

An isometric illustration on a pink background showing a large smartphone in the center. A customer service representative with a headset is on the screen. Surrounding the phone are various icons: a yellow speech bubble with five stars, a blue thumbs-up icon, a pink heart, a blue speech bubble with a white thumbs-up, and a blue speech bubble with three yellow smiley faces. To the left, three people (a woman in an orange top, a man in a blue shirt, and a man in a blue suit) are looking at the phone. To the right, a woman in a pink top is sitting on a white Wi-Fi router, using a laptop. The router has a blue speech bubble with three yellow smiley faces above it.

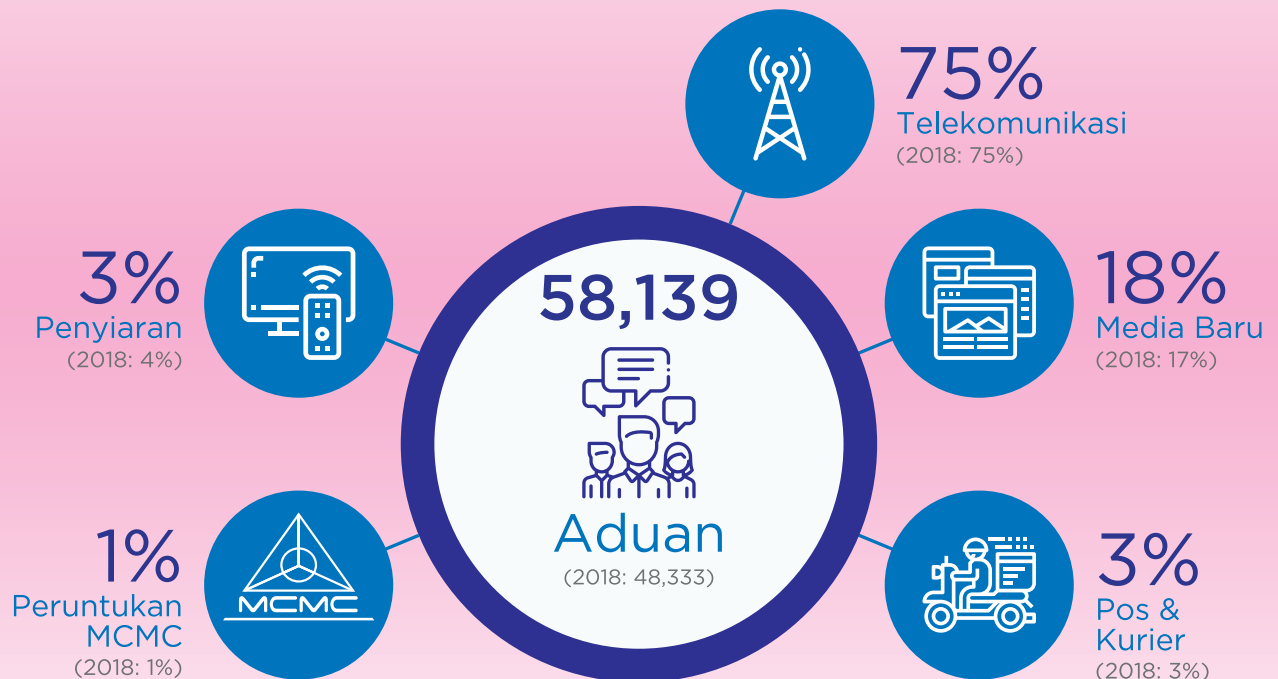
BAB 6 : JAMINAN KUALITI DAN PERLINDUNGAN PENGGUNA

- 106 Sorotan Utama Tahun 2019
- 107 Perlindungan dan Pemerkasaan Pengguna
- 107 *Aduan Pengguna*
- 114 *Pengurangan Penipuan/Panggilan Perdayaan*
- 118 *Forum Kawal Selia Kendiri Industri*
- 121 **Aktiviti-aktiviti Pemantauan oleh MCMC**
- 121 *Aktiviti Audit Prabayar*
- 123 *Pemantauan Pemegang Lesen CASP (I) untuk Pematuhan Kandungan*
- 125 *Pemantauan Spektrum*
- 127 *Pematuhan dan Kepatuhan Peralatan Akses*
- 128 **Kualiti Perkhidmatan**
- 128 *Standard Mandatori Bagi Kualiti Perkhidmatan*
- 130 *Penilaian Prestasi Rangkaian*
- 134 *Gangguan Frekuensi Radio*
- 136 *Pengukuran Isyarat Televisyen Terrestrial Digital (DTT) - myFreeview*
- 137 *Program E-Sisa Mudah Alih*



Bab ini adalah berkenaan jaminan kualiti dan perlindungan pengguna berkaitan dengan perkhidmatan yang diberikan dalam industri komunikasi dan multimedia. Ia melaporkan bilangan aduan pengguna yang diterima oleh MCMC, memperincikan proses pengendalian aduan dan bilangan kes yang diselesaikan. Aduan yang bukan di bawah bidang kuasa MCMC seperti penipuan dalam talian turut dimasukkan untuk menyorot kerjasama antara MCMC dan pihak berkepentingan bagi mengekang aktiviti tersebut. Forum Kawal Selia Kendiri Industri di bawah MCMC juga disenaraikan dalam bab ini, yang memperincikan peranan dan aktiviti dalam industri komunikasi dan multimedia. Bab ini juga melaporkan mengenai kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh pemegang lesen menurut Standard Mandatori bagi Kualiti Perkhidmatan di bawah Akta Komunikasi dan Multimedia 1998.

SOROTAN UTAMA TAHUN 2019



5 Jenis Aduan yang Paling Banyak Diterima



Telekomunikasi

- 54% Rangkaian
- 20% Pengebilan & Pengenaan Caj
- 11% Perkhidmatan SMS
- 9% Penyampaian Perkhidmatan
- 6% Kemudahalihan Nombor Mudah Alih (MNP)



Media Baru

- 41% Tidak Benar/Palsu
- 29% Menyinggung Perasaan
- 13% Lucuh/Tidak Senonoh
- 12% Fitnah
- 5% Peras Ugut Seksual/ Penipuan Cinta

Kompaun



RM2.7 juta

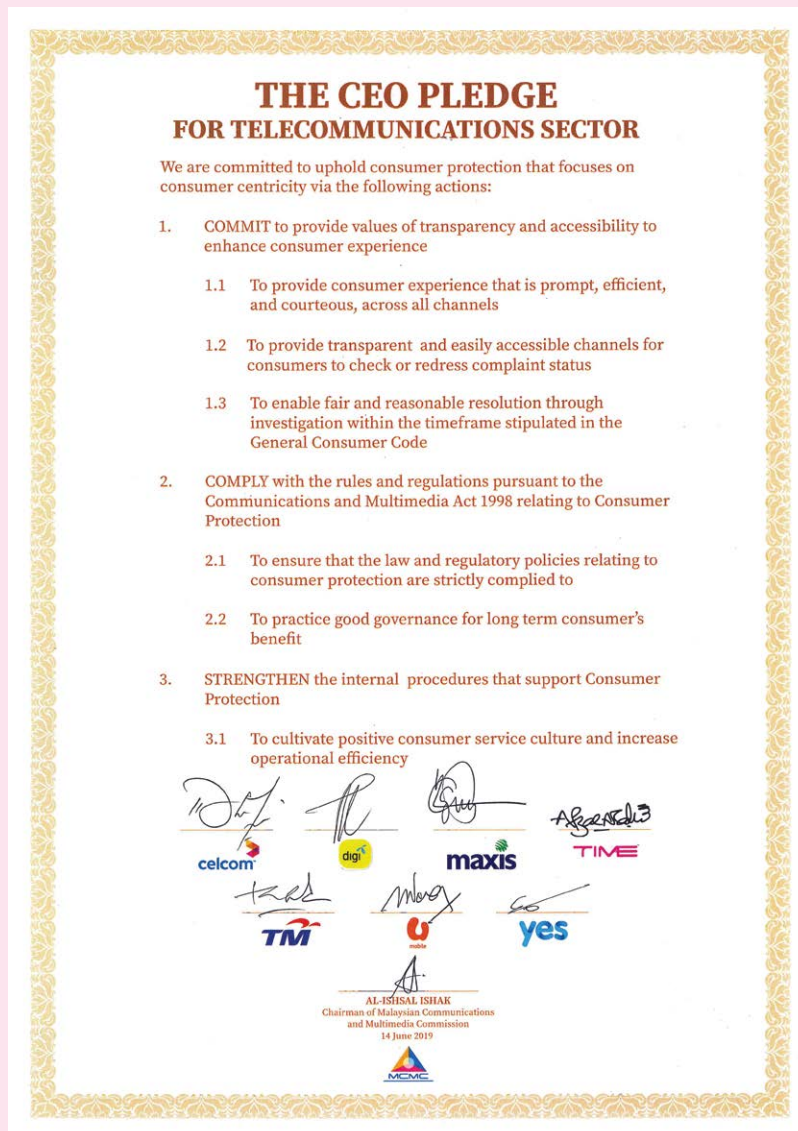
Kompaun yang dikeluarkan kerana tidak mematuhi Garis Panduan Prabayar

PERLINDUNGAN DAN PEMERKASAAN PENGGUNA

ADUAN PENGGUNA

Perlindungan pengguna merupakan prinsip asas di bawah Akta Komunikasi dan Multimedia 1998. Pada 14 Jun 2019, MCMC menyaksikan majlis penandatanganan Ikrar Ketua Pegawai Eksekutif (CEO) di mana pemain industri utama memberikan komitmen untuk mendukung ikrar CEO yang memberikan keutamaan pengguna dan pengurusan pengendalian aduan.

IKRAR CEO 2019



Sumber: MCMC
Rajah 6.1 Ikrar CEO 2019

STATISTIK ADUAN

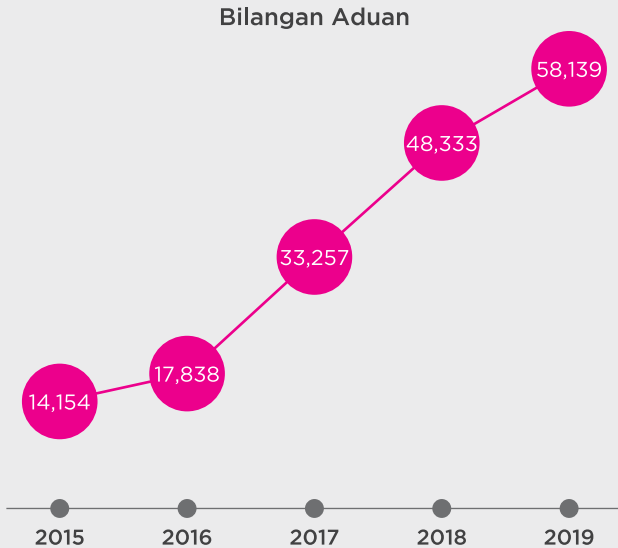
Sehingga akhir tahun 2019, MCMC telah menerima sebanyak 58,139 aduan untuk perkhidmatan keseluruhan dalam industri komunikasi dan multimedia. Statistik tersebut mencatatkan peningkatan yang ketara sebanyak 20% berbanding dengan 48,333 aduan yang dilaporkan pada tahun sebelumnya.

Mengikut industri, perkhidmatan telekomunikasi menyumbang 75% daripada jumlah keseluruhan aduan yang dilaporkan kepada MCMC. Kes-kes tersebut merangkumi pelbagai ketidakpuasan terhadap tahap perkhidmatan yang diberikan oleh pemberi perkhidmatan telekomunikasi. Jenis aduan yang kedua tertinggi merupakan aduan media baru yang merupakan 18% daripada aduan pada platform rangkaian sosial dan bantahan umum yang melibatkan etnik, institusi DiRaja dan agama.



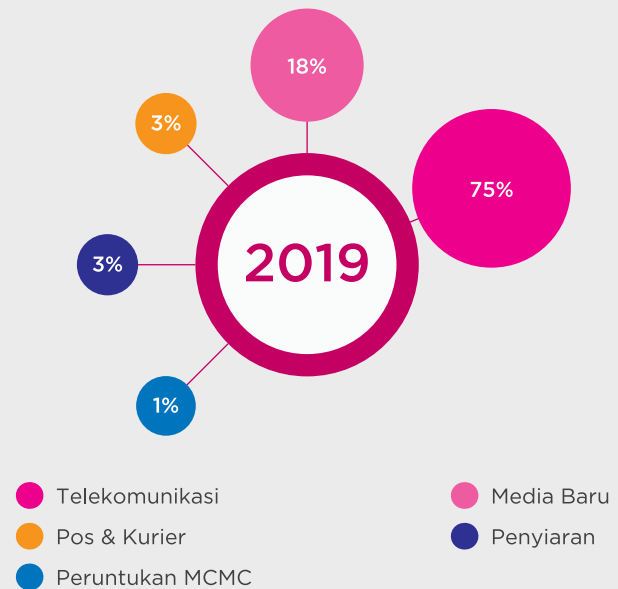
Selaras dengan kemajuan teknologi, trend aduan mengenai perkhidmatan pos/kurier dan penyiaran juga meningkat, mewakili 3% daripada kes aduan keseluruhan yang dilaporkan pada tahun 2019.

