



Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia
Malaysian Communications and Multimedia Commission
Off Persiaran Multimedia
63000 Cyberjaya, Selangor Darul Ehsan
Malaysia
Tel: +60 3 8688 8000 Fax: +60 3 8688 1000

Website : www.mcmc.gov.my

Kenyataan Media

Press Release

For Immediate Release

MCMC Issues 28 Compounds on Dropped Calls to Major Telcos

CYBERJAYA: 12 May 2014 --- 28 compounds totaling RM1.2 million were served to Maxis, Celcom, DiGi and U Mobile after the Malaysian Communications and Multimedia Commission (MCMC) conducted the Extensive End-Point Service Availability Testing (EESAT) in Q3 (Jul-Sep) 2013 nationwide. The amount is six times more than the compounds that were issued in March 2013.

“We stepped-up EESAT in 2013 due to the numerous complaints and reports received from the public, NGOs and media regarding dropped calls early last year. We view complaints about telcos very seriously especially for failing to deliver to consumers the service they claimed to offer but any action taken against them must comply with due process under the law,” said MCMC Chairman, Dato’ Mohamed Sharil Tarmizi. “This involved compliance testing and analyses thereafter, which may take time. Hence, we thank the public for their understanding and assistance in reporting issues such as this to MCMC and urge them to continue to report to their service providers on all issues relating to quality of service, particularly on dropped calls,” added Dato’ Sharil.

“We also met with the telcos’ CEOs and asked them to put more effort in improving the quality of service within a certain period of time. MCMC made it clear that it will not hesitate to take stern action against the telcos if they failed to comply,” he added. “In fact, it may be timely to start exploring on a star-rating system for telcos so that consumers may make an informed choice about the best service provider for them.”

The EESAT is done periodically. In Q3 last year, a total of 120 compliance measurements were conducted in various locations throughout the whole country. Compounds were served to telcos that showed more than 3% dropped call rates as stipulated in the Mandatory Standards for



Kenyataan Media

Press Release

Quality of Service. The testing done in Q3 last year indicated that Maxis had the highest dropped call rate of 8.16% in Pendang, Kedah. DiGi came second and third with 8% and 7.78% dropped call rates in *Laluan Jalan Utama* from Tuaran to Kudat and *Laluan Jalan Utama* from Membakut to Keningau, respectively.

Celcom Axiata Berhad was served seven separate compounds totaling RM310,000-00, DiGi Telecommunications Sdn Bhd received 11 separate compounds totaling RM480,000-00, Maxis Mobile Services Sdn Bhd had nine separate compounds amounting to RM360,000-00, and U Mobile Sdn Bhd was issued one compound of RM50,000-00.

In terms of complaints relating to dropped calls, MCMC observed that there has been a reduction of 33.3% in Q1 (Jan-Mar) 2014 compared with Q3 2013. All telcos showed a reduction of complaints on dropped calls, except for Maxis which doubled theirs. DiGi on the other hand managed to reduce dropped calls complaints by 89% during the said period.

Additional information:

2013	Celcom		DiGi		Maxis		U Mobile	
	Compounds	Complaints	Compounds	Complaints	Compounds	Complaints	Compounds	Complaints
July	3	2	5	3	5	3	0	0
August	3	1	4	5	3	1	0	0
Sept	1	6	2	1	1	1	1	1
Total	7	9	11	9	9	5	1	1

Total Compounds = 28

Total Complaints = 24

2014	Celcom	DiGi	Maxis	U Mobile
	Complaints	Complaints	Complaints	Complaints
January	1	0	1	0
February	1	1	2	0
March	3	0	7	0
Total	5	1	10	0

Total Complaints = 16

Reduction of 33.3%

Most reduced - DiGi (89%)

Most increased - Maxis (doubled)

Ends



Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia
Malaysian Communications and Multimedia Commission
Off Persiaran Multimedia
63000 Cyberjaya, Selangor Darul Ehsan
Malaysia
Tel: +60 3 8688 8000 Fax: +60 3 8688 1000

Website : www.mcmc.gov.my

Kenyataan Media

Press Release

Siaran Segera

MCMC Keluarkan 28 Kompaun Panggilan Terputus kepada Syarikat-syarikat Telekomunikasi Utama

CYBERJAYA: 12 Mei 2014 --- 28 kompaun berjumlah RM1.2 juta telah dikeluarkan kepada Maxis, Celcom, DiGi dan U Mobile selepas Suruhanjaya Multimedia dan Komunikasi Malaysia (MCMC) menjalankan *Extensive End-Point Service Availability Test* (EESAT) pada Suku Ketiga (Jul-Sep) 2013 di seluruh negara. Amaun tersebut adalah enam kali lebih besar daripada kompaun yang dikeluarkan pada bulan Mac 2013.

"Kami menjalankan EESAT pada tahun 2013 selepas menerima banyak aduan dan laporan daripada orang ramai, NGO dan media mengenai panggilan terputus awal tahun lepas. Kami melihat aduan mengenai syarikat-syarikat telekomunikasi sebagai sangat serius terutamanya kerana gagal untuk memberikan perkhidmatan yang mereka janjikan kepada pengguna, namun apa-apa tindakan yang diambil terhadap mereka mestilah mematuhi proses undang-undang," kata Pengerusi MCMC, Dato' Mohamed Sharil Tarmizi. "Ini melibatkan ujian pematuhan dan analisis kemudiannya, yang mungkin memakan masa. Oleh itu, kami mengucapkan terima kasih kepada orang ramai kerana faham serta membantu kami dalam melaporkan isu-isu seperti ini kepada MCMC dan menggesa mereka untuk terus melaporkan kepada pembekal perkhidmatan mereka berkenaan semua isu yang berkaitan dengan kualiti perkhidmatan, terutamanya mengenai panggilan terputus," tambah Dato 'Sharil.

