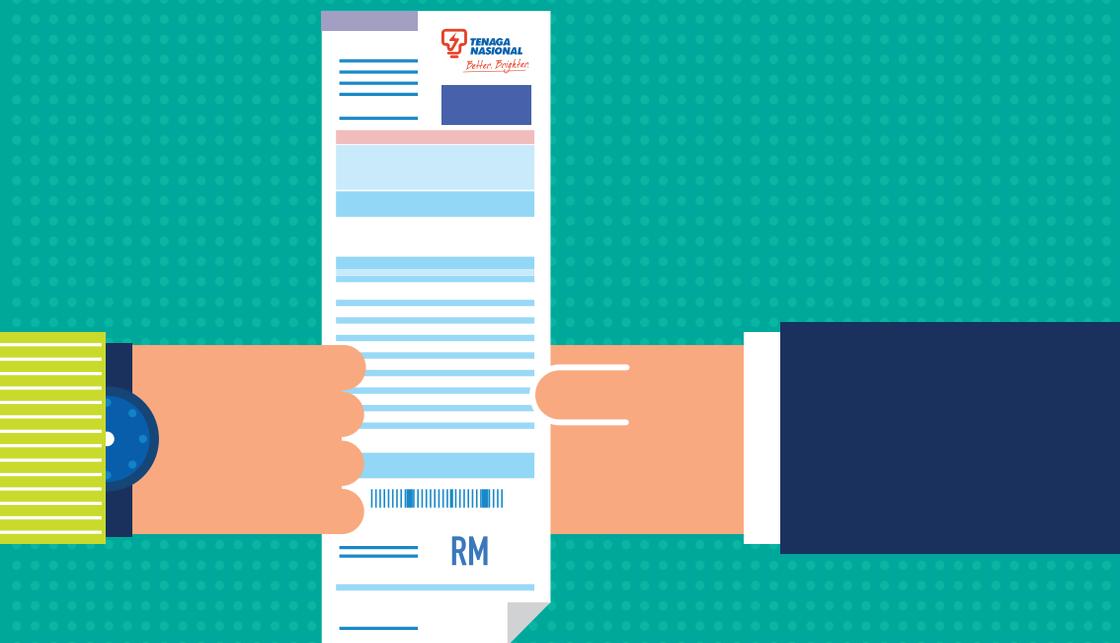


# CLARIFICATION ON TENANT-LANDLORD MATTERS REGARDING ELECTRICITY SUPPLY



Better Ways,  
Brighter Smile

 **TENAGA  
NASIONAL**  
*Better. Brighter.*

## CONTRACT SPECIFICATIONS

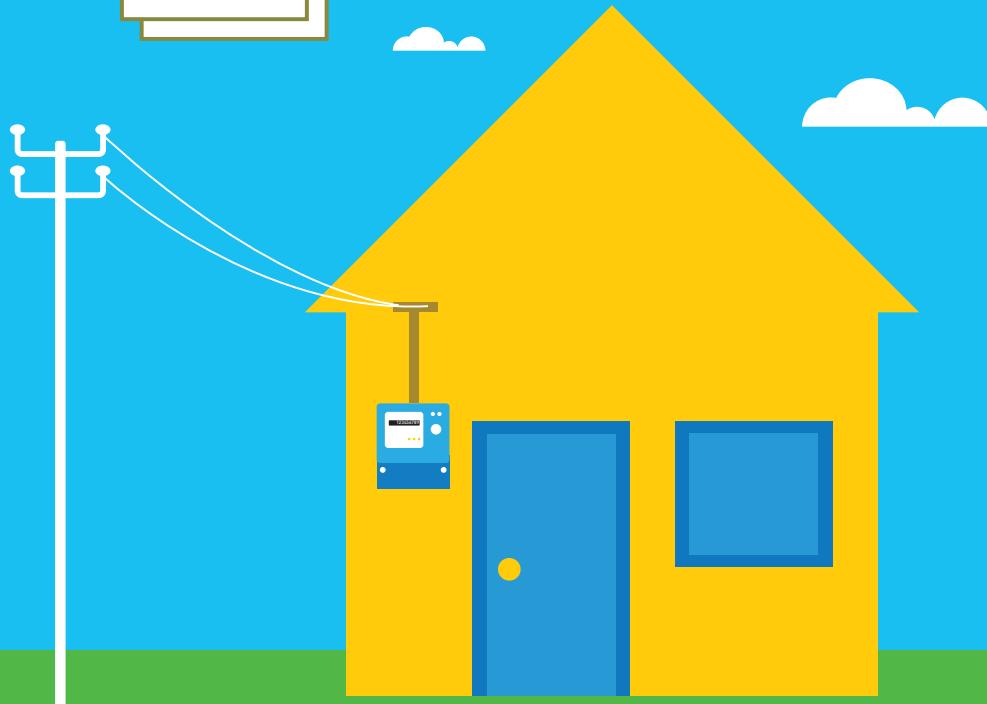
Only one Registered User can be contractually tied to TNB for a premises at any one time. A Registered User can be the Tenant or the Landlord (organization or individual).

