

Penswastaan Air: Pendirian FOMCA



Wawancara
Buletin FOMCA
bersama
Encik Marimuthu Nadason
Presiden FOMCA



Gabungan Persatuan-Persatuan
Pengguna-Pengguna Malaysia
(FOMCA)

Gabungan Persatuan-Persatuan
Pengguna-Pengguna Malaysia (FOMCA)
No. 1D-1, Bangunan SKPPK
Jalan SS9A/17
47300 Petaling Jaya
Selangor Darul Ehsan
MALAYSIA

© **FOMCA 2005**

Cetakan Pertama - Februari 2005

PENSWASTAAN BEKALAN AIR – PENDIRIAN FOMCA

Isu-isu berkaitan dengan perkhidmatan dan bekalan serta penswastaaan air di Malaysia merupakan salah satu isu yang hangat diperkatakan baru-baru ini. Tambahan pula sidang parlimen baru-baru ini telah membincangkan pindaan Perlembagaan Persekutuan yang membawa kepada perkongsian kuasa di antara kerajaan persekutuan dan kerajaan negeri dalam urusan pengurusan air. Satu perkara yang jelas ialah kerajaan kini giat dalam usaha menswastakan perkhidmatan bekalan air di negara ini.

Segelintir berpendapat bahawa penswastaaan merupakan kaedah terbaik bagi mengatasi kegawatan air yang berlaku ini. Manakala sebahagian pula tidak bersetuju, sebaliknya ia ke arah merealisasikan hasrat untuk menjadikan air sebagai satu komoditi yang diuruskan oleh syarikat swasta, yang bertujuan untuk mengaut keuntungan.

Namun, apa yang penting di sini ialah air merupakan keperluan asas bagi semua hidupan di muka bumi ini. Bekalan air bersih ini hendaklah mampu dinikmati oleh semua orang dengan mudah dan pada kadar yang berpatutan.

Bagi mendapatkan penjelasan lebih mendalam terhadap isu ini, Buletin FOMCA, sebuah penerbitan Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna Malaysia (FOMCA) telah mengadakan satu sesi wawancara dengan Presiden FOMCA, Encik Marimuthu Nadason, bagi menyelami pandangan persatuan pengguna yang terbesar di negara ini.

“Air adalah satu keperluan asas dan kerajaan perlu mengambil kira golongan miskin yang tidak berupaya untuk melakukan sesuatu bagi menghalang berlakunya penswastaaan ini, yang akhirnya menyebabkan kenaikan pada tarif air,” katanya dalam wawancara tersebut.

Selain daripada mendapatkan pandangan EN. MARIMUTHU dalam

pendirian FOMCA mengenai isu-isu penswastaan khususnya penswastaan air, wawancara ini juga bertujuan untuk mencungkil pandangan beliau mengenai masalah kekurangan sumber air bersih secara global dan peranan yang boleh dimainkan oleh pelbagai pihak dalam mengatasi masalah ini.

Bagi memulakan wawancara ini, apakah pandangan Encik Marimuthu tentang senario sumber air di negara ini secara keseluruhannya?

EN. MARIMUTHU: Umumnya Malaysia merupakan sebuah negara yang kaya dengan sumber air. Kita menerima purata hujan tahunan sebanyak 3000 mm. Selain itu, negara kita juga mempunyai 478 loji rawatan air dengan jumlah kapasiti pengeluaran melebihi 9 juta kubik meter sehari. Menurut Kajian Sumber Air Kebangsaan, 97 peratus air mentah yang diproses untuk kegunaan domestik dan industri adalah daripada sumber air permukaan seperti air sungai.¹

Kalau kita teliti pula, peratus kependudukan yang menerima bekalan air bersih ini, satu kajian yang dilakukan oleh Buletin Kesihatan Masyarakat², dalam keluaran khasnya, menunjukkan bahawa pada tahun 1950-an, hanya 23 peratus sahaja anggota masyarakat yang menerima bekalan air bersih. Angka ini telah meningkat sehingga mencecah 51 peratus pada tahun 1970-an. Pada akhir tahun 1997, 96 peratus masyarakat bandar dan 86 peratus masyarakat luar bandar telah menerima bekalan air bersih. Saya berharap kerajaan akan terus berusaha agar semua rakyat negara ini akan menikmati bekalan air ini.

Satu lagi isu yang perlu diambil kira ialah penawaran dan permintaan bekalan air di negara kita. Kajian Sumber Air Kebangsaan turut menunjukkan bahawa permintaan air bagi sektor domestik, industri dan perparitan akan meningkat sebanyak 63 peratus, iaitu 10,833 juta kubik meter pada tahun 2000 kepada 17,675 juta kubik meter pada tahun 2050. Apa yang boleh saya simpulkan di sini ialah, walaupun negara kita mempunyai sumber air yang banyak tetapi ia tidak semestinya dapat menampung keperluan penduduk yang kian meningkat ini.³

Matlamat Pembangunan Milenium, atau *Millenium Development Goals* yang diusahakan oleh Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu, inginkan 191 negara, termasuk Malaysia yang menjadi anggota PBB ini agar dapat mencapai lapan objektif dalam tahun 2015 yang telah digariskan pada tahun 2010. Di antaranya ialah pembangunan lestari yang akan merangkumi isu-isu pemuliharaan dan pemeliharaan sumber semulajadi.

Encik Marimuthu ada mengatakan bahawa negara kita akan menghadapi masalah kekurangan sumber air di negara ini walaupun menerima kadar hujan yang banyak. Boleh terangkan lebih lanjut?

EN. MARIMUTHU: Masalah kekurangan sumber air ini boleh dikaitkan dengan pelbagai faktor. Salah satu faktor utama adalah kerana perkembangan mendadak penduduk negara. Selain itu wujudnya pelbagai industri yang menggunakan sumber air yang banyak. Contohnya, negara kita mempunyai lebih kurang 200 buah padang golf. Untuk kegunaan sebuah padang golf yang sederhana sahaja memerlukan 3,000 meter padu air, yang menyamai keperluan 15,000 pengguna sehari.

Ini ditambah pula dengan masalah pemanasan global yang menyebabkan keadaan cuaca yang tidak menentu. Kemudian kita lihat kebanyakan air itu pula tidak masuk ke dalam empangan yang disediakan. Sebaliknya serap ke dalam tanah. Ini kerana masalah kawasan tadahan hujan yang kian berkurangan di negara ini kerana faktor pembangunan. Masalah hutan di kawasan empangan juga telah mulai berkurangan kerana telah diterokai untuk mendapatkan hasil balaknya.

Seperti yang telah saya katakan, kebanyakan sumber utama air mentah adalah daripada sungai. Dan kebanyakan sungai-sungai di negara ini telah tercemar dan ada pula yang menjadi tempat pembuangan sampah. Terdapat 76 batang sungai di Semenanjung Malaysia, 22 daripadanya dikategorikan sebagai tercemar, manakala 44 dikategorikan sebagai sedikit tercemar. Hanya terdapat 10 batang sungai sahaja yang dikategorikan sebagai bersih⁴. Kita perlu memikirkan langkah-langkah pemeliharaan sungai ini agar sungai-sungai ini dapat dibersihkan. Selain itu rakyat perlu dididik mengenai kepentingan sungai kita.

