

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

PERTANYAAN : LISAN

**DARIPADA : DATUK SERI PANGLIMA HAJAH AZIZAH
BINTI DATUK SERI PANGLIMA HAJI
MOHD DUN [BEAUFORT]**

TARIKH : 2 NOVEMBER 2021 (SELASA)

SOALAN

DATUK SERI PANGLIMA HAJAH AZIZAH BINTI DATUK SERI PANGLIMA HAJI MOHD DUN [BEAUFORT] minta **MENTERI TENAGA DAN SUMBER ASLI** menyatakan jumlah aduan berkaitan isu peningkatan bil elektrik sehingga menimbulkan beban yang teruk kepada rakyat di Sabah sepanjang tempoh 2021.

JAWAPAN

Tuan Yang di-Pertua,

Jumlah aduan dan pertanyaan oleh pengguna-pengguna elektrik di Sabah khususnya berkaitan isu bil elektrik yang diterima oleh Suruhanjaya Tenaga (ST) dari Januari sehingga 10 Oktober 2021 adalah sebanyak **434 aduan**. Pihak utiliti Sabah Electricity Sdn. Bhd. (SESB) pula telah menerima **93 aduan** dan **5,360 pertanyaan** antara bulan Jun sehingga September 2021 melalui panggilan telefon dan media sosial SESB berhubung isu bil elektrik pengguna.

Berdasarkan semakan oleh ST, terdapat dua (2) punca menyebabkan peningkatan aduan dan pertanyaan berkenaan bil elektrik yang tinggi bagi pengguna-pengguna SESB seperti berikut:

NO. SOALAN : 13

- i) SESB memberhentikan sementara pembacaan meter secara fizikal di tapak apabila Perintah Kawalan Pergerakan Diperketatkan (PKPD) dilaksanakan di beberapa kawasan di Sabah dan Labuan berikutan penularan wabak COVID-19. Ini menyebabkan bil elektrik secara fizikal berdasarkan bacaan meter sebenar yang diterima oleh pengguna pada bulan Ogos 2021 adalah lebih tinggi berbanding bacaan bil bulanan biasa memandangkan bacaan tersebut adalah untuk tempoh dua hingga tiga bulan; dan
- ii) SESB telah melakukan proses konfigurasi semula sistem pengebilan (*SAP Billing System Reconfiguration*) pada 1 hingga 26 Julai 2021 bagi membolehkan diskaun bil elektrik di bawah Pakej Perlindungan Rakyat Dan Pemulihan Ekonomi (PEMULIH) diberikan kepada pengguna-pengguna di Sabah. Proses ini telah menjejaskan pengoperasian sistem pengebilan dan menyebabkan penangguhan pengeluaran bil sebenar kepada pengguna.

Bagi menangani peningkatan aduan dan memudah cara urusan aduan boleh pengguna, SESB telah mengaktifkan bilik gerakan dan petugas *Careline* untuk beroperasi 24 jam sehari untuk merekod dan memberi penjelasan kepada semua pertanyaan berkenaan bil serta aduan yang diterima.

Sekian, terima kasih.