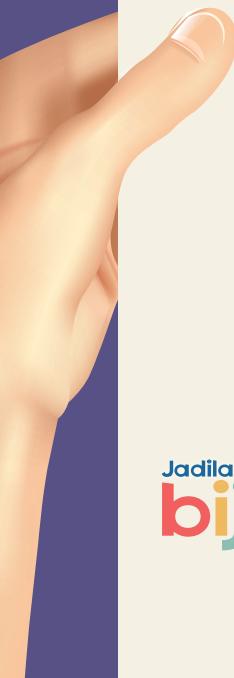


PANDUAN ADUAN

ST



KANDUNGAN

1. Pengenalan.....	3
2. Cara Membuat Aduan.....	3
3. Jenis-Jenis Aduan.....	5
4. Maklumat Yang Diperlukan.....	6
Contoh Borang Aduan.....	7
5. Maklumat Perhubungan Pemegang Lesen dan Perakuan Utama.....	8
6. Proses Pengurusan Aduan.....	9
7. Tempoh Penyelesaian Aduan.....	10
8. Semakan Aduan.....	10
9. Penyelesaian Aduan dan Makluman Kepada Pengadu.....	11
10. Jaminan Tahap Perkhidmatan (<i>Guaranteed Service Level - GSL</i>)	12
11. Hubungi ST.....	15

© Hakcipta terpelihara. Tidak dibenarkan mengeluar ulang mana-mana bahagian isi kandungan buku ini dalam apa jua bentuk dan dengan apa cara pun sama ada secara elektronik, fotokopi, mekanik, rakaman atau lain-lain sebelum mendapat izin bertulis daripada Suruhanjaya Tenaga. Untuk sebarang petikan maklumat dari terbitan ini kenyataan berikut hendaklah disertakan:
"Sumber: Suruhanjaya Tenaga".

Diterbitkan oleh:

SURUHANJAYA TENAGA (ENERGY COMMISSION)

No. 12, Jalan Tun Hussein, Presint 2, 62100 Putrajaya, Malaysia

T : (603) 8870 8500

F : (603) 8888 8637

www.st.gov.my

Nombor Penerbitan ST: ST(P)10/11/2021

DICETAK DI MALAYSIA



1. PENGENALAN

Salah satu tanggungjawab Suruhanjaya Tenaga (ST) sebagai badan kawal selia industri tenaga negara adalah untuk memastikan kepentingan pengguna dilindungi. Mutu perkhidmatan pihak pemegang lesen dalam membekalkan tenaga elektrik dan gas melalui talian paip turut berkait rapat dengan pengguna.

Buku ini dikeluarkan untuk memberi panduan kepada pengguna mengenai langkah-langkah yang boleh diambil oleh para pengguna yang mempunyai sebarang masalah mengenai pembekalan tenaga elektrik dan gas berpaip.

ST menyediakan sistem aduan atas talian bagi pengguna elektrik dan gas berpaip di laman sesawang Aduan ST (<https://www.st.gov.my/en/microsites/index/4/8>).

2. CARA MEMBUAT ADUAN

Anda boleh mengemukakan aduan kepada kami melalui saluran berikut:



Sistem Aduan ST

<https://www.st.gov.my/en/microsites/index/4/8>



Aplikasi Mobile Aduan ST

Muat turun aplikasi 'Aduan ST' dari Google Playstore atau iOS Apple Store



Emel

aduan@st.gov.my



Telefon

03-8870 8800



Surat dan Faksimili

Unit Hal Ehwal Pengguna,
Suruhanjaya Tenaga,
No. 12 Jalan Tun Hussein,
Presint 2, 62100 Putrajaya.
Faksimili : 03-8888 8652



Kaunter Pejabat

Suruhanjaya Tenaga,
No. 12, Jalan Tun Hussein, Presint 2,
62100 Putrajaya



Senarai Pejabat Kawasan Suruhanjaya Tenaga adalah seperti berikut:

