

Headline	Tiada spesifik pengadu		
MediaTitle	Utusan Malaysia		
Date	24 Nov 2016	Language	Malay
Circulation	171,663	Readership	563,000
Section	Letters	Page No	12
ArticleSize	205 cm ²	Journalist	N/A
PR Value	RM 12,267		



MAKLUM BALAS

Tiada spesifik pengadu

SAUDARA PENGARANG,

DENGAN segala hormatnya Tenaga Nasional Berhad (TNB) ingin merujuk kepada aduan 013-774XXXX yang tersiar di ruangan SMS MMS ANDA, bertarikh 4 November 2016.

Untuk makluman tuan, TNB sedang menaik taraf sistem pengebilan bagi 8.5 juta pelanggan kami di seluruh Semenanjung Malaysia mulai 21 Julai lalu. Semasa proses menaik taraf pengebilan ini terdapat segelintir pengguna yang mengalami kesan daripada migrasi sistem tersebut antaranya kelewatan menerima bil elektrik dan sebagainya.

Termasuk juga kelewatan menerima bayaran tenaga solar yang dibekalkan kepada TNB. Namun begitu perkara yang dibangkitkan ini akan diatasi dalam jangka masa terdekat. Justeru, TNB berharap pihak pengguna dapat memahami tentang cabaran awal yang pasti akan berlaku dalam tempoh proses menaik taraf sistem pengebilan.

Pihak TNB melalui Unit Pembangunan Tenaga Lestari (PTL) juga sedang berusaha mengatasi masalah yang dihadapi oleh pembekal-pembekal tenaga elektrik melalui sistem solar terutama yang masih belum mendapat

bayaran daripada TNB. Bagaimanapun sebahagian besarnya telah berjaya diselesaikan dan masalah ini dijangka dapat diatasi sepenuhnya dalam jangka masa terdekat.

Berhubung dengan aduan ini secara khusus, pihak kami tidak dapat membuat semakan lanjut dan memberikan penjelasan sewajarnya memandangkan aduan itu terlalu umum. Antaranya, tiada maklumat spesifik pengadu, seperti nombor akaun TNB atau alamat lengkap pengadu.

Sehubungan itu pengadu dinasihatkan supaya menyalurkan aduan melalui e-mel ke RE@tnb.com.my atau hubungi 1300 88 5454. Untuk sebarang maklum balas mengenai pemasangan dan perkhidmatan TNB pula, pengguna boleh menghubungi TNB melalui;

- Telefon atau SMS ke TNB CareLine 15454 (bagi aduan gangguan bekalan elektrik dan kerosakan lampu jalan)
- Telefon atau faks ke 1300 88 5454 (bagi pertanyaan berkaitan bil elektrik dan berkaitan)
- E-mel ke tnbcareline@tnb.com.my

DATUK IR. MOHD. AZIM YUSOF

Pengurus Besar
(Perhubungan Pelanggan)TNB

■ SAYA ada memasang panel solar di rumah sejak beberapa tahun lalu dan mendapat bayaran dari TNB pada setiap bulan. Apa yang saya kesaikan, sejak Julai 2016 TNB memperkenalkan sistem baharu dan saya tidak lagi mendapat bayaran disebabkan tidak diambil bacaan meter. Sudah tiga bulan perkara ini berlaku tetapi masih tiada maklum balas.

013-774XXXX

**KERATAN
Utusan
Malaysia 4
November
2016.**