TREND ADUAN PENGGUNA YANG DITERIMA OLEH MCMC 2015 - 2019



Sumber: MCMC
Rajah 6.2 Trend Aduan Pengguna yang Diterima oleh MCMC 2015 - 2019

ADUAN MENGIKUT INDUSTRI 2019

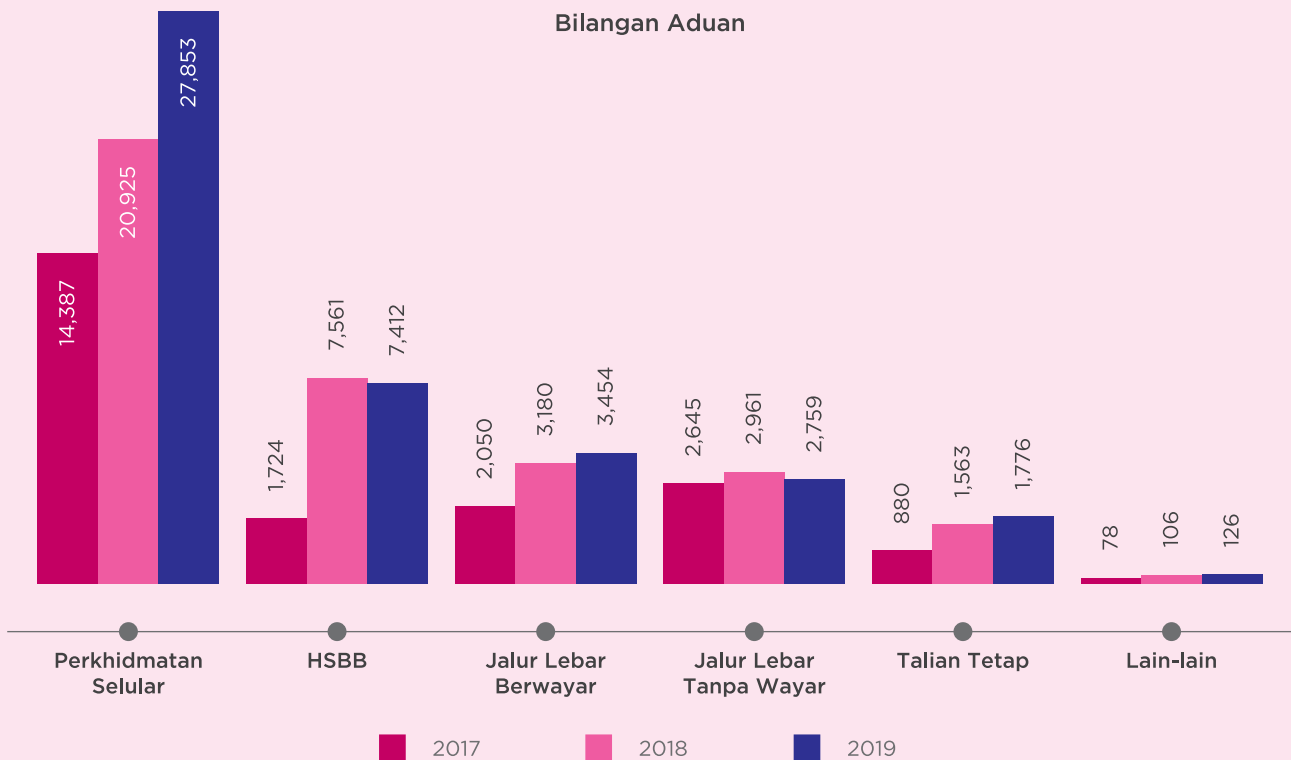


Sumber: MCMC
Rajah 6.3 Aduan mengikut Industri 2019

ADUAN SEKTOR TELEKOMUNIKASI

Pada keseluruhannya, aduan mengenai perkhidmatan selular meningkat dengan ketara, iaitu kenaikan sebanyak 33% dari tahun sebelumnya, diikuti dengan kenaikan sebanyak 9% dalam perkhidmatan jalur lebar berwayar dan 14% dalam perkhidmatan talian tetap. Walau bagaimanapun begitu, aduan mengenai jalur lebar tanpa wayar dan jalur lebar berkelajuan tinggi (HSBB) menunjukkan penurunan, masing-masing sebanyak 7% dan 2% pada tahun 2019 dari tahun 2018.

JENIS ADUAN MENGENAI SEKTOR TELEKOMUNIKASI 2017 - 2019



Sumber: MCMC

Rajah 6.4 Jenis Aduan mengenai Sektor Telekomunikasi 2017 - 2019

5 Kategori Aduan yang Paling Banyak Diterima adalah:-

Isu Rangkaian

Daripada keseluruhan aduan yang dilaporkan kepada MCMC untuk kategori perkhidmatan telekomunikasi, isu rangkaian mencatatkan jumlah aduan tertinggi, mewakili sebanyak 19,832 (54%) daripada jumlah aduan yang diterima pada tahun 2019. Kebanyakan isu yang dilaporkan adalah berkaitan dengan kualiti perkhidmatan rangkaian, iaitu kekurangan atau ketersediaan perkhidmatan HSBB dan 4G LTE, gangguan/masa henti perkhidmatan, sambungan/kelajuan Internet dan sambungan panggilan yang terputus disebabkan kesesakan rangkaian.

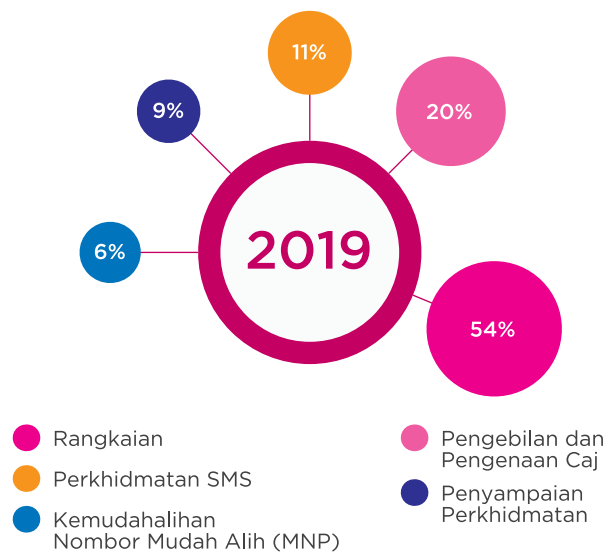
Pengguna mempunyai jangkaan yang tinggi mengenai kualiti perkhidmatan (QoS). Sebanyak 40% daripada aduan rangkaian adalah mengenai isu QoS. Tambahan pula, pengguna lebih mementingkan perkhidmatan data daripada perkhidmatan suara; sebanyak 61% daripada aduan yang diterima adalah mengenai perkhidmatan data berbanding dengan hanya 19% daripada aduan yang berkaitan dengan perkhidmatan suara.

Pengebilan dan Pengenaan Caj

Statistik yang kedua tertinggi adalah tentang pengebilan dan pengenaan caj yang mencatatkan sebanyak 7,500 (20%) daripada keseluruhan aduan mengenai sektor telekomunikasi. MCMC mendapati pertikaian mengenai isu pengebilan kebanyakannya adalah berkenaan caj tersembunyi serta terma dan syarat yang tidak jelas.

Antara isu yang berbangkit ialah sistem pengebilan langsung. Pada tahun 2019, sejumlah 2,508 aduan yang dilaporkan kepada MCMC adalah mengenai caj yang tidak munasabah yang dikenakan ke atas pengguna, disebabkan oleh aplikasi pihak ketiga iaitu Google Play Store dan Apps store yang dengannya pembelian dibuat melalui sistem pengebilan langsung.

LIMA KATEGORI ADUAN YANG PALING BANYAK DITERIMA MENGENAI SEKTOR TELEKOMUNIKASI 2019



Sumber: MCMC

Rajah 6.5 Lima Kategori Aduan yang Paling Banyak Diterima mengenai Sektor Telekomunikasi 2019

Khidmat Pesanan Ringkas (SMS)

Bagi aduan yang berkaitan dengan SMS, pengguna mempertikaikan kesahihan caj yang dikenakan dalam bil mereka. Sebanyak 63% daripada caj yang tidak sah ini adalah berkaitan dengan SMS tanpa diminta daripada kod pendek yang dijana oleh pemberi kandungan luaran (ECP). Selain itu, terdapatnya juga aduan mengenai perjudian SMS, penipuan SMS dan spam SMS daripada perangkai padan.

Penyampaian Perkhidmatan

Dapat diperhatikan bahawa aduan mengenai penyampaian perkhidmatan menyumbang sebanyak 3,476 (9%) daripada keseluruhan aduan yang diterima dalam sektor telekomunikasi pada tahun 2019. Pengguna kebanyakannya tidak berpuas hati dengan khidmat pelanggan yang kurang memuaskan, salah nyata perkhidmatan oleh peniaga dan ejen, agensi pemungutan hutang, pemulihan dan kelewatan dalam pengaktifan perkhidmatan.

Dalam kebanyakan kes, pengadu yang kecewa akan menuntut ganti rugi daripada MCMC dan Menteri melalui pelbagai platform iaitu platform media sosial dan WhatsApp, kerana mereka tidak berpuas hati dengan cara pemberi perkhidmatan mengendalikan aduan atau penyelesaian yang diberikan.

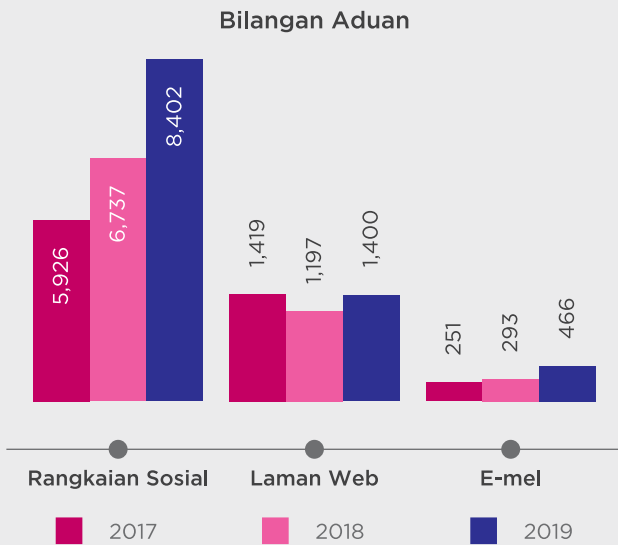
Kemudahan Alihan Nombor Mudah Alih (MNP)

MNP memberikan kemudahan kepada pengguna untuk mengekalkan nombor mudah alih dan peralihan nombor ke pemberi perkhidmatan lain. Pada tahun 2019, isu-isu yang berkaitan dengan MNP mencatatkan sebanyak 2,239 (6%) aduan, khususnya mengenai kelewatan pemindahan nombor atau pemindahan nombor yang ditolak atau tidak dibenarkan.

ADUAN MENGENAI MEDIA BARU

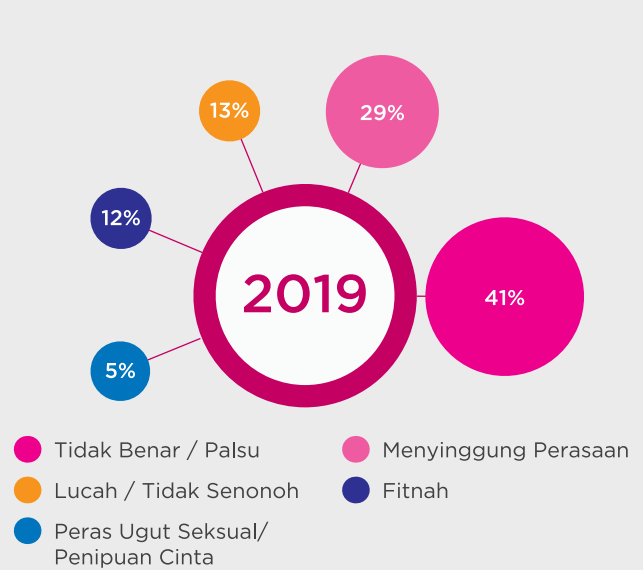
Bagi aduan mengenai media baru, MCMC mencatatkan sebanyak 10,268 aduan daripada orang ramai. Jumlah aduan yang diterima pada tahun 2019 telah meningkat sebanyak 25% berbanding dengan tahun 2018 (8,227). Secara keseluruhannya, sebanyak 82% atau 8,402 aduan adalah berkaitan dengan rangkaian sosial, diikuti oleh 14% (1,400) daripada aduan mengenai laman sesawang/blog/forum dan selebihnya berkaitan e-mel. Kebanyakan kes yang dilaporkan adalah berkaitan dengan kandungan yang tidak benar atau palsu (41%), komen yang menyinggung perasaan (29%), kandungan yang berunsur lucah atau tidak senonoh (13%), fitnah (12%) serta peras ugut seksual/penipuan cinta (5%).

JENIS ADUAN MENGENAI MEDIA BARU 2017 - 2019



Sumber: MCMC
Rajah 6.6 Jenis Aduan mengenai Media Baru 2017 - 2019

LIMA KATEGORI ADUAN YANG PALING BANYAK DITERIMA MENGENAI MEDIA BARU 2019

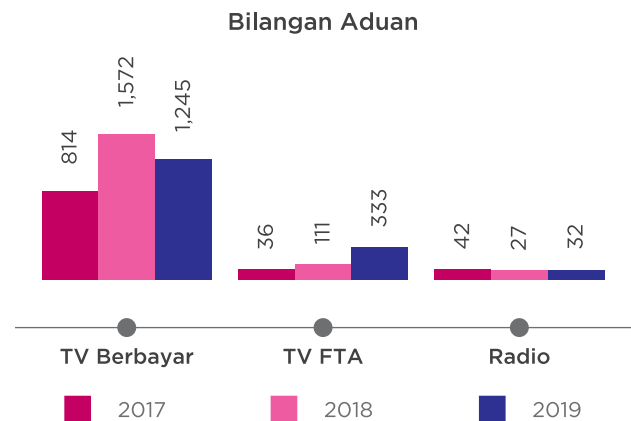


Sumber: MCMC
Rajah 6.7 Lima Kategori Aduan yang Paling Banyak Diterima mengenai Media Baru 2019

ADUAN MENGENAI PENYIARAN

Aduan yang berkaitan dengan TV Berbayar merupakan aduan yang tertinggi pada tahun 2019 dengan sebanyak 77% (1,245) daripada jumlah keseluruhan aduan mengenai perkhidmatan penyiaran. Manakala aduan mengenai TV FTA meningkat sebanyak 200% (333), kandungan radio pula mencatatkan sejumlah 32 kes pada tahun 2019.

