

Lampiran 6: Frequently Asked Question (FAQs) di portal dan aplikasi myTNB

Self Meter Reading – Frequently Asked Question (FAQ)		
1	<p>What is Self Meter Reading? Self Meter Reading is a service provided where you can easily read and submit your own meter readings.</p>	<p>Apakah Self Meter Reading? <i>Self Meter Reading</i> adalah perkhidmatan yang membolehkan anda membaca dan menghantar bacaan meter anda sendiri dengan mudah.</p>
2	<p>How does Self Meter Reading work? For 3 consecutive months, you can read and submit your meter readings via myTNB App or Portal. You will receive notification from TNB via push-notifications on myTNB App and/or SMS to submit your meter readings. Once your reading is received and successfully verified by TNB, your bill will be available at myTNB Portal (www.mytnb.com.my) or myTNB App on the following day. On the 4th month (April, August, December), TNB will conduct the reading to calibrate and ensure that everything is in order.</p> <p>The cycle repeats itself as long as you have not opted out or terminated from the Self Meter Reading service. For more information, refer to https://www.mytnb.com.my/residential/get-electricity/self-meter-reading</p>	<p>Bagaimanakah fungsi Self Meter Reading? Selama 3 bulan berturut-turut, anda boleh membaca dan menghantar bacaan meter anda menerusi Aplikasi myTNB atau Portal. Anda akan dimaklumkan apabila tiba masanya untuk membuat bacaan meter anda menerusi Aplikasi myTNB dan/atau SMS. Setelah bacaan meter anda diterima dan disahkan oleh TNB, bil anda boleh diperolehi melalui Portal myTNB (www.mytnb.com.my) atau Aplikasi myTNB pada keesokan hari. Pada bulan ke-4 (April, Ogos, Disember), TNB akan membuat bacaan untuk tujuan kalibrasi dan memastikan semuanya dalam keadaan teratur.</p> <p>Kitaran ini akan berulang selagi anda tidak menamatkan atau ditamatkan perkhidmatan Self Meter Reading. Untuk maklumat lanjut, sila rujuk https://www.mytnb.com.my/residential/get-electricity/self-meter-reading</p>
3	<p>Why should I apply for Self Meter Reading? This service is convenient for customers whose meters are inside their compounds but not accessible during Meter Readers' visitation. It is also beneficial for those who frequently receives estimated electricity bill.</p>	<p>Mengapa saya patut memohon Self Meter Reading? Perkhidmatan ini memudahkan pelanggan di mana meter berada di dalam kawasan rumah namun tidak dapat diakses oleh Pembaca Meter. Ia juga bermanfaat bagi mereka yang kerap menerima bil anggaran.</p>

<p>4</p>	<p>Who is eligible for the Self Meter Reading services?</p> <ul style="list-style-type: none"> To find out the eligibility of the account, you can apply for Self Meter Reading through myTNB Portal (www.mytnb.com.my) or the myTNB App and we will show you the accounts that are eligible for this service. You are eligible if you are: <ul style="list-style-type: none"> Domestic or Non Domestic General (Low Voltage) with active TNB account Have valid email address and handphone number Supply voltage is single (230V) or three phase (400V) Premise without Smart Meter installation or Renewable Energy (RE) meter. Electricity supply is not disconnected Account is free from any irregularities Your premise have one meter only Account owners. Tenants are allowed to submit reading only if the account owners have successfully applied for SMR This service is recommended for individuals who have easily accessible meters (i.e. meter location is not out of reach) 	<p>Siapakah yang layak menggunakan perkhidmatan Self Meter Reading?</p> <ul style="list-style-type: none"> Untuk mengetahui kelayakan akaun, anda boleh memohon <i>Self Meter Reading</i> melalui Portal myTNB (www.mytnb.com.my) atau Aplikasi myTNB dan akaun yang layak untuk perkhidmatan ini akan disenaraikan. Anda layak sekiranya akaun anda adalah: <ul style="list-style-type: none"> Domestik atau Bukan Domestik Am (Voltan Rendah) yang masih aktif Mempunyai alamat emel dan nombor telefon bimbit yang sah Arus voltan di premis adalah satu fasa (230V) dan tiga fasa (400V) Premis anda tidak dipasang dengan Meter Pintar atau Renewable Energy (RE) Bekalan elektrik tidak dipotong di premis Akaun bebas dari sebarang kejanggalaan Anda mempunyai satu meter sahaja di premis Pemilik akaun. Penyewa dibenarkan untuk menghantar bacaan meter sekiranya pemilik akaun telah berjaya membuat permohonan SMR Perkhidmatan ini disyorkan untuk individu yang meternya mudah diakses (lokasi meter boleh dicapai).
<p>5</p>	<p>I live in an apartment. Am I eligible to apply for Self Meter Reading?</p> <p>Yes, you are eligible if you have access to the meter. But it is not recommended for you because as all the meters for your building are probably stored together in a room. It is worth chatting with your apartment's management body or building manager to get access. If you found out that your meter is inaccessible, you may terminate your SMR service at any time.</p>	<p>Saya tinggal di sebuah pangsapuri. Adakah saya layak untuk memohon Self Meter Reading?</p> <p>Ya, anda layak sekiranya mempunyai akses kepada meter. Tetapi Self Meter Reading tidak digalakkan untuk anda kerana semua meter untuk bangunan anda mungkin disimpan bersama di dalam bilik. Anda perlu berbincang dengan badan pengurusan atau pengurus bangunan anda bagi mendapatkan akses. Sekiranya meter anda tidak dapat diakses, anda boleh menghentikan perkhidmatan Self Meter Reading anda pada bila-bila masa.</p>