"Kami juga telah bertemu dengan CEO syarikat-syarikat telekomunikasi dan meminta mereka untuk mempertingkatkan usaha bagi memperbaiki kualiti perkhidmatan dalam tempoh masa yang tertentu. MCMC telah menyatakan dengan jelas bahawa kami tidak akan teragak-agak untuk mengambil tindakan tegas terhadap syarikat-syarikat telekomunikasi jika mereka gagal untuk berbuat demikian," tambah beliau. "Malah, ia mungkin tepat pada masanya untuk mula meneroka suatu sistem kadaran-bintang (*star-rating*) untuk syarikat-syarikat telekomunikasi agar pengguna boleh membuat pilihan bermaklumat mengenai pembekal perkhidmatan yang terbaik untuk mereka."

EESAT ini dilakukan secara berkala. Pada Suku Ketiga (S3) tahun lepas, sebanyak 120 pengukuran pematuhan telah dijalankan di pelbagai lokasi di seluruh negara. Kompaun telah dikeluarkan kepada



Kenyataan Media

Press Release

syarikat-syarikat telekomunikasi yang menunjukkan lebih daripada 3% kadar panggilan terputus yang telah ditetapkan dalam Standard Mandatori bagi Kualiti Perkhidmatan. Ujian dilakukan pada S3 tahun lepas menunjukkan bahawa Maxis mempunyai kadar panggilan terputus yang paling tinggi iaitu 8.16% di Pendang, Kedah. DiGi pula di kedudukan kedua dan ketiga dengan 8% dan 7.78% kadar panggilan terputus, masing-masing di Laluan Jalan Utama dari Tuaran ke Kudat dan Laluan Jalan Utama dari Membakut ke Keningau.

Celcom Axiata Berhad telah dikenakan tujuh kompaun berasingan berjumlah RM310,000-00, DiGi Telecommunications Sdn Bhd menerima 11 kompaun berasingan berjumlah RM480,000-00, Maxis Mobile Services Sdn Bhd dikenakan sembilan kompaun berasingan berjumlah RM360,000-00, dan U Mobile Sdn Bhd telah dikeluarkan satu kompaun sebanyak RM50,000-00.

Dari segi aduan berkaitan panggilan terputus pula, MCMC mendapati bahawa terdapat pengurangan sebanyak 33.3% pada Suku Pertama (Jan-Mac) 2014 berbanding dengan Suku Ketiga 2013. Semua syarikat-syarikat telekomunikasi menunjukkan pengurangan aduan mengenai panggilan terputus, kecuali Maxis yang meningkat sekali ganda berbanding yang lain. DiGi sebaliknya berjaya mengurangkan aduan panggilan terputus sebanyak 89% dalam tempoh tersebut.

Maklumat tambahan:

2013	Celcom		DiGi		Maxis		U Mobile	
	Kompaun	Aduan	Kompaun	Aduan	Kompaun	Aduan	Kompaun	Aduan
Julai	3	2	5	3	5	3	0	0
Ogos	3	1	4	5	3	1	0	0
Sept	1	6	2	1	1	1	1	1
Jumlah	7	9	11	9	9	5	1	1

Jumlah Kompaun = 28

Jumlah Aduan = 24

2014	Celcom		DiGi		Maxis		U Mobile	
	Aduan		Aduan		Aduan		Aduan	
Januari	1		0		1		0	
Februari	1		1		2		0	
Mac	3		0		7		0	
Jumlah	5		1		10		0	

Jumlah Aduan = 16

Pengurangan sebanyak 33.3%

Pengurangan tertinggi - DiGi (89%)

Peningkatan tertinggi - Maxis (sekali ganda)



Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia
Malaysian Communications and Multimedia Commission
Off Persiaran Multimedia
63000 Cyberjaya, Selangor Darul Ehsan
Malaysia
Tel: +60 3 8688 8000 Fax: +60 3 8688 1000

Website : www.mcmc.gov.my

Kenyataan Media

Press Release

Tamat

Mengenai Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC)

MCMC adalah sebuah badan berkanun ditubuhkan di bawah Akta Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia 1998 yang melaksana dan mempromosikan matlamat dasar kebangsaan Malaysia bagi sektor komunikasi dan multimedia. MCMC mengawalselia dan menggalakkan pembangunan industri komunikasi dan multimedia yang merangkumi bidang telekomunikasi, penyiaran, dan juga aktiviti dalam talian, perkhidmatan pos dan pensijilan digital. Akta Komunikasi dan Multimedia mengadakan peruntukan kepada MCMC peranan melaksanakan dasar, manakala dasar membuat keputusan adalah diperuntukkan kepada Menteri. Menteri boleh juga mengeluarkan arahan mengenai dasar kepada Suruhanjaya.

Untuk maklumat lanjut, layari www.mcmc.gov.my dan untuk penjelasan lanjut, sila hubungi:

Tel: +603 8688 8000 Faks: +603 8688 1007 E-mel: ccd@cmc.gov.my