JENIS ADUAN MENGENAI PENYIARAN 2017 - 2019



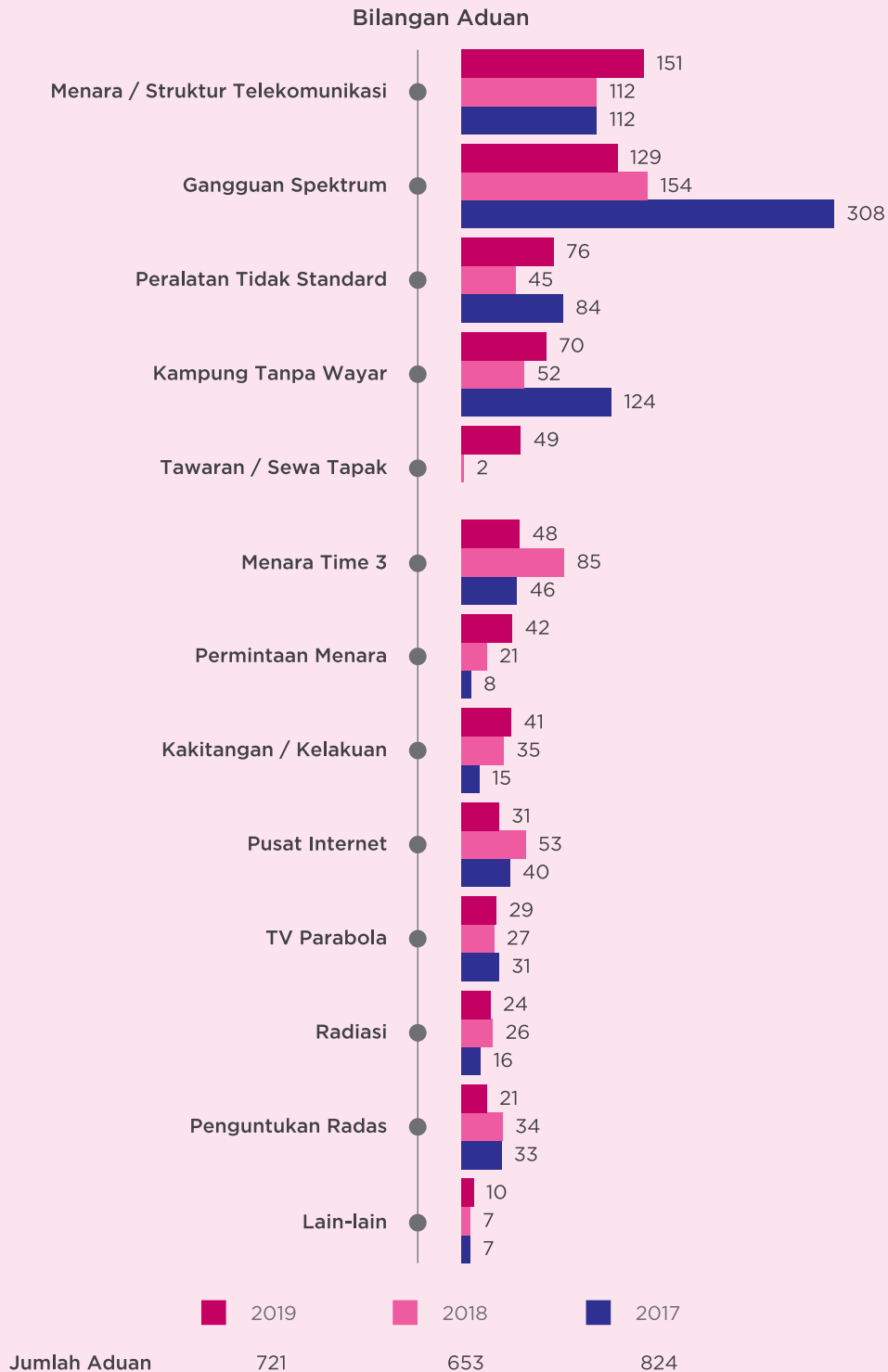
Nota: TV Berbayar termasuk aduan mengenai IPTV

Sumber: MCMC
Rajah 6.8 Jenis Aduan mengenai Penyiaran 2017 - 2019

ADUAN DI BAWAH PERUNTUKAN MCMC

Tiga kategori aduan yang paling banyak diterima di bawah peruntukan perkhidmatan MCMC adalah aduan berkenaan menara/struktur telekomunikasi, gangguan spektrum, dan peralatan yang tidak standard.

ADUAN DI BAWAH PERUNTUKAN MCMC 2017 - 2019



Nota: Peruntukan perkhidmatan MCMC merujuk kepada perkhidmatan yang diberikan oleh MCMC dan apa-apa isu/ aduan daripada orang awam akan disiasat oleh MCMC, tidak seperti kategori aduan lain yang dirujuk kepada pemberi perkhidmatan untuk tindakan lanjut.

Sumber: MCMC

Rajah 6.9 Aduan Di Bawah Peruntukan MCMC 2017 - 2019

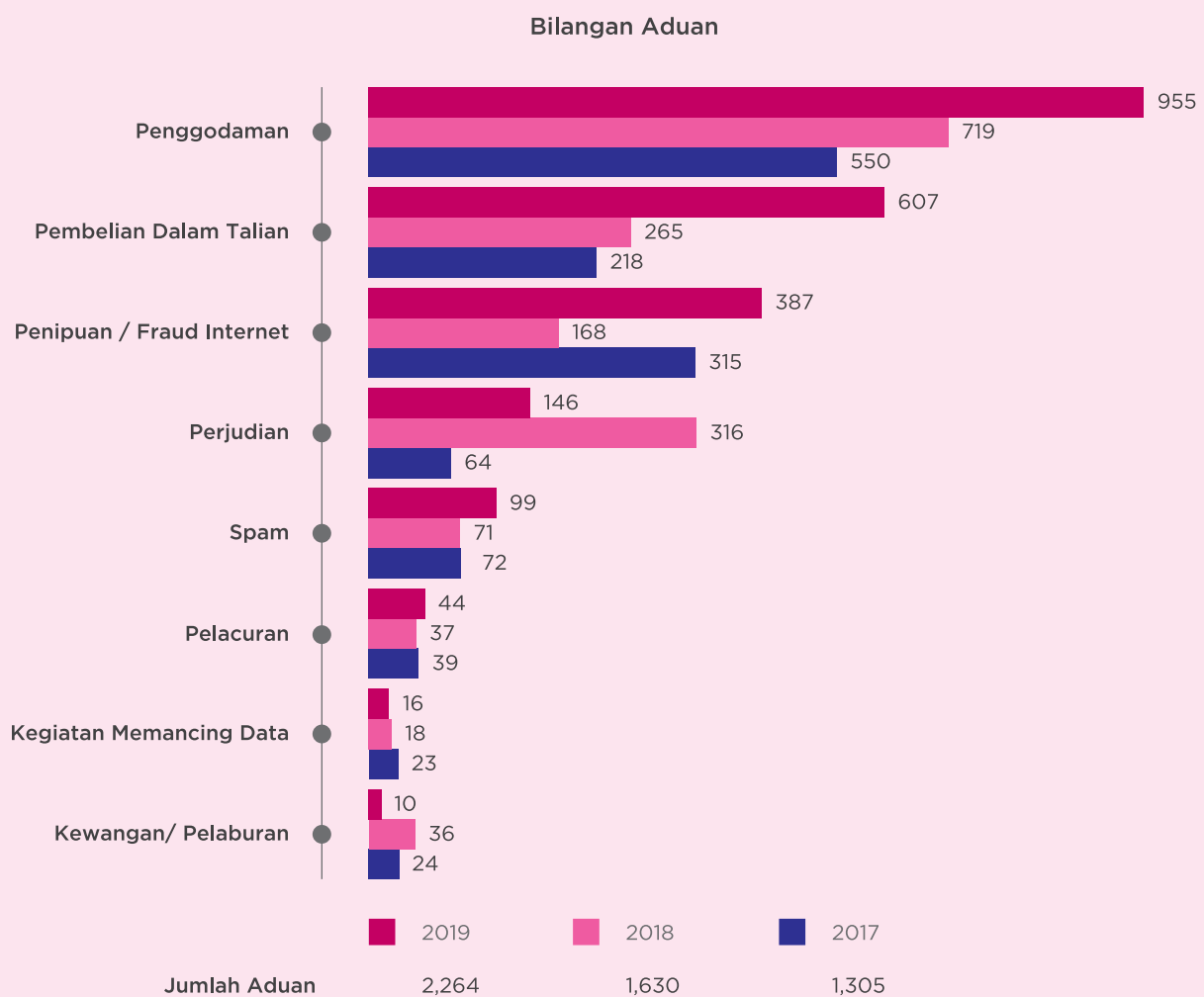
ADUAN YANG BUKAN DI BAWAH BIDANG KUASA MCMC

Selaras dengan kemajuan teknologi di ruang siber, MCMC telah menerima pelbagai aduan seperti penggodaman, pembelian dalam talian, fraud/penipuan Internet, kegiatan memancing data, spam, pelaburan kewangan, perjudian dan pelacuran.

Walaupun isu-isu ini tidak dikawal selia secara langsung di bawah Akta Komunikasi dan Multimedia 1998, MCMC memberikan bantuan teknikal dengan kerjasama yang kukuh bersama agensi penguatkuasaan undang-undang yang berkaitan ke arah pembanterasannya kegiatan haram tersebut.

Pada tahun 2019, tiga jenis aduan yang paling banyak dilaporkan kepada MCMC adalah mengenai penggodaman akaun media sosial yang mencatatkan bilangan aduan tertinggi sebanyak 955 aduan, diikuti oleh pembelian dalam talian sebanyak 607 aduan dan penipuan atau fraud Internet dengan 387 aduan.

ADUAN YANG BUKAN DI BAWAH BIDANG KUASA MCMC 2017 - 2019



Sumber: MCMC

Rajah 6.10 Aduan yang Bukan di bawah Bidang Kuasa MCMC 2017 - 2019

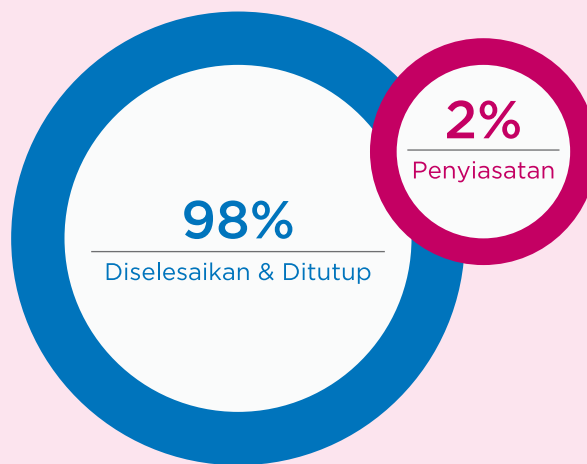
PENYELESAIAN ADUAN

Dari segi penyelesaian aduan, 98% daripada kes ditutup dan diselesaikan sehingga Februari 2020, manakala 2% daripada kes-kes dirujuk untuk siasatan lanjut.

Jangka masa yang diambil untuk menyelesaikan aduan adalah antara 15 hingga 30 hari. Untuk kategori 'Aduan Diselesaikan', aduan telah diselesaikan tetapi masih menunggu persetujuan daripada pengadu. Pengadu diberi masa 30 hari bekerja untuk memberikan maklum balas.

Sekiranya tiada maklum balas daripada pengadu, aduan tersebut akan dikategorikan sebagai 'Tutup'. 'Aduan dalam Penyiasatan' merujuk kepada aduan di atas yang masih dalam kajian dan penyiasatan oleh MCMC dan pemberi perkhidmatan.

PENYELESAIAN ADUAN 2019



Sumber: MCMC

Rajah 6.11 Penyelesaian Aduan 2019

PENGURANGAN PANGGILAN PENIPUAN/PERDAYAAN

Sejak beberapa tahun kebelakangan ini, pengguna telah menjadi mangsa penipuan melalui perkhidmatan telekomunikasi. Penipu sentiasa mencari jalan baru untuk mengganggu privasi pengguna dan mendapatkan maklumat kewangan peribadi, dan salah satu bentuk penipuan yang semakin banyak direkodkan adalah Perdayaan ID Pemanggil (*Caller ID Spoofing*).

MCMC mengambil berat tentang laporan bahawa maklumat ID Pemanggil dimanipulasikan untuk tujuan penipuan atau perdayaan dan kesan amalan ini menjejaskan kepercayaan dan keyakinan orang ramai pada industri telekomunikasi. Amalan tersebut mungkin menjejaskan pengguna serta keselamatan awam dan pihak penguatkuasaan undang-undang adalah amat membimbangkan.

Sejak tahun 2017, MCMC telah bekerjasama dengan pemberi perkhidmatan dan Jabatan Siasatan Jenayah Komersial (CCID) PDRM untuk mengambil tindakan bagi menangani isu panggilan penipuan. Rujukan Industri (IR) telah dibentuk dan

dikeluarkan pada tahun 2018 untuk mengurus dan membendung isu-isu ini. IR mengenai Perdayaan Panggilan mengandungi amalan terbaik dan garis panduan teknikal untuk pemberi perkhidmatan bagi mengambil langkah-langkah pencegahan dan berjaga-jaga untuk mengurangkan isu panggilan penipuan. Dalam memerangi penipuan melalui saluran telekomunikasi, satu pasukan petugas yang terdiri daripada MCMC, pemberi perkhidmatan dan CCID telah dibentuk untuk memantau dan memberikan respons dalam tempoh 24 jam.