6	<p>How can I apply for Self Meter Reading? You can start this service via myTNB App or Portal.</p>	<p>Bagaimanakah caranya untuk memohon Self Meter Reading? Anda boleh memohon perkhidmatan ini menerusi Aplikasi atau Portal myTNB.</p>
7	<p>How will I be notified if my Self Meter Reading application is successful? Once your Self Meter Reading application is successful, you will receive an email and push notification (via apps)</p>	<p>Bagaimanakah saya boleh mengetahui sama ada permohonan Self Meter Reading saya diluluskan ataupun tidak? Sekiranya permohonan Self Meter Reading anda diluluskan, anda akan menerima pemakluman melalui emel & <i>push notification</i> (melalui apps)</p>
8	<p>I am an account owner, but I am not eligible for SMR when I applied. What should I do? If your IC number is not updated in our system, we cannot identify you as the owner. Hence, to update the information & proceed with SMR application:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Request to update owner's contact details via Submit Feedback at Home Screen. 2) You will receive an email with Data Change Request form from TNB. 3) Just fill in the form with the required information & email to tnbcareline@tnb.com.my. <p>Please call TNB CareLine at 1-300-88-5454 for more guidance on this.</p>	<p>Saya merupakan pemilik akaun, tetapi saya tidak dapat memohon perkhidmatan SMR. Apakah yang perlu saya lakukan? Ini disebabkan nombor IC anda tidak dikemas kini, oleh itu anda tidak dapat dikenal pasti sebagai pemilik akaun tersebut. Untuk mengemas kini maklumat tersebut & meneruskan permohonan SMR:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Sila ke Hantar Maklum Balas di Laman Utama dan nyatakan permohonan untuk mengemas kini infomasi pemilik akaun. 2) Seterusnya anda akan menerima borang <i>Data Correction Request</i> melalui emel daripada pihak TNB. 3) Isi borang tersebut dengan infomasi yang berkaitan dan email ke tnbcareline@tnb.com.my. <p>Sila hubungi TNB CareLine di 1-300-88-5454 untuk pertolongan lanjut.</p>