### DEFINITIONS:

**Registered User** = The occupant or owner of a premises who has signed an electricity supply contract with TNB

**Tenant** = A person or party renting a premises by paying rent to the owner of the premises

**Landlord** = Owner



## A) ELECTRICITY SUPPLY APPLICATION FOR A RENTED PREMISES

Who can apply?

A Tenant or Landlord can apply as long as they bring the supporting documents needed.

| Documents Needed by Applicant  | Individual | Company/ Individual or Shared Business / Association/Body | Department/ Government Agency                             |
|--|------------|---|---|
| Completed Forms, with Signature  | ✓          | ✓   | ✓   |
| Copy of Identification document  | ✓          | Copy of Identity Card of Representative/ Person in charge | Copy of Identity Card of Representative/ Person in charge |
|  |            | Letter of Authorization with Official Letterhead          | Letter of Authorization with Official Letterhead          |
| Copy of Registration Certification   | -NA-       | ✓   | -NA-  |
| Proof of tenancy (For example: Rental contract/ Purchase agreement/ Quarters Approval/etc) | ✓          | ✓   | ✓   |

## B) ASSOCIATED ISSUES

Issues regarding Arrears, Cut of Supply, Change of Tenancy.

Q: Can the Landlord (not a Registered User) apply to cut the electricity supply of a premises still in use by a Tenant?

A: No. The Landlord has no right to apply for a cut because the contract is signed between TNB and the Tenant.

Q: If a new Tenant wants to apply for an electricity supply, can TNB request him/her to pay the bill arrears that has not been settled by the old Tenant?

A: TNB cannot request the new Tenant to pay for the arrears or any amount of electricity usage that was from the old Tenant.

If the Tenant who is a Registered User leaves the premises with arrears in the electricity bills.

Q: Is the Landlord responsible for the bill arrears that haven't been paid?

A: No. The Tenant who has left the premises has to pay the leftover amount.

Q: Can the Landlord apply for a new electricity supply after the electricity supply contract with the old Tenant has been canceled?

A: Yes

Q: Can the prior Tenant ask TNB to reconnect the electricity supply if he/she produces proof that the Rental Agreement is still valid, and pays for all the arrears?

A: Yes, by making a new application and if the premises does not have a Registered User that has a contract with TNB. It is not possible if there is a Registered User that has a contract with TNB.

Q: Can a Registered User apply for a temporary cut of electricity?

A: A temporary cut of electricity supply is not allowed, whether you are a Registered User or not. Applying for it will result in the ending of the contract. However, an application for shutdown will be considered.



Q: A Tenant who is not a Registered User has left the premises with bill arrears that have not been paid.

