



SIARAN AKHBAR PRESS STATEMENT

S.A. 2019/05/28 (HQ)

TNB TUBUH PASUKAN KHAS TANGANI ADUAN METER PINTAR

- Meter pintar dipasang adalah tepat

Tenaga Nasional Berhad (TNB) telah menubuhkan satu pasukan khas untuk segera menangani aduan mengenai meter pintar di Melaka, termasuk berkaitan ketepatan meter tersebut.

Pasukan khas berkenaan memperinci dan memberi penjelasan secara bersemuka kepada pengguna bagi menyelesaikan aduan yang diterima.

Pengguna meter pintar yang mempunyai sebarang aduan sekali lagi dinasihatkan agar tidak khuatir kerana TNB bersedia memberikan maklumat dan langkah penyelesaian, termasuk mengkreditkan lebih bayaran dalam bil mereka jika lebih caj berlaku.

Aduan yang diterima dan diselesaikan termasuk yang mempertikaikan ketepatan meter pintar dan bil meningkat selepas pemasangan meter pintar.

Semakan TNB mendapati meter yang dipasang adalah tepat. Sebaliknya didapati sebahagian kecil aduan berpunca daripada kesilapan manusia (human error) semasa pemasangan meter.

Bagi aduan bil meningkat, sebahagiannya adalah disebabkan pengguna memerlukan penerangan tentang maklumat terperinci mengenai bil yang tertera di aplikasi myTNB, selain meter terdahulu yang tidak lagi efisien dan tidak dapat merekodkan bacaan yang tepat.

Tidak dinafikan sebilangan kecil aduan berpunca dari faktor kesilapan manusia semasa pemasangan meter. Siasatan TNB juga mendapati terdapat usikan meter pada meter lama.

Berpandukan kepada aduan-aduan yang diterima, TNB telah menambah baik kaedah penerimaan dan kaedah mengambil tindakan terhadap aduan.

TNB juga telah mengadakan pertemuan dengan Ketua Menteri Melaka, YAB Adly Zahari pada 10 Mei 2019 dan exco kerajaan negeri pada 13 Mei 2019 bagi berkongsi perkembangan terkini berkenaan keseluruhan projek meter pintar di Melaka, selain memberi penjelasan mengenai aduan berkaitan meter pintar. TNB telah mengambil maklum respon dan cadangan yang diutarakan pihak kerajaan negeri.

Pertemuan yang sama juga telah dibuat bersama dengan pihak Suruhanjaya Tenaga (ST).

Untuk aduan atau pertanyaan mengenai meter pintar, pengguna boleh menghubungi pegawai khidmat pelanggan TNB di talian 1300-88-5454, atau dengan mengunjungi mana-mana pejabat TNB di Jalan Banda Kaba, Alor Gajah, Jasin, Merlimau dan Pusat Transformasi Bandar (UTC) di Jalan Hang Tuah.

Dikeluarkan di Kuala Lumpur pada 15 Mei 2019, jam 3.20 petang

*Untuk pertanyaan lanjut media, sila hubungi Norfadzilah Sha'ary di talian 019-3369681 /
Grace Tan di talian 016-6626229 / Fazreen Eksan di talian 019-3160401 atau
e-mel ke media@tnb.com.my*