

22.2.2024

## **Siaran Media**

**IR. PATHMANATHAN K.**  
CEO, PBAHB dan PBAPP.

### **VIDEO VIRAL TENTANG “AIR HOTEL KOTOR” BERTARIKH MEI 2023: TIADA LAPORAN DIFAILKAN, TIADA RUJUKAN UNTUK SIASATAN**

PULAU PINANG, Khamis, 22.2.2024: PBAPP bimbang dengan video TikTok oleh sepasang pelancong yang mendakwa mereka tidak mandi di Pulau Pinang selama 3 hari kerana air paip di bilik hotel mereka kotor.

Walau bagaimanapun, kami tidak mempunyai asas atau rujukan untuk memulakan siasatan kerana:

1. Video itu telah disiarkan pada Mei 2023, kira-kira 9 bulan yang lalu.
2. PBAPP tidak merekodkan sebarang laporan daripada hotel mengenai masalah kualiti air pada Mei atau Jun 2023.
3. PBAPP tiada maklumat hotel mana yang diadu pasangan itu.
4. PBAPP tiada maklumat lokasi hotel (mengikut daerah atau kawasan).
5. Pelancong tidak didaftarkan sebagai pengguna air dalam pangkalan data PBAPP. Hotel tempat mereka menginap adalah pengguna air berdaftar.

Tanpa siasatan, PBAPP tidak dapat memastikan sama ada “air paip kotor” yang didakwa disebabkan oleh PBAPP atau sistem retikulasi dalaman hotel (paip, tangki air dan/atau sistem penapisan air).

### **Sistem retikulasi dalaman pengguna air**

Sila ambil perhatian bahawa PBAPP bertanggungjawab ke atas kualiti air sehingga “kedudukan meter” untuk mana-mana premis yang dimiliki atau disewa oleh pengguna air.

Kedudukan meter merujuk kepada lokasi meter air PBAPP yang dipasang untuk merekod penggunaan air di premis persendirian. Di sinilah pembaca meter PBAPP merekodkan bacaan mereka.

**Semua sistem paip yang menyalurkan bekalan air ke dalam premis selepas kedudukan meter adalah sistem retikulasi dalaman.** Paip dalaman, pam, tangki air dan penapis premis persendirian adalah kepunyaan pemilik dan/atau penghuni premis. Oleh itu, tanggungjawab menyelenggara sistem retikulasi dalaman dengan betul terletak pada pemilik dan/atau penghuni, dan BUKAN PBAPP.

PBAPP TIDAK bertanggungjawab terhadap isu bekalan air yang berlaku akibat sistem retikulasi dalaman yang tidak diselenggara dengan baik, termasuk kebocoran, air kotor, tiada air dan/atau tekanan air rendah.

### **Sila buat laporan**

PBAPP memohon kerjasama baik pengguna air Pulau Pinang yang mengalami masalah air kotor atau keruh.

Tolong bantu kami untuk membantu anda. Sila buat laporan.

PBAPP menyiasat semua laporan. PBAPP akan mmaklumkan kepada anda jika puncanya berkaitan dengan masalah bekalan air awam atau masalah retikulasi dalaman.

Jika isu itu berkaitan dengan saluran paip agihan PBAPP sebelum kedudukan meter, kami akan mengambil tindakan pembaikan atas kos kami. Jika isu itu berkaitan dengan sistem retikulasi dalaman anda, anda perlu mengambil tindakan yang sewajarnya.

Anda boleh memfailkan laporan melalui saluran komunikasi berikut:

- Pusat Panggilan 24 jam PBAPP (no. tel. 04 255 8 255)
- myPBA app (muat turun dari Apple App Store atau Google Play Store)
- Pusat Khidmat Pelanggan PBAPP
- E-mel kepada [customer@pba.com.my](mailto:customer@pba.com.my)

Kami memerlukan nama, alamat dan nombor akaun anda untuk memulakan siasatan.

Terima kasih.

---

Dikeluarkan oleh : Syarifah Nasywa bt Syed Feisal Barakbah  
Unit Komunikasi Korporat  
Email : [syarifah@pba.com.my](mailto:syarifah@pba.com.my)