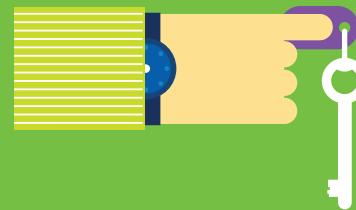
Is the Landlord, as a Registered User, responsible for the arrears?

A: Yes, the Landlord, as a Registered User, is responsible for the arrears and may face the law by TNB.

Q: The Landlord is burdened by high electricity bills after a Tenant moves in. What can the Landlord do to avoid this?

A: The Landlord, as a Registered User, has three options:

- Before the Tenant moves in, the Landlord, as a Registered User, can prepare a Change of Tenancy document to make the Tenant responsible over unpaid bills, after an electricity supply contract has been made in the Tenant's name.
- If the Landlord does not want to do a Change of Tenancy agreement, he/she can register with myTNB to check the monthly usage and payment trending of the Tenant.
- Come to Kedai Tenaga to check the account.



Q: Whom can I call for more information?

A: Customers can contact TNB through many channels. Among them are:

- Call/fax One Stop Engagement Centre 1-300-88-5454
- E-mail [tnbcareline@tnb.com.my](mailto:tnbcareline@tnb.com.my)
- On the TNB website, go to Contact Us > Customer Care and click Submit Feedback or talk to a TNB customer service officer TNB at Chat With Us (or leave a message if offline)
- Visit the nearest Kedai Tenaga



### C) ISSUES IN ENDING A CONTRACT

Q: Can the Landlord who is a Registered User apply to cut the electricity supply and end the contract of a premises still in use by a tenant?

A: Yes, because he/she is a Registered User and the party in contract with TNB.

Q: Can the Landlord who isn't a Registered User apply to cut the electricity supply and end the contract of a premises still in use by a tenant?

A: No, because the contract between TNB and the Tenant is still valid.



## D: ISSUES IN CLOSING ACCOUNT

Q: Who can apply for account closing (ending of contract) with TNB?

A: Only Registered Users can close an account.



Q: What is the process?

A: The closing of an account can be done by notifying TNB at least 3 days (before the account closing date) through:

1. mytnb.com.my
2. Visiting any Kedai Tenaga
3. Written notification (by post or handover at Kedai Tenaga)

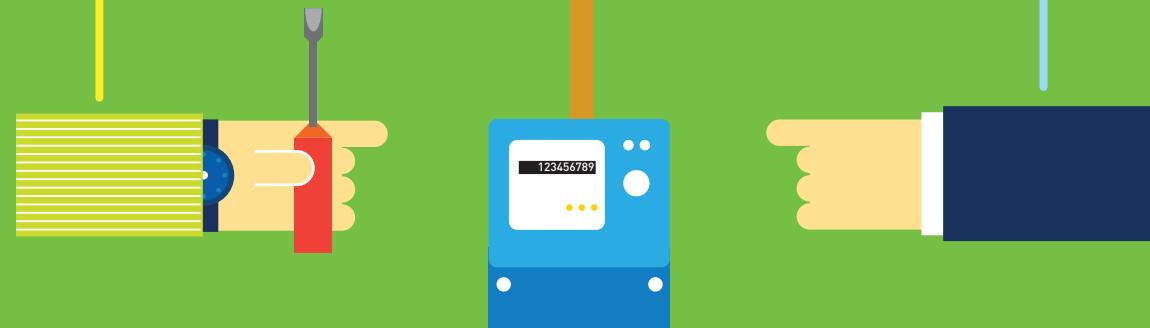
## E: MISCELLANEOUS QUESTIONS

Q: If a premises that is rented is used for activities that violate the Electricity Supply Act, who is responsible for all claims made under the account?

A: The Registered User is responsible, whether they are the owner or tenant of the premises.

Q: If a Tenant that is a Registered User passes away, who will have to pay for the bill amount, including the current bill?

A: The bill amount will be claimed from the heir.