<p>9</p>	<p>I am a tenant, am I able to subscribe to SMR? You are able to submit the reading for your premise, however the account owner needs to apply for SMR first. Once application is done, you will be able to receive notification and submit reading when reading window has opened. Note: Since you are not the owner of premise, SMS of reading submission will not be sent to you. You will only receive notification via myTNB apps</p> <p>Please call TNB CareLine at 1-300-88-5454 for more guidance on this.</p>	<p>Saya merupakan penyewa akaun, adakah saya boleh menggunakan perkhidmatan SMR? Anda boleh menghantar bacaan meter, namun pemilik akaun perlu membuat permohonan SMR terlebih dahulu. Setelah permohonan berjaya dibuat oleh pemilik akaun, anda boleh menerima notifikasi & menghantar bacaan meter untuk bacaan seterusnya. Nota: Oleh kerana anda bukan pemilik premis, tiada SMS akan dihantar. Hanya notifikasi dari myTNB apps akan diterima.</p> <p>Sila hubungi TNB CareLine di 1-300-88-5454 untuk pertolongan lanjut.</p>
<p>10</p>	<p>When can I submit my reading? You will be notified via notifications through myTNB App and/or SMS on when to submit your readings. You will be able to submit your reading within 3 days or as stated in the notification.</p>	<p>Bilakah saya boleh menghantar bacaan saya? Anda akan dimaklumkan menerusi notifikasi di Aplikasi myTNB dan/atau SMS apabila tiba masanya untuk menghantar bacaan anda. Bacaan boleh dikemaskini dalam tempoh 3 hari atau seperti yang dinyatakan di dalam notifikasi.</p>
<p>11</p>	<p>How do I read my meter? You can simply read your own meter by going to your meter & check for the figure stated on the meter's screen. Then, go to Submit Reading on myTNB Portal/App & key in the number into the spaces allocated. Depending on the type of meter you use, you may be needed to provide more than one (1) reading). Please visit this link to get a clearer visualisation: https://www.mytnb.com.my/residential/get-electricity/self-meter-reading</p>	<p>Bagaimanakah cara untuk membaca meter? Anda hanya perlu pergi ke meter elektrik anda & periksa nombor yang tertera pada skrin meter tersebut. Kemudian, anda perlu memasukkan nombor tersebut melalui myTNB Portal/App pada laman Hantar Bacaan. Anda mungkin perlu memasukkan lebih daripada satu nombor/bacaan, bergantung kepada jenis meter di premis anda. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas, sila ke laman ini: https://www.mytnb.com.my/residential/get-electricity/self-meter-reading</p>

<p>12</p>	<p>I'm unable to submit my meter readings via myTNB App. Why? If you are unable to submit your meter readings via myTNB Portal/App and see a 'Please Try Again' screen, this may be due the following reasons:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internet Connection Your internet connection is not stable to submit the reading. Please try submitting your reading again. • Invalid Meter Reading The meter reading recorded may not be valid. Please ensure that you record the correct amount as displayed on your meter. If you are using a 3 Phase meter, please make sure that you record the correct amount for each value (i.e. kWh, kW and kVARh). • myTNB Portal/App is Temporarily Down The app is temporarily down. In the latest version of myTNB App, tap on the 'Refresh Now' button. If this button does not appear, kindly update to the latest version of the app. 	<p>Saya tidak dapat menghantar bacaan meter saya menerusi Aplikasi myTNB. Mengapa? Sekiranya anda tidak dapat menghantar bacaan meter anda menerusi Portal/Aplikasi myTNB dan terdapat paparan 'Sila Cuba Lagi' di skrin, ini mungkin disebabkan oleh:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sambungan Internet Sambungan internet anda mungkin tidak stabil untuk menghantar bacaan. Sila cuba hantar bacaan anda sekali lagi. • Bacaan Meter Tidak Sah Bacaan meter yang direkodkan mungkin tidak sah. Sila pastikan anda merekodkan amaun yang betul seperti yang dipaparkan pada meter. Sekiranya anda menggunakan meter 3 Fasa, sila pastikan yang anda merekodkan amaun yang betul bagi setiap nilai (iaitu kWh, kW dan kVARh). • Portal/Aplikasi myTNB Tergendala Sementara Aplikasi tergendala sementara waktu. Pada versi terkini Aplikasi myTNB, tekan butang 'Refresh Sekarang'. Sekiranya butang ini tidak muncul, sila kemas kini aplikasi ke versi terbaru.
<p>13</p>	<p>What happens if I miss a reading? You will receive an estimated bill for the billing period that you missed. If you do not submit your meter readings for 2 consecutive months, your Self Meter Reading service will be automatically terminated.</p>	<p>Apakah akibatnya jika saya terlepas satu bacaan? Anda akan menerima bil anggaran untuk bil bulan tersebut, namun anda masih boleh menggunakan perkhidmatan Self Meter Reading untuk bulan seterusnya. Sekiranya anda terlepas bacaan meter selama 2 bulan berturut-turut, perkhidmatan Self Meter Reading anda akan ditamatkan secara automatik.</p>