ALAMAT	NO. TEL & FAKS
SELANGOR, KUALA LUMPUR PUTRAJAYA Tingkat 10, Menara PKNS, No. 17, Jalan Yong Shook Lin, 46050 Petaling Jaya, Selangor.	Tel : 03-7955 8930 Faks : 03-7955 8939
PERAK Tingkat 1, Bangunan KWSP, Jalan Greentown, 30450 Ipoh, Perak.	Tel: 05 - 253 5413 Faks: 05 - 255 3525
KELANTAN & TERENGGANU Tingkat 6, Bangunan KWSP, Jalan Padang Garong, 15000 Kota Bharu, Kelantan.	Tel: 09 - 748 7390 Faks: 09 - 744 5498
PAHANG Tingkat 7, Menara Zenith, Jalan Putra Square 6, 25000 Kuantan, Pahang.	Tel: 09 - 514 2803 Faks: 09 - 514 2804
PULAU PINANG, KEDAH & PERLIS Tingkat 10, Bangunan KWSP, 13700 Seberang Jaya, Butterworth, Pulau Pinang.	Tel: 04 - 398 8255 Faks: 04 - 390 0255
JOHOR Suite 18A, Aras 18 Menara ANSAR 65 Jalan Trus 80000 Johor Bharu, Johor.	Tel: 07 - 224 8861 Faks: 07 - 224 9410
PANTAI BARAT SABAH Tingkat 7, Bangunan BSN, Jalan Kemajuan, 88000 Kota Kinabalu, Sabah.	Tel: 088 - 232 447 Faks: 088 - 232 444
PANTAI TIMUR SABAH Tingkat 3, Wisma Sabah KM12, W.D.T. No. 25, 90500 Sandakan, Sabah.	Tel: 089 - 666 695 Faks: 089 - 660 279
NEGERI SEMBILAN & MELAKA Tingkat 4, Wisma Perkeso, Jalan Persekutuan, MITC, 75450 Ayer Keroh, Melaka.	Tel: 06 - 231 9594 Faks: 06 - 231 9620

**HUBUNGI
KAMI**

3. JENIS-JENIS ADUAN

Di antara jenis-jenis aduan yang lazim kami terima yang melibatkan perkhidmatan elektrik dan gas berpaip adalah seperti berikut:

1. Kesilapan dalam bil
2. Pemegang lesen gagal untuk mengikut tatacara yang sewajarnya
3. Pemegang lesen lewat mengambil tindakan
4. Tindakan tidak wajar oleh pemegang lesen
5. Orang kompeten tidak menyelia kerja di pepasangan
6. Kontraktor atau orang kompeten tidak mengikut peraturan kerja
7. Sistem pendawaian atau perpaipan gas tidak selamat dan tidak mengikut peraturan
8. Kelengkapan elektrik dan gas tidak diluluskan atau tiada label SIRIM-ST
9. Kualiti perkhidmatan pemegang lesen tidak memuaskan
10. Aktiviti berbahaya berhampiran pepasangan elektrik atau gas berpaip
11. Gangguan bekalan
12. Perkara lain berkaitan aktiviti pembekalan elektrik dan gas berpaip

Bagi memastikan pengurusan aduan yang lebih efisien dan berkesan, kami berharap anda cuba terlebih dahulu untuk menyelesaikan permasalahan anda dengan pemegang lesen atau pihak yang terlibat sebelum menghubungi kami.

Sekiranya anda tidak dapat menyelesaikan aduan anda secara lisan dengan mereka, anda patut secara rasminya menulis kepada mereka atau membuat aduan melalui portal aduan rasmi mereka, sekiranya ada. Sila simpan sesalinan surat-menyurat atau bukti lain yang berkaitan.

Kami beriltizam untuk menyelesaikan isu aduan di dalam tempoh satu (1) hingga dua (2) minggu tetapi penyelesaian isu yang lebih kompleks boleh menjangkau tempoh empat (4) hingga enam (6) minggu.

Sekiranya atas sebarang sebab anda percaya bahawa aduan anda perlu disegerakan, sila hubungi kami untuk membincangkan aduan anda.



