



**SOALAN LAZIM (FAQ'S)**  
**MENGENAI PERINTAH KAWALAN PERGERAKAN**  
**KEMENTERIAN AIR, TENAGA DAN SUMBER ASLI**

**BEKALAN ELEKTRIK DI SEMENANJUNG**

1. **Adakah bekalan elektrik akan dicatu semasa Perintah Kawalan Pergerakan berkuat kuasa?**

Tidak. Bekalan elektrik akan dibekalkan seperti biasa.

2. **Adakah Kedai Tenaga akan ditutup sepanjang Perintah Kawalan Pergerakan berkuat kuasa?**

Kedai Tenaga akan ditutup secara berperingkat mengikut kawasan sepanjang tempoh Perintah Kawalan Pergerakan berkuat kuasa, seperti berikut:

<b>Tarikh</b>	<b>Operasi Kedai Tenaga</b>
18 Mac 2020	Semua Kedai Tenaga masih dibuka
19 Mac 2020	Kedai Tenaga di kawasan bandar akan ditutup

Bagi kawasan lain, penutupan Kedai Tenaga akan dibuat secara berperingkat

3. **Di manakah pembayaran bil elektrik boleh dilakukan?**

Pelbagai saluran pembayaran disediakan untuk kemudahan pengguna iaitu:

- i. *Express Payment @* portal myTNB – bayar bil tanpa perlu log masuk ke myTNB
- ii. Portal dan aplikasi myTNB – akses bil dan buat pembayaran dengan mudah
- iii. JomPay dan Perbankan Internet
- iv. Kios pembayaran layan diri di Kedai Tenaga terpilih (Waktu operasi: 8.15 pagi hingga 10 malam setiap hari)

**4. Sekiranya saya ingin mengurangkan pergerakan di tempat awam, apakah saluran lain yang boleh digunakan untuk membayar bil elektrik?**

Pengguna amatlah disarankan untuk menggunakan saluran digital seperti berikut:

- i. *Express Payment* @ portal myTNB – bayar bil tanpa perlu log masuk ke myTNB
- ii. Portal dan aplikasi myTNB – akses bil dan buat pembayaran dengan mudah
- iii. JomPay dan Perbankan Internet

Maklumat lanjut boleh didapati di laman web berikut:

<https://www.tnb.com.my/residential/payment-methods>

**5. Jika berlaku sebarang gangguan bekalan elektrik, adakah saya masih boleh menghubungi talian 15454?**

Ya. Talian 15454 akan beroperasi 24 jam setiap hari dan saluran digital Facebook TNB Careline. Pihak TNB akan memberi respon mengikut standard kualiti perkhidmatan yang telah ditetapkan oleh Suruhanjaya Tenaga

**6. Sekiranya Kedai Tenaga tidak dibuka, di manakah saya boleh mendapatkan perkhidmatan yang ditawarkan oleh Kedai Tenaga?**

Sila layari portal myTNB di [www.mytnb.com.my](http://www.mytnb.com.my) atau hubungi TNB CareLine di [talian 1-300-88-5454](tel:1-300-88-5454)

**7. Adakah permohonan baharu untuk mendapatkan bekalan elektrik boleh dikemukakan sepanjang tempoh Perintah Kawalan Pergerakan berkuat kuasa?**

Ya. Tuan/Puan boleh membuat permohonan baharu melalui saluran sedia ada.

**8. Sekiranya saya ingin membuat penukaran nama pemegang akaun, bolehkah proses penukaran nama ini dilakukan semasa Perintah Kawalan Pergerakan berkuatkuasa?**

Ya. Proses penukaran nama adalah berjalan seperti biasa. Namun begitu, tuan/puan adalah dinasihatkan untuk menangguhkan permohonan tersebut sekiranya tidak terdapat keperluan mendesak bagi mengurangkan pergerakan di tempat awam.

- 9. Adakah permohonan pemotongan bekalan boleh dikemukakan sepanjang tempoh Perintah Kawalan Pergerakan berkuat kuasa?**

Ya. Tuan/Puan boleh membuat permohonan pemotongan melalui saluran sedia ada.

- 10. Bekalan elektrik saya telah dipotong sebelum 18 Mac 2020 dan saya ingin membuat penyambungan semula bekalan elektrik. Adakah permohonan penyambungan semula bekalan boleh dikemukakan sepanjang tempoh Perintah Kawalan Pergerakan berkuat kuasa?**

Ya. Tuan/Puan boleh membuat permohonan penyambungan semula melalui saluran sedia ada.