**Q:** Can a Tenant request for Self Meter Reading (SMR) if he/she isn't a Registered User?

**A:** Yes, on the condition he/she gets written permission from the Registered User. More information can be found on the TNB website.

**Q:** Why is permission needed from the Registered User?

**A:** Because all matters involving the account is the responsibility of the Registered User.



**Q:** Who can view the bill of the premises?

**A:** Both Tenant and Landlord, as long as they sign-up for myTNB.

Contact us:

TNB Billing Enquiries

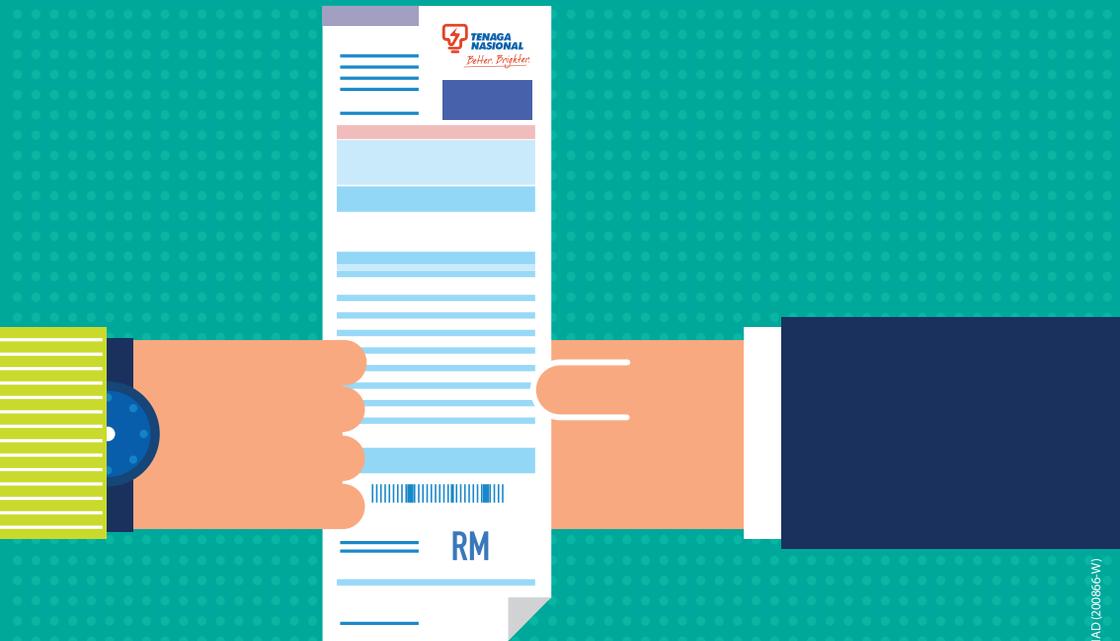
**1 300 88 5454**

[tnbcareline@tnb.com.my](mailto:tnbcareline@tnb.com.my)

Operating Hours: 7am - 11pm (Monday to Saturday)

.....  
Please note that cell phone calls may be subject to additional charges.

# PENERANGAN BERKAITAN BEKALAN ELEKTRIK ANTARA PEMILIK DAN PENYEWA



TENAGA NASIONAL BERHAD (200866-W)

