



17 JUN, 2025

Kenapa bil elektrik anda nampak berbeza sekarang

Harian Ekspres (KK), Malaysia



SEHAK pengenalan format bil elektrik baharu kami pada 1 April, kami mengesan sedikit kekeliruan dan ketidakpastian dalam kalangan pengguna kami. Ini adalah sesuatu yang boleh difahami.

Bagi kebanyakan orang, bil elektrik bulanan merupakan dokumen rutin, sesuatu yang sudah biasa, mudah difahami dan selalunya hanya dilihat sepin-tas lalu sebelum membuat bayaran. Jadi, apabila susun atur atau kandungan bil berubah, walaupun sedikit, ia boleh menimbulkan persoalan.

Ada pengguna yang bertanya-tanya sama ada terdapat maklumat yang hilang, manakala yang lain pula hairan mengapa bil mereka tiba-tiba kelihatan berbeza, atau mengapa ia nampak seolah-olah mengandungi lebih banyak maklumat berbanding sebelum ini.

Salah satu perubahan paling ketara yang kami lakukan ialah cara kami mengendalikan notis pembayaran tertunggak.

Sebelum ini, jika seorang pelanggan mempunyai tunggakan, mereka akan menerima notis berasingan yang lazimnya dikenali sebagai "notis merah jambu". Notis ini dihantar secara berasingan daripada bil bulanan biasa dan berfungsi sebagai peringatan bahawa bayaran masih belum dibuat.

Bagaimanapun, dari semasa ke semasa, kami dapati wujud isu berulang. Ramai pelanggan memberitahu kami mereka langsung tidak menerima notis merah jambu.

Ada juga yang mengatakan ia tiba terlalu lewat, tersalah anggap sebagai surat sampah atau tersalah dikira sebagai risalah lain.

Hasilnya sama, mereka tidak sedar bahawa mereka mempunyai bil tertunggak sehinggalah bekalan elektrik mereka dipotong, yang sering berlaku tanpa amaran dan mengejutkan mereka.

Bagi mengatasi masalah ini, kami memutuskan untuk menyatukan proses bil dan memasukkan peringatan bayaran tertunggak terus ke dalam bil bulanan biasa.

Format baharu ini memberikan gambaran lebih jelas mengenai status bayaran pelanggan dalam satu dokumen. Kini, setiap kali anda menerima bil elektrik, anda juga akan dapat melihat dengan jelas di bahagian bawah



sama ada terdapat baki tertunggak yang dibawa dari bulan-bulan sebelumnya.

Jika ada, bahagian ini akan disera-lahkan dengan warna merah jambu dan menyatakan jumlah yang perlu dibayar. Jika tiada tunggakan, bahagian merah jambu ini akan kosong bagi menandakan bahawa akaun anda berada dalam keadaan baik.

Pendekatan baharu ini bukan bertujuan untuk menekan atau menakutkan sesiapa. Ia merupakan sebahagian daripada usaha berterusan kami untuk menjadikan komunikasi dengan pengguna lebih cekap dan telus. Ia memudahkan urusan.

Anda tidak perlu menunggu surat kedua. Anda tidak perlu bertanya-tanya sama ada notis hilang dalam penghantaran.

Semua maklumat penting yang anda perlukan kini tersedia dalam satu bil, dihantar melalui saluran biasa.

Kami sedar bahawa pemotongan bekalan elektrik bukanlah sesuatu yang

menyenangkan dan kami tidak mengambil ringan perkara ini. Namun, apabila akaun dibiarkan tidak dibayar untuk tempoh yang lama, pemotongan mungkin menjadi perlu. Dalam kes seperti itu, pelanggan bukan sahaja bertanggungjawab untuk jumlah tung-gakan tetapi juga untuk kos pemoton-gan dan penyambungan semula bekalan elektrik.

Ini termasuk bayaran operasi berka-i-tan pemotongan dan penyambungan semula bekalan. Sebab itulah perubahan kepada format bil ini sangat penting agar pelanggan sentiasa maklum dan dapat mengambil tindakan tepat pada masanya.