<p>14</p>	<p>In the ‘Submit Meter Reading’ page, I have to enter the 3 reading values (i.e kWh, kW and kVARh). Why? You will be required to enter maximum of 3 reading values (i.e. kWh, kW and kVARh) if you are using a 3 Phase meter. In order for you to record each respective value, you will need to wait for the screen on your meter to display the respective amounts and the units. By default, the screen will scroll the kWh reading, the kW reading, the kVARh reading and a blank screen at 10 seconds intervals. Wait until the screen displays the reading and record the reading.</p>	<p>Pada laman ‘Hantar Bacaan Meter’, saya perlu memasukkan 3 nilai bacaan (iaitu kWh, kVARh dan kW). Mengapa? Sekiranya anda menggunakan meter 3 Fasa, anda perlu memasukkan maksimum 3 nilai bacaan (iaitu kWh, kW dan kVARh). Untuk merekodkan setiap nilai, anda perlu menunggu sehingga skrin pada meter anda memaparkan unit dan amaun masing-masing. Tetapan biasa skrin ialah bacaan kWh, bacaan kW, bacaan kVARh dan skrin kosong setiap 10 saat. Tunggu sehingga skrin memaparkan bacaan seperti yang ditunjukkan dan rekodkan bacaan.</p>
<p>15</p>	<p>What should I do if I submitted my reading wrongly? If your submission has successfully submitted, your bill will be created accordingly. To change & update with a correct reading, you need to call TNB CareLine at 1-300-88-5454, and submit your new reading. We will cancel your previous reading & issue a new bill based on the new reading provided.</p>	<p>Bolehkan saya mengubah bacaan yang telah dihantar sekiranya bacaan tersebut mengandungi kesalahan? Sekiranya bacaan anda telah berjaya dihantar, ia akan terus diproses untuk penyediaan bil. Oleh itu, anda perlu menghubungi TNB CareLine di 1-300-88-5454 dan berikan bacaan yang betul. Pihak kami akan membatalkan bacaan sebelum dan menyediakan bil baharu berdasarkan bacaan terkini.</p>
<p>16</p>	<p>Can I terminate my Self Meter Reading service? Yes, you can terminate the Self Meter Reading service via myTNB App and Portal at any time.</p>	<p>Bolehkah saya tamatkan perkhidmatan Self Meter Reading saya? Ya, anda boleh menamatkan perkhidmatan Self Meter Reading menerusi Aplikasi myTNB dan Portal myTNB pada bila-bila masa.</p>

<p>17</p>	<p>My Self Meter Reading service have been terminated. Why?</p> <p>Your Self Meter Reading service will be terminated based on one of the following reasons:</p> <ul style="list-style-type: none"> • You are not Domestic or Non Domestic General (Low Voltage) • You have Smart Meter installation or you are Renewable Energy (RE) user • Your supply in your premise is disconnected • There is meter tampering case • You close your account or there is Change of Tariff • You have multiple meter at your premise • You did not submit reading for 2 consecutive months in SMR period 	<p>Perkhidmatan Self Meter Reading saya telah ditamatkan. Kenapa?</p> <p>Perkhidmatan Self Meter Reading akan ditamatkan berdasarkan salah satu faktor di bawah:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akaun anda bukan Domestik atau Bukan Domestik Am (Voltan Rendah). • Premis anda dipasang dengan Meter Pintar atau Renewable Energy (RE) • Bekalan di premis anda telah dipotong • Terdapat kes usikan pemasangan meter di premis anda • Anda telah menutup akaun atau memohon <i>Change of Tariff</i> • Anda mempunyai lebih daripada satu meter di premis anda • Anda tidak menghantar bacaan selama dua bulan berturut-turut dalam tempoh SMR
<p>19</p>	<p>Can I enable the Self Meter Reading services again if I have previously terminated or being terminated my services?</p> <p>Yes, you may enable the Self Meter Reading services again for eligible accounts and apply as a new Self Meter Reading user.</p>	<p>Bolehkah saya mengaktifkan semula perkhidmatan Self Meter Reading sekiranya saya pernah menamatkannya sebelum ini?</p> <p>Ya, anda boleh mengaktifkan semula Self Meter Reading untuk akaun yang layak dengan memohon sebagai pengguna Self Meter reading yang baharu.</p>