

COMPENSATION SCHEME (SKIM PAMPASAN)

Soalan-soalan lazim (FAQs) mengenai Skim Pampasan

1. Bilakah skim pampasan ini bermula?

Pelanggan boleh memohon pampasan bagi gangguan bekalan elektrik yang berlaku bermula **1hb Jun 2016**.

2. Pelanggan manakah yang boleh memohon pampasan?

Pampasan hanya boleh dibuat bagi pelanggan yang **berdaftar dan mempunyai akaun** dengan Jabatan Perkhidmatan Elektrik.

3. Sektor manakah yang boleh memohon pampasan?

Pampasan ini terbuka kepada **pelanggan yang dikategorikan sebagai pelanggan komersil (tariff B)**

Pelanggan komersil hendaklah berdaftar dengan Pendaftaran Syarikat & Nama-Nama Perniagaan (ROCBN), Kementerian Kewangan dengan Sijil Pendaftaran 16 & 17 yang sah. Jika meter diganggu, pampasan tidak akan diproses.

4. Apakah tempoh gangguan yang minimum bagi mendapatkan pampasan?

Pampasan hanya boleh dibuat bagi gangguan bekalan elektrik yang tidak dirancang oleh Jabatan dan tempoh gangguan tersebut melebihi 3 jam.

5. Adakah pelanggan berhak mendapat pampasan jika gangguan itu disebabkan oleh bencana alam?

Pelanggan **tidak berhak** mendapatkan pampasan bagi sebarang gangguan akibat daripada keadaan di luar kawalan Jabatan, termasuk tetapi tidak terhad kepada:

- Tindakan kecemasan bagi keselamatan orang ramai atau harta kerajaan;
- Gangguan tersebut adalah permintaan pelanggan;
- Gangguan disebabkan oleh, atau berpunca daripada peralatan di bawah kawalan pelanggan;
- Gangguan disebabkan bencana alam, rebut petir atau keadaan cuaca yang teruk;
- Mana-mana gangguan yang disebabkan oleh pihak ketiga seperti kemalangan kenderaan atau vandalisme.

6. Bolehkah pelanggan mendapatkan pampasan jika gangguan bekalan elektrik dirancang oleh Jabatan bagi membolehkan kerja-kerja penyelenggaraan, penggantian dilaksanakan?

Pampasan tidak terbuka bagi sebarang gangguan yang dirancang Jabatan. Jika gangguan itu dirancang oleh Jabatan, orang ramai akan dimaklumkan terlebih dahulu dan 'generator set' biasanya diberikan untuk mengurangkan kesulitan kepada pelanggan.

7. Adakah pampasan ini termasuk apa-apa kerugian dan kerosakan kepada harta benda yang disebabkan oleh gangguan bekalan elektrik?

Jabatan tidak akan bertanggungjawab membayar ganti rugi apa-apa kerosakan kepada harta benda, produk tenusu, alat perkakas dan peralatan elektrik atau mekanikal yang lain akibat daripada gangguan kuasa yang tidak dirancang.

8. Bagaimanakah caranya untuk memohon pampasan bagi gangguan bekalan elektrik?

Pelanggan disarankan untuk memohon pampasan melalui 'online'. Borang boleh diisi dan dihantar terus melalui laman web rasmi Jabatan Perkhidmatan Elektrik

(www.des.gov.bn/elektrik)

dan sebagai alternatif, borang juga boleh dimuat turun dari laman web tersebut dan borang bolehlah dihantar ke mana-mana kaunter Jabatan.

9. Apakah maklumat yang diperlukan untuk memohon pampasan?

Borang pampasan perlu diisi dengan lengkap dan betul sebelum dihantar. Jika borang tidak lengkap, permohonan tidak akan dilayan dan tuntutan tidak akan diproses.

Berikut adalah maklumat yang diperlukan.

- **Maklumat Pemohon.**
 - o Nama dan nombor Kad Pengenalan (Seperti yang tertera dalam akaun elektrik)
 - o Nombor yang senang dihubungi
 - o E-mail (untuk pemberitahuan)
- **Maklumat Premis yang terjejas.**
 - o No. akaun elektrik (untuk meter konvensional / pengguna CT meter)
 - o No. meter prabayar (untuk pengguna meter prabayar)
 - o Nama dan nombor pendaftaran perniagaan yang terjejas
 - o Alamat lengkap premis yang terjejas
- **Maklumat gangguan bekalan elektrik**
 - o Tempoh, Tarikh dan waktu gangguan berlaku.

10. Di manakah borang pampasan perlu dihantar?

Borang yang telah lengkap bolehlah dihantar sama ada,

- Sebaik-baiknya secara **online** di laman web rasmi DES (www.des.gov.bn), atau
- mana-mana **kaunter Jabatan**.

11. Seawal manakah pampasan boleh dituntut?

Pelanggan boleh memohon dengan segera selepas gangguan bekalan elektrik berakhir.