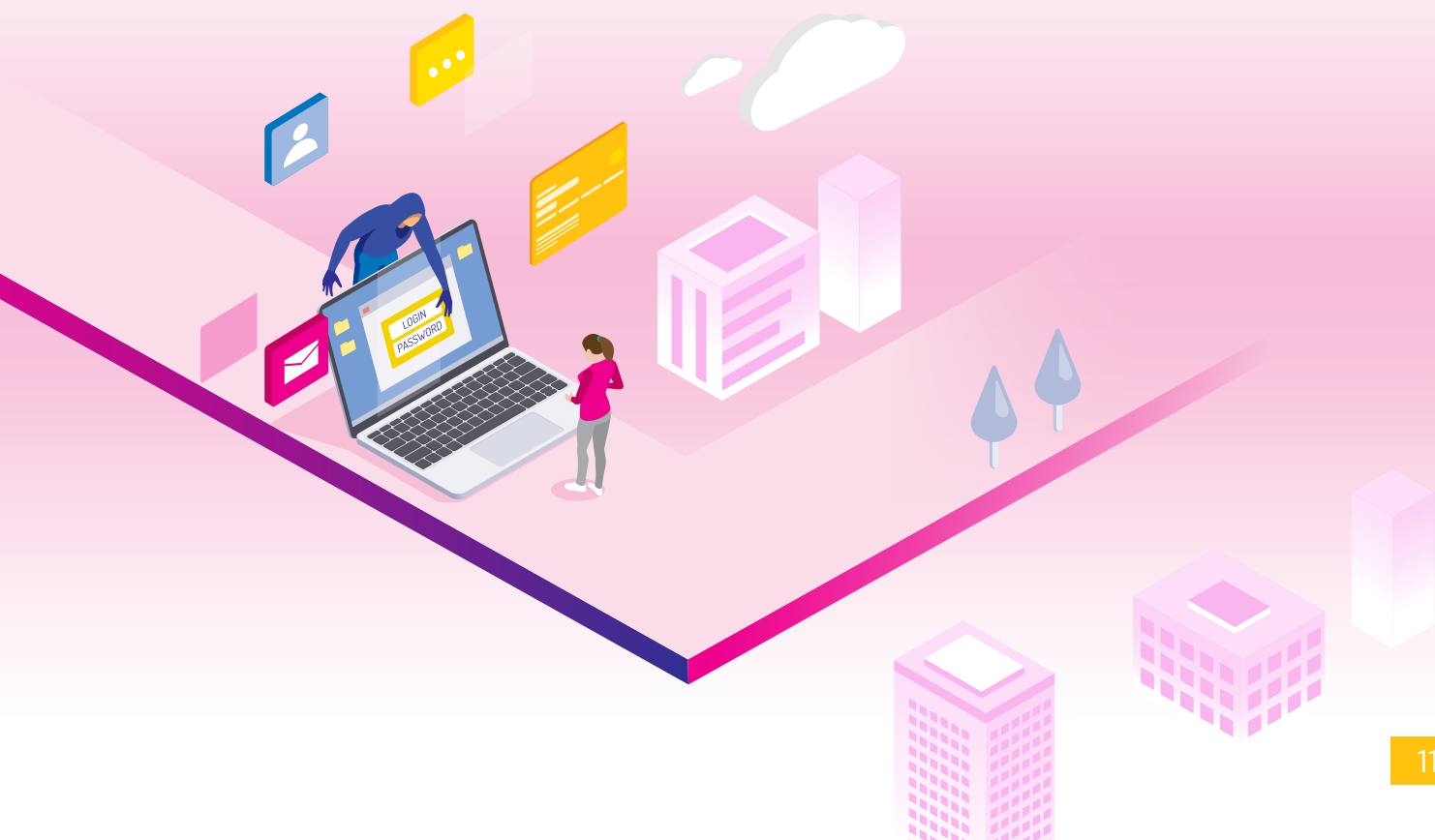
Berdasarkan perbincangan semasa mesyuarat pasukan petugas dijalankan, dilaporkan bahawa terdapat peningkatan dalam bilangan aduan mengenai isu ini, dan dapatan daripada penyiasatan menunjukkan bahawa pesalah/penipu telah mengubah modus operandi (MO) mereka dengan menggunakan saluran lain pada rangkaian. MCMC bersama dengan pemberi perkhidmatan telah mula mengkaji semula IR semasa untuk mengurangkan masalah ini.

KEMPEN KESEDARAN PENIPUAN

Selain daripada memantau isu panggilan penipuan/perdayaan, terdapat beberapa inisiatif untuk mendidik dan menyedarkan orang ramai tentang MO penipu. Pihak KKMM telah membentuk kumpulan kerja untuk *Kempen Kesedaran Jenayah Siber*. Kumpulan kerja tersebut terdiri daripada ahli-ahli MCMC, PDRM, Bank Negara Malaysia dan semua agensi di bawah KKMM (Bernama, RTM, Jabatan Penerangan Malaysia (JaPen), FINAS). Kempen yang sedang dijalankan adalah seperti berikut:

| KEMPEN KESEDARAN PENIPUAN 2019 | | |
|--|--|---------------------------------|
| Promosi | Perincian | Tempoh |
| Paparan Mesej TV (TV Crawlers) | 8 skrip – Bahasa Inggeris & Melayu Semua stesen TV | 1 Oktober – 31 Disember 2019 |
| Pengumuman Khidmat Awam Radio | 8 skrip – Bahasa Inggeris & Melayu Semua stesen radio | |
| Wawancara TV & radio | Wawancara dengan RTM Negeri di seluruh negara oleh Ketua Pejabat Serantau | Oktober 2018 – Disember 2019 |
| Video maklumat <i>Klik Dengan Bijak</i> | Video tentang penipuan kewangan – daripada MCMC, Finas dan JaPen | Oktober 2018 – Disember 2019 |
| Hantaran media sosial infografik <i>Klik Dengan Bijak</i> | Infografik daripada KKMM/JaPen | Oktober 2018 – Disember 2019 |
| Modul Pendidikan <i>Klik Dengan Bijak</i> | Digunakan dalam program dan ceramah keselamatan Internet di seluruh negara | Oktober 2018 – Disember 2019 |

Sumber: MCMC
Rajah 6.12 Kempen Kesedaran Penipuan 2019



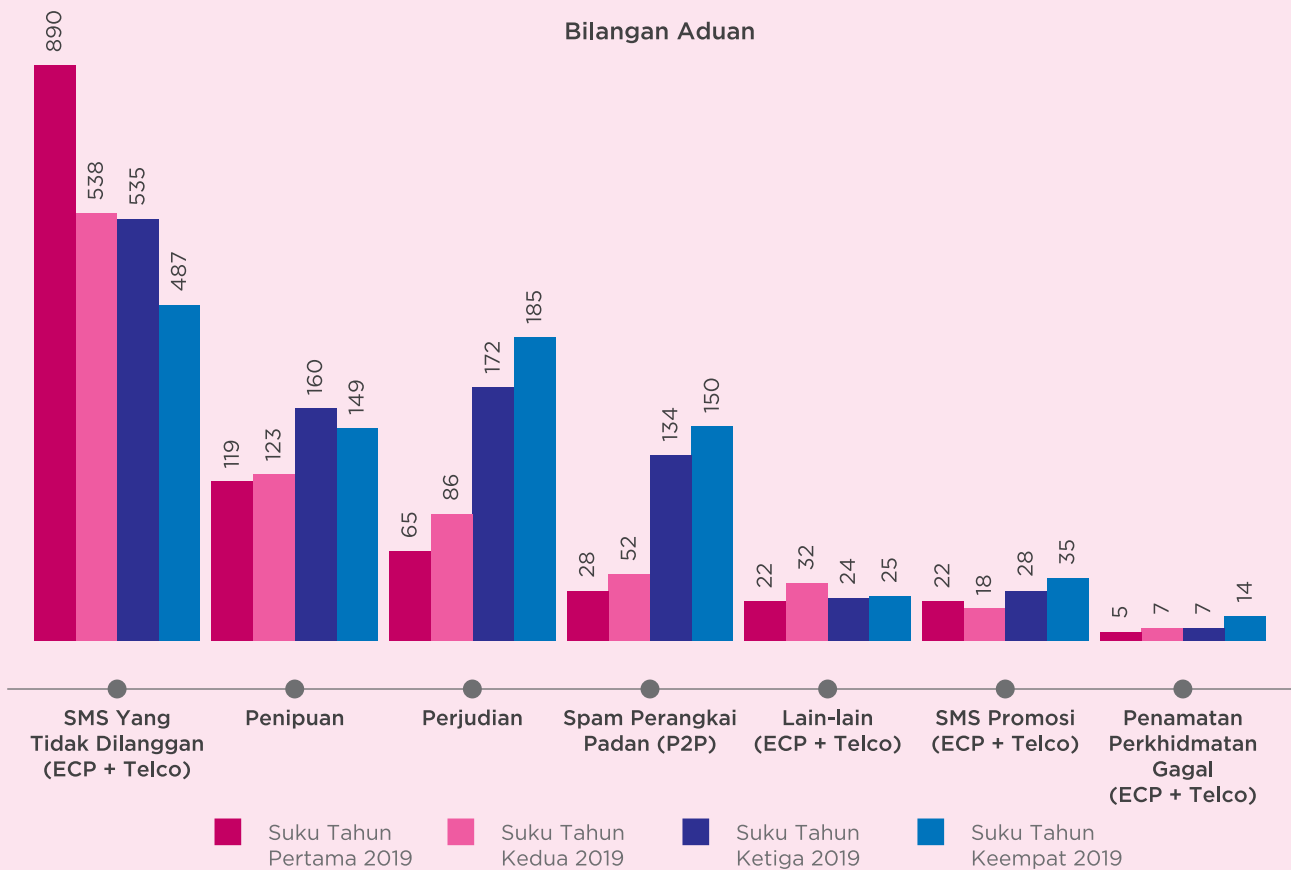
PERKHIDMATAN KANDUNGAN MUDAH ALIH (MCS)

Standard Mandatori untuk Peruntukan Perkhidmatan Kandungan Mudah Alih (MCS), Penentuan No. 4 Tahun 2009 (MSMCS) digunakan untuk menyediakan perlindungan kepada pengguna serta menyediakan garis panduan industri kandungan mudah alih.

Dalam tahun-tahun kebelakangan ini, perkembangan teknologi komunikasi mudah alih dan perkhidmatan berasaskan protokol Internet (IP) membolehkan kandungan mudah alih tersedia pada mana-mana peranti mudah alih dan tetap yang menyokong platform kandungan berasaskan IP.

Penumpuan MCS dengan perkhidmatan kandungan berasaskan IP telah mewujudkan sesuatu jurang dalam rangka kerja pengawalseliaan MSMCS. Keadaan industri kandungan mudah alih yang mudah berubah juga menyebabkan MCS menjadi salah satu aduan berkaitan SMS yang paling banyak diterima oleh MCMC setiap bulan, yang diwakili oleh kategori “SMS Yang Tidak Dilanggan (Pemberi Kandungan Luaran (ECP) + Syarikat Telekomunikasi (Telco))” yang digambarkan dalam rajah di bawah:

ADUAN SMS TERTINGGI 2019



Sumber: MCMC

Rajah 6.13 Aduan SMS Tertinggi 2019

Melalui tindakan pentadbiran yang berkesan, iaitu melalui surat amaran, penalti dan penggantungan kod pendek dan kata kunci MCS, MCMC telah berjaya mengurangkan jumlah keseluruhan aduan MCS pada setiap suku tahun. MCMC terus bekerjasama dengan pemain dan agregator industri kandungan mudah alih dalam menangani isu MCS yang dihadapi oleh pengguna.

MCMC telah menjalankan perundingan dengan melibatkan pelbagai pihak berkepentingan sejak tahun 2015 bertujuan untuk mengkaji semula MSMCS yang disasarkan siap pada tahun 2020. Kajian semula ini diharapkan dapat mengemaskinikan MSMCS dan alat yang diperlukan untuk memastikan perlindungan pengguna secara berterusan.

PENAMATAN NOMBOR MUDAH ALIH DISEBABKAN IKLAN HARAM

Isu iklan haram telah menimbulkan kebimbangan pihak berkuasa tempatan di Malaysia. Isu ini kelihatan semakin aktif kerana iklan haram ditampalkan di merata-rata tempat terutamanya di tempat awam. Kegiatan seperti ini menjejaskan imej bandar-bandar di Malaysia khususnya bandar raya Kuala Lumpur.

Pihak berkuasa tempatan di Malaysia telah mempergiatkan aktiviti pemantauan dan penguatkuasaan untuk mengekang isu tersebut dengan lebih cekap dan memastikan pihak yang bertanggungjawab dikenakan hukuman yang sewajarnya di bawah peraturan yang berkaitan. Selain daripada itu, pihak berkuasa tempatan juga telah menjalinkan kerjasama dengan MCMC untuk menamatkan perkhidmatan semua nombor yang terpapar atau tertera pada iklan haram tersebut.

Inisiatif yang dimulakan sejak tahun 2012 itu memerlukan pihak berkuasa tempatan membuat permohonan rasmi kepada MCMC untuk membolehkan proses penamatan perkhidmatan nombor mudah alih yang berkenaan. Suatu kumpulan kerja telah ditubuhkan yang terdiri daripada Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan (KPKT) dan MCMC untuk menggubal prosedur operasi standard bagi menyelaraskan dan menyeragamkan proses penamatan nombor mudah alih yang terlibat.

Jadual di bawah menunjukkan jumlah nombor mudah alih yang telah ditamatkan perkhidmatan pada tahun 2019.

BILANGAN NOMBOR MUDAH ALIH YANG DITAMATKAN PERKHIDMATAN PADA TAHUN 2019

| Pihak Berkuasa Tempatan | Jumlah Serahan | Penamatan | Serahan atau Permohonan yang Tidak Lengkap | Tidak Aktif |
|---|----------------|------------|--|-------------|
| Dewan Bandaraya Kuala Lumpur | 811 | 575 | | 236 |
| Majlis Perbandaran Klang | 142 | 142 | | |
| Majlis Perbandaran Kubang Pasu | 62 | 60 | 2 | |
| Majlis Perbandaran Sungai Petani | 50 | 50 | | |
| Bahagian Siasatan Jenayah Komersial (IPD Johor Bahru Selatan) | 36 | 0 | 36 | |
| Majlis Perbandaran Muar | 18 | 7 | 11 | |
| Majlis Perbandaran Subang Jaya | 6 | 6 | | |
| Majlis Perbandaran Seberang Perai | 3 | 3 | | |
| Majlis Daerah Sarikei | 2 | 0 | 2 | |
| Bahagian Siasatan Jenayah Komersial (IPD Pontian) | 2 | 0 | 2 | |
| Ibu Pejabat Polis Daerah Ipoh | 1 | 1 | | |
| Majlis Perbandaran Kluang | 1 | 1 | | |
| JUMLAH | 1,134 | 845 | 53 | 236 |

Sumber: MCMC

Rajah 6.14 Bilangan Nombor Mudah Alih yang Ditamatkan Perkhidmatan pada tahun 2019

FORUM KAWAL SELIA KENDIRI INDUSTRI

Tugas utama MCMC adalah untuk melindungi kepentingan pengguna perkhidmatan komunikasi dan multimedia. Oleh itu, adalah penting untuk meningkatkan kesedaran pengguna, persatuan pengguna dan kumpulan berkepentingan lain tentang langkah-langkah pengawalseliaan yang melindungi hak dan keistimewaan pengguna.

FORUM PENGGUNA KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA MALAYSIA (CFM)

Tahun 2019 merupakan tahun penting bagi CFM kerana Kod Amalan Am Pengguna (GCC) yang didaftarkan pada tahun 2003 telah dikaji semula dan diluluskan oleh MCMC untuk Perundingan Awam. Kod yang disemak dijangka akan didaftarkan selewat-lewatnya pada Suku Tahun Kedua 2020.

CFM mula mengendalikan aduan yang berkaitan dengan GCC sejak Mac 2019 untuk semua pemberi perkhidmatan kecuali TM, Maxis, Digi dan Celcom, yang berada di bawah bidang kuasa MCMC. Pada akhir tahun 2019, sejumlah 1,240 aduan telah dikendalikan oleh CFM.

CFM telah juga memberikan sumbangan ke arah perkembangan industri dengan menganjurkan taklimat untuk Anggota Bahagian Permintaan dan Anggota Bersekutunya mengenai Kertas Siasatan Awam untuk Standard Mandatori Kualiti Perkhidmatan - Khidmat Pelanggan.