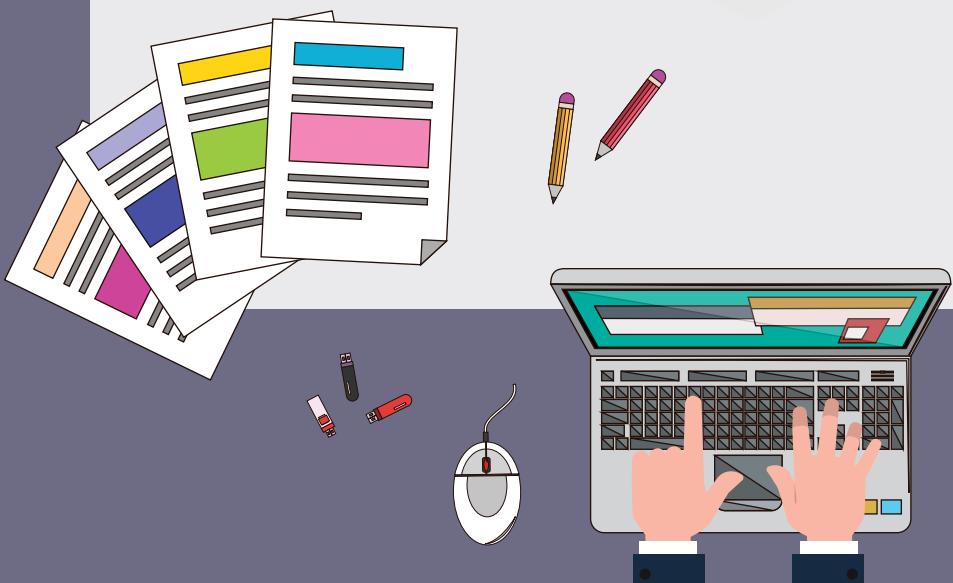
4. MAKLUMAT YANG DIPERLUKAN

Anda perlu mengemukakan maklumat-maklumat berikut semasa membuat aduan:

1. Nama penuh
2. No akaun bil (sekiranya berkaitan)
3. Alamat rumah/pejabat dan lokasi masalah
4. No telefon tetap dan bimbit
5. Emel
6. Butiran aduan
7. Dokumen-dokumen yang berkaitan

Bagi aduan yang berkaitan dengan pihak pemegang lesen seperti TNB/SESB/GMB, maklumat berikut juga diperlukan:

1. No aduan/tiket/id/rujukan – No. rujukan aduan yang telah dilaporkan kepada TNB/SESB/GMB sebelum ini.
2. Dokumen-dokumen yang berkaitan (contoh surat maklumbalas yang telah diterima daripada TNB/SESB/Gas Malaysia atau lain-lain dokumen)



CONTOH BORANG ADUAN

BORANG ADUAN

TARIKH	1/2/2019	NO AKAUN	212345678910
NAMA	HIFDZUL IKHWAN BIN RUMAIZI		
NO. K/P	181224-01-1234		
ALAMAT	NO, 12, JALAN TUN HUSSEIN, PRESINT 2, 62100, PUTRAJAYA		
EMEL	Hifdzul123@yahoo.com		
NO. TELEFON RUMAH/PEJABAT	03-8870 8800	NO. TELEFON BIMBIT	012-1234567
JANTINA	LELAKI		
LOKASI MASALAH	NO, 12, JALAN TUN HUSSEIN, PRESINT 2, 62100, PUTRAJAYA		
HURAIAN MASALAH	Saya telah memohon penyambungan bekalan daripada pihak TNB pada empat (4) minggu lepas (1/1/19) melalui pihak kontraktor. Namun sehingga kini, bekalan masih belum diterima. Aduan kepada pihak TNB juga telah dikemukakan pada 14/1/19 (No. Rujukan Aduan TNB: 100234567) tetapi perkara ini masih belum selesai. Mohon kerjasama pihak ST untuk membantu saya di dalam perkara ini.		
NO ADUAN/TIKET PEMEGANG LESEN (hanya aduan berkaitan pemegang lesen)	100234567		

5. MAKLUMAT PERHUBUNGAN PEMEGANG LESEN DAN PERAKUAN UTAMA

Pemegang lesen adalah syarikat yang telah diberikan lesen oleh Suruhanjaya untuk membekalkan elektrik atau gas melalui talian paip kepada pengguna. Pemegang lesen adalah tertakluk di bawah Akta Bekalan Elektrik 1990 [Akta 447] dan Akta Bekalan Gas 1993 [Akta 501] yang kedua-duanya di dalam bidang kuasa Suruhanjaya.

Pemegang perakuan pula adalah mereka yang memiliki perakuan-perakuan berkenaan yang dikeluarkan oleh Suruhanjaya seperti perakuan pendaftaran kontraktor serta perakuan kekompetenans elektrik dan gas.