Kedua, cuba kita teliti pola penggunaan air di negara kita. Pada tahun 1970-an, pengguna hanya menggunakan kurang daripada 200 liter per kapita sehari, manakala pada tahun 1980-an penggunaan air meningkat kepada 250 liter per kapita sehari. Kini, penggunaan dianggarkan sebanyak 300 liter per kapita sehari, bahkan di sesetengah kawasan bandar utama penggunaan air mencecah 500 liter per kapita sehari⁵. Jika kita bandingkan dengan standard penggunaan air Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu, ia hanya menyarankan penggunaan 200 liter per kapita sehari.

Oleh itu, saya ingin menyeru agar para pengguna bersikap prihatin terhadap sumber air ini. Air merupakan satu nikmat tuhan kepada kita. Jadi ia menjadi tanggungjawab kita untuk menjaga sumber tersebut untuk kegunaan generasi akan datang.

Akhir sekali, pada pendapat saya, masalah air yang berulang-ulang setiap masa ini adalah disebabkan oleh ketidakcekapan pengurusan sumber air. Saya rasa sudah tiba masanya kita menumpukan perhatian sepenuhnya dalam menangani masalah ini secara menyeluruh. Janganlah seperti “anjing menyalak bukit”!

Adakah isu pemanasan global atau pertukaran cuaca turut memberi kesan kepada sumber air?

EN. MARIMUTHU: Ya, memang pertukaran cuaca dan pemanasan global mempunyai impak kepada sumber air di negara kita. Kajian IPCC⁶, Regional Impact of Climate Change telah mengatakan bahawa dunia akan mengalami peningkatan suhu sebanyak 3-4 darjah celcius menjelang 2070. Ini boleh mengakibatkan kehilangan sebanyak 30-35 peratus pada sumber air pada musim kering.

Bolehkah Encik Marimuthu terangkan secara umum tentang pindaan Perlembagaan Persekutuan yang dibuat pada bulan Januari yang lalu?

EN. MARIMUTHU: Pindaan Perlembagaan ini dibuat bagi membolehkan pengurusan bekalan air ini diambil alih oleh kerajaan pusat, manakala sumber

air mentah kekal di bawah kuasa kerajaan negeri.

Saya rasa cadangan pindaan ini adalah sebagai langkah agar penyelarasan bekalan air ini dapat dilaksanakan. Pada masa ini, terdapat pelbagai kaedah pengurusan air yang digunakan. Ada negeri telah menswastakan keseluruhan perkhidmatan bekalan airnya, seperti Selangor dan Johor, manakala di beberapa negeri lain, telah dikendalikan oleh syarikat yang telah diperbadankan oleh kerajaan negeri. Negeri-negeri seperti Negeri Sembilan, Sabah, Pahang dan sebagainya masih dikendalikan oleh Jabatan Bekalan Air Negeri masing-masing. Dengan wujudnya penyelarasan oleh kerajaan persekutuan ini, diharapkan akan wujudnya keseragaman dari segi pengurusan bekalan air, ini termasuk juga menggunakan tarif air yang sama di seluruh negara.

Adakah kerana kegagalan kerajaan menguruskan perkhidmatan bekalan air ini, maka ia terpaksa diswastakan?

EN. MARIMUTHU: Semua masalah ini berlaku berpunca daripada ketidakcekapan agensi kerajaan negeri dalam mengendalikan sumber air dan perkhidmatan air kepada pengguna. Masalah utamanya, ialah kegagalan mengawal air tidak berhasil (NRW) yang tinggi. Apabila ini berlaku, mereka tidak dapat mengutip bayaran yang mencukupi untuk menampung kos operasi mereka. Dalam pada itu, mereka juga perlu membayar 100% air yang dirawat yang dibekalkan untuk edaran kepada pengguna. Lantaran itulah, wujudnya keadaan kerajaan negeri terpaksa berhutang kepada syarikat yang memberikan perkhidmatan ini. Sebagai jalan keluar, mereka terpaksa meminta bantuan kewangan daripada Kerajaan Persekutuan. Untuk tidak membebankan kewangannya, Kerajaan Persekutuan lebih menggalakkan agar perkhidmatan air tersebut diswastakan, supaya syarikat boleh menanggung atau melabur kewangan untuk menjalankan operasi pengedaran air.

Bagi menjelaskan lagi keadaan ini, biar saya jadikan senario di Selangor sebagai contoh. Perbadanan Urus Air Selangor (PUAS) merupakan syarikat yang diperbadankan oleh Kerajaan Negeri Selangor bagi mengambil alih pengurusan bekalan air daripada Jabatan Bekalan Air Selangor. Dalam pada

itu, kerajaan juga memberikan konsesi perkhidmatan rawatan air kepada tiga buah syarikat, iaitu Puncak Niaga, Syarikat Pengeluar Air Selangor (Splash) dan Konsortium Aliran Bekalan Air Selangor Selatan Sdn Bhd (Konsortium ABASS).⁷

Biarpun PUAS telah mengambil alih pengurusan air, tetapi ia masih gagal memberikan perkhidmatan sebagaimana yang diharapkan. Ia gagal melaksanakan beberapa langkah perlu bagi mengatasi mutu perkhidmatan air di negeri Selangor. Selain itu, kadar air tidak berhasil (NRW) di negeri Selangor juga tinggi, lebih kurang 47 peratus. Oleh itu, PUAS gagal mengutip bayaran air yang mencukupi untuk menjalankan operasinya. Dalam pada itu, PUAS juga perlu membayar kos air rawatan daripada tiga syarikat tersebut. Bayangkan, PUAS membeli 100 peratus air rawatan, tetapi hanya dapat mengutip lebih 53 peratus sahaja air yang diagihkan kepada para pengguna dan industri. Sebab itu, PUAS terpaksa menanggung hutang pula kepada syarikat konsesi rawatan air ini. Kini, PUAS berhutang sebanyak RM2,200 juta kepada Puncak Niaga, Splash dan Konsortium ABASS.⁸

Pada awal tahun 2005 ini, kerajaan negeri Selangor telah menyerahkan pengurusan air kepada Syarikat Bekalan Air Selangor (Syabas) di bawah konsep penswastaaan. Namun ia masih belum menyeluruh kerana rawatan air masih dikendalikan oleh tiga buah syarikat.

Pada kesimpulannya, kerajaan ingin melaksanakan penswastaaan ini bagi mengurangkan beban kewangan kerajaan. Selain itu, kerajaan negeri juga tidak dapat menampung kos tambahan yang wujud seperti kos projek pemindahan air antara negeri mahupun kos pemuliharaan paip-paip lama untuk menaiktarafkan kualiti air yang dibekalkan kepada pengguna.

