



23 SEP, 2026

MTPN Sabah gesa TNB tingkat ketelusan caj elektrik



Utusan Borneo Sabah, Malaysia

MTPN Sabah gesa TNB tingkat ketelusan caj elektrik

KOTA KINABALU: Majlis Tindakan Pengguna Negara (MTPN) Sabah menggesa Tenaga Nasional Berhad (TNB) terus mempertingkatkan pendidikan pengguna dan ketelusan bil elektrik supaya pengguna dapat memahami dengan jelas kaedah pengiraan setiap caj, sebab pelarasan dibuat serta kesannya terhadap jumlah bayaran.

Pengerusi MTPN Sabah, Kevin Lo berkata, gesaan itu susulan perbincangan hangat di media sosial mengenai peningkatan bil elektrik serta mekanisme caj berkaitan.

Katanya, kebelakangan ini terdapat pengguna yang mempunyai persoalan mengenai pelbagai komponen caj dalam bil elektrik serta perubahan jumlah bayaran.

"Pengguna bukan menolak mekanisme caj yang munasabah, tetapi pengguna berhak mengetahui mengapa mereka perlu membayar lebih," katanya dalam kenyataan, kelmarin.

Menurutnya, sebahagian pengguna juga sukar menentukan berdasarkan bil semata-mata sama ada peningkatan itu berpunca daripada perubahan penggunaan elektrik, pelarasan kos bahan api, mekanisme caj berkaitan atau komponen caj lain.

Kevin berkata, bil elektrik merupakan antara perbelanjaan penting bagi kehidupan seharian isi rumah dan operasi perniagaan.

"Oleh itu, sebarang mekanisme atau pelarasan caj perlu diterangkan kepada pengguna dengan cara yang jelas, telus dan mudah difahami," katanya.

Berdasarkan penjelasan TNB, AFA (Automatic Fuel Adjustment) atau Pelarasan Automatik Kos Bahan Api telah menggantikan mekanisme ICPT berkuat kuasa 1

Julai 2025.

Mekanisme itu merupakan pelarasan berdasarkan kos bahan api dan faktor berkaitan, manakala TNB turut menjelaskan bahawa AFA bukan caj baharu dan bukan mekanisme yang diperkenalkan sebagai sumber keuntungan TNB.

Bagaimanapun katanya, MTPN berpandangan bahawa kewajaran sesuatu mekanisme caj adalah satu perkara, manakala sama ada pengguna benar-benar memahami bil mereka adalah perkara yang berbeza.

"Kami berharap TNB bukan sekadar memberitahu pengguna bahawa ia merupakan 'mekanisme AFA', tetapi turut menjelaskan mengapa jumlah bil meningkat pada bulan tersebut, berapa jumlah peningkatan, komponen caj yang terlibat, bagaimana ia dikira dan bagaimana pengguna boleh membuat semakan sendiri," katanya.

Menurutnya, bagi memperkukuhkan perlindungan hak pengguna, MTPN Sabah mengemukakan empat cadangan.

Pertama katanya, memudahkan dan menambah baik penyata bil elektrik. Walaupun bil elektrik kini menyediakan pecahan caj yang lebih terperinci, MTPN berpandangan maklumat tersebut perlu dipersembahkan dalam bentuk yang lebih mudah difahami supaya pengguna biasa dapat mengenal pasti dengan jelas caj elektrik asas, pelarasan kos bahan api, cukai, rebat serta caj lain.

"Kedua, menyediakan contoh pengiraan bil yang jelas. TNB boleh menyediakan contoh sebenar supaya pengguna dapat memahami bagaimana setiap komponen caj dikira berdasarkan jumlah pengguna

naan elektrik dan seterusnya membuat semakan terhadap jumlah bil mereka.

"Ketiga, memperkukuhkan saluran pertanyaan dan aduan pengguna. Sekiranya pengguna mendapati bil elektrik mereka meningkat dengan ketara berbanding bulan sebelumnya, mereka seharusnya mendapat penjelasan yang khusus dan jelas, bukannya sekadar jawapan umum daripada khidmat pelanggan," katanya.

Katanya, MTPN berpandangan bahawa apabila pengguna mengemukakan persoalan yang munasabah, mereka seharusnya dapat mengetahui 'mengapa jumlah meningkat' dan 'di bahagian mana peningkatan tersebut berlaku'.

Keempat katanya, memperkukuhkan pendidikan pengguna, khususnya berkaitan mekanisme caj seperti AFA.

"TNB digesa terus meningkatkan penerangan kepada orang awam melalui laman sesawang rasmi, Kedai Tenaga, media sosial serta program bersama pengguna supaya masyarakat benar-benar memahami mekanisme tersebut," katanya.

Kevin menegaskan bahawa MTPN sebagai sebuah organisasi yang memperjuangkan hak pengguna bukan bertujuan mewujudkan pertentangan antara pengguna dan TNB, sebaliknya mahu maklum balas pengguna dijadikan asas untuk menjadikan mekanisme caj lebih telus dan mudah difahami.

"Pendirian kami mudah, jika sesuatu caj mempunyai asas dan justifikasi, pengguna harus diberi penjelasan yang jelas mengenai asas tersebut. Jika terdapat sesuatu yang tidak normal dalam bil, pengguna juga harus mempunyai saluran untuk mendapatkan

penjelasan," katanya.

Beliau turut menasihatkan pengguna yang menghadapi peningkatan bil elektrik yang ketara atau mempunyai keraguan terhadap bil supaya menyimpan bil elektrik berkaitan, rekod penggunaan elektrik bagi beberapa bulan terdahulu serta rekod pembayaran sebelum membuat pertanyaan rasmi kepada TNB.

"Pengguna mempunyai tanggungjawab untuk berjinmat dalam penggunaan tenaga, tetapi penyedia perkhidmatan juga mempunyai tanggungjawab untuk memastikan pengguna memahami setiap sen yang mereka bayar.

"Ketelusan merupakan antara perkara paling penting dalam membina keyakinan pengguna," katanya.

Beliau berkata, MTPN Sabah turut menyeru pengguna yang menghadapi bil elektrik luar biasa, persoalan mengenai pengiraan caj atau tidak mendapat penjelasan yang sewajarnya supaya mengumpul dokumen dan maklumat berkaitan sebelum mendapatkan bantuan daripada organisasi pengguna.



KEVIN