Anda boleh menghubungi pemegang-pemegang lesen yang utama melalui saluran berikut:



Tenaga Nasional Berhad (TNB)

Telefon: 15454/1300-88-5454
Emel: tnbcareline@tnb.com.my
Laman web: www.tnb.com.my



Sabah Electricity Sdn Bhd (SESB)

Telefon: 15454/088-515000
Emel: crm@sesb.com.my
Laman web: www.sesb.com.my



Gas Malaysia Berhad (GMB)

Telefon: 1-300-88-GASM (4276)
Emel: ccu@gasmalaysia.com
Laman web: www.gasmalaysia.com



Sabah Energy Corporation Sdn Bhd (SEC)

Telefon: 088-311 290/299
Emel: info@sabahenergycorp.com
Laman web: www.sabahenergycorp.com



N.U.R. Power Sdn Bhd (NUR)

Telefon: 03 8082 3131/3111
Emel: cs@nur.com.my
Laman web: www.nur.com.my



Malakoff Utilities Sdn Bhd (Malakoff)

Telefon: 03-2273 5888
Emel: cs-mu@malakoff.com.my
Laman web: www.malakoffutilities.com.my

6. PROSES PENGURUSAN ADUAN

Berikut merupakan ringkasan proses pengurusan aduan di ST:

7. Penyelesaian aduan dan pemakluman kepada pengadu melalui surat, emel atau panggilan telefon



7. TEMPOH PENYELESAIAN ADUAN

Sekiranya semua maklumat yang dikemukakan lengkap, setiap aduan diteliti dan boleh diselesaikan dalam tempoh 15 hari bekerja.

Namun begitu, kes-kes rumit yang memerlukan lawatan tapak untuk semakan, dokumen tambahan daripada pihak ketiga atau yang melibatkan isu polisi yang memerlukan penelitian dari sudut perundangan akan mengambil masa lebih panjang.

8. SEMAKAN ADUAN

Anda boleh menyemak status aduan melalui saluran berikut:

1. Sistem Aduan ST
<https://www.st.gov.my/en/microsites/index/4/8>
2. Aplikasi Mobile Aduan ST
Muat turun aplikasi 'Aduan ST' dari Google Playstore atau iOS Apple Store
3. Telefon
03-8870 8800

Maklumat seperti nombor rujukan aduan atau nama pengadu adalah diperlukan ketika membuat semakan.



Seperti disebutkan di perenggan 5 di perkara 9, pengguna mempunyai hak terhadap pemegang lesen di atas perkhidmatan bekalan elektrik yang disediakan.

Untuk itu, ST menguatkuasakan Jaminan Tahap Perkhidmatan atau *Guaranteed Service Level (GSL)* bagi Semenanjung Malaysia seperti berikut:

10. JAMINAN TAHAP PERKHIDMATAN (GUARANTEED SERVICE LEVEL - GSL)

Skop Perkhidmatan	Petunjuk Perkhidmatan	Tahap Pencapaian (Tidak Melebihi Tahap Yang Ditetapkan)	Penalti Dalam Bentuk Rebат
Ketersediaan Bekalan - Kekerapan Gangguan	<p>GUARANTEED SERVICE LEVEL : GSL1</p> <p>Jumlah kekerapan gangguan bekalan elektrik yang dialami oleh pengguna di dalam kawasan pentadbiran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bandaraya Kuala Lumpur dan Putrajaya • Lain-lain kawasan 	<p>4 kali setahun</p> <p>5 kali setahun</p>	<p>Pengguna Domestik 1% dari purata jumlah bil bulanan atau minimum RM10, yang mana lebih tinggi.</p> <p>Pengguna Komersial 1% dari purata jumlah bil bulanan, sehingga maksimum RM300.</p> <p>Pengguna Industri 0.5% dari purata jumlah bil bulanan, sehingga maksimum RM1,000.</p>

Tanggungjawab Pemegang Lesen

- Dalam kes ketidakpatuhan GSL1, pengguna yang terjejas **boleh membuat tuntutan rebat** dalam tempoh dua (2) bulan pertama pada tahun berikutnya apabila bilangan gangguan mele过i tahap ambang (*threshold*) yang ditetapkan pada sesuatu tahun.
- Rebat bagi GSL1 dikira berdasarkan purata bil bulanan untuk 12 bulan pada kalender sebelumnya.
- Gangguan yang dirujuk di dalam GSL1 adalah gangguan yang berterusan selama lebih dari **empat (4) jam** yang bukan disebabkan oleh bencana alam atau insiden yang berkaitan dengan cuaca.