Apakah pendirian FOMCA terhadap penswastaaan bekalan air?

EN. MARIMUTHU: FOMCA mempunyai pendirian yang tetap terhadap konsep penswastaaan secara umumnya. Saya merasakan beberapa keperluan asas haruslah menjadi tanggungjawab kerajaan untuk menguruskannya. Umpamanya pendidikan, kesihatan, elektrik, air dan sebagainya. Jadi apabila

kerajaan turut berura-ura untuk menswastakan perkhidmatan bekalan air ini, FOMCA daripada awal lagi tidak bersetuju. Kita sedia maklum, objektif sesebuah syarikat adalah untuk membuat keuntungan. Kos untuk menguruskan kemudahan asas ini memerlukan belanja yang besar. Syarikat memerlukan modal yang banyak. Dari mana datangnya modal ini?" Sudah tentu daripada pinjaman dan ada yang terpaksa dipinjam dari luar negara. Jadi di sini syarikat memerlukan kos yang besar di samping perlu membayar hutang pinjaman. Jika mereka tidak dapat menampung kos ini melalui bayaran tarif, tentu mereka akan meminta agar tarif ini dinaikkan. Ini berbeza jika kerajaan yang menguruskannya.

Bagi sesuatu golongan, kenaikan tarif tidak menimbulkan masalah kepada mereka. Tetapi bagi golongan miskin dan kurang upaya, sebarang kenaikan kos akan membebankan mereka. Apatah lagi jika tidak mampu membayarnya, adakah mereka akan dinafikan daripada menikmati kemudahan air ini? Kalau dikendalikan oleh syarikat, mereka ini mudah sahaja. Tidak bayar bil, bekalan air akan dipotong. Adakah rakyat mempunyai pilihan? Hendak harapkan air sungai atau air hujan. Semuanya telah tercemar. Jika digunakan sebagai minuman boleh menyebabkan kematian. Hendak tak hendak, terpaksa bergantung kepada bekalan air paip yang disediakan itu. Golongan seperti inilah yang merasai kesan yang besar apabila penswastaaan berlaku.

Sebelum penswastaaan berlaku rakyat telah menerima kualiti air yang baik dan kadar tarif yang berpatutan. Dahulu kita boleh minum air terus daripada pili air. Kini tidak boleh lagi, sebab walaupun air telah dirawat tetapi kerana melalui paip air yang telah usang, maka kekotoran turut masuk ke dalam saluran paip yang disalurkan ke rumah. Ramai pula yang terpaksa memasang penapis air di rumah mereka. Tetapi apabila hal ini diutarakan, syarikat mendakwa air yang disalurkan adalah mematuhi piawai Pertubuhan Kesihatan Dunia (WHO). Memanglah di loji rawatan, kualitinya mengikut WHO, tetapi bila sampai di rumah, bagaimana? Air yang diterima berkelodak, berwarna, berbau dan segala macam lagi.

Bagi FOMCA, penswastaan bukanlah satu cara penyelesaian masalah?

EN. MARIMUTHU: FOMCA merasakan penswastaan bukanlah penyelesaian yang muktamad bagi masalah bekalan air ini. Pelbagai cara boleh dibuat. Salah satunya melalui pengurusan yang bersesuaian berdasarkan sumber yang ada.

Pertama sekali, bekalan air seharusnya diuruskan oleh kerajaan kerana ia merupakan keperluan asas dan kerajaan mempunyai tanggungjawab sosial bagi menjaga keperluan asas rakyat. Kita lihat, air ini termasuk dalam pelbagai piagam dan perjanjian antarabangsa Bangsa-Bangsa Bersatu. Seperti yang saya telah saya katakan, penswastaan akhirnya menyebabkan kenaikan tarif. Jadi golongan miskin dan kurang upaya ini mungkin tidak mampu menikmatinya. Ini bermaksud hak asasi mereka telah dinafikan.

Kedua, berdasarkan pengalaman yang lalu, penswastaan kemudahan awam di Malaysia tidak mendatangkan kesan yang baik kepada para pengguna. Ia tidak sebagaimana yang dijanjikan oleh kerajaan apabila dasar penswastaan ini diperkenalkan, iaitu perkhidmatan yang lebih cekap serta bayaran yang lebih rendah. Sebaliknya, semenjak penswastaan ini dilaksanakan, pengguna terus dibebankan dengan kenaikan tarif.

Banyak contoh lain tentang penswastaan yang telah dijalankan, seperti IWK, LRT-PUTRA. MAS dan sebagainya, yang akhirnya kerajaan terpaksa mengambil alih bagi memulihkan perkhidmatannya. Selain itu, apa yang sering berlaku, pemberian konsesi penswastaan ini bukan berasaskan kepada kepakaran. Banyak syarikat yang diberikan konsesi itu, terpaksa mendapatkan kepakaran daripada luar negara.

Selain itu, saya juga risau dalam era globalisasi dan perdagangan bebas ini, sumber dan perkhidmatan air negara ini akan jatuh ke tangan syarikat-syarikat multinasional. Sebagai negara yang menandatangani Pertubuhan Perdagangan Dunia (WTO), Malaysia terikat dengan pelbagai perjanjian yang terdapat dalam WTO, antaranya perjanjian mengenai perdagangan dalam perkhidmatan atau *General Agreement on Trade in Services (GATS)*, yang menghapuskan sebarang bentuk halangan perdagangan. Ini akan

membuka kepada penguasaan syarikat multinasional terhadap syarikat pengurusan air tempatan melalui pembelian dan pengabungan syarikat. Kita juga perlu fahami bahawa Kesatuan Eropah Union telah meminta Malaysia untuk menggunakan syarat-syarat GATS dan membiarkan pengurusan air diswastakan kepada syarikat-syarikat mereka.

Keempat, jelas ternyata bahawa penswastan akan mengakibatkan kenaikan tarif. Apabila perkhidmatan bekalan air diberikan ke tangan syarikat swasta sudah tentu mereka akan lebih cenderung dalam mengaut keuntungan. Air bukan seperti barangan-barangan lain. Air merupakan satu sumber keperluan asas yang digunakan dalam kehidupan seharian pengguna. Mereka tidak mempunyai apa-apa pilihan lain melainkan menggunakan perkhidmatan yang disediakan kepada mereka dalam mendapat bekalan air bersih untuk kegunaan minuman dan kehidupan.

Kelima, apabila air dijadikan sebagai satu komoditi, boleh diniagakan, ia akan menjadikan syarikat yang mengendalikannya cenderung untuk memperolehi modal yang telah dibelanjakan (cost recovery). Mereka tidak menekankan untuk memperbaiki kualiti perkhidmatan terlebih dahulu. Ini menyebabkan kualiti air menjadi merosot kerana banyak wang dibelanjakan untuk tujuan yang lain pula.