- 11. Sekiranya saya tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang telah diberikan oleh TNB, dimanakah aduan boleh dilaporkan?**

Tuan/Puan boleh membuat aduan ke Suruhanjaya Tenaga di talian bebas tol

1-800-2222-78

Atau

Melalui laman web <https://www.st.gov.my/>

## **BEKALAN ELEKTRIK DI SABAH**

### **12. Adakah bekalan elektrik akan dicatu semasa Perintah Kawalan Pergerakan berkuat kuasa?**

Tidak. Bekalan elektrik dibekalkan seperti biasa. Sebarang kerosakan juga akan ditangani oleh anggota kerja siap-sedia.

### **13. Adakah Kaunter Perkhidmatan Pelanggan akan ditutup sepanjang Perintah Kawalan Pergerakan berkuat kuasa?**

Semua Kaunter Perkhidmatan Pelanggan akan ditutup. Walaubagaimanapun pembayaran bil boleh dibuat melalui kaedah alternatif seperti berikut:

a) Pembayaran menggunakan mesin kios yang beroperasi 24 jam di :

Wisma SESB, SESB Papar, SESB Tuaran, SESB W.P Labuan, SESB Sandakan, SESB Tawau, SESB Lahad Datu, SESB Kota Marudu, SESB Keningau, SESB Beaufort.

b) Perbankan Online:

Maybank, HSBC, CIMB, Public Bank, Am Bank. Alliance Bank, MBF "Click & Pay", Bank Kerjasama Rakyat, Kuwait Finance House, Agro Bank dan BSN.

c) Ejen-ejen kutipan:

GrabPay e-Wallet, Shopee e-Wallet, Touch & Go e-Wallet, Lazada e-Wallet, My Boost e-Wallet, Paynow e-Wallet, Panda Marketing Android, Richtech Android, e-Pay Terminal, Shell, BHP, Petron, Petronas, KK Mart, Mobility One Terminal dan TM Point.

Manakala, untuk permohonan bekalan elektrik atau perkhidmatan pengguna yang lain, pengguna boleh meletakkan borang permohonan di Kaunter Polis Bantuan untuk diproses oleh SESB dalam tempoh 48 jam hari bekerja.

- 14. Sekiranya bekalan elektrik telah dipotong sebelum perintah ini dikeluarkan dan pengguna membuat pembayaran, adakah bekalan akan disambung?**

Bekalan akan disambung semula pada hari yang sama sekiranya pembayaran dibuat sebelum 1pm manakala untuk pembayaran yang dibuat selepas 1pm, penyambungan bekalan akan dibuat pada keesokan hari. Pengguna yang membuat pembayaran melalui online, boleh mengemukakan bukti pembayaran melalui Whatsapp 019- 852 5427.

- 15. Jika berlaku sebarang gangguan bekalan elektrik, adakah saya masih boleh menggunakan talian 15454?**

Ya. Talian 15454 akan beroperasi seperti biasa dan pihak SESB akan memberikan respon dalam kadar segera. Pengadu juga boleh menghubungi talian tetap 088-515000, atau menghantar mesej whatsapp di nombor HP : 0198525427

- 16. Sekiranya saya tidak berpuas hati dengan perkhidmatan yang telah diberikan oleh SESB, dimanakah aduan boleh dilaporkan?**

Pengadu boleh menyalurkan aduan kepada Suruhanjaya Tenaga di talian bebas tol 1- 800-2222-78, atau melalui laman [web https://www.st.gov.my/](https://www.st.gov.my/)

## **SURUHANJAYA PERKHIDMATAN AIR NEGARA (SPAN)**

### **17. Adakah perkhidmatan air akan diberhentikan dengan Perintah Kawalan Pergerakan?**

Tidak. Kerja-kerja pengoperasian, dan penyenggaraan sistem bekalan air akan dilaksanakan seperti sedia kala bagi memastikan perkhidmatan yang berterusan kepada pengguna

### **18. Apakah cara untuk menghubungi operator air semasa Perintah Kawalan Pergerakan ini?**

Pejabat operasi dan penyenggaraan dibuka seperti biasa. Walau bagaimanapun, para pengguna adalah tidak digalakkan untuk mengunjungi kaunter perkhidmatan pelanggan sepanjang tempoh Perintah Kawalan Pergerakan melainkan jika tiada pilihan lain. Amalan kebersihan diri perlu diutamakan seperti pemakaian penutup muka (*mask*) dan penggunaan sanitasi (*hand sanitizer*) semasa mengunjungi pejabat operator.