Di samping itu, CFM juga menganjurkan program kesedaran melalui pendekatan yang berbeza sepanjang tahun seperti CFM Animatch, CFM Explorace bersama Pahang FM dan TripleM Explorace dengan kerjasama MTSFB dan Anggota Bahagian Permintaan CFM dan Universiti Multimedia.

CFM telah mengadakan Forum Dialog dengan orang awam mengenai topik seperti Landskap Jalur Lebar yang Semakin Berubah; Perlindungan Pengguna dalam Spam, serta Penipuan dan Fraud, bersama Anggota Bahagian Permintaan CFM dan Universiti Kebangsaan Malaysia. Pada Disember 2019, CFM menganjurkan Kelas Pakar "Garis Panduan Pengiklanan Komunikasi dan Multimedia: Adakah kita melakukannya dengan betul?", yang meliputi topik tentang galakan kawal selia sendiri dan kesedaran mengenai garis panduan iklan yang diselaraskan dengan keperluan perlindungan pengguna.

Tahun 2019 juga menyaksikan lantikan lapan anggota baru CFM daripada bahagian penawaran dan permintaan. CFM juga mendapat liputan media sepanjang tahun dan mengadakan sebanyak 14 bicara saku (*pocket talk*) untuk membantu meningkatkan kesedaran orang ramai mengenai hak-hak mereka.

FORUM KANDUNGAN KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA MALAYSIA

Selaras dengan Akta Komunikasi dan Multimedia 1998, Forum Kandungan Komunikasi dan Multimedia Malaysia (CMCF) merupakan badan industri yang ditetapkan untuk memudahkan dan meningkatkan kawal selia sendiri industri menurut Kod Kandungan Komunikasi dan Multimedia Malaysia (Kod Kandungan). Sebagai badan bebas, CMCF mewakili semua pihak yang berkaitan untuk mentadbir kandungan dan menangani isu-isu yang berhubung dengan kandungan yang disebarluaskan melalui medium rangkaian elektronik.

CMCF berusaha untuk mewujudkan keseimbangan dalam pemantauan dan pengawalseliaan rangka kerja industri komunikasi dan multimedia di Malaysia berdasarkan konsep kawal selia sendiri.

Sehingga akhir tahun 2019, CMCF mempunyai keahlian sebanyak 46 organisasi yang merangkumi 42 Anggota Biasa daripada pelbagai kategori:-

- Pengiklan
- Penyiar
- Pemberi Perkhidmatan Teks Audio
- Pencipta/Pengedar Kandungan
- Kumpulan Sivik
- Pemberi Perkhidmatan Capaian Internet

Keahlian ini juga termasuk empat Anggota Bersekutu. Anggota CMCF telah menyumbang masa dan kepakaran masing-masing, seterusnya meningkatkan keupayaan CMCF untuk menangani apa-apa isu yang berbangkit dan juga membentuk dasar baru bagi perkembangan industri kandungan media elektronik di Malaysia.

PECAHAN ADUAN MENGIKUT KATEGORI 2019

| Kategori | Bilangan Aduan |
|-------------------------------------|----------------|
| Kandungan Internet | 188 |
| Kandungan / Perkhidmatan Mudah Alih | 138 |
| Kandungan Penyiaran | 6 |
| Kandungan Pengiklanan | 2 |
| Lain-lain | 6 |
| JUMLAH | 340 |

Sumber: CMCF

Rajah 6.15 Pecahan Aduan mengikut Kategori 2019

Sehingga akhir tahun 2019, CMCF telah menerima 340 aduan melalui portal aduan CMCF, e-mel atau surat daripada pengadu mengenai pelbagai isu kandungan. Perkara ini menunjukkan penurunan sebanyak 20% berbanding dengan 427 aduan yang diterima pada tahun 2018. Penurunan ini adalah kesan aktiviti yang dilakukan oleh CMCF untuk melibatkan orang ramai dengan berkesan dan menunjukkan bahawa masyarakat sedar akan kepentingan kawal selia sendiri pada praktiknya.

Mengikut kategori, aduan mengenai Kandungan Internet adalah yang paling banyak dengan 188 kes, iaitu 55.3% daripada jumlah keseluruhan aduan yang diterima (Rajah 6.15).

Pada tahun 2019, CMCF berjaya mengkaji semula Kod Kandungan dan mengemukakannya kepada MCMC untuk kelulusan. Pendaftaran edisi kedua Kod Kandungan disasarkan siap menjelang tahun 2020.

CMCF menerbitkan buletin bertajuk “*Reaching Out*”, yang boleh dimuat turun daripada pautan www.stickswithyou.com. Terbitan berkala dalaman tersebut diterbitkan dalam format digital agar dapat

dimuat turun dan dibaca melalui peranti digital dengan mudah. Buletin tersebut meliputi isu-isu semasa mengenai medium rangkaian elektronik. Sebanyak tiga buletin diterbitkan iaitu pada Mac, Julai dan Disember 2019.

CMCF telah menganjurkan beberapa bengkel yang berkaitan dengan kawal selia sendiri untuk orang ramai, industri dan agensi kerajaan di beberapa negeri sepanjang tahun 2019. Tujuan utama bengkel-bengkel ini adalah untuk menggalakkan konsep kawal selia sendiri, sambil memberikan maklumat dan kesedaran kepada peserta bengkel. Di samping itu, CMCF juga menganjurkan sesi dialog “*Tea Talk*” yang membolehkan komunikasi dua hala antara peserta dan CMCF. Pemain industri diundang untuk membincangkan apa-apa perkara dan cabaran berkaitan dengan kandungan yang dihadapi oleh mereka dalam mencipta dan menyebarkan kandungan, dan yang tidak semestinya berhubung dengan pematuhan Kod Kandungan. Sehingga akhir tahun 2019, sebanyak 11 bengkel dan sesi “*Tea Talk*” telah diadakan.

MALAYSIAN TECHNICAL STANDARDS FORUM BHD

Malaysian Technical Standards Forum Bhd (MTSFB) diperbadankan pada 8 Jun 2004 dan kemudiannya ditetapkan dan didaftarkan oleh MCMC sebagai Forum Standard Teknik menurut seksyen 94 dan 184 Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 pada 27 November 2004.

Peranan utama MTSFB adalah untuk menyediakan kod teknik untuk diterima pakai oleh industri komunikasi dan multimedia. Selaras dengan Akta Komunikasi dan Multimedia 1998, MTSFB ditugaskan untuk menyediakan kod teknik yang hendaklah

meliputi, tetapi tidak terhad kepada, keperluan untuk rangkaian saling boleh kendali dan galakan keselamatan kemudahan rangkaian.

Sehingga ini, MTSFB telah menyediakan sejumlah 45 kod teknik yang telah didaftarkan oleh MCMC. Daripada jumlah ini, sebanyak 22 kod teknik disediakan untuk tujuan memperakui kelengkapan komunikasi di bawah Peraturan-Peraturan Komunikasi dan Multimedia (Standard Teknik) 2000. Pada tahun 2019, tujuh kod teknik telah didaftarkan seperti yang disenaraikan dalam Jadual di bawah.

SENARAI KOD TEKNIK YANG DIDAFTARKAN PADA TAHUN 2019

| Bil. | Kod Teknik |
|------|---|
| 1 | MCMC MTSFB TC T003:2019 - Sistem Ibu Sawat Cawangan Swaautomatik (PABX) untuk Sambungan kepada Rangkaian Telefon Bersuis Awam (PSTN) dan Rangkaian Protokol Internet (IP) (Semakan Kedua) |
| 2 | MCMC MTSFB TC T011:2019 - Penerima Perkhidmatan Penyiaran Televisyen Terrestrial Digital (DTT) - Suit Ujian Sepunya (Semakan Pertama) |
| 3 | MCMC MTSFB TC G019:2019 - Pengurusan Sisa Berjadual untuk Stesen Utama (Termasuk E-sisa) |
| 4 | MCMC MTSFB TC T013:2019 - Protokol Internet Versi 6 (IPv6) - Pematuhan Kelengkapan (Semakan Pertama) |
| 5 | MCMC MTSFB TC G009:2019 - Maklumat dan Keselamatan Rangkaian - Keperluan (Semakan Pertama) |
| 6 | MCMC MTSFB TC G020:2019 - Maklumat dan Keselamatan Rangkaian - Pemerolehan Insurans Siber |
| 7 | MCMC MTSFB TC G021:2019 - Maklumat dan Keselamatan Rangkaian - Pemantauan dan Pengukuran Objektif Kawalan Keselamatan |

Sumber: MTSFB

Rajah 6.16 Senarai Kod Teknik yang Didaftarkan pada tahun 2019

Memandangkan inisiatif baru bagi pelaksanaan 5G untuk menyokong keperluan masa depan Ekonomi Digital Malaysia, Revolusi Perindustrian 4.0 (IR 4.0) dan IoT, MTSFB juga telah menyertai Pasukan Petugas Khas 5G Negara secara aktif. Berkenaan dengan Pelan Gentian Optik dan Kesalinghubungan Negara (NFCP) yang dilancarkan baru-baru ini, MTSFB juga ditugaskan untuk menilai keperluan untuk mengkaji semula dokumen semasa yang berkaitan atau menyediakan kod teknik baru bagi menyokong inisiatif tersebut.

AKTIVITI-AKTIVITI PEMANTAUAN OLEH MCMC

AKTIVITI AUDIT PRABAYAR

MCMC telah menjalankan kaji selidik pada tahun 2018 untuk menilai tahap kesediaan pemberi perkhidmatan dalam pelaksanaan Pembaca Aksara Optik (OCR). Pada tahun 2019, MCMC menjalankan aktiviti audit prabayar untuk mendapatkan tahap kepatuhan prosedur pendaftaran prabayar oleh pemberi perkhidmatan dan wakil mereka (peniaga)

terhadap Garis Panduan Pendaftaran Pengguna Akhir Perkhidmatan Selular Awam Prabayar (Garis Panduan Prabayar). Sebarang pelanggaran Garis Panduan Prabayar merupakan kesalahan di bawah Syarat Lesen pemberi perkhidmatan dan tindakan penguatkuasaan boleh diambil di bawah Seksyen 242 Akta Komunikasi dan Multimedia 1998.

AUDIT DALAMAN MCMC – PEMBELI RAHSIA

MCMC memantau proses pendaftaran prabayar dengan menjalankan audit peniaga secara tetap dan melalui pemeriksaan mengejut (pembeli rahsia). Dari 26 Jun 2019 hingga 3 Oktober 2019, MCMC telah menjalankan Audit Pendaftaran Prabayar di Wilayah Tengah-kawasan Lembah Klang dan Wilayah Timur-Kelantan, Terengganu dan Pahang.

Sejumlah 573 peniaga berdaftar telah dipilih dan diaudit secara rawak. Daripada 573 peniaga, sebanyak 101 peniaga didapati melanggar Garis

Panduan tersebut. Sebilangan peniaga telah membenarkan pendaftaran dengan menggunakan fotokopi atau gambar dokumen pengenalan dan juga menjual kad sim yang telah diaktifkan terlebih dahulu. Tindakan penguatkuasaan lanjutan telah diambil terhadap pemberi perkhidmatan yang berkaitan.

Jadual di bawah merupakan ringkasan untuk Audit Prabayar di wilayah Tengah dan Timur.

RINGKASAN AUDIT PRABAYAR DI WILAYAH TENGAH DAN TIMUR

| | Bilangan Peniaga yang Diaudit | Patuh | Tidak Patuh |
|----------------|-------------------------------|------------|-------------|
| Wilayah Tengah | 55 | 48 | 7 |
| Wilayah Timur | 518 | 424 | 94 |
| JUMLAH | 573 | 472 | 101 |

Sumber: MCMC

Rajah 6.17 Ringkasan Audit Prabayar di Wilayah Tengah dan Timur

USAHA AUDIT DENGAN INDUSTRI

Pasukan petugas khas telah dibentuk oleh MCMC dan pemberi perkhidmatan telekomunikasi untuk memantau aktiviti pendaftaran prabayar dan menambah baik proses pendaftaran prabayar sedia ada. Selaras dengan Garis Panduan Prabayar, pemberi perkhidmatan juga diarahkan untuk menjalankan audit pada peniagaannya, sistem pengguna akhir perkhidmatan prabayar dan mana-mana sistem dan rekod atau pangkalan data lain yang berkaitan. Usaha ini adalah untuk memastikan bahawa maklumat yang direkodkan semasa proses pendaftaran prabayar adalah tepat.

Dari 4 hingga 8 November 2019, MCMC bersama dengan pemberi perkhidmatan telah melaksanakan Audit Pendaftaran Prabayar di Sabah untuk:

Menilai tahap kepatuhan terhadap prosedur pendaftaran prabayar berdasarkan Garis Panduan Prabayar baru, terutamanya berkenaan pelaksanaan OCR; dan

Mengenal pasti kekurangan dan pelan pembaikan untuk Garis Panduan Prabayar dalam mengurangkan penipuan dan pendaftaran palsu oleh peniaga dan ejen.

Audit tersebut telah dijalankan dengan menggunakan dua kaedah:

Pencarian fakta berdasarkan pangkalan data pelanggan untuk perkhidmatan prabayar yang ditentukan dengan Jabatan Pendaftaran Negara (NRD), dan

Audit peniaga/ejen.

Audit ini merupakan platform untuk MCMC dan pemberi perkhidmatan memperkukuh kerjasama, perkongsian maklumat dan perbincangan mengenai pendaftaran prabayar dengan tumpuan khusus terhadap peningkatan proses pendaftaran kad SIM prabayar semasa, pendekatan pembangunan, amalan dasar yang baik serta fokus kepada cabaran dan peluang.

Rajah 6.18 merupakan ringkasan untuk Audit Prabayar yang dijalankan di Sabah.

RINGKASAN AUDIT PRABAYAR DI SABAH

| | Bilangan Peniaga yang Diaudit |
|--------------------|-------------------------------|
| Kota Kinabalu | 18 |
| Sandakan | 7 |
| Tawau and Semporna | 5 |
| JUMLAH | 30 |

Sumber: MCMC

Rajah 6.18 Ringkasan Audit Prabayar di Sabah

Dapatan daripada audit yang dilakukan termasuk:

- Pendaftaran secara manual masih dibenarkan oleh beberapa pemberi perkhidmatan.
- Peniaga tidak dibenarkan mengakses maklumat pelanggan selepas pendaftaran Kad SIM.
- Peniaga hanya dapat melihat maklumat mengenai status pendaftaran; nama; nombor mudah alih dan tarikh pendaftaran untuk bilangan terhad dan maklumat ini hanya dapat dilihat pada peranti yang menjalankan pendaftaran sahaja.
- Peniaga gagal menukar ID log masuk dan kata laluan mereka dengan kerap untuk aplikasi yang disediakan oleh pemberi perkhidmatan bagi pendaftaran.
- Pengambilan maklumat dengan menggunakan Pembaca Kad lebih tepat berbanding dengan OCR.