Keenam, penswastan juga boleh cenderung kepada gejala rasuah. Senario penswastan air di peringkat antarabangsa boleh kita jadikan sebagai contoh. Syarikat multinasional, seperti Vivendi, Suez Lyonnaise de Eaux dan sebagainya dilaporkan telah memberi rasuah kepada agensi kerajaan kerana syarikat ini gagal memberikan perkhidmatan yang baik⁹. Oleh itu untuk menutup kegagalan mereka, maka mereka terpaksa memberikan rasuah di samping untuk terus mendapatkan kontrak yang baru.

Ketujuh, penswastan menyebabkan pengguna mahupun rakyat umumnya tidak dapat menggunakan kuasa hak pengguna mereka. Apabila sesuatu konsesi itu ditandatangani, kerajaan akan terikat dengan perjanjian tersebut. Oleh itu, sebarang bentuk bantahan atau rundingan dengan kerajaan sukar dijalankan kerana ikatan ini.

Kelapan, apabila sesuatu penswastan berlaku, syarikat akan melakukan rombakan dan pengubahsuaian operasi. Dalam hal ini, lebih kakitangan akan dibuang bagi membolehkan kos operasi dapat dikurangkan. Dalam keadaan seperti ini, ia juga menjejaskan kuasa beli pengguna kerana kehilangan pekerjaan dan pendapatan.

Pengguna Malaysia sebenarnya bersikap fleksibel. Maksud saya, pengguna bersedia membayar kadar tarif yang berpatutan jika menerima bekalan air yang berkualiti serta perkhidmatan yang baik. Persoalannya, adakah syarikat swasta yang diberikan konsesi ini bersedia menjadikan isu kualiti ini sebagai keutamaan, tanpa memberi kepentingan kepada pemegang saham?

Jadi penswastan ini akan memberikan kesan yang besar kepada pengguna?

EN. MARIMUTHU: Melalui penswastan yang dilaksanakan, perniagaan air akan berkembang sebagai satu sektor yang sangat menguntungkan. Ini berdasarkan kepada pengalaman buruk rakyat yang berdepan dengan kenaikan dalam kos hidup akibat penswastan, satu contoh yang paling ketara ialah kenaikan tol oleh Projek Lebuhraya Utara Selatan (PLUS).

Disebabkan oleh kontrak konsesi penswastan tol, kerajaan terpaksa menaikkan kadar tol sebanyak 10 peratus pada setiap tiga tahun. Sedangkan, jumlah kenderaan yang menggunakan lebuh raya semakin banyak. Sudah tentulah syarikat dapat mengutip jumlah bayaran tol yang besar. Sewajarnya wang tersebut sebahagiannya digunakan untuk menampung kos penyelenggaraan lebuh raya. Tetapi ini tidak berlaku. Setiap tahun syarikat membuat kenyataan mereka mengaut keuntungan yang besar bagi menarik perhatian pelabur luar di samping untuk memberikan dividen yang baik kepada pemegang saham. Tetapi untuk menampung kos penyelenggaraan, mereka meminta pengguna pula membayarnya melalui kenaikan kadar tol. Ini tidak sewajarnya berlaku. Malahan tugas penyelenggaraan itu diserahkan kepada syarikat bersekutu mereka sendiri. Akhirnya wang itu berputar di kalangan syarikat mereka sahaja.

Jika syarikat gagal mendapatkan jumlah wang yang sepatutnya atau kerajaan enggan menaikkan kadar tol, kerajaan pula terpaksa membayar pampasan. Saya rasa pelik dengan perjanjian konsesi tersebut dan merasakan perjanjian yang dibuat berat sebelah. FOMCA tidak faham mengapakah kerajaan kita menandatangani perjanjian konsesi yang tidak menyebelah kerajaan ataupun pengguna?.

Hal ini juga mungkin berlaku kepada konsesi penswastaaan air. Dalam kes penswastaaan air di negeri Selangor, Syabas boleh meminta agar kadar tarif air dikaji semula setiap tiga tahun sekali. Sekali lagi keadaan yang sama akan turut berlaku sebagaimana konsesi penswastaaan tol yang membebankan pengguna.

Adalah jelas bahawa apabila berlaku penswastaaan, syarikat swasta yang mengambil alih akan lebih cenderung dalam melaksanakan pengambilan balik semua kos yang dibelanjakan. Ini bermaksud syarikat lebih cenderung dalam menjaga kepentingan pemegang saham. Dalam keadaan ini, bentuk subsidi dan subsidi bersilang mungkin akan dihapuskan. Sudah tentu ia akan memberi impak kepada golongan berpendapatan rendah.

Kita boleh melihat juga pengalaman penswastaaan yang berlaku di luar negara. Penswastaaan perkhidmatan air di Cochabamba, Bolivia¹⁰ boleh dijadikan sebagai contoh. Mereka telah menswastakan bekalan air pada tahun 1999 kepada AGUAS del Tunari, anak syarikat Bechtel, sebuah syarikat multinasional daripada Britain. Hasil penswastaaan tersebut, tarif meningkat antara 100 hingga 200 peratus. Ramai keluarga yang berpendapatan AS\$100 sebulan terpaksa membelanjakan US\$20 sebulan iaitu 20 peratus daripada pendapatan mereka. Ini menyebabkan rakyat terus ditimpa bebanan yang berat. Akhirnya, kerajaan terpaksa membatalkan kontrak dengan syarikat ini. Namun begitu, syarikat ini pula telah bertindak menyaman kerajaan Bolivia dengan tuntutan ganti rugi sebanyak US\$25 juta.

Keadaan yang sama juga turut berlaku kepada bandar raya Atlanta di Amerika Syarikat yang menghadapi masalah selepas menandatangani perjanjian selama 20 tahun, yang bernilai AS\$428 dengan syarikat United Water, sebuah anak syarikat Suez. Pada tahun 2003, Atlanta terpaksa

menamatkan kontrak tersebut yang merupakan projek penswastan air yang terbesar di Amerika Syarikat.

Walau di mana juga penswastan air yang berlaku, janji yang biasa dibuat ialah ia akan mengurangkan tarif air serta rakyat akan menikmati bekalan air bersih. Namun kesudahannya, ia gagal dilaksanakan dan rakyat pula terpaksa menjadi mangsa.

Dalam kes penswastan di Malaysia ini, syarikat multinasional juga turut terlibat?

EN. MARIMUTHU: Memang terdapat beberapa syarikat multinasional yang turut mengambil bahagian dalam perkhidmatan air di negara kita. Di antara syarikat-syarikat tersebut ialah Suez, Veolia, Saur, United Utilities dan lain-lain. Dalam satu kajian oleh Public Services International Research Unit pada Disember 2004¹¹, beberapa fakta mengenai syarikat-syarikat multinasional yang terlibat dalam perkhidmatan air serta kaitan mereka dengan syarikat swasta tempatan telah disenaraikan. Saya akan memberikan beberapa contoh yang menunjukkan syarikat-syarikat multinasional ini yang telah gagal dalam operasi mereka di peringkat antarabangsa, turut terlibat dalam projek perkhidmatan air di negara kita.