Better Ways,  
Brighter Smile

 **TENAGA  
NASIONAL**  
*Better. Brighter.*

## HUBUNGAN KONTRAK

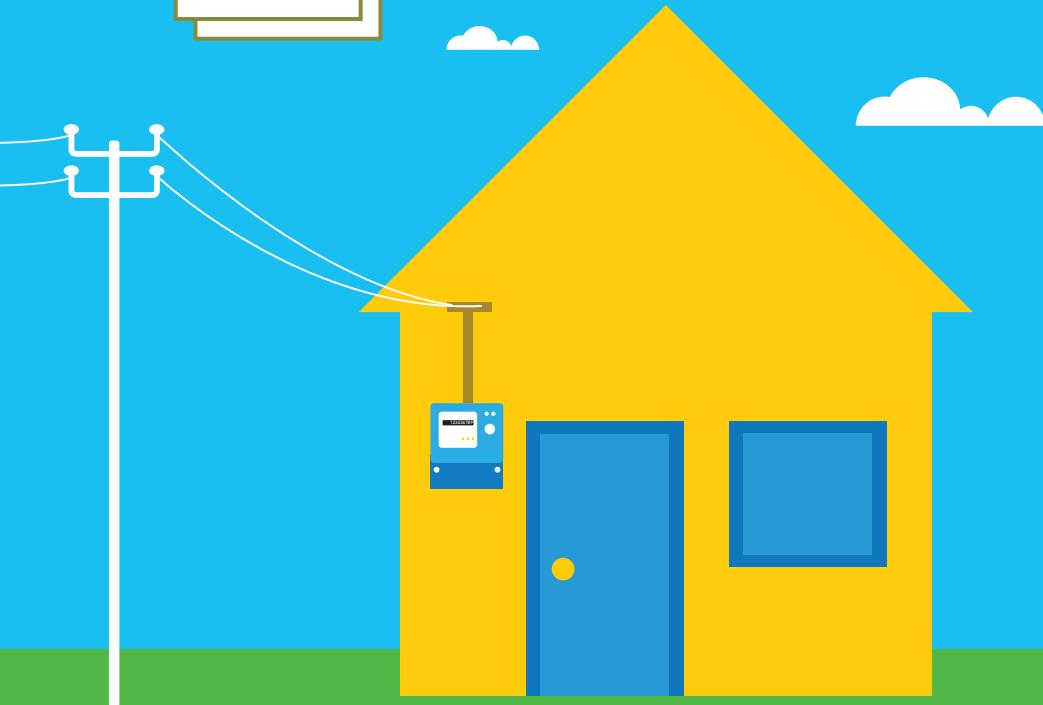
Hanya satu Pengguna Berdaftar yang boleh mengikat kontrak dengan TNB untuk satu premis pada satu masa. Pengguna Berdaftar boleh terdiri daripada Penyewa mahupun Pemilik (Organisasi atau Individu).

### DEFINISI:

**Pengguna Berdaftar** = Mana-mana penduduk atau pemunya sesuatu premis yang telah menandatangani kontrak bekalan elektrik dengan TNB.

**Penyewa** = Orang atau pihak yang menyewa sesuatu premis dengan membayar sewa kepada pemilik premis.

**Pemilik** = Pemunya premis.



## A) PERMOHONAN BEKALAN ELEKTRIK UNTUK PREMIS YANG DISEWA

Siapakah yang boleh memohon?

Penyewa atau pemilik premis boleh memohon asalkan mereka membawa bersama dokumen sokongan yang diperlukan.

| Dokumen Diperlukan daripada Pemohon   | Individu Perseorangan | Syarikat / Perniagaan Milikan Tunggal atau Perkongsian / Persatuan/Badan | Jabatan / Agensi Kerajaan                              |
|---|-----------------------|--|--|
| Borang Permohonan yang lengkap dan ditandatangani   | ✓                     | ✓  | ✓  |
| Salinan Dokumen Pengenalan  | ✓                     | Salinan Kad Pengenalan Orang Yang Diberi Kuasa / Wakil                   | Salinan Kad Pengenalan Orang Yang Diberi Kuasa / Wakil |
|   |                       | Surat Kuasa dengan kepala surat rasmi                                    | Surat Kuasa dengan kepala surat rasmi                  |
| Salinan Sijil Pendaftaran   | Tidak berkenaan       | ✓  | Tidak berkenaan  |
| Dokumen bukti pendudukan premis (Contoh: Perjanjian Sewa / Jual beli / Kelulusan menduduki kuarters dll.) | ✓                     | ✓  | ✓  |

## B) ISU-ISU BERKAITAN

Tunggakan, Pemetongan Bekalan, Permohonan Pertukaran Penghuni.