9. PENYELESAIAN ADUAN DAN MAKLUMAN KEPADA PENGADU

Selepas meneliti semua maklumat yang berkaitan termasuk keterangan daripada pihak yang terlibat, ST akan mengambil tindakan mengikut isu yang diadukan. Ini termasuk:

- Menyiasat dan menganalisis aduan untuk menentukan sama ada ia berasas atau sebaliknya;
- Mendapatkan maklumbalas atau penjelasan daripada pihak yang diadu berkaitan aduan termasuk membuat pemeriksaan atau semakan ke atas pihak yang diadu;
- Mengarahkan pihak yang diadu supaya mengatasi atau menyelesaikan permasalahan yang ditimbulkan dan menambah baik kualiti perkhidmatan;
- Mengeluarkan peringatan atau amaran kepada pihak yang diadukan dan memantau pelaksanaan penyelesaian aduan;
- Di mana terpakai, menguatkuasakan hak pengguna di bawah Jaminan Tahap Perkhidmatan atau *Guaranteed Service Level (GSL)*; atau
- Mengambil tindakan terhadap pihak yang diadukan jika perlu.

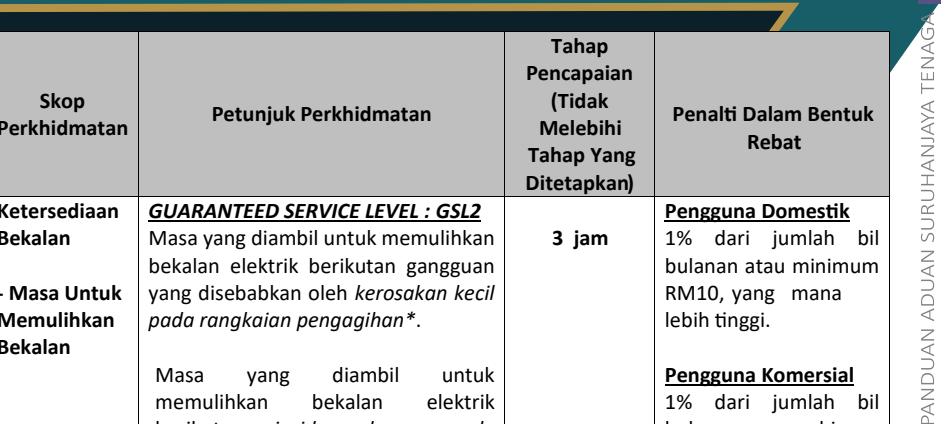
Pengadu akan dimaklumkan secara bertulis (surat atau emel) atau melalui telefon tentang perkembangan dan penyelesaian aduannya.



Skop Perkhidmatan	Petunjuk Perkhidmatan	Tahap Pencapaian (Tidak Melebihi Tahap Yang Ditetapkan)	Penalti Dalam Bentuk Rebат
Ketersediaan Bekalan	GUARANTEED SERVICE LEVEL : GSL2 Masa yang diambil untuk memulihikan bekalan elektrik berikutan gangguan yang disebabkan oleh <i>kerosakan kecil pada rangkaian pengagihan*</i> .	3 jam	<p>Pengguna Domestik 1% dari jumlah bil bulanan atau minimum RM10, yang mana lebih tinggi.</p> <p>Pengguna Komersial 1% dari jumlah bil bulanan, sehingga maksimum RM300.</p> <p>Pengguna Industri 0.5% dari jumlah bil bulanan, sehingga maksimum RM1,000.</p> <p>(Bil bulanan bagi bulan dalam mana ketidakpatuhan berlaku)</p> <p>Bagi insiden besar yang melibatkan grid atau sistem penghantaran, keputusan untuk mengenakan penalti bergantung kepada hasil siasatan oleh Suruhanjaya Tenaga.</p>
- Masa Untuk Memulihkan Bekalan	Masa yang diambil untuk memulihikan bekalan elektrik berikutan <i>insiden besar pada rangkaian bekalan pengagihan**</i> , kecuali disebabkan oleh bencana alam atau insiden yang berkaitan dengan cuaca, bagi: <ul style="list-style-type: none"> Gangguan voltan sederhana (33, 22 and 11kV) sistem kabel yang mempunyai suabalik (<i>feedback</i>) Gangguan voltan sederhana tanpa sistem suabalik alternatif (<i>alternative feedback</i>) (kabel, talian atas dan pencawang) Masa yang diambil untuk memulihikan bekalan elektrik berikutan insiden besar di grid atau sistem penghantaran kecuali disebabkan oleh bencana alam, dan menyebabkan: <ul style="list-style-type: none"> Putus bekalan secara tidak menyeluruh (<i>partial blackout</i>) Putus bekalan secara menyeluruh (<i>total blackout</i>) 	4 jam 12 jam 8 jam 18 jam	
<i>Nota :</i>			
*Kerosakan kecil pada rangkaian pengagihan bermaksud kerosakan yang boleh dibaiki oleh pasukan fault finder			
** Insiden besar pada rangkaian bekalan pengagihan bermaksud kerosakan yang tidak boleh dibaiki oleh pasukan fault finder			