Suez (yang dahulunya dikenali sebagai Lyonnaise des Eaux) merupakan syarikat air multinasional yang terbesar dan terkemuka di dunia. Syarikat ini telah lama terlibat dalam aktiviti perkhidmatan bekalan air di Asia seperti Indonesia, India, Korea Selatan Korea, China dan juga di Malaysia.

Di Malaysia, Suez terlibat dalam menjalankan perkhidmatan bekalan air kepada 1.8 juta pengguna. Namun ia dalam bentuk memberikan bantuan kewangan kepada syarikat tempatan dan tidak mempunyai kuasa dalam operasi mereka. Operasi syarikat ini di Malaysia melalui syarikat tempatan, Jetama Sdn. Bhd (Ondeo Services) yang mengendalikan perkhidmatan bekalan air pukat di Kota Kinabalu, Sabah sejak tahun 1993.

Suez telah berhadapan dengan pelbagai masalah dalam operasinya di beberapa buah negara. Di Vietnam, Suez mendapat satu projek BOT (build,

operate and transfer) bagi loji rawatan air di Thu Duc di Bandar Ho Chi Minh pada tahun 1997. Dalam konsesi ini, Suez telah mengenakan kadar bayaran yang lebih tinggi kepada pihak berkuasa air tempatan melebihi tarif yang dikenakan kepada pengguna. Dalam keadaan ini pihak berkuasa air tempatan telah terperangkap melalui perjanjian konsesi sehingga tidak dapat menampung kos operasi. Kontrak konsesi ini terpaksa ditamatkan pada bulan Februari 2003.

Demikian juga dengan syarikat Veolia (dahulunya sebahagian daripada syarikat Vivendi dengan nama Generale des Eaux) juga mempunyai operasi di seluruh dunia terutama di India, China, Australia dan New Zealand.

Pada tahun 1998, Veolia telah membeli 30 peratus saham di dalam syarikat tempatan Intan Utilities yang mengendalikan perkhidmatan air untuk bandar raya Ipoh. Di Selangor, Veolia telah beroperasi melalui CGE Utilities (syarikat usahasama dengan Ranhill yang memegang sebanyak 45 peratus saham) yang mempunyai 26 loji rawatan air. Konsesi ini telah ditamatkan dan diambilalih oleh Syabas apabila syarikat ini mengambil alih perkhidmatan pengurusan air di Selangor. Di samping itu, Veolia juga mempunyai projek di Johor dan Sabah.

Operasi Veolia di luar negara banyak yang mengalami kegagalan. Umpamanya di Australia, syarikat telah diberikan konsesi di Adelaide pada tahun 1995, yang dikendali oleh syarikat tempatan United Water (usahasama Veolia, Thames Water dan sebuah syarikat Australia yang memegang 5 peratus saham). Syarikat ini juga mempunyai loji rawatan air di Sydney dan Noosa (Queensland). Konsesi dan perkhidmatan yang dikendalikan syarikat ini tidak diletakkan di bawah kawal selia yang ketat. Ini menyebabkan kerajaan telah melakukan dua penyiasatan hasil daripada arahan yang dibuat oleh Parlimen negara itu. Di antara tahun 1993 dan 2000, tarif air telah meningkat 59% pada masa yang sama kadar inflasi ialah 11%. Kadar kehilangan kerja adalah 33%, ia jelas menunjukkan kegagalan syarikat ini dalam kontrak penswastan mereka.

Thames telah membuat perjanjian perkhidmatan teknikal dengan pemegang konsesi penswastan air di Johor, iaitu Syarikat Air Johor (SAJ). SAJ telah diberikan konsesi selama 30 tahun daripada kerajaan negeri Johor. Di antara

tugas yang diserahkan kepada Thames ialah untuk melaksanakan program bagi mengurangkan kadar kehilangan air di samping mewujudkan pusat latihan dan penyelidikan. Kini Thames turut memberi perkhidmatan yang serupa kepada Timatch Water yang beroperasi di Sabah.

Syarikat Thames terpaksa menamatkan operasi air di Kelantan pada tahun 1999. Konsesi penswastan ini yang bermula pada tahun 1995, menerusi Kelantan Waters Sdn Bhd, merupakan usahasama 70:30 di antara Thames Water dan Yayasan Kelantan Darul Naim. Konsesi tersebut adalah untuk tempoh 25 tahun bernilai RM100 juta. Pada tahun 1998, Kelantan Waters telah menanggung hutang sebanyak RM100 juta. Selain itu, bekalan air yang disalurkan kepada pengguna juga tidak cekap, iaitu tekanan rendah, tidak berkualiti serta sering mengalami gangguan. Bagi mengatasi masalah ini, Kerajaan Persekutuan telah diminta untuk campur tangan dan memberikan pinjaman sebanyak RM600 juta. Kerajaan Kelantan telah membeli balik saham 70% daripada Thames di dalam Kelantan Water dengan harga RM50 juta dan mewujudkan pula syarikat baru, iaitu Air Kelantan Sdn Bhd, yang sepenuhnya dimiliki oleh Kerajaan Negeri.

Selain itu, banyak juga syarikat usahasama yang wujud di antara syarikat tempatan dengan syarikat multinasional ini Pilecon (usaha sama bersama Suez), PBB/Kerry Utilities (usahasama dengan Veolia) dan Salcon.

Walau bagaimanapun, tiga syarikat perkhidmatan air yang terbesar di negara ini ialah Puncak Niaga (Selangor), Ranhill Utilities (pemegang syarikat SAJ, di Johor) dan Taliworks (Kedah dan Negeri Sembilan)

FOMCA telah banyak menjalankan aktiviti dan kempen tentang air, terutamanya berkaitan dengan penswastan ini. Boleh jelaskan kempen dan aktiviti tersebut?

EN. MARIMUTHU: Sebagai persatuan yang berperanan untuk menjaga kepentingan pengguna, FOMCA telah mengadakan pelbagai kempen dan aktiviti sejak ura-ura penswastan ini timbul.

Penswastan air di negara kita telah mula dibincangkan sejak tahun 1987. Walau bagaimanapun pada tahun 1998, berlaku krisis air yang teruk di

beberapa buah negeri. Ini adalah berturutan dengan kewujudan masalah El-Nino yang mengakibatkan masalah air di negeri-negeri Kedah, Penang dan Selangor¹². Di Selangor, untuk membincang isu krisis air tersebut, FOMCA dan Persatuan Pengguna Selangor dan Wilayah Persekutuan telah cuba menganjurkan Forum Awam bertajuk “*Water Crisis*” yang telah dibatalkan perमितnya dengan alasan akan menjejaskan keselamatan negara.

Selain itu, pada tahun 2001, FOMCA sekali lagi menganjurkan ForumAwam yang bertajuk “Isu Air”. Pada tahun 2002 pula, FOMCA dengan kerjasama ERA Consumer Malaysia, Persatuan Pengguna Selangor dan Wilayah Persekutuan dan Persatuan Pengguna Klang telah mengambil inisiatif dalam menubuhkan “PemantauAir Selangor” atau lebih dikenali sebagai “*Selangor Water Watch (SW3)*”.