S: Bolehkah Pemilik premis yang bukan Pengguna Berdaftar memohon untuk memotong bekalan dan menamatkan kontrak premis yang masih diduduki oleh Penyewa?

J: Tidak boleh. Pemilik premis tidak berhak mengarahkan pemetongan bekalan elektrik kerana kontrak bekalan elektrik telah ditandatangani di antara TNB dan Penyewa premis.

S: Penyewa baru ingin memohon untuk bekalan elektrik, bolehkah TNB menuntut baki amaun bil elektrik yang belum diselesaikan oleh Penyewa lama?

J: TNB tidak boleh menuntut jumlah bil yang tertunggak atau sebarang amaun yang disebabkan penggunaan elektrik oleh Penyewa lama daripada Penyewa baru.

Sekiranya penyewa yang merupakan Pengguna Berdaftar meninggalkan premis dengan tunggakan bil elektrik.

S: Adakah Pemilik premis bertanggungjawab terhadap tunggakan bil elektrik yang belum selesai?

J: Tidak. Penyewa yang telah meninggalkan premis tersebut perlu menyelesaikan sebarang amaun yang disebabkan penggunaan elektrik.

S: Bolehkah Pemilik premis memohon bekalan elektrik baru setelah kontrak bekalan elektrik ditamatkan dengan Penyewa lama?

J: Ya, boleh.

S: Bolehkah Penyewa lama meminta TNB menyambung kembali bekalan elektrik sekiranya beliau kembali dengan bukti Perjanjian Sewaan masih sah dan membayar keseluruhan tunggakan?

J: Boleh, dengan membuat permohonan baru dan jika premis tersebut tiada Pengguna Berdaftar yang berkontrak dengan TNB.

Tidak boleh jika telah ada Pengguna Berdaftar yang berkontrak dengan TNB.

S: Adakah Pengguna Berdaftar boleh membuat permohonan pemotongan bekalan elektrik sementara?

J: Tidak dibenarkan untuk membuat pemotongan bekalan elektrik sementara sama ada oleh Pengguna Berdaftar atau Pengguna Bukan Berdaftar. Permohonan pemotongan bekalan sementara oleh Pengguna Berdaftar akan membawa kepada penamatan kontrak bekalan. Walau bagaimanapun, permohonan untuk *shutdown* mungkin dipertimbangkan.



S: Penyewa yang bukan Pengguna Berdaftar telah meninggalkan premis dengan tunggakan bil elektrik yang masih belum diselesaikan oleh beliau. Adakah Pemilik premis selaku Pengguna Berdaftar bertanggungjawab terhadap tunggakan bil elektrik yang belum diselesaikan?

J: Ya, Pemilik premis sebagai Pengguna Berdaftar adalah bertanggungjawab ke atas tunggakan tersebut dan mungkin berhadapan dengan tindakan undang-undang oleh TNB.

S: Pemilik premis sering dibebani dengan bil elektrik yang berjumlah tinggi setelah Penyewa berpindah. Apakah tindakan yang boleh diambil oleh Pemilik untuk mengelakkan perkara ini?

J: Pemilik selaku Pengguna Berdaftar mempunyai tiga pilihan:

- Sebelum Penyewa berpindah masuk ke premis, Pemilik premis selaku Pengguna Berdaftar boleh menyediakan dokumen Pertukaran Penghuni (*Change of Tenancy*) yang menjadikan Penyewa bertanggungjawab terhadap bil yang tidak dibayar selepas kontrak bekalan elektrik dibuat atas nama Penyewa tersebut.
- Sekiranya Pemilik premis tidak mahu membuat Pertukaran Penghuni (*Change of Tenancy*), Pemilik premis boleh mendaftar myTNB untuk memantau penggunaan bulanan dan corak pembayaran Penyewa premis tersebut.
- Datang sendiri ke Kedai Tenaga TNB untuk membuat semakan akaun.



