

Headline	Hak pengguna terjamin melalui GSL		
MediaTitle	Utusan Malaysia		
Date	28 Nov 2013	Color	Full Color
Section	Dlm Negeri	Circulation	173,387
Page No	9	Readership	699,000
Language	Malay	ArticleSize	344 cm <sup>2</sup>
Journalist	N/A	AdValue	RM 6,861
Frequency	Daily	PR Value	RM 20,583



# Hak pengguna terjamin melalui GSL

SURUHANJAYA Tenaga (ST) merupakan sebuah badan kawal selia sektor pembekalan elektrik dan gas berpaip di Semenanjung Malaysia dan Sabah, bertanggungjawab memantau perkhidmatan yang dikendalikan oleh Tenaga Nasional Berhad (TNB).

Dalam memastikan keberkesanan aspek pengawalseliaan yang ditetapkan terhadap TNB, pihak ST melalui para pegawainya sentiasa membuat pemantauan rapi terhadap syarikat utiliti itu.

Pemantauan tersebut bermatlamat mendorong TNB agar memberikan perkhidmatan terbaik kepada pengguna serta melakukan penambahbaikan yang membolehkan para pengguna terus dapat mengakses tenaga elektrik dengan selamat dan efisien pada harga berpatutan.

Bagi menajayakan keberkesanan proses dan tahap pemantauan tersebut, satu inisiatif telah dirangka dengan memperkenalkan Standard Prestasi Perkhidmatan Bekalan Elektrik untuk TNB. Standard ini dikategorikan kepada 2 iaitu iaitu *Guaranteed Service*

*Level (GSL) dan Minimum Service Level (MSL).*

GSL adalah tahap prestasi yang ditetapkan oleh Suruhanjaya Tenaga bagi memastikan kualiti bekalan elektrik oleh TNB yang mana sekiranya TNB gagal mematuhi, penalti dalam bentuk rebat akan diberi kepada pengguna manakala MSL adalah tahap prestasi minimum yang ditetapkan bagi mengukur kecekapan TNB dalam memberikan perkhidmatan kepada pengguna.

Secara umumnya, terdapat lima aspek perkhidmatan diberikan tumpuan melalui GSL iaitu kekerapan gangguan bekalan yang dialami pengguna, masa yang diambil untuk pemulihan semula bekalan elektrik yang terputus, masa yang diambil untuk menjalankan penyambungan perkhidmatan yang memerlukan pemasangan kabel voltan rendah setelah premis terbahit bersedia untuk menerima pemasangan tersebut bergantung kepada kelulusan pihak-pihak yang berkenaan, masa yang diambil untuk menyalurkan bekalan elektrik yang baharu

kepada pengguna voltan rendah individu domestik setelah membayar deposit dan pemotongan bekalan bergantung kepada peraturan dan prosedur pemotongan.

Sementara itu, penguatkuasaan penalti GSL1 dan GSL2 pula dimulakan setelah sistem *Corporate Geospatial Information System (CGIS)* dibangunkan oleh TNB siap sepenuhnya pada tahun 2015 bagi Lembah Klang dan seluruh negara menjelang tahun 2020.

CGIS adalah pangkalan data *Medium Voltage (MV)* dan *Low Voltage (LV)* lengkap yang dapat menyediakan maklumat bagi memudahkan TNB menyiasat berkenaan jumlah kerosakan dan bilangan pengguna yang terlibat dengan gangguan bekalan elektrik.

Dalam pada itu, selain bertujuan mengukur tahap kecekapan pengoperasian, pengujudan MSL turut memberi tumpuan terhadap lima perkhidmatan yang merangkumi keberterusan bekalan, kualiti bekalan, pemberian bekalan, perhubungan pengguna dan pemeriksaan meter.



MELALUI pengenalan GSL, perkhidmatan dan operasi dijalankan oleh TNB akan dipantau secara rapi oleh ST bagi memastikannya menepati piawaian yang ditetapkan.