Kemudian pada tahun Julai 2004 ketika isu penswastaaan semakin hangat diperkatakan, FOMCA menganjurkan satu Forum Awam bertajuk “*Is Malaysia Ready for Privatization of its Water Resources*”. Forum ini dilancarkan oleh Menteri Tenaga, Air dan Telekomunikasi, Dato Seri Dr. Lim Keng Yaik serta dihadiri oleh wakil industri air mahupun orang awam.

Baru-baru ini, pada 17 Januari 2005, FOMCA, MTUC dan beberapa pertubuhan bukan kerajaan telah menyerahkan satu memorandum kepada ahli-ahli Parlimen, iaitu sebelum persidangan parlimen bermula bagi perbincangan Pindaan Perlembagaan tentang pemindahan kuasa pengurusan air daripada kerajaan negeri kepada kerajaan Persekutuan.

Nampaknya penswastaaan ini seolah-olah tidak dapat elakkan. Kerajaan tetap akan melaksanakannya. Bagi FOMCA, apakah yang sewajarnya berlaku terhadap penswastaaan perkhidmatan air ini?

EN. MARIMUTHU: FOMCA sememangnya mempunyai beberapa cadangan kepada kerajaan dalam menangani isu-isu bekalan air. Antara cadangan-cadangan ini telah dibuat melalui surat kepada editor dan diterbitkan di dalam akhbar Utusan Malaysia, pada 26 Disember 2004.

Pertama, perkhidmatan bekalan air perlu dinaiktarafkan dan dilanjutkan

supaya merangkumi semua kawasan. Selain itu, proses pengurusan air perlu bersepadu, meliputi daripada rawatan, pengedaran dan pengebilan. Di samping itu, syarikat konsesi juga perlu terlibat dalam pemprosesan sisa air kumbahan.

Kedua, FOMCA menyarankan supaya Kementerian berkenaan meneliti semula kontrak konsesi penswastan air. Langkah-langkah kawal selia perlu disertakan dalam kontrak tersebut agar kerajaan mudah menyelaraskan semula kontrak tersebut apabila Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara (SPAN) berfungsi kelak.

Ketiga, FOMCA menegaskan bahawa kerajaan harus memastikan bahawa kenaikan tarif bekalan air perlulah berpatutan supaya semua anggota masyarakat dapat menikmati kemudahan air. Sehubungan itu, kami menyarankan agar kerajaan memberikan subsidi bagi 40 meter kubik yang pertama. Langkah ini akan membolehkan golongan berpendapatan rendah menikmati bekalan air. Ia juga selaras dengan prinsip "*Polluter Pay Principle*" yang akan mencerminkan kerajaan yang berjiwa rakyat.

Keempat, memandangkan kadar permintaan bekalan air yang kian meningkat iaitu 5-6% setahun, manakala sumber air yang semakin berkurangan. Kerajaan Persekutuan harus mempertimbangkan dengan lebih serius langkah-langkah dalam mencari sumber air yang baru. Negeri Selangor sendiri bakal mengalami masalah kekurangan air pada tahun 2008. Oleh itu, proses pembinaan paip bagi "pemindahan air antara negeri", iaitu di antara Pahang dan Selangor juga harus dipercepatkan. Melalui penyaluran ini, negeri Selangor akan menerima 2200 juta liter air setiap hari.

Kelima dan paling penting, pengguna seharusnya diberi didikan pengguna dalam penggunaan air supaya pengeluaran dapat menampung permintaan air.

Kerajaan akan menubuhkan Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara (SPAN) tidak berapa lama lagi. Bagaimanakah ia akan berfungsi dan harapan FOMCA terhadap SPAN ini?

EN. MARIMUTHU: Suruhanjaya ini ditubuhkan dengan tujuan utama untuk berfungsi sebagai sebuah badan yang ditubuhkan khusus untuk mengawal selia bekalan air di seluruh negara. Selain itu, ia juga akan berperanan sebagai agensi penghubung antara rakyat dengan kerajaan. Tanggungjawab utama Suruhanjaya ini sebagai satu badan pengawas seliaan yang menjaga kepentingan pengguna terutama bagi menjamin kualiti air serta mengawas tarif yang akan dikenakan kelak.

Saya juga berharap agar semua pihak yang berkepentingan seperti Ahli Parlimen, professional, badan-badan bukan kerajaan serta persatuan pengguna akan turut terlibat di dalam Suruhanjaya ini. Dengan ini semua pihak termasuk pengguna dan rakyat diberi hak menyuarakan pendapat masing-masing. Ini juga akan mengelakkan daripada wujudnya pemusatan kuasa mutlak oleh Suruhanjaya tersebut.

Sejauh manakah pengguna boleh menaruh harapan terhadap SPAN?

EN. MARIMUTHU: Agak sukar bagi saya menjawab persoalan ini. Keberkesanan Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara bergantung kepada bagaimana ia dapat mengawasi isu-isu tentang perkhidmatan bekalan air ini. Begitu juga dengan kawal selia, penguatkuasaan dan kerjasama daripada syarikat yang memegang konsesi penswastan air.

Kita memang mengharapkan yang terbaik daripada kerajaan mahupun Suruhanjaya Perkhidmatan Air Negara.

Encik Marimuthu ada menyentuh tentang air tidak berhasil. Apa yang menyebabkan berlakunya air tidak berhasil ini dan cara mengatasinya

Air tidak berhasil boleh didefinisikan sebagai perbezaan di antara kuantiti air yang disalurkan daripada pusat rawatan air dengan kuantiti air yang

diterima oleh pengguna berdasarkan jumlah bacaan meter pengguna.

Terdapat banyak sebab berlakunya air tidak berhasil ini. Di antaranya, disebabkan oleh kebocoran paip, kuantiti air yang tercatat pada meter adalah kurang daripada kuantiti yang digunakan dan masalah kecurian air di kawasan-kawasan setingan. Malah terdapat juga laporan media tentang kes kecurian air oleh industri.

Saya rasa masalah air tidak berhasil boleh diatasi dan saya sendiri tidak faham mengapa ia tidak dapat dikurangkan. Pengurangan dalam air tidak berhasil dapat meningkatkan pendapatan kepada pihak pengurusan air. Dan dalam masa yang sama mengelakkan agensi atau syarikat pengedar air seperti PUAS daripada berhutang kepada syarikat yang mengendalikan rawatan air.

Apakah peranan syarikat swasta yang mengambil alih perkhidmatan air di Malaysia?

EN. MARIMUTHU: Syarikat swasta yang mengambil alih perkhidmatan air di Malaysia haruslah mempunyai satu cara yang menyeluruh dalam menangani masalah-masalah yang wujud dalam industri ini, contohnya air tidak berhasil, kualiti air yang terjejas disebabkan oleh paip simen asbestos yang terlalu lama, ada yang telah melebihi 30 tahun.