Pengguna juga boleh membuat aduan di atas talian melalui laman sesawang operator masing-masing atau melalui platform aplikasi telefon pintar atau *Apps Store* mengikut kaedah yang telah ditentukan oleh operator air di negeri masing-masing.

Selain itu pengguna juga boleh membuat aduan kepada SPAN melalui sistem e-aduan yang boleh dicapai di laman sesawang [www.span.gov.my](http://www.span.gov.my)

### **19. Apakah langkah-langkah yang diambil oleh operator bagi memastikan pekerjaanya tidak terdedah kepada risiko jangkitan COVID19 semasa menjalankan tugas?**

Operator air telah mempunyai pelan kontigensi masing-masing mengikut keutamaan kerja dan juga memastikan semua pekerja yang terlibat akan dibekalkan dengan alat keselamatan asas seperti penutup muka (*mask*) dan penggunaan sanitasi (*hand sanitizer*).

**20. Dalam Tempoh Perintah Kawalan Pergerakan, bagaimana pelanggan boleh menunaikan tanggungjawab membayar bil air?**

Pengguna boleh menyemak/merujuk kaedah atau cara pembayaran mengikut tatacara yang telah ditetapkan oleh operator di negeri masing-masing.

**21. Adakah kualiti bekalan air kita terjamin?**

Kualiti air masih terjamin. Pemantauan kualiti air (air mentah dan air terawat) dilakukan 24 jam sehari dan ujian kualiti air dilakukan setiap 2 jam sekali bagi memastikan kualiti air terawat mematuhi standard kualiti air minum yang ditetapkan oleh Kementerian Kesihatan.

Pemantauan kualiti air minum dilakukan oleh Kementerian Kesihatan Malaysia melalui program ***National Drinking Water Quality Surveillance Programme*** (NDWQSP). Melalui program ini, sampel air mentah dan air terawat di sepanjang rangkaian bekalan air akan diambil oleh Kementerian Kesihatan dan dihantar ke Jabatan Kimia untuk diuji. Salinan keputusan ujian ini juga diberikan kepada SPAN untuk pemantauan prestasi operator tersebut.

**22. Adakah kerajaan memberikan rebat/subsidi seperti yang diberikan kepada pengguna elektrik?**

Buat masa ini tiada sebarang rebat/subsidi diberikan memandangkan tarif air yang rendah dan tidak kondusif dan kebanyakan operator air tidak mampu untuk berbuat demikian.

## **PERKHIDMATAN INDAH WATER KONSORTIUM**

### **23. Apakah-apakah langkah yang diambil oleh IWK untuk memastikan perkhidmatan pembetulan berjalan seperti biasa?**

Perkhidmatan IWK akan beroperasi seperti biasa di mana pasukan operasi akan melaksanakan kerja-kerja operasi dan penyelenggaraan loji-loji kumbahan di kawasan operasi IWK seluruh negara. Ini adalah untuk memastikan sistem pembetulan beroperasi dengan baik untuk kesejahteraan rakyat terutama ketika kita menjalani Perintah Kawalan Pergerakan.

Garis panduan pembahagian (*deployment*) kakitangan operasi di IWK semasa waktu Perintah Kawalan Pergerakan adalah seperti di bawah:

#### a) Kakitangan Pengurusan

Golongan ini diperlukan untuk memastikan operasi sentiasa berjalan dengan lancar. Diantaranya adalah Ketua- ketua operasi di Ibu pejabat dan Pejabat Operasi Unit dan Ketua-ketua kakitangan sokongan kritikal seperti Keselamatan dan Kesihatan, Fleet dan Sekuriti.

#### b) Kakitangan Lapangan

Golongan ini diperlukan untuk menjalankan kerja-kerja operasi yang merangkumi kerja-kerja penyelenggaraan paip pembetulan, loji kumbahan, kerja-kerja pengosongan tangki septik secara responsif, kerja-kerja pembaikan paip dan kelengkapan loji.

#### c) Kakitangan sokongan

Untuk golongan kakitangan sokongan seperti pentadbiran, perkhidmatan pelanggan, sumber manusia, teknologi maklumat, IWK telah mengaturkan cara-cara kerja dari rumah dan secara giliran untuk memastikan penglibatan yang minima semasa Perintah Kawalan Pergerakan.