Format bil baharu ini sebenarnya tidak berubah secara drastik. Hakikatnya, kami telah berusaha memastikan ia nampak sama seperti biasanya, tetapi lebih mudah dibaca dan difahami. Susun aturnya lebih kemas, angka penting lebih jelas dan reka bentuk keseluruhan telah dipermudahkan. Kebanyakan kandungan masih sama.

Butiran penggunaan, nombor akaun, tarikh akhir bayaran, tetapi kini dengan tambahan kelebihan memaparkan status penuh akaun anda secara sepin-tas lalu.

Untuk terus menyokong pengguna kami, saya juga menggalakkan pengguna aplikasi MySESB. Aplikasi mudah alih ini telah menjadi alat yang sangat praktikal dan mesra pengguna bagi ramai pelanggan.

Dengan menggunakan aplikasi ini, anda boleh menyemak bil semasa anda, meneliti sejarah bil anda, memantau corak penggunaan anda, dan paling penting, melihat jumlah sebenar yang perlu dibayar pada bila-bila masa.

Anda tidak perlu lagi membuat tekaan atau menyemak dokumen berasingan.

Ini amat membantu terutama bagi mereka yang menguruskan lebih daripada satu akaun seperti untuk perniagaan atau hartanah kedua.

Aplikasi MySESB bukan sekadar platform pembayaran. Ia merupakan sebahagian daripada inisiatif lebih besar kami untuk menjadikan pengurusan tenaga lebih mudah diakses dan kurang membebankan. Ia memberi pengguna lebih kawalan dan keyakinan dalam menguruskan perbelanjaan utiliti mereka.

Sama ada anda di rumah, di tempat kerja, atau sedang dalam perjalanan, anda boleh menyemak akaun anda hanya dengan beberapa sentuhan di telefon anda. Kemudahan seperti ini boleh membantu mengelakkan salah faham atau kelewatan bayaran.

Malangnya, daripada 700,000 pelanggan berdaftar dengan Sabah Electricity Sdn Bhd (Sabah Electricity), setakat ini hanya 180,000 yang telah memuat turun aplikasi MySESB. Oleh itu, saya menyeru semua pelanggan

berdaftar yang lain agar segera memuat turun aplikasi ini sekiranya belum berbuat demikian.

Aplikasi ini sedang dinaik taraf dan kami berharap ia dapat disiapkan menjelang Oktober 2025.

Setelah aplikasi yang dinaik taraf ini dilancarkan, pelanggan akan dapat melakukan lebih banyak perkara secara maya bersama Sabah Electricity, termasuk mengemukakan aduan dan menerima maklum balas serta penjelasan dengan lebih cepat.

Melalui telefon anda, pelanggan akan dapat membayar bil elektrik secara dalam talian, memohon meter baharu, dan melakukan pelbagai permohonan lain apabila aplikasi ini dinaik taraf kelak.

Akhir sekali, matlamat kami dengan antaramuka bil baharu ini adalah mudah. Untuk memberikan perkhidmatan yang lebih baik. Kami mahu memberikan pelanggan satu alat yang lebih jelas, lebih dipercayai, dan lebih mencerminkan cara moden orang ramai mengurus kewangan mereka hari ini.

Kami telah mendengar maklum balas anda. Kami fahami kekecewaan yang timbul akibat notis yang terlepas pandang dan pemotongan bekalan. Dan kami telah bertindak balas dengan satu sistem yang memberi anda semua maklumat yang anda perlukan dalam satu tempat, pada satu masa, tanpa kerumitan dokumen yang banyak.

Kami berharap, lama-kelamaan, format baharu ini akan terasa sama seperti yang lama dan bahkan lebih berguna. Seperti biasa, kami mengalu-alukan sebarang maklum balas dan akan terus komited untuk memperbaiki perkhidmatan kami kepada anda kerana matlamat kami sentiasa adalah untuk rakyat Sabah dan Labuan.