Syarikat juga haruslah mengambil langkah-langkah dalam memelihara dan memulihara sumber air.

Apa yang penting sekali, syarikat tidak hanya terlalu mementingkan keuntungan yang besar sahaja. Mereka perlu mempunyai tanggungjawab sosial terhadap masyarakat. Hasil pendapatan perniagaan ini hendaklah disalurkan sebahagiannya dalam usaha untuk mempertingkatkan prasarana kemudahan air. Perkhidmatan pelanggan yang berkesan juga perlu diwujudkan. Sebarang aduan pengguna perlu diatasi dengan segera. Saya rasa jika pengguna berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan oleh syarikat, tidak banyak rungutan yang akan timbul. Pengguna bersedia

membayar bil air tetapi biarlah berpatutan.

Dalam keadaan ini, apa sebenarnya yang kita harapkan daripada kerajaan apabila berlakunya penswastaaan ini.

EN. MARIMUTHU: Penswastaaan air boleh dikaitkan kepada tiga perkara, iaitu pertama, air tidak berhasil (NRW). Saya rasa kerajaan boleh mengambil pengalaman negara-negara lain seperti Singapura yang mempunyai kadar NRW yang minimum. Kedua, kerajaan juga perlu mencari sistem-sistem dan model yang cekap bagi menangani masalah permintaan air bersih yang kian meningkat. Ketiga, kerajaan juga perlu mencari sokongan kewangan alternatif. Dalam hal ini, kita boleh melihat kaedah yang digunakan oleh Perbadanan Air Pulau Pinang (PBA) yang memberi alternatif kepada pengguna untuk menjadi sebahagian daripada pemegang saham syarikat tersebut.

Selain itu, kerajaan juga perlu memberikan tumpuan kepada pemuliharaan dan pemeliharaan sumber-sumber air di negara kita. Pencemaran yang teruk berlaku di sungai-sungai perlu dihentikan. Kempen-kempen pembersihan sungai dan pendidikan kepada rakyat perlu digalakkan agar rakyat memahami kepentingannya menjaga kebersihan sungai.

Selain itu, rakyat perlu digalakkan agar tidak membazirkan air. Jika perlu, konsep 'polluter pay principle' perlu dilaksanakan. Rakyat perlu diberikan pendidikan bahawa jika mereka tidak menjimatkan air, kesannya akan diterima pada jangka panjang. Bagi sektor industri pula, galakkan perlu diberikan dalam bentuk insentif agar mereka mengamalkan guna semula air dalam operasi pengeluaran mereka. Selain itu, kaedah-kaedah lain seperti penuaian air hujan (*rain water harvesting*) patut dikaji dan diaplikasi secara besar-besaran.

India contohnya, telah melaksanakan sistem penuaian air hujan yang berkesan dan sistem ini telah memberi pelbagai manfaat kepada negara tersebut. Kita sedia maklum India merupakan negara yang mempunyai kadar kependudukan yang tinggi. Ia juga merupakan sebuah negara pertanian.

Sistem ini amat berfaedah dari segi membantu dalam aktiviti pertanian mereka. Pihak berkuasa tempatan di Malaysia juga boleh mengambil contoh pihak berkuasa tempatan di India yang bekerjasama dengan penduduk setempat bagi mengembangkan konsep kitar semula air dan penuaian air hujan untuk kegunaan domestik, industri dan pertanian¹³.

Apa yang penting juga, kita berharap kerajaan akan memahami kesan yang akan berlaku akibat penswastaaan air ini kepada rakyat. Pengalaman penswastaaan air yang berlaku di negara luar perlu dijadikan sebagai iktibar. Kerajaan perlu mencari satu model yang benar-benar berjaya agar kedua-dua pihak, iaitu syarikat agensi dan pengguna mendapat manfaat.

Apakah pula tanggungjawab pengguna?

EN. MARIMUTHU: Bagi rakyat Malaysia, yang sedang berdepan dengan agenda penswastaaan bekalan air, inilah merupakan masa terbaik untuk berbuat sesuatu, sekurang-kurangnya dengan menyertai debat penswastaaan bekalan air yang berlangsung.

Pengguna mestilah bersikap proaktif dalam menuntut hak-hak mereka dalam mendapatkan keperluan asas pada harga yang berpatutan dan pada masa yang sama mereka perlulah menukar gaya hidup dan menjadi lebih prihatin dalam memelihara sumber semulajadi yang kian bermasalah ini.

Pengguna harus faham keadaan yang sedang berlaku pada masa ini. Penduduk dunia dianggarkan 6 bilion orang dan 1.1 bilion daripada jumlah itu tidak mendapat bekalan air bersih, manakala 2.4 bilion pula tidak mempunyai sistem sanitasi yang sempurna. Menjelang 2025, dianggarkan dua orang bagi setiap tiga orang penduduk dunia akan mengalami masalah bekalan air bersih¹⁴.

Pengguna haruslah menukar cara hidup dan menggunakan air dengan berjimat cermat. Selain itu, penggunaan di rumah harus dijimatkan dalam kegunaan sehari-harian. Contohnya, gunakan air yang diguna semula atau air hujan untuk mencuci kereta, menyiram pokok atau tanaman, dan juga untuk kegunaan tandas.

Akhir sekali, pada pandangan Encik Marimuthu, apakah kaedah terbaik yang perlu dilakukan agar pengguna turut mendapat manfaat daripada penswastaaan ini?

EN. MARIMUTHU: Bagi saya, kerajaan perlu mewujudkan cara agar rakyat turut dapat melibatkan diri dalam penswastaaan ini. Dalam hal ini, model penswastaaan perlulah telus. Pengguna haruslah diberi kesedaran mengenai proses penswastaaan yang berlaku dan lebih penting lagi terma-terma serta syarat-syarat perjanjian dalam konsesi penswastaaan hendaklah dijadikan sebagai bahan rujukan umum, bukannya dokumen sulit.

Selain itu kerajaan juga harus mewujudkan satu kaedah yang sebahagian daripada saham syarikat yang terlibat dengan konsesi penswastaaan ini boleh dilanggan oleh para pengguna secara mudah. Kaedah ini membolehkan pengguna membeli saham melalui pinjaman dan bayaran balik pinjaman disertakan bersama di dalam bil air mereka. Ini akan menggalakkan pengguna untuk menerima serta melibatkan diri dalam penswastaaan ini jika mereka berpendapat bahawa penswastaaan tersebut akan memberi manfaat. Dengan cara ini, kerajaan dapat memupuk ‘rasa kepunyaan’ pada diri pengguna, bukan sahaja terhadap syarikat konsesi penswastaaan tetapi juga amat prihatin terhadap sumber semula jadi yang terdapat di negara kita.

