

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

PERTANYAAN : BUKAN JAWAB LISAN

**DARIPADA : DATUK SERI IR. DR. WEE KA SIONG
[AYER HITAM]**

SOALAN NO. 459

Minta **MENTERI TENAGA, SAINS, TEKNOLOGI, ALAM SEKITAR DAN PERUBAHAN IKLIM** menyatakan adakah **Kementerian bercadang untuk mengenakan penalti** ke atas Tenaga Nasional Berhad yang telah menyebabkan gangguan teknikal elektrik dan gagal memberikan perkhidmatan cemerlang sebagaimana denda yang dikenakan ke atas Syarikat Telco.

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. 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 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 lebih bayaran telah dikreditkan semula ke dalam bil.

2. Bagi menjamin supaya gangguan teknikal yang sama pada sistem BCRM tidak berulang, Kementerian melalui ST akan melakukan pemantauan terhadap TNB untuk memastikan pangkalan data (*data centre*) sedia ada dinaik taraf bagi meningkatkan keupayaan sokongan dan penyimpanan maklumat (*data storage*) kepada sistem BCRM. Selain itu, bagi mengelak pembacaan bil elektrik melebihi daripada bilangan hari munasabah dan untuk meningkatkan kecekapan operasi bacaan bil TNB, kajian penetapan indeks prestasi dalam *Guaranteed Service Level (GSL)* akan diteliti semula.

3. TNB juga akan mengeluarkan bil anggaran bagi bulan-bulan di mana pengebilan tidak dapat dibuat dalam tempoh sebulan atas sebab-sebab tertentu seperti gangguan teknikal terhadap sistem pengebilan. Selain itu, para pengguna juga boleh menggunakan perkhidmatan skim *Self Meter Reading*, dengan izin, iaitu pengguna boleh memajukan bacaan meter sebenar mereka kepada TNB untuk tujuan pengebilan

4. Setakat 3 Julai 2019, menurut TNB, 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 lebih caj bil elektrik.

5. 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.

6. Untuk makluman ahli Yang Berhormat, aduan pengguna ke atas TNB sentiasa boleh dirujuk kepada pihak ST melalui laman web aduan.st.gov.my, emel eaduan@st.gov.my dan telefon 03-8870 8800.

Sekian, terima kasih.