

| | | | |
|------------|-----------------------------------|-------------|---------------------|
| Headline | ST LINDUNGI HAK PENGGUNA ELEKTRIK | | |
| MediaTitle | Utusan Malaysia | | |
| Date | 26 Aug 2017 | Color | Full Color |
| Section | Dlm Negeri | Circulation | 171,663 |
| Page No | 13 | Readership | 563,000 |
| Language | Malay | ArticleSize | 629 cm ² |
| Journalist | KAMIL MASLIH | AdValue | RM 12,546 |
| Frequency | Daily | PR Value | RM 37,638 |



ST LINDUNGI HAK PENGGUNA ELEKTRIK



KAMIL MASLIH

rencana@utusan.com.my

MUNGKIN ramai tidak mengetahui, seorang pengguna domestik di Semenanjung yang kediamannya mengalami gangguan elektrik melebihi tempoh tiga jam bagi kerosakan kecil, berhak untuk mendapat rebat minimum RM10 atau satu peratus daripada jumlah bil bulanan.

Dalam pada itu, mana-mana permohonan baharu untuk bekalan elektrik yang tidak mendapat penyambungan dalam tempoh lima hari bekerja, pemohon itu berhak mendapat rebat RM50. Hak-hak ini serta banyak hak lain sebenarnya terkandung dalam dokumen Standard Prestasi Perkhidmatan Bekalan Elektrik Tenaga Nasional Berhad (TNB) yang melindungi hak-hak pengguna.

Perlindungan kepada hak pengguna domestik dan industri itu meliputi pelbagai kesulitan termasuk masalah gangguan tidak dijangka, gangguan yang berulang serta tersalah melakukan pemotongan bekalan di premis.

Bercakap mengenai perkara ini, Pengarah Pengurusan Tenaga dan Kualiti Perkhidmatan, Suruhanjaya Tenaga (ST), Ir. Abdul Rahim Ibrahim berkata, mana-mana pengguna yang mengalami kesulitan itu boleh mengemukakan permohonan rebat kepada TNB dengan rebat tersebut akan dimasukkan dalam bil elektrik pengguna.

"Standard yang dilaksanakan di Semenanjung Malaysia ini sebenarnya turut dilaksanakan di negara-negara maju. Menerusi standard ini, hak pengguna bukan sahaja dilindungi tetapi TNB juga dikehendaki sentiasa menjaga kualiti perkhidmatan pada tahap terbaik," katanya.

Beliau memberitahu, standard tersebut terbahagi kepada dua komponen iaitu *Guaranteed Service Level* (GSL) dan *Minimum Service Level* (MSL).

Standard-standard yang ditetapkan dalam GSL perlu dipatuhi TNB yang mana kegagalan terdapatnya menyebabkan TNB



Memang ada aduan yang kita dapat selesaikan dengan cepat selepas kita memanggil TNB untuk penyelesaian masalah itu, tetapi terdapat juga kes-kes rumit yang memerlukan tempoh tertentu."

IR. ABDUL RAHIM IBRAHIM

Pengarah Pengurusan Tenaga dan Kualiti Perkhidmatan



dikehendaki membayar penalti dalam bentuk rebat kepada pengguna manakala MSL pula adalah standard-standard minimum yang perlu dicapai TNB dalam perkhidmatan kepada pengguna.

Katanya, bagi tahun 2016, pencapaian keseluruhan GSL adalah pada tahap 96.48 peratus manakala pencapaian bagi MSL adalah 93.08 peratus.

Dalam pada itu, Abdul Rahim berkata, masyarakat secara umumnya menyalurkan sebarang aduan masalah elektrik kepada TNB namun sekiranya pengguna tidak berpuas hati atas penjelasan yang diberi, pilihan juga diberikan kepada pengguna untuk membuat aduan menerusi ST yang adalah pihak berautoriti dalam soal pembekalan tenaga.

Sepanjang tempoh 2016, sebanyak 655 aduan diterima ST meliputi pelbagai masalah dan statistik, sekali gus menunjukkan peningkatan kesedaran pengguna berbanding 2011 yang mana hanya 412 aduan diterima.