RUJUKAN

- 1 National Water Resources Study 2000-2050, Peninsular Malaysia Volume 1
- 2 H Tan (1999) "Challenges in Meeting national Demand for Safe Water" dalam Buletin Kesihatan Masyarakat Isu Khas, Kuala Lumpur
- 3 National Water Resources Study 2000-2050, Peninsular Malaysia Volume 1
- 4 National Water Resources Study 2000-2050, Peninsular Malaysia Volume 1
- 5 Chan. N. W. "Impact of Privatisation of Water on the Poor in Malaysia" dibincangkan di ERA Consumer Consultation on Water, Mac 2003, Subang Jaya
- 6 IPCC (1998), "Regional Impacts of Climate Change : An assessment of Vulnerability, Cambridge University Press"
- 7 Chan N.W. "The current water Crisis: What went wrong" Water Watch Penang <http://www.geocities.com/wwatchpg/p62.htm>
- 8 Memorandum FOMCA dan MTUC kepada ahli parlimen, 17 Januari 2005, Petaling Jaya
- 9 David Hall, Violeta Corral, Emanuele Lobina dan Robin de la Motte, Disember 2004, "Water privatizing and Restructuring in Asia Pasific" Public Services International Research Unit (PSIRU)
- 10 Haris Zalkapli, Fikrah Harakah, isu global, 1-15 Februari 2005
- 11 David Hall, Violeta Corral, Emanuele Lobina dan Robin de la Motte, Disember 2004, "Water privatizing and Restructuring in Asia Pasific" Public Services International Research Unit (PSIRU)
- 12 Chan N.W. "The current water Crisis: What went wrong" Water Watch Penang <http://www.geocities.com/wwatchpg/p62.htm>
- 13 Vandhana Shiva, 2002, Water Wars - Privatisation, Pollution and Profit, India Research Press
- 14 Consumers Internatinal, Water Works sempena World Consumer Rights Day 15 Mac 2004

AMALAN MENJIMATKAN PENGGUNAAN AIR

Berikut adalah langkah penggunaan dan penjimatan air yang boleh diamalkan bagi menjimatkan sumber air.

AKTIVITI	AMALAN BIASA	KUANTITI DIGUNAKAN (Liter)	AMALAN BAIK	KUANTITI DIGUNAKAN	KUANTITI DIJIMATKAN (Liter)
Memberus gigi	Membuka pili air selama 5 min	45	Mengguna gelas	0.5	44.5
Mencuci tangan	Membuka pili air selama 2 min	18	Mengguna besin setengah penuh. Hilangkan kekotoran dengan ubat pencuci sebelum membasuh dengan sabun dan air	2	16
Bercukur	Membuka pili air selama 2 min	18	Mengguna cawan	0.25	17.75
Mandi	Mengguna tab mandi yang penuh air	110	Mengguna pancuran air (shower)	20	90
Mencuci muka	Membuka pili air selama 2 min	18	Mengguna air dalam besen setengah penuh	2	16
Mencuci rambut	Membuka pili air selama 5 min	45	Mengguna 2 besen air	9	36
Mencuci sayur	Membuka pili air selama 5 min	45	Setengah penuh sinki (2 kali) basuh	9	36
Mencuci pinggan mangkuk	Membuka pili air selama 15 min	135	Tiga sinki penuh air (1 basuh, 2 kali bilas)	25	110
Mencuci kain dengan mesin pencuci	Membuka pili air selama 20 min setiap hari	130 tiap-tiap hari	Mencuci penuh muatan setiap 2 hari sekali	130 setiap 2 hari	130 setiap 2 hari
Mencuci lantai	Membuka pili air dan getah hos selama 5 min	200	Mengguna kain pencuci (mop) dan baldi	18	182
Menyiram pokok bunga	Mengguna dari pili air dan hos getah selama 10 min	120	Mengguna tin atau baldi penyiram air.	5	115
Mencuci kereta	Mengguna air dari pili dan hos getah selama 10 min	400	Mengguna air dari baldi (2) pancuran air	18/40	382
Pancur (flushing) tandas	Menggunakan tangki besar biasa	13.5 atau lebih	Mengguna tangki 2 pancur pendek untuk buang air kecil pancur penuh untuk buang air besar.	4.5	4.5

Sumber : Buku Panduan Pelanggan, Jabatan Air Negeri Sabah, Julai 1997

RUANGAN PUSAT KHIDMAT ADUAN PENGGUNA NASIONAL (NCCC)



NCCC

No. 1C-1, Bangunan SKPPK,
Jalan SS9A/17,
47300 Petaling Jaya, Selangor
Tel : 03-7877 9000
Faks : 03-7874 8097
Emel : nccc@eraconsumer.org
www.eraconsumer.org

ADIL ● PROFESIONAL ● BERKESAN

8 Hak Asas Kita

- Hak Untuk Mendapat Keselamatan
- Hak Untuk Mendapat Maklumat
- Hak Untuk Mendapat Kemudahan Asas
- Hak Untuk Menyuarakan Pendapat
- Hak Untuk Mendapat Gantirugi
- Hak Untuk Membuat Pilihan
- Hak Untuk Mendapatkan Pendidikan Pengguna
- Hak Untuk Mendapat Alam Sekitar Yang Sihat

Profil FOMCA

Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna-Pengguna Malaysia atau nama akronimnya, FOMCA merupakan sebuah organisasi bukan kerajaan yang bergerak secara sukarela dan tidak mencari keuntungan, bebas daripada isu-isu perkauman, keagamaan dan sebarang parti politik. FOMCA telah ditubuhkan pada 10hb Jun 1973 sebagai persatuan gabungan bagi beberapa persatuan-persatuan negeri pada masa itu. Kini FOMCA mempunyai 15 ahli gabungan di seluruh negara.

Objektif FOMCA adalah untuk menguatkan dan mengukuhkan pertubuhan pergerakan pengguna di Malaysia; meneliti isu-isu serta berjuang untuk hak-hak pengguna; berjuang melalui kuasa beli pengguna yang mengikut keperluan untuk pembangunan yang menjamin sosio ekonomi yang adil dan kualiti alam sekitar yang lebih baik; dan mengkoordinasi dan menjadi badan perunding bagi organisasi pengguna di Malaysia.

Untuk mencapai objektif tersebut, FOMCA menjalankan pelbagai program pendidikan kepenggunaan dan menerbitkan risalah untuk kesedaran pengguna; bertindak memberi perlindungan kepada pengguna di semua peringkat; menyebarkan maklumat kepada pengguna; dan mengkoordinasikan tindakan pengguna melalui kempen dan sebagainya.

Falsafah FOMCA adalah untuk mewujudkan suasana dan sifat berdikari di kalangan pengguna, dengan merealisasikan moto “Perlindungan Paling Berkesan Adalah Perlindungan Kendiri.”



Gabungan Persatuan-Persatuan Pengguna-Pengguna Malaysia (FOMCA)

No. 1D-1, Bangunan SKPPK, Jalan SS9A/17,
47300 Petaling Jaya, Selangor Darul Ehsan, Malaysia
Tel: 03-7876 2009, 7875 6370/62 Faks: 03-7877 1076
Emel: fomca@fomca.org.my atau fomca@po.jaring.my
Laman Web: www.fomca.org.my