

PEMBERITAHUAN PERTANYAAN LISAN DEWAN RAKYAT
MESYUARAT KEDUA, PENGGAL KEDUA,
PARLIMEN KEEMPAT BELAS

PERTANYAAN : **LISAN**

DARIPADA : **YB TUAN HAJI WAN HASSAN
BIN MOHD RAMLI [DUNGUN]**

TARIKH : **9 JULAI 2019 (SELASA)**

SOALAN NO.79

minta **MENTERI TENAGA, SAINS, TEKNOLOGI, ALAM SEKITAR DAN PERUBAHAN IKLIM** menyatakan **sebab-sebab kesilapan teknikal** berasaskan kenaikan mendadak bayaran bil TNB, **adakah berpunca daripada meter digital** dan **bagaimanakah jalan penyelesaiannya**.

JAWAPAN

Tuan Yang Dipertua,

Untuk Makluman Ahli Yang Berhormat,

1. Kejadian bil elektrik tinggi yang dialami oleh sebilangan pengguna-pengguna Tenaga Nasional Berhad (TNB) dalam tempoh 15 hingga 20 Mei 2019 kebanyakan adalah disebabkan oleh gangguan teknikal terhadap sistem pengebilan *Billing and Customer Relation Management* (BCRM) TNB.
2. Kerajaan melalui pihak Suruhanjaya Tenaga (ST) telah mengambil tindakan untuk menangani aduan rakyat dengan mengeluarkan notis segera kepada TNB pada 29 Mei 2019 supaya memberi perhatian serius dan mengambil tindakan penyelesaian segera berkaitan aduan bil elektrik yang tinggi serta melaporkannya kepada ST.

NO. SOALAN : 79

3. Setakat 3 Julai 2019, sebanyak 98 peratus daripada 18,965 pertanyaan dan aduan kepada TNB telah diberi maklum balas, disiasat dan diselesaikan oleh TNB. Sehingga 3 Julai 2019 juga seramai 1,800 pengguna terlibat telah menerima bayaran balik lebihan caj bil elektrik.

Sekian, terima kasih.