

FAQ Aplikasi MySATU

Saya tidak boleh akses log masuk ke aplikasi MySATU. Apa yang perlu saya buat?

- Sila klik butang **“Forgot your password?”** di skrin log masuk. Kemudian, semak emel anda (termasuk folder Spam/Junk) untuk pautan reset kata laluan.
- Kata laluan baharu adalah **“case sensitive”** : (Cth : MySatu_@123) (perlu ikut betul-betul huruf besar/kecil seperti dalam emel).
- Untuk elakkan kesilapan, disarankan salin kata laluan dari emel dan paste terus ke aplikasi MySATU.

Berapa banyak akaun air boleh saya masukkan dalam aplikasi MySATU?

- Untuk satu Username, anda boleh mendaftarkan lebih daripada 20 akaun.
- Setiap akaun yang ditambah perlu diberikan **“nickname”** (contoh: Rumah Bapa, Pejabat, Rumah Sewa) supaya lebih mudah dikenali.

Berapa lama tempoh bil air yang boleh dilihat & dimuat turun dalam aplikasi MySATU?

- Anda boleh semak **bil air untuk 12 bulan terkini** melalui aplikasi mySATU.
- Jika anda perlukan rekod bil melebihi daripada 12 bulan, sila hubungi atau kunjungi **Pusat Khidmat Pelanggan SATU** yang berhampiran.

Bagaimana cara untuk memasukkan pertanyaan & aduan dalam aplikasi MySATU?

Anda hanya perlu:

1. Log masuk ke aplikasi mySATU.
 2. Pilih menu **“Aduan”**.
 3. Isikan butiran aduan anda berserta lokasi dan gambar (jika ada).
 4. Tekan **Hantar**.
- Aduan anda akan terus dihantar kepada pihak SATU untuk tindakan lanjut.

Berapakah kadar tarif air terkini?

Berikut adalah Kadar Tarif Air yang **Berkuat Kuasa pada 1 Ogos 2025** mengikut jumlah penggunaan dan kadar baharu dalam kategori masing-masing.

1. Kategori Domestik (Meter Individu)

- 0 - 20 m³ (RM 0.66/m³)
- >20 - 35 m³ (RM 1.69/m³)
- >35 m³ (RM 2.25/m³)
- Kadar Minimum - RM 6.60

2. Kategori Bukan Domestik

- 0 - 35 m³ (RM 2.21/m³)
- > 35 m³ (RM 2.25/m³)
- Kadar Minimum - RM 22.10

3. Kategori Domestik (Meter Pukal)

- Kadar Rata - RM 2.25
- Kadar Minimum - RM 22.50

4. Kategori Rumah Ibadat dan Institusi Kebajikan

- Kadar Rata - RM 0.74
- Kadar Minimum - RM 7.40

5. Kategori Perkapalan

- Kadar Rata - RM 8.01
- Kadar Minimum - RM 80.10

6. Pusat Data

- Kadar Rata - RM 5.31
- Kadar Minimum - RM 53.10

Nota: -

1. Masjid dan Surau yang tidak berdaftar dengan JHEAT akan mendapat subsidi Kerajaan Negeri sebanyak 50m3 pertama.
2. Masjid dan Surau yang berdaftar dengan JHEAT akan mendapat subsidi Kerajaan Negeri bagi setiap meter padu (m3) penggunaan.
3. Penerima subsidi masih dikenakan Caj Elektrik (AFA) bagi setiap meter padu (m3) penggunaan.

Berapa lama tempoh kemaskini bayaran bil air melalui bayaran atas talian?

Tempoh kemaskini bergantung kepada saluran pembayaran:

1. Aplikasi MySATU

- FPX : Tempoh kemaskini 5 minit.

2. Aplikasi Ewallet

- a) Boost
- b) Touch & Go
- c) Grab
- d) ShopeePay
- e) GrabPay
- F) LazadaPay
- Tempoh Kemaskini 5 minit.

3. Perbankan Atas Talian :

Semua perbankan internet bank-bank utama.

- Tempoh Kemaskini 2 hari bekerja

4. Perbankan Atas Talian (JomPAY)

- Tempoh Kemaskini 4 hari bekerja

Bayaran akan dikemaskini secara automatik selepas tempoh tersebut.

Berapakah tempoh masa untuk pemulangan deposit air pelanggan?

- Pemulangan deposit akan diproses dalam tempoh **45 hari bekerja** selepas akaun ditutup.
- Bayaran dibuat oleh **Unit Kewangan Ibu Pejabat** dan akan dikreditkan mengikut maklumat pelanggan.

Selepas saya bayar Notis Arahan Pemotongan Bekalan Air (Bil Merah), bila bekalan air akan disambung semula?

Penyambungan semula air akan dibuat dalam tempoh 24 jam tidak lewat daripada 2 hari selepas bayaran penuh dibuat.

- Pastikan bayaran dibuat melalui aplikasi MySATU supaya proses lebih cepat dan lancar.

Siapakah yang boleh saya hubungi untuk membuat pertanyaan lanjut?

Pelanggan boleh menghubungi SATU melalui saluran berikut:

- 📞 Talian SATU Careline: 1-300-88-2111 atau 15511
- ✉️ E-mel: helpdesk@satuwater.com.my
- 🏢 Kunjungi Pusat Khidmat Pelanggan SATU yang berhampiran
- 🌐 Media Sosial Rasmi SATU:
 - Facebook: [SATU Water](#)
 - Instagram: [@satuwater](#)

👉 Kami sedia membantu anda melalui mana-mana saluran pilihan anda.