Dapatan ini dikongsi dengan pemberi perkhidmatan untuk tindakan penambahbaikan selanjutnya.



RM2.7 juta
Kompaun dikeluarkan
kerana tidak
mematuhi Garis
Panduan Prabayar

MCMC terus menjalankan aktiviti pemantauan dan penguatkuasaan untuk memastikan pemberi perkhidmatan dan wakil mereka sentiasa mematuhi Garis Panduan Prabayar. Selain daripada audit yang dilakukan untuk memeriksa proses pendaftaran prabayar, MCMC juga menjalankan proses penentusahan data dengan NRD untuk menentusahkan integriti pangkalan data pelanggan prabayar dan untuk membetulkan data yang tidak sepadan pada pangkalan data pemberi perkhidmatan.

Pada tahun 2019, jumlah kompaun yang dikeluarkan kepada pemberi perkhidmatan kerana tidak mematuhi Garis Panduan Prabayar adalah sebanyak RM2.7 juta.

PEMANTAUAN PEMEGANG LESEN CASP (I) UNTUK KEPATUHAN KANDUNGAN

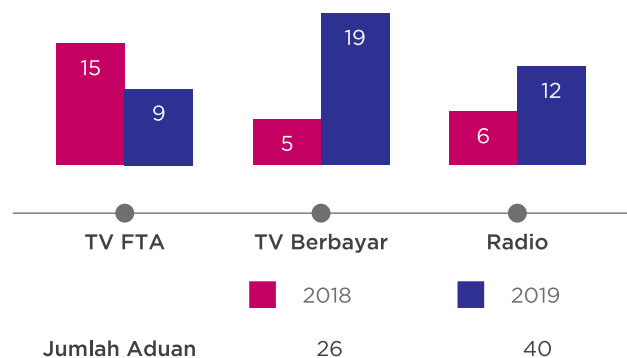
Menurut Akta Komunikasi dan Multimedia 1998, pemegang lesen CASP (I) dikehendaki mematuhi syarat lesen, Kod Kandungan dan Akta Komunikasi dan Multimedia 1998.

MCMC terus memberikan tumpuan pada pengawalseliaan sosial dengan memperkukuh pemantauan kandungan penyiaran radio dan TV swasta untuk memastikan perkembangan kandungan yang mencerminkan budaya, identiti dan norma masyarakat.

Pada tahun 2019, sejumlah 40 aduan yang berkaitan dengan kandungan siaran radio dan TV telah diterima dan disiasat oleh MCMC. Seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 6.19, terdapat sebanyak 19 aduan mengenai TV Berbayar, 12 aduan mengenai radio, diikuti dengan sembilan aduan mengenai TV Bebas-ke-Udara (FTA) Terrestrial.

Secara keseluruhannya, terdapat peningkatan sebanyak 54% dalam aduan yang diterima mengenai kandungan siaran; 40 aduan pada tahun 2019 berbanding dengan 26 aduan pada tahun 2018.

ADUAN MENGENAI KANDUNGAN SIARAN MENGIKUT PLATFORM



Nota: TV Langgan – ASTRO, unifi TV; TV FTA Terrestrial – TV3, TV9, ntv7, 8TV dan TV AlHijrah

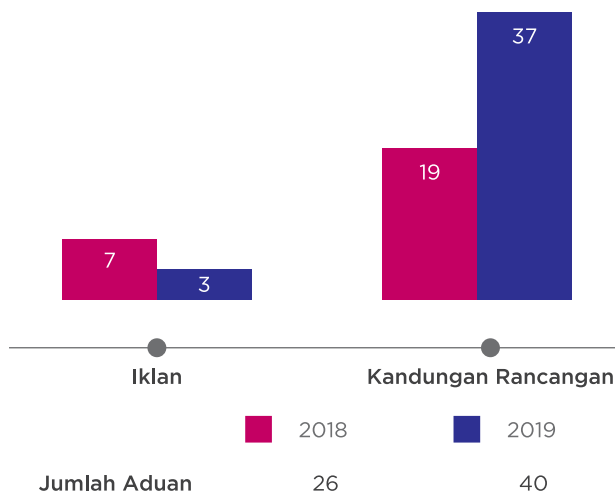
Sumber: MCMC

Rajah 6.19 Aduan mengenai Kandungan Siaran mengikut Platform

Daripada 40 aduan yang diterima pada tahun 2019, sebanyak 92.5% adalah mengenai kandungan rancangan seperti berita, filem, drama dan lirik lagu yang didapati menyinggung perasaan, palsu, mengancam, tidak senonoh dan lucah. Kebanyakan kandungan adalah berkaitan dengan kandungan sensitif, gambar atau adegan yang tidak sesuai dan bahasa yang kasar. Aduan selebihnya sebanyak 7.5% adalah mengenai iklan.

Usaha pengawalseliaan bersama antara MCMC dan Kementerian Kesihatan (MOH) telah menunjukkan peningkatan kepatuhan oleh pemegang lesen CASP (I) mengenai perkara berkaitan dengan iklan komersial/promosi produk kesihatan, makanan dan barangan kosmetik. Perkara ini telah menghasilkan pengurangan aduan yang ketara daripada tujuh aduan pada tahun 2018 kepada hanya tiga aduan pada tahun 2019.

ADUAN MENGENAI KANDUNGAN SIARAN MENGIKUT KATEGORI



Nota: TV Langganan – ASTRO, unifi TV; TV FTA Terrestrial – TV3, TV9, ntv7, 8TV dan TV AlHijrah

Sumber: MCMC

Rajah 6.20 Aduan mengenai Kandungan Siaran mengikut Kategori

Dalam hal ini, MCMC telah mengambil tindakan proaktif untuk memantau rancangan yang bersiaran secara langsung seperti memberikan taklimat pematuhan kepada penyiar sebelum rancangan siaran langsung serta menghadiri raptai dan juga acara langsung untuk memastikan bahawa stesen TV mematuhi Kod Kandungan, Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 dan peraturan lain yang berkaitan.

RANCANGAN SIARAN LANGSUNG/RAPTAI YANG DIHADIRI

| Bil. | Rancangan | Stesen |
|------|---|--------|
| 1 | Anugerah Juara Lagu 33 | TV3 |
| 2 | Anugerah Bintang Popular Berita Harian 2019 ke-32 | TV3 |
| 3 | Anugerah Skrin 2019 | TV3 |
| 4 | Karpet Merah Anugerah Skrin 2019 | TV3 |

Sumber: MCMC

Rajah 6.21 Rancangan Siaran Langsung/Raptai yang Dihadiri



PEMANTAUAN SPEKTRUM

Pemantauan spektrum untuk frekuensi terestrial dan juga satelit, masing-masing dalam jalur 410-430 MHz dan jalur C, dilaksanakan berdasarkan Pelan Pemantauan Spektrum 2019. Sebanyak 17 frekuensi didapati beroperasi tanpa Penguntukan Radas (AA), dan sebanyak 15 daripadanya digunakan oleh Mal-Tel Communication Sdn Bhd seperti yang ditunjukkan dalam jadual di bawah:

FREKUENSI YANG BEROPERASI TANPA AA PADA TAHUN 2019

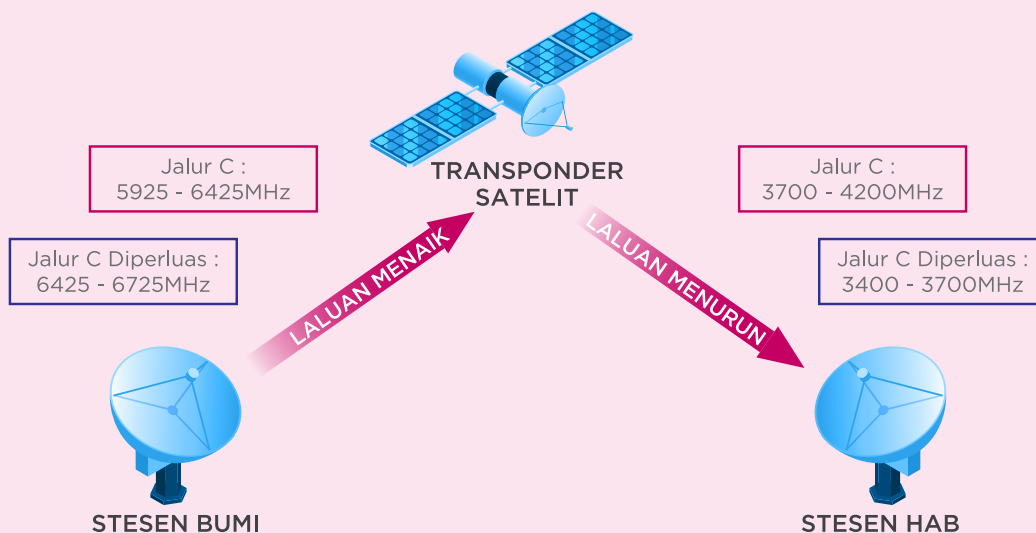
| Bil. | Frekuensi (MHz) | Lebar Jalur (kHz) | Lokasi | Pemilik Stesen |
|------|-----------------|-------------------|-----------------|-----------------|
| 1 | 422.65 | 12.5 | Pangsapuri Ria | Mal-Tel |
| 2 | 422.6875 | 12.5 | Pangsapuri Ria | Mal-Tel |
| 3 | 422.9 | 12.5 | Pangsapuri Ria | Mal-Tel |
| 4 | 422.9375 | 12.5 | Pangsapuri Ria | Mal-Tel |
| 5 | 423.4375 | 12.5 | Pangsapuri Ria | Mal-Tel |
| 6 | 423.4625 | 12.5 | Celcom Jenderam | Mal-Tel |
| 7 | 423.7 | 12.5 | TM Bukit Lanjan | Tidak Diketahui |
| 8 | 423.725 | 12.5 | Pangsapuri Ria | Mal-Tel |
| 9 | 423.8625 | 12.5 | Pangsapuri Ria | Mal-Tel |
| 10 | 423.95 | 12.5 | TM Bukit Lanjan | Tidak Diketahui |
| 11 | 424.1375 | 12.5 | Pangsapuri Ria | Mal-Tel |
| 12 | 424.1625 | 12.5 | Pangsapuri Ria | Mal-Tel |
| 13 | 424.3875 | 12.5 | Pangsapuri Ria | Mal-Tel |
| 14 | 424.425 | 12.5 | Pangsapuri Ria | Mal-Tel |
| 15 | 424.4375 | 12.5 | Pangsapuri Ria | Mal-Tel |
| 16 | 424.6875 | 12.5 | Pangsapuri Ria | Mal-Tel |
| 17 | 424.9375 | 12.5 | Pangsapuri Ria | Mal-Tel |

Sumber: MCMC

Rajah 6.22 Frekuensi yang Beroperasi tanpa AA pada tahun 2019

MCMC telah menjalankan pemantauan spektrum terhadap jalur satelit pada tahun 2019 dengan menggunakan sistem pemantauan satelit baru, yang dilengkapi dengan piring parabola lapan meter dan dipasang di Bangunan Ibu Pejabat Lama MCMC. Pemantauan bertumpu pada pemancaran laluan menaik jalur C melalui slot orbit 91.5°E di bawah satelit MEASAT. Penggunaan frekuensi dan lebar jalur oleh pengendali stesen bumi diaudit berdasarkan AA. Stesen bumi jalur C menggunakan julat frekuensi daripada 3400 hingga 4200 MHz untuk laluan menurun dan 5925 hingga 6725 MHz untuk pemancaran laluan menaik, seperti yang ditunjukkan dalam rajah di bawah.

GAMBARAN KESELURUHAN SENI BINA KOMUNIKASI SATELIT JALUR C TIPIKAL



Sumber: MCMC

Rajah 6.23 Gambaran Keseluruhan Seni Bina Komunikasi Satelit Jalur C Tipikal

Jadual di bawah menunjukkan sejumlah 78 stesen bumi yang tidak patuh kerana pemancaran tanpa menggunakan AA, yang beroperasi pada frekuensi yang berbeza atau lebar jalur yang lebih luas berdasarkan AA pemberi perkhidmatan. Notis Pentadbiran telah dikeluarkan untuk semua kes ketidakpatuhan, manakala dua FIR dikeluarkan untuk kes ketidakpatuhan di Pahang.

BILANGAN STESEN BUMI JALUR C TIDAK PATUH YANG BERKOMUNIKASI DENGAN SATELIT MEASAT 2019

| Bil. | Pemegang Lesen | Rekod AA* | Tidak Patuh | Alasan Ketidakpatuhan |
|------|--|-----------|-------------|---|
| 1 | Celcom Axiata Bhd | 67 | 65 | Pemancaran frekuensi tanpa AA |
| 2 | Maxis Broadband Sdn Bhd | 201 | 4 | Frekuensi berbeza & lebar jalur yang lebih luas |
| 3 | Measat Broadcast Network Systems Sdn Bhd | 14 | 2 | Frekuensi berbeza |
| 4 | Measat Satellite Systems Sdn Bhd | 62 | 0 | - |
| 5 | Rignet Sdn Bhd | 4 | 1 | Lebar jalur yang lebih luas |
| 6 | Satellite Noc Sdn Bhd | 1 | 0 | - |
| 7 | Scopetel Sdn Bhd | 2 | 2 | Lebar jalur yang lebih luas |
| 8 | Sistem Televisyen Malaysia Bhd | 2 | 0 | - |
| 9 | Telekom Malaysia Bhd | 14 | 1 | Lebar jalur yang lebih luas |
| 10 | Tenaga Nasional Bhd | 1 | 1 | Frekuensi berbeza |

*Nota: Bilangan frekuensi yang tidak diperbaharui pada tahun 2019 dan sedang dipantau untuk sebarang ketidakpatuhan

Sumber: MCMC

Rajah 6.24 Bilangan Stesen Bumi Jalur C Tidak Patuh yang Berkomunikasi dengan Satelit MEASAT 2019

PEMATUHAN DAN PEMANTAUAN PERALATAN AKSES

Pada tahun 2019, MCMC terlibat dalam pelaksanaan, pematuhan dan pemantauan instrumen capaian berikut:

Penentuan Suruhanjaya mengenai Senarai Capaian, Penentuan No. 2 Tahun 2015 (Senarai Capaian)

Penentuan Suruhanjaya mengenai Standard Mandatori untuk Capaian, Penentuan No. 3 Tahun 2016 (MSA)

Penentuan Suruhanjaya mengenai Standard Mandatori untuk Harga Capaian, Penentuan No. 1 Tahun 2017 (MSAP)

Aktiviti utama yang dilakukan sebagai sebahagian daripada pelaksanaan adalah untuk mendidik industri mengenai rangka kerja capaian dan peranan serta tanggungjawab pemegang lesen. Oleh itu, pada tahun 2019, MCMC telah menjalankan sebanyak lapan sesi kesedaran untuk 43 pemegang lesen Individu baru.