**24. Apakah cara untuk menghubungi IWK sekiranya berlaku apa-apa situasi yang memerlukan perkhidmatan IWK?**

Unit-unit Operasi IWK dibuka seperti biasa tetapi para pengguna tidak digalakkan untuk pergi ke kaunter perkhidmatan pelanggan sepanjang tempoh Perintah Kawalan Pergerakan melainkan jika tiada pilihan lain.

Pihak pengguna boleh menghubungi talian pengguna melalui **03-20832828** bagi **sebarang pertanyaan am atau bil**. Bagi mendapatkan perkhidmatan IWK, pengguna boleh terus menghubungi cawangan IWK di seluruh Negara. Nombor dan email bagi cawangan-cawangan ini boleh didapati di laman web rasmi <https://www.iwk.com.my/contact/customer-services-centres>. Pelanggan juga boleh mendapatkan maklumat terkini di laman media sosial IWK di Facebook, Twitter dan Instagram.

**25. Apakah langkah-langkah yang diambil oleh IWK untuk memastikan pekerja IWK tidak terdedah kepada risiko jangkitan COVID19 semasa menjalankan tugas operasi?**

- a) IWK hanya menggerakkan pasukan operasi untuk menyelenggara sistem pembetulan dan kumpulan kakitangan pengurusan utama
- b) Kumpulan pekerja sokongan telah diminta untuk menjalankan tugas dari rumah.
- c) Peralatan seperti kemudahan sanitasi, dan PPE lain seperti sarung tangan, penutup muka, disediakan kepada kakitangan yang berdepan secara langsung dengan orang awam.
- d) Langkah-langkah tambahan seperti kuarantin sukarela bagi golongan berisiko sentiasa dipatuhi dan nasihat-nasihat amalan kerja baik adalah seperti yang dilampirkan.
- e) Menurut maklumat yang diperolehi dari pihak KKM dan juga amalan kerja di negara lain, adalah didapati risiko jangkitan coronavirus kepada pekerja pembetulan adalah terkawal sekiranya langkah-langkah pencegahan seperti di atas telah diambil.

**26. Dalam Tempoh Arahan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP), Bagaimana Pelanggan boleh menunaikan tanggungjawab membayar bil pembetulan?**

IWK akur dan faham akan perintah sekatan ini mungkin akan menghadkan pelanggan membuat bayaran. Justeru, pelanggan boleh membuat bayaran melalui aplikasi Indah Water yang boleh dimuat turun di Google Store atau Apple Store; atau melalui dalam talian/perbankan internet di:

[www.Maybank2u.com.my](http://www.Maybank2u.com.my) bagi pemegang akaun Maybank sahaja  
[www.cimbclicks.com.my](http://www.cimbclicks.com.my) bagi pemegang akaun CIMB sahaja.  
[www.mbfcards.com](http://www.mbfcards.com) (MBf "Click n' Pay") bagi semua pemegang kad kredit Master  
[www.rhb.com.my](http://www.rhb.com.my) bagi pemegang akaun RHB sahaja.  
[www.pbebank.com](http://www.pbebank.com) bagi pemegang akaun Public Bank & Finance sahaja.  
[www.ambankgroup.com](http://www.ambankgroup.com) bagi pemegang akaun AmBank sahaja.  
[www.bankislam.com.my](http://www.bankislam.com.my) bagi pemegang akaun Bank Islam sahaja.  
[www.hlb.com.my](http://www.hlb.com.my) bagi pemegang akaun Hong Leong Bank sahaja.  
[www.mybsn.com.my](http://www.mybsn.com.my) bagi pemegang akaun Bank Simpanan Nasional  
  
[www.irakyat.com.my](http://www.irakyat.com.my) bagi pemegang akaun Bank Rakyat sahaja.

**Jompay**

**Biller code: 68502**

- **Ref-1: No Akaun Pembetulan**
- **Ref-2: Nombor Telefon / Alamat E-mel**
- 

Pembayaran bil IWK di kaunter masih boleh dibuat di Public Bank, Maybank, Bank Rakyat, Bank Simpanan Nasional, Pos Malaysia dan Ibu Pejabat IWK. Bagi pelanggan pemegang akaun MBF, mereka boleh membuat bayaran melalui Perbankan Telefon *Call N Pay* (Tel: 03-2167 7600)

IWK menyeru pelanggan membayar bil pembetulan melalui online.

