

Pada bulan 24hb November 2010, sepasukan kakitangan Tenaga Nasional telah datang ke kondominium saya untuk membuat pemeriksaan ke atas meter-meter elektrik. Mereka menuduh saya mengusik meter elektrik saya dan menyuruh saya membayar RM11,143.11. Saya tidak berpuas hati dengan cara TNB mengambil tindakan tersebut. Saya ada beberapa aduan terhadap mereka.

Aduan 1: Mereka meminta saya menjelaskan bayaran tersebut dalam tempoh 14 hari dari tarikh surat dihantar kepada saya (3hb Januari 2011) tetapi surat itu diterima hari sebelum tempoh tersebut tamat.

Aduan 2: Pemeriksaan dilakukan tanpa kehadiran saya dan tiada saksi untuk memastikan kesahihan aduan tersebut. TNB memberitahu saya gambar telah diambil tetapi gambar tersebut tidak ditunjukkan kepada saya.

Aduan 3: Bilik di mana meter itu disimpan dikunci dan hanya pihak pengurusan kondominium atau kakitangan TNB mempunyai kunci kepada bilik tersebut. Oleh itu bagaimanakah saya dapat mengusiknya? Bila saya tanya pegawai berkenaan beliau mengatakan itu bukan masalah TNB dan saya perlu memastikan meter itu tidak diusik. Adakah saya perlu berdiri di depan bilik berkenaan sepanjang hari?

Aduan 4: Bila saya tanya bagaimanakah TNB mengira kos yang saya perlu bayar iaitu RM11,143.11 mereka kata sekiranya saya enggan bayar jumlah berkenaan mereka tidak perlu menjelaskannya.

Aduan 5: Mengapakah TNB tunggu begitu lama untuk ambil tindakan (5 tahun menurut mereka) sekiranya meter itu diusik?

Aduan 6: TNB mengugut akan potong bekalan elektrik saya serta-merta sekiranya saya tidak membuat bayaran.

Bila saya memberitahu saya ada masalah kewangan mereka memberitahu saya itu bukan masalah mereka. Akhirnya mereka menawarkan RM5306.80 sebagai bayaran dalam tempoh 6 bulan. Sebagai seorang guru bagaimanakah saya mampu membayar RM881.80 sebulan? Saya juga mempunyai 4 anak bersekolah untuk menyara. Apakah yang terjadi kepada masyarakat kita yang prihatin? Adakah ini caranya untuk berurusan dengan seorang pengguna? Bagi saya TNB tidak jauh berbeza dengan seorang 'gangster'. Saya sekarang sedang berfikir bagaimana saya akan jelaskan ansuran kedua. Ansuran pertama saya sebanyak RM885 telah saya dijelaskan kerana takut dengan ugutan TNB. Saya juga tidak mempunyai wang untuk mendapatkan perkhidmatan peguam. Saya harap pihak tuan boleh buat sesuatu untuk membantu saya.

Sekian terima kasih.

TINDAKAN NCCC

NCCC telah melanjutkan perkara ini kepada pihak Suruhanjaya Tenaga untuk tindakan

selanjutnya.

Dalam situasi ini pengguna tersebut tidak melakukan apa-apa kesalahan sebab bilik yang mengandungi meter-meter elektrik telah dikunci oleh pihak pengurusan (management corporation) dan juga kunci bilik tersebut telah disimpan oleh pihak pengurusan. Bagaimanakah pengguna itu bertanggungjawab atas usikan meter elektrik? Kemungkinan besar meter tersebut diusik oleh pihak pengurusan atau pegawai TNB sendiri tetapi bukan pengguna tersebut.

Patutkah pengguna tersebut perlu membayar denda tersebut? Kenapakah pegawai-pegawai TNB tidak membuat siasatan ke atas pihak pengurusan sedangkan kunci bilik meter elektrik telah disimpan oleh mereka. Setiap penghuni membuat bayaran bulan pengurusan (maintenance fee) kepada pihak pengurusan untuk menjaga harta benda. Jadi siapakah perlu bertanggungjawab atas pengusikan meter elektrik tersebut?

Cara ungutan pihak TNB dan cara menjawab kepada pengguna tersebut amat memalukan. Pihak TNB patut mengetahui bagaimana untuk mengendalikan aduan pengguna dan perlu memikirkan secara rasional adakah pengguna tersebut membuat kesalahan sebab kunci dipegang oleh pihak pengurusan.

NASIHAT NCCC

Jika pengguna menerima surat daripada pihak TNB untuk membuat bayaran kerana kesalahan pengusikan meter, perkara pertama pastikan 100% pengguna tidak membuat kesalahan tersebut dan cuba menerangkan situasi ini kepada pihak TNB. Jika pengguna tidak berpuas hati mereka boleh membuat aduan kepada pihak NCCC atau kepada pihak Suruhanjaya Tenaga.

Jika pengguna telah membuat kesalahan pihak TNB boleh mengambil tindakan undang-undang atas mereka.

DEIVIGARANI KRISHNA

NATIONAL CONSUMER COMPLAINTS CENTER (NCCC)