Pada tahun 2019, MCMC telah menjalankan penilaian terhadap lebih daripada 51 Perjanjian Capaian untuk pendaftaran menurut Seksyen 150 Akta Komunikasi dan Multimedia. Selain itu, MCMC telah menilai lebih daripada 21 Tawaran Capaian Rujukan (RAO) yang diterbitkan oleh Pemberi Capaian pada laman sesawang mereka. MCMC mengkaji dan membuat penilaian semula terhadap kedua-dua Perjanjian Capaian dan RAO untuk memastikan bahawa dokumen-dokumen itu mematuhi Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 dan instrumen capaian yang tersebut di atas.

Tambahan pula, MCMC juga melibatkan sejumlah 19 pemegang lesen dalam obligasi penyerahan laporan pada April dan Oktober 2019 untuk Perkhidmatan

Pemancaran, Perkhidmatan Ko-Lokasi Rangkaian, Capaian Saluran dan Lurang, Perkhidmatan Rangkaian HSBB, Capaian Pengendali Rangkaian Maya Mudah Alih dan Perkhidmatan Pemultipleksan Penyiaran Terrestrial Digital. MCMC telah menerima dan menilai lebih daripada 76 laporan untuk memastikan Pemberi Capaian mematuhi instrumen capaian.

Satu lagi peranan penting MCMC pada tahun 2019 ialah penyelesaian aduan dan pertikaian antara pemegang lesen yang berhubung dengan capaian. Sebanyak lapan aduan telah diterima mengenai penyediaan kemudahan dan perkhidmatan dalam Senarai Capaian dan/atau berkaitan dengan kepatuhan MSA dan MSAP, dan sebanyak enam daripada lapan aduan tersebut telah diselesaikan.

MCMC telah memudahkan rundingan dengan pelbagai pihak untuk memastikan persaingan yang berkesan dan demi kepentingan jangka panjang industri dan pengguna.



KUALITI PERKHIDMATAN

STANDARD MANDATORI BAGI KUALITI PERKHIDMATAN

Standard Mandatori Bagi Kualiti Perkhidmatan (MSQoS) telah dibentuk untuk melindungi pengguna di Malaysia dari aspek kualiti perkhidmatan, dan dikuatkuasakan terhadap semua pemberi perkhidmatan yang berkaitan.

MSQoS di bawah Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 adalah untuk memantau dan mengawal selia prestasi perkhidmatan yang ditawarkan kepada pengguna. Tujuan MSQoS adalah untuk:

- Mempertingkatkan dan melindungi hak pengguna;
- Memberikan kriteria yang jelas dan spesifik kepada pengguna untuk mengukur kualiti perkhidmatan yang diterima atau diguna pakai; dan
- Mempertingkatkan daya saing antarabangsa dengan memperkukuh industri tempatan.

Sejumlah lapan Penentuan Suruhanjaya mengenai MSQoS telah didaftarkan antara tahun 2002 dan 2016;

PENENTUAN BERDAFTAR MENGENAI MSQOS

| Bil. | Standard Mandatori |
|------|--|
| 1 | Perkhidmatan Rangkaian Telefon Bersuis Awam (PSTN) Penentuan No. 1 Tahun 2002 |
| 2 | Perkhidmatan Capaian Internet Dail (DIAS) Penentuan No. 3 Tahun 2002 |
| 3 | Perkhidmatan Aplikasi Kandungan (CAS) Penentuan No. 4 Tahun 2002 |
| 4 | Perkhidmatan Telefon Awam Berbayar (PPS) Penentuan No. 3 Tahun 2003 |
| 5 | Perkhidmatan Talian Pajak Digital (DLL) Penentuan No. 4 Tahun 2003 |
| 6 | Perkhidmatan Selular Awam (PCS) Penentuan No. 1 Tahun 2015 |
| 7 | Perkhidmatan Capaian Jalur Lebar Tanpa Wayar (WBAS) Penentuan No. 1 Tahun 2016 |
| 8 | Perkhidmatan Capaian Jalur Lebar Berwayar (BAS) Penentuan No. 2 Tahun 2016 |

Sumber: MCMC

Rajah 6.25 Penentuan Berdaftar mengenai MSQoS

Setiap pemegang lesen wajib menyerahkan laporan kepada MCMC selewat-lewatnya 30 hari dari tarikh akhir setiap tempoh pelaporan suku tahun, atau enam minggu dari akhir Jun atau Disember jika pelaporan tersebut dibuat setiap setengah tahun.

Ketidakpatuhan MSQoS dikategorikan kepada tiga kategori berikut:

Ketidakpatuhan standard minimum yang dikenakan

Penyerahan lewat

Kegagalan penyerahan

Sebarang pelanggaran MSQoS boleh didenda tidak melebihi RM200,000 di bawah Seksyen 109 Akta Komunikasi dan Multimedia 1998, atau RM100,000 atau dipenjarakan selama tempoh tidak melebihi dua tahun atau kedua-duanya di bawah Seksyen 242 Akta Komunikasi dan Multimedia 1998.

KEPATUHAN KUALITI PERKHIDMATAN BAGI KHIDMAT PELANGGAN

Berdasarkan laporan dan analisis, ketidakpatuhan standard berikut kebanyakan melibatkan pemberi perkhidmatan utama:

| KETIDAKPATUHAN UTAMA | |
|----------------------|---|
| Bil. | Penunjuk/Standard QoS |
| 1 | Kecepatan dalam menyelesaikan aduan pelanggan |
| 2 | Aduan yang tidak berkaitan dengan pengebilan bagi setiap 1,000 pelanggan |
| 3 | Kecepatan dalam menjawab panggilan kepada Talian Penting pelanggan <ul style="list-style-type: none"> • 80% dalam tempoh 20 saat • 90% dalam tempoh 40 saat |

Sumber: MCMC

Rajah 6.26 Ketidakpatuhan Utama

Sehingga akhir tahun 2019, Notis Ketidakpatuhan telah dikeluarkan kepada sejumlah 22 pemegang lesen kerana pelanggaran standard minimum dan penyerahan lewat. Senarai standard yang gagal dipatuhi oleh pemegang lesen, yang menyebabkan pengeluaran notis tersebut, adalah seperti berikut:

| SENARAI STANDARD | | Bilangan Ketidakpatuhan | | | |
|------------------|--|-------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Bil. | Standard | Suku Tahun 1 | Suku Tahun 2 | Suku Tahun 3 | Suku Tahun 4 |
| 1 | Penyerahan lewat | - | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Kecepatan dalam Menyelesaikan Aduan Pelanggan (Aduan yang Tidak Berkaitan dengan Pengebilan) | 2 | 2 | - | 1 |
| 3 | Kecepatan dalam Menyelesaikan Aduan Pelanggan (Aduan yang Berkaitan dengan Pengebilan) | - | 2 | - | 1 |
| 4 | Kecepatan dalam Menjawab Panggilan kepada Talian Penting Pelanggan | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 5 | Aduan yang Tidak Berkaitan dengan Pengebilan bagi setiap 1,000 pelanggan | 1 | 3 | - | 2 |
| 6 | Pemenuhan Pemulihan Perkhidmatan | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | Gangguan Perkhidmatan | 1 | 1 | 1 | - |
| JUMLAH | | 8 | 13 | 6 | 10 |

Sumber: MCMC

Rajah 6.27 Senarai Standard

PENILAIAN PRESTASI RANGKAIAN

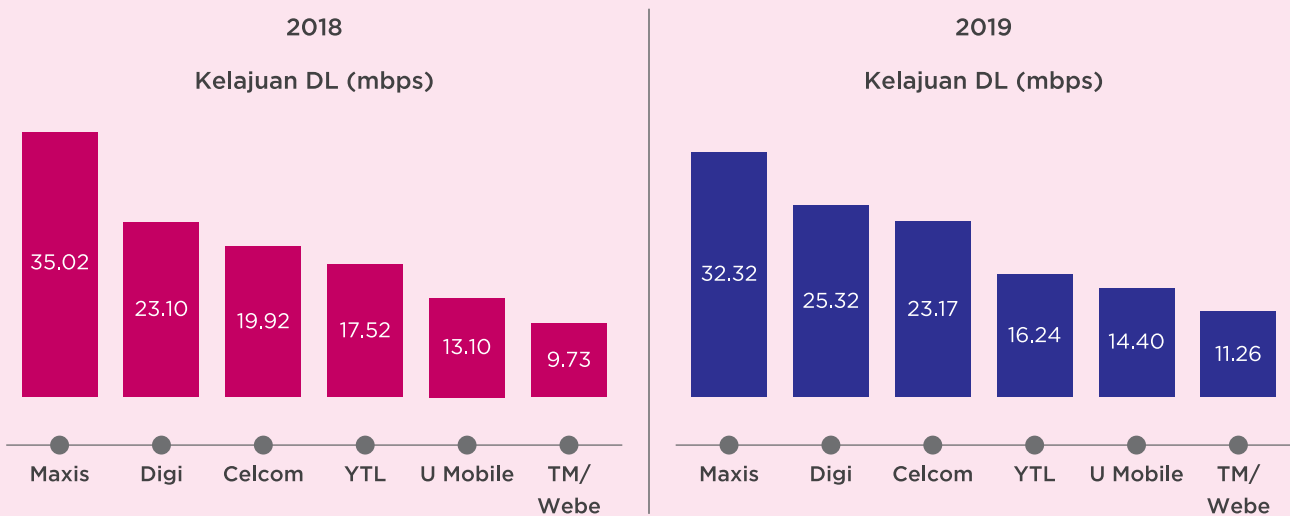
MCMC menjalankan penilaian prestasi rangkaian pada setiap tahun terhadap perkhidmatan suara selular awam, jalur lebar mudah alih dan jalur lebar talian tetap. Prestasi pemberi perkhidmatan di seluruh negara diukur berdasarkan standard yang ditetapkan dalam MSQoS, yang merangkumi Perkhidmatan Selular Awam, Perkhidmatan Capaian Jalur Lebar Tanpa Wayar dan Perkhidmatan Capaian Jalur Lebar Berwayar. Pada tahun 2019, pengukuran dijalankan dari Januari hingga Disember 2019 dan laporan prestasi rangkaian yang lengkap akan diterbitkan pada awal tahun 2020.

Prestasi pemberi perkhidmatan dari segi QoS rangkaian merupakan faktor penentu bagi kualiti yang akan dinikmati oleh pelanggan. Menurut pandangan *International Telecommunication Union for Standardization* (ITU-T) bagi QoS menentukan bahawa QoS yang ditawarkan dan disampaikan oleh pemberi perkhidmatan akan berkaitan dengan tanggapan mengenai QoS dan keperluan pelanggan. MSQoS disediakan untuk memastikan keperluan minimum QoS dipenuhi oleh pemberi perkhidmatan untuk memenuhi permintaan pelanggan.

PRESTASI PERKHIDMATAN CAPAIAN JALUR LEBAR TANPA WAYAR

Pemantauan prestasi rangkaian untuk pengalaman pengguna semasa menggunakan data mudah alih amat penting kerana pengguna memerlukan data dalam persekitaran digital pada masa kini. Rajah 6.28 dan Rajah 6.29 di bawah masing-masing menghuraikan daya pemrosesan muat turun purata (Mbps) dan kependaman rangkaian purata (ms), untuk setiap pemberi perkhidmatan mudah alih di Malaysia pada tahun 2019, berbanding dengan tahun 2018.

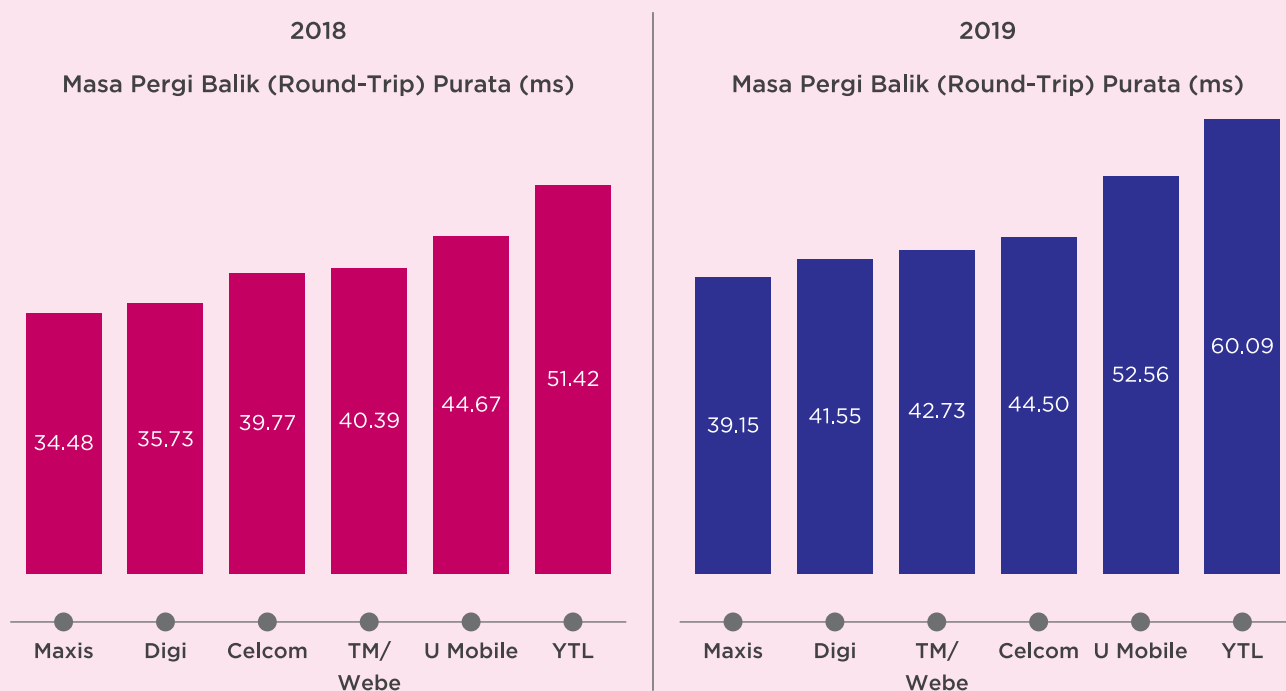
PRESTASI RANGKAIAN UNTUK JALUR LEBAR TANPA WAYAR - DAYA PEMROSESAN MUAT TURUN (DL) PURATA



Sumber: MCMC

Rajah 6.28 Prestasi Rangkaian untuk Jalur Lebar Tanpa Wayar – Daya Pemrosesan Muat Turun (DL) Purata

PRESTASI RANGKAIAN UNTUK JALUR LEBAR TANPA WAYAR – KEPENDAMAN RANGKAIAN



Sumber: MCMC

Rajah 6.29 Prestasi Rangkaian untuk Jalur Lebar Tanpa Wayar – Kependaman Rangkaian

Pada tahun 2019, lokasi ujian untuk penilaian jalur lebar tanpa wayar merangkumi lebih banyak kawasan kediaman dan perindustrian, sambil mengekalkan sampel untuk kawasan perniagaan dan bandar.

