

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

---

**PERTANYAAN : LISAN**

**DARIPADA : DATUK SERI HAJI AHMAD BIN HAMZAH  
[JASIN]**

**TARIKH : 18 JULAI 2019 (KHAMIS)**

**SOALAN NO.16**

Minta **MENTERI TENAGA, SAINS, TEKNOLOGI, ALAM SEKITAR DAN PERUBAHAN IKLIM** menyatakan apakah bentuk penalti yang Kerajaan ingin dikenakan kepada TNB seperti yang dimaklumkan baru-baru ini berkaitan aduan pengguna mengenai kenaikan bil dan penggunaan meter pintar di Melaka.

**JAWAPAN**

Tuan Yang di-Pertua,

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 adalah disebabkan oleh gangguan teknikal terhadap sistem pengebilan *Billing and Customer Relation Management* (BCRM) TNB dan bukannya disebabkan oleh penggunaan *smart meter*. Dalam tempoh tersebut, TNB tidak dapat mengeluarkan bil elektrik dan menyebabkan tempoh pengebilan pengguna adalah lebih panjang daripada biasa. Perkara ini memberi kesan kepada jumlah bil elektrik pengguna bagi bulan tersebut yang menjadi lebih tinggi berbanding jumlah bil elektrik dengan tempoh pengebilan biasa dengan corak penggunaan elektrik yang sama. Selain itu, terdapat juga kenaikan bil yang disebabkan oleh

## NO. SOALAN: 16

kesilapan bacaan meter yang dibuat secara manual semasa tempoh gangguan sistem tersebut. Walau bagaimanapun, kesilapan ini telah diselaraskan oleh pihak TNB dan pengguna telah menerima bil dengan bacaan sebenar dan lebihan bayaran telah dikreditkan semula ke dalam bil pengguna berkenaan.

2. Pihak Suruhanjaya Tenaga (ST) juga telah mengambil beberapa tindakan terhadap TNB seperti berikut :

- (i) mengeluarkan notis peringatan supaya TNB memberi perhatian serius dan mengambil tindakan penyelesaian segera berkaitan aduan bil elektrik yang tinggi serta melaporkannya kepada ST;
- (ii) menjalankan siasatan terhadap punca berlakunya peningkatan bil elektrik pengguna dengan mengadakan audit BCRM dan telah mengambil tindakan pemulihan sistem; dan
- (iii) menyediakan sebanyak 24 kertas siasatan yang telah pun dikemukakan kepada AGC untuk pertimbangan tindakan kompaun terhadap TNB.

3. Untuk makluman ahli Yang Berhormat, aduan pengguna ke atas TNB sentiasa boleh dirujuk kepada pihak ST melalui laman web [aduan.st.gov.my](http://aduan.st.gov.my), emel [eaduan@st.gov.my](mailto:eaduan@st.gov.my) dan telefon 03-8870 8800.

Sekian, terima kasih.