"Kita menerima pelbagai jenis aduan termasuk masalah gangguan bekalan elektrik, permeteran elektrik, keselamatan elektrik, keselamatan gas, pengebilan, caj dan tarif serta perkhidmatan oleh kontraktor, Orang Kompeten dan Pengurus Tenaga Elektrik.

"Kalau kita ambil pecahan daripada aduan pengebilan, caj dan tarif, kita boleh lihat aduan-aduan bil meliputi kenaikan bil tidak munasabah, kesalahan membaca meter, caj pemasangan bekalan yang tinggi, bil tertunggak serta kesalahan kategori tarif elektrik," katanya.

Aduan-aduan berkenaan boleh diajukan kepada ST menerusi pel-



TENAGA Nasional Berhad sentiasa berusaha memberikan bekalan tenaga mencukupi dan berterusan kepada penduduk di negara ini. - GAMBAR HIASAN

bagai saluran termasuk sistem e-Aduan ST, kaunter di pejabat-pejabat kawasan ST, telefon, e-mel, surat dan faks.

Bagi mengendalikan aduan-aduan berkenaan, kata Abdul Rahim, prosedur operasi standard (SOP) ST menetapkan tempoh 15 hari bagi menyelesaikan aduan-aduan berkenaan dan sehingga kini, kira-kira 85 peratus aduan dapat diselesaikan dalam tempoh itu.

"Memang ada aduan yang kita dapat selesaikan dengan cepat selepas memanggil TNB untuk penyelesaian masalah itu, tetapi terdapat juga kes-kes rumit yang memerlukan tempoh tertentu," katanya.

Menurut beliau, selain membantu pengguna menyelesaikan perkara-perkara berbangkit dengan TNB, ST juga berperanan menyelesaikan pertikaian pengguna dalam isu yang melibatkan kontraktor elektrik serta Orang Kompeten yang diperakui ST.

Sementara itu, menyentuh

mengenai langkah ke hadapan, Abdul Rahim berkata, ST giat menggerakkan kempen bagi menggalakkan masyarakat menggunakan peralatan elektrik yang mendapat penarafan kecekapan penggunaan tenaga.

Katanya, ST telah membangunkan sistem *rating* atau pelabelan bintang untuk peralatan-peralatan elektrik yang dapat menyumbangkan penjimatan tenaga dengan peralatan yang dilabelkan lima bintang memberikan penjimatan tertinggi.

"Peralatan elektrik domestik yang dilabelkan ini adalah peti sejuk, penyaman udara, televisyen, kipas dan lampu. Pengguna sebenarnya boleh membuat penilaian kerana barangan yang berlabel lima bintang mampu memberi penjimatan elektrik yang lebih berbanding barangan berlabel dua bintang, manakala barangan di tahap satu bintang tidak dibenarkan di pasaran," katanya yang memberitahu semakan label akan dibuat setiap lima tahun.

Berdasarkan perangkaan pada 2017, kajian menunjukkan penembusan kelengkapan elektrik berlabel lima bintang di pasaran adalah 98.63 peratus untuk televisyen, peti sejuk (72.5 peratus), kipas (71.48 peratus) dan penyaman udara (23.81 peratus).

"Menerusi amalan seperti menggunakan barangan elektrik cekap tenaga, menutup bekalan elektrik sekiranya tidak digunakan dan tidak membebaskan soket elektrik secara berlebihan, penjimatan tenaga elektrik boleh dicapai sehingga lima peratus," katanya.

Katanya lagi, penjimatan tenaga elektrik tidak hanya dapat mengurangkan kos perbelanjaan isi rumah pengguna tetapi juga mengurangkan penggunaan bahan api fosil dan membantu memelihara alam sekitar.

"Jumlah permintaan bekalan elektrik akan tetap meningkat pada masa depan dan kos infrastruktur untuk menyediakan bekalan itu adalah tinggi, sekiranya pengguna dapat menggunakan elektrik dengan cekap, kadar pembangunan infrastruktur ini dapat diperlahankan berbanding kadar keperluan semasa dan kita dapat membuat banyak penjimatan," katanya.