

Headline	TNB set up special team to handle complaints over smart meter in		
MediaTitle	Sin Chew Daily		
Date	16 May 2019	Language	Chinese
Circulation	288,920	Readership	866,760
Section	Nation	Page No	9
ArticleSize	116 cm <sup>2</sup>	Journalist	N/A
PR Value	RM 7,704		



## 國能設特別小組 處理甲智能電錶投訴

(吉隆坡15日讯) 国家能源公司 (TNB) 已成立特别行动小组立即处理马六甲智能电表的投诉, 包括智能电表的准确性事宜。

上述特别行动小组会仔细研究每宗投诉, 并且当面向用户讲解。

国能发文告表示, 智能电表用户若有任何疑问, 无需担心, 因为国能将提供资讯与解决方案。如果发现多付了, 也会把多付的电费退回到用户的帐单。

文告指出, 国能所接获和已处理的投诉, 有的是质疑智能电表的准确性, 有的是安装智能电表后电费增加了。

国能经检查, 发现安装的电表是准确的, 但也发现, 有小部分的投诉源于安装时发生的人为失误。此外, 国能也发现一些人对旧电表动过手脚。

对于电费增加的投诉, 部分源于用户想要更进一步了解myTNB应用程序所显示的读数。也有一些投诉源于旧电表失效或无法再提供准确的读数。

文告表示, 根据全部接获的投诉, 国能已采取行动改善。

文告说, 国能在5月10及13日, 分别会见了马六甲州首席部长阿德里和行政议员, 除了讲解智能电表的投诉课题, 也讲解有关马六甲州整体智能电表的最新进展。与此同时, 州政府也向国能提供了回应与建议。

用户若有任何投诉或疑问, 可致电国能的客户服务电话: 1300-88-5454, 或亲临国能位于马六甲的办公室, 即: Jalan Banda Kaba, Pekan Alor Gajah, Jasin, Merlimau, 或汉都亚路的城市转型中心 (UTC)。