Tanggungjawab Pemegang Lesen

- Dalam kes ketidakpatuhan kepada GSL2, pengguna yang terjejas boleh **membuat tuntutan rebat** dalam masa dua (2) bulan selepas kejadian gangguan berlaku.
- Rebat bagi GSL2 adalah dikira berdasarkan bil bulanan semasa berlakunya kejadian gangguan tersebut.



PANDUAN ADUAN SURUHANJAYA TENAGA

Skop Perkhidmatan	Petunjuk Perkhidmatan	Tahap Pencapaian (Tidak Melebihi Tahap Yang Ditetapkan)	Penalti Dalam Bentuk Rebат
Pemberian Bekalan	GUARANTEED SERVICE LEVEL : GSL3 Masa yang diambil untuk melaksanakan penyambungan yang memerlukan kerja-kerja pemasangan kabel voltan rendah daripada tarikh pendaftaran untuk penyambungan individu baru (NC) sehingga tarikh penyambungan bekalan elektrik dan selepas premis untuk dibekalkan tersebut bersedia untuk menerima kabel, dan juga tertakluk kepada pelepasan izinlalu dari pihak yang berkaitan.	5 hari bekerja (talian atas)	RM50
	GUARANTEED SERVICE LEVEL : GSL4 Masa yang diambil untuk menyambung bekalan elektrik baru bagi pengguna domestik individu voltan rendah selepas deposit dibayar (tarikh penyambungan hendaklah dipersetujui bersama di antara pengguna dan TNB dan adanya akses). Untuk pepasangan meter sahaja. Kiraan bilangan hari bermula sehari selepas deposit diterima.	14 hari bekerja (kabel bawah tanah)	Hanya terpakai kepada tiga (3) tiang tambahan terakhir yang paling hampir dengan premis.

Tanggungjawab Pemegang Lesen

Dalam kes ketidakpatuhan GSL3 atau GSL4, pengguna yang terjejas boleh **membuat tuntutan rebat** dalam masa dua (2) bulan selepas penyambungan bekalan.

Skop Perkhidmatan	Petunjuk Perkhidmatan	Tahap Pencapaian (Tidak Melebihi Tahap Yang Ditetapkan)	Penalty Dalam Bentuk Rebат
Pemberian Bekalan	<p><u>GUARANTEED SERVICE LEVEL : GSL5</u></p> <p>Pemotongan bekalan menurut peruntukan undang-undang yang terpakai atau prosedur pemotongan.</p>	Tiada pemotongan yang salah (<i>wrongful disconnection</i>)	RM100

Tanggungjawab Pemegang Lesen

Dalam kes ketidakpatuhan kepada GSL5, pengguna yang terjejas **boleh membuat tuntutan rebat** dalam masa dua (2) bulan selepas ketidakpatuhan ditentukan.

NOTA

11. HUBUNGI ST



www.st.gov.my

<https://www.st.gov.my/en/microsites/index/4/8>



Muat turun aplikasi 'Aduan ST'
dari Google Playstore atau iOS Apple Store



aduan@st.gov.my



03-8870 8800



Unit Hal Ehwal Pengguna, Suruhanjaya Tenaga,
No. 12, Jalan Tun Hussein, Presint 2, 62100 Putrajaya



03-8888 8652

Untuk Perhatian: Unit Hal Ehwal Pengguna



Suruhanjaya Tenaga, No. 12, Jalan Tun Hussein,
Presint 2, 62100 Putrajaya