**27. Dalam Keadaan terdesak, bolehkah IWK menjalankan kerja-kerja pengosongan tangki septik individu premis apabila dihubungi oleh Pelanggan?**

Pihak IWK sentiasa bersedia untuk menyediakan perkhidmatan pengosongan tangki septik apabila mendapat permintaan dari mana-mana pelanggan. Pelanggan boleh menghubungi pejabat unit berhampiran melalui talian seperti di bawah:

<b>Pejabat Unit</b>	<b>No. Telefon</b>
Kangar	04-9778828
Alor Setar	04 - 734 4692 / 4693
Langkawi	04 - 966 5828 / 04 - 966 4522
Sg. Petani	04 - 4404262 / 63
Pulau Pinang	04 - 282 5828 / 04 - 282 9100
Seberang Prai	04 - 398 4828 / 04 - 397 8052
Taiping	05 - 807 0828
Ipoh	05 - 249 5611/5612
Manjung	05-6883964 / 6884024 / 6884162
Klang	03-3122 8911/03-31226611
Subang Jaya	03 - 55427828
Gombak	03 - 6135 1491
Langat	03 - 8318 5834 / 03 - 8319 3357
Shah Alam	03 - 55427828
Kuala Lumpur	03 - 2284 7828
Labuan	087 - 414 828
Negeri Sembilan	06 – 6789 055
Melaka	06 – 318 2788/2887
Kuantan.	09 - 5177460 / 09 - 5178437
Kuala Terengganu	09 - 624 3080, 09-617 8838
Kluang	07-7728267
Skudai	07 - 5114983

**28. Bolehkan Pemaju/ perunding mengemukakan permohonan pembangunan sistem pembedungan kepada Unit Perakuan dalam tempoh PKP?**

Kakitangan Unit Perakuan masih bekerja dalam tempoh PKP tetapi semua pejabat Unit Perakuan akan ditutup untuk pemaju/perunding bagi tujuan permohonan pembedungan. Walaubagaimanapun, pemaju/perunding boleh membuat permohonan pembedungan atas talian (eSWAP) sahaja kepada Unit Perakuan dan akan diproses mengikut tempoh pemprosesan yang ditetapkan oleh SPAN. Sebarang mesyuarat, perbincangan dan pemeriksaan tapak bersama kakitangan Unit Perakuan yang telah pun ditetapkan dalam tempoh PKP adalah ditunda dan tarikh baru akan diberitahu kelak.

**29. Apakah langkah-langkah yang diambil oleh IWK untuk memastikan kerja-kerja naik taraf /pemulihan paip pembedungan di bawah seliaan kami tidak memberi risiko keselamatan kepada pihak awam?**

Pihak kontraktor telah menjalankan kerja-kerja penutupan sementara lubang, meletakkan penghadang kawasan kerja dan papan tanda kawasan kerja untuk semua tapak kerja pembedungan yang terlibat.

Pihak IWK juga akan memastikan pihak kontraktor meletakkan tanda amaran yang secukupnya di semua tapak kerja bagi mengelakkan sebarang kemungkinan yang mungkin berlaku kepada orang awam semasa perintah kawalan pergerakan dijalankan.

Pihak IWK dan pihak kontraktor akan melakukan pemeriksaan berkala ke tapak kerja sepanjang tempoh ini bagi memastikan keselamatan tapak kerja tersebut.

Semasa pemeriksaan berkala dijalankan, jika terdapat sebarang ketidaksempurnaan, pihak kontraktor akan bertanggungjawab untuk memperbaikinya dengan kadar segera.

***Maklumat tambahan:***

<b><i>Ibu pejabat</i></b>	<b><i>44, Jalan Dungun, Damansara Heights, 50490 Kuala Lumpur</i></b>
<b><i>Telefon</i></b>	<b><i>03-2780 1100</i></b>
<b><i>Fax</i></b>	<b><i>03-2095 6002</i></b>
<b><i>Laman web rasmi</i></b>	<b><i><a href="http://www.iwk.com.my">www.iwk.com.my</a></i></b>
<b><i>Emel</i></b>	<b><i><a href="mailto:care@iwk.com.my">care@iwk.com.my</a></i></b>
<b><i>SMS</i></b>	<b><i>63660 (Type IWK&lt;space&gt;Message)</i></b>
<b><i>Facebook</i></b>	<b><i><a href="https://www.facebook.com/IndahWaterKonsortium">www.facebook.com/IndahWaterKonsortium</a></i></b>
<b><i>Twitter</i></b>	<b><i>Indah Water</i></b>
<b><i>Instagram</i></b>	<b><i>iwk_official</i></b>

**KEMENTERIAN TENAGA DAN SUMBER ASLI  
20 MAC 2020**