S: Siapakah yang boleh saya hubungi untuk pertanyaan lanjut?

J: Pelanggan boleh menghubungi TNB melalui pelbagai saluran. Antaranya:

- Telefon/faks One Stop Engagement Centre 1-300-88-5454
- E-mel kepada [tnbcareline@tnb.com.my](mailto:tnbcareline@tnb.com.my)
- Di laman sesawang TNB, pergi ke *Contact Us* > *Customer Care* dan klik pada *Submit Feedback* atau berbual dengan pegawai khidmat pelanggan TNB di *Chat With Us* (atau tinggalkan pesanan jika *offline*)
- Kunjungi Kedai Tenaga TNB yang berhampiran



### C) ISU-ISU DALAM HAL PENAMATAN KONTRAK

S: Bolehkah Pemilik premis yang merupakan Pengguna Berdaftar memohon untuk memotong bekalan serta menamatkan kontrak premis yang masih diduduki oleh penyewa?

J: Boleh, kerana beliau merupakan Pengguna Berdaftar iaitu pihak yang berkontrak dengan TNB.

S: Bolehkah Pemilik premis yang Bukan Pengguna Berdaftar memohon untuk memotong bekalan dan menamatkan kontrak bekalan elektrik di premis tersebut?

J: Tidak boleh kerana kontrak bekalan TNB dengan Penyewa premis masih berkuatkuasa.



## D: ISU-ISU BERKAITAN PENAMATAN AKAUN

S: Siapakah yang boleh membuat permohonan penutupan akaun (penamatan kontrak) dengan TNB?

J: Hanya Pengguna Berdaftar yang boleh menutup akaun tersebut.



S: Bagaimanakah caranya?

J: Penutupan akaun boleh dilakukan dengan memaklumkan TNB melalui notis sekurang-kurangnya 3 hari (sebelum tarikh penutupan akaun) menerusi:

1. mytnb.com.my
2. Hadir ke mana-mana Kedai Tenaga
3. Makluman bertulis (pos atau serahan tangan di Kedai Tenaga)

## E: SOALAN-SOALAN LAIN

S: Sekiranya premis yang disewakan terlibat dengan aktiviti yang merupakan satu kesalahan di bawah Akta Bekalan Elektrik, siapakah yang akan bertanggungjawab ke atas segala tuntutan yang terlibat dengan akaun tersebut?

J: Pengguna Berdaftar akan dipertanggungjawabkan, sama ada mereka merupakan pemilik atau penyewa premis.

S: Jika Penyewa yang merupakan Pengguna Berdaftar telah meninggal dunia, siapakah yang akan menjelaskan sebarang jumlah yang melibatkan penggunaan elektrik termasuk bil semasa?

J: Tunggakan bil akan dituntut daripada warisnya.



S: Bolehkah Penyewa memohon untuk perkhidmatan *Self Meter Reading (SMR)* sekiranya beliau bukan Pengguna Berdaftar?

J: Boleh dengan syarat beliau mendapat kebenaran bertulis daripada Pengguna Berdaftar. Maklumat lanjut boleh diperolehi di laman sesawang TNB.

S: Kenapa kebenaran daripada Pengguna Berdaftar diperlukan?

J: Kerana hal berkaitan akaun tersebut adalah tanggungjawab Pengguna Berdaftar.



S: Siapakah yang boleh melihat bil elektrik premis tersebut?

J: Kedua-dua pihak iaitu pemilik premis dan penyewa boleh melihat bil elektrik asalkan mereka mendaftar di myTNB.

Hubungi kami:

Pertanyaan Bil dan Akaun

**1 300 88 5454**

[tnbcareline@tnb.com.my](mailto:tnbcareline@tnb.com.my)

Waktu Operasi: 7pg - 11mlm (Isnin hingga Sabtu)

Sila maklum, panggilan daripada telefon mudah alih tertakluk pada caj tambahan