12. Adakah terdapat sebarang tarikh mansuh untuk menghantar borang pampasan?

Borang pampasan perlu dihantar **dalam tempoh 14 hari** daripada tarikh gangguan bekalan elektrik. Jika borang diterima selepas 14 hari dari tarikh gangguan, permohonan adalah BATAL

13. Apakah kriteria yang diperlukan untuk mengira pampasan?

Jumlah pampasan bergantung kepada **tempoh gangguan bekalan elektrik** dan penggunaan **purata bagi bulan sebelumnya** (kWh)

14. Bagaimanakah jumlah pampasan yang dikira?

Pampasan akan dikira mengikut kepada caj purata seunit tarif B. (1 kWh bersamaan dengan \$ 0.08) Pengiraan pampasan dalam kWh akan dikira berdasarkan purata pemakaian setiap jam yang dikira dari purata pemakaian bulan sebelumnya. Pemakaian setiap jam tersebut (per hour) akan dikenakan pada keseluruhan tempoh gangguan.

contoh:

Tempoh Gangguan: 5 jam

Purata penggunaan: BND150.00 / bulan

Pengiraan Pampasan:

Penggunaan harian:

Penggunaan bulanan / 30hari

BND150.00 / 30 hari = BND5.00

Penggunaan setiap jam:

Penggunaan Harian / 24 jam

BND5.00 / 24 jam = BND0.21

Jumlah Pampasan:

penggunaan Setiap Jam x Tempoh Gangguan

BND0.21 x 5 jam = BND1.05

(Tarif B. 1 kWh ≈ BND0.08)

$$BND1.05 / BND0.08 = \underline{13.13 \text{ kWh}}$$

15. Dalam apa bentuk akan jumlah yang dibayar?

Pampasan **tidak akan dibayar secara tunai**. Ianya akan dibuat melalui

- o pemberian token kredit kWh bagi pelanggan Prepaid, atau
- o pengurangan kWh bagi pelanggan postpaid

16. Selepas menghantar borang, berapa lamakah yang diperlukan bagi pelanggan untuk menerima pampasan tersebut?

Pelanggan akan menerima pampasan dalam tempoh **tiga (3) hari bekerja** dari tarikh Jabatan menerima borang pampasan, dengan syarat meter tidak ada unsur-unsur dilencongkan atau diganggu. Jika meter didapati diganggu, tuntutan itu tidak akan diproses.

17. Bagaimanakah Jabatan memberikan notis kepada pelanggan mengenai tuntutan mereka?

Pelanggan akan menerima akuan penerimaan tuntutan mereka melalui e-mel atau melalui panggilan telefon sama ada tuntutan tersebut berjaya atau tidak dalam **tempoh tiga (3) hari**, dengan syarat meter tidak ada unsur-unsur dilencongkan atau diganggu. Jika meter didapati diganggu, tuntutan itu tidak akan diproses.

18. Jika pelanggan terjejas oleh lebih dari satu gangguan dalam sehari, bagaimanakah cara untuk memohon pampasan tersebut?

Permohonan pampasan bagi setiap gangguan hendaklah **dipohonkan secara berasingan**.

contoh:

Senario 1: *gangguan pertama: 9 pagi – 1 tengah hari (4 jam)*

Gangguan kedua: 3 petang – 5 petang (2 jam)

Pampasan hanya boleh dituntut bagi gangguan pertama dan pelanggan tidak layak untuk menuntut pampasan bagi gangguan ke-2.

Senario 2: *gangguan pertama: 10 pagi – 1.30 petang (3.5hours)*

gangguan kedua: 3 petang – 7 malam (4 jam)

Jika kedua-dua gangguan melebihi 3 jam, pampasan boleh dituntut untuk kedua-dua gangguan. Dalam hal ini, pelanggan perlu mengisi dan menghantar dua (2) borang pampasan, satu untuk gangguan pertama dan satu lagi untuk gangguan ke-2. Ini adalah untuk memudahkan transaksi dan pengiraan.

19. Bolehkah tempoh dicampurkan jika pelanggan terjejas oleh lebih dari satu gangguan dalam sehari?

Pampasan hanya boleh dituntut secara berasingan bagi setiap gangguan. Tempoh gangguan berasingan **tidak boleh dicampurkan** dalam 1 permohonan.

Contoh:

Senario 1: gangguan pertama: 9 pagi - 1 tengah hari (4 jam)

Gangguan kedua: 3 petang - 5 petang (2 jam)

Pelanggan hanya boleh menuntut pampasan bagi tempoh gangguan pertama, iaitu 4 jam dan bukannya jumlah tempoh gangguan, iaitu 6 jam.

Senario 2: gangguan pertama: 10 pagi - 1:30 petang (3.5hours)

gangguan kedua: 3 petang - 7 malam (4 jam)

Dalam senario ini, pelanggan perlu mengisi dan menghantar dua (2) borang pampasan. Satu untuk gangguan pertama dan satu lagi untuk gangguan kedua.

20. Sekiranya terdapat sebarang pertanyaan lain mengenai skim pampasan ini, bagaimana dan kepada siapakah pertanyaan tersebut perlu ditunjukkan?

Jabatan telah menubuhkan Pusat Operasi dan Help Desk yang berfungsi 24/7 bagi memberikan khidmat nasihat kepada orang ramai. Sila hubungi talian Darussalam 123 atau hantarkan sebarang pertanyaan kepada email des.info@des.gov.bn