KEPUTUSAN UJIAN PRESTASI JALUR LEBAR TANPA WAYAR 2019

| Pemberi Perkhidmatan | % Masa | | Kehilangan Paket (%) ($\leq 3\%$) |
|----------------------|---|---|--|
| | Kelajuan ≥ 1 Mbps ($\geq 80\%$) | Kependaman ≤ 250 ms ($\geq 70\%$) | |
| Celcom | 98.10% | 99.77% | 0.12 |
| Digi | 97.97% | 99.07% | 0.02 |
| Maxis | 98.76% | 99.78% | 0.00 |
| U Mobile | 91.67% | 99.26% | 0.00 |
| TM/Webe | 89.29% | 99.47% | 0.03 |
| YES (LTE) | 98.16% | 98.42% | 0.00 |

Sumber: MCMC

Rajah 6.30 Keputusan Ujian Prestasi Jalur Lebar Tanpa Wayar 2019

PRESTASI PERKHIDMATAN CAPAIAN JALUR LEBAR BERWAYAR

Bagi prestasi rangkaian jalur lebar berwayar pula, MCMC mengukur QoS Internet rumah individu. Pengukuran dilakukan di premis untuk mengukur perkhidmatan yang sebenarnya diterima berbanding dengan pakej langganan pelanggan.

Parameter prestasi rangkaian untuk kedua-dua talian pelanggan digital (DSL) dan sambungan gentian optik dalam MSQoS hendaklah dipatuhi oleh pemberi perkhidmatan talian tetap bagi melindungi kepentingan pelanggan yang melaksanakan pembayaran. Rajah 6.31 di bawah menunjukkan prestasi rangkaian perkhidmatan jalur lebar berwayar untuk pemberi perkhidmatan jalur lebar talian tetap di Malaysia pada tahun 2019.

KEPUTUSAN UJIAN PRESTASI JALUR LEBAR BERWAYAR 2019

| Pemberi Perkhidmatan | Teknologi Talian Pelanggan Digital (%) | | | | Teknologi Gentian Optik (%) | | | |
|----------------------|---|---------------------|-------------------------------|------------------|---|---------------------|-------------------------------|------------------|
| | Kelajuan Muat Naik | Kelajuan Muat Turun | Masa Pergi Balik (Round Trip) | Kehilangan Paket | Kelajuan Muat Naik | Kelajuan Muat Turun | Masa Pergi Balik (Round Trip) | Kehilangan Paket |
| | ≥ 70% kelajuan yang dilanggan selama ≥ 90% masa | | ≥ 95% masa | ≤ 1.0% | ≥ 90% kelajuan yang dilanggan selama ≥ 90% masa | | ≥ 95% masa | ≤ 1.0% |
| TM | 100.0 | 99.9 | 96.2 | 1.0 | 98.8 | 92.2 | 98.9 | 0.2 |
| Maxis | 39.5 | 96.6 | 96.6 | 0.2 | 93.7 | 93.7 | 95.4 | 0.5 |
| TIME | | | N/A | | 95.1 | 95.7 | 100.0 | 0.0 |

Sumber: MCMC

Rajah 6.31 Keputusan Ujian Prestasi Jalur Lebar Berwayar 2019

Dari segi kelajuan dan kependaman, sambungan gentian optik sebagai peringkat akhir dijangka menunjukkan prestasi yang lebih baik daripada DSL. Oleh kerana teknologi gentian optik boleh mencapai kelajuan Gigabit yang lebih tinggi, pemberi perkhidmatan kini menggantikan teknologi DSL dengan gentian optik secara berperingkat untuk prestasi yang lebih baik.

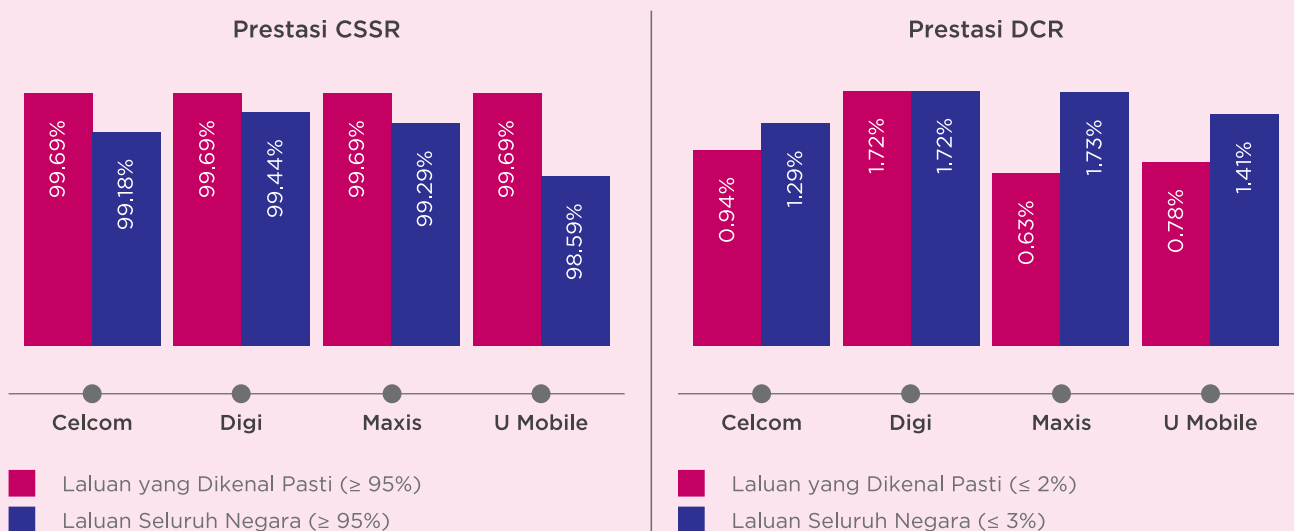




PRESTASI PERKHIDMATAN SELULAR AWAM

Perkhidmatan Selular Awam (PCS) atau perkhidmatan panggilan suara tetap penting walaupun trend permintaan data semakin meningkat pada masa kini. Panggilan suara yang dibuat pada suis litar tradisional dengan menggunakan rangkaian 3G dan 2G masih dilakukan untuk komunikasi dengan meluas. Oleh itu, prestasi rangkaian mengenai ketercapaian dan pengekalan suara diukur di seluruh negara oleh MCMC bagi memastikan keupayaan rangkaian pemberi perkhidmatan untuk memenuhi keperluan minimum bagi kadar kejayaan panggilan bersambung (CSSR) dan kadar panggilan terputus (DCR), seperti yang dinyatakan dalam MSQoS. Rajah 6.32 menunjukkan prestasi CSSR dan DCR di laluan seluruh negara dan laluan yang dikenal pasti pada tahun 2019.

KEPUTUSAN PRESTASI PCS 2019



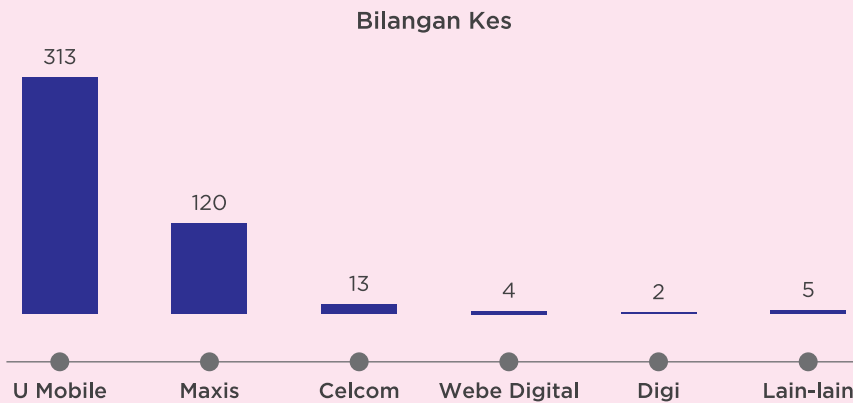
Sumber: MCMC

Rajah 6.32 Keputusan Prestasi PCS 2019

GANGGUAN FREKUENSI RADIO

Pada tahun 2019, sejumlah 467 kes Gangguan Frekuensi Radio (RFI) telah diselesaikan. Mengikut kategori perkhidmatan, kes RFI yang diselesaikan di bawah kategori Perkhidmatan Mudah Alih kekal dengan jumlah tertinggi dengan 457 kes pada keseluruhannya. Sebanyak 97.8% daripada kes-kes ini dikategorikan di bawah Perkhidmatan Mudah Alih seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 6.33.

KES RFI YANG DISELESAIKAN 2019



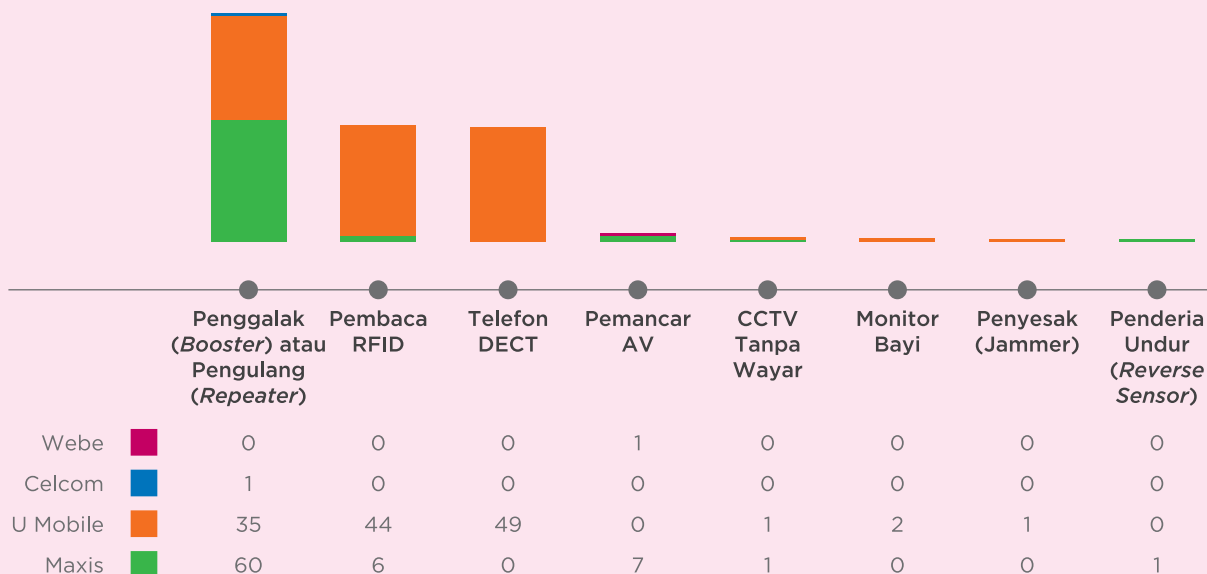
Sumber: MCMC

Rajah 6.33 Kes RFI yang Diselesaikan 2019

Kes-kes yang melibatkan U Mobile Sdn Bhd telah meningkat dengan ketara kepada 313 kes pada tahun 2019, berbanding 113 kes pada tahun 2018. Hal ini adalah disebabkan terutamanya oleh pelancaran tapak yang agresif dalam jalur 900 MHz baru di seluruh Malaysia dan juga penggunaan peralatan tidak standard yang berterusan oleh orang ramai.

Rajah 6.34 di bawah meringkaskan bilangan kes RFI yang melibatkan peralatan tidak standard seperti penggalak (booster) atau pengulang (repeater) selular, pembaca RFID dan telefon Teknologi Tanpa Kord Tertingkat Digital (DECT).

BILANGAN KES RFI YANG MELIBATKAN PERALATAN TIDAK STANDARD 2019

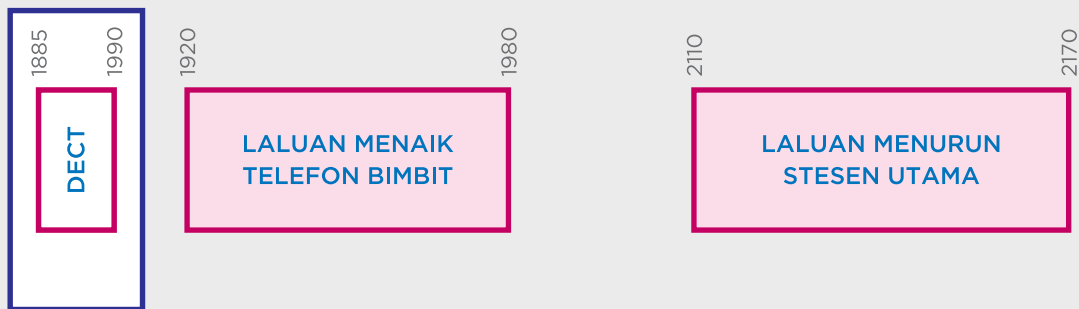


Sumber: MCMC

Rajah 6.34 Bilangan Kes RFI yang melibatkan Peralatan Tidak Standard 2019

Telefon DECT merupakan telefon tanpa kord yang bersambung dengan sistem telefon talian darat. Ia terdiri daripada tapak telefon dan satu atau dua fon kepala yang berkomunikasi tanpa wayar melalui spektrum radio. MCMC mengagihkan spektrum radio antara 1885 MHz dan 1990 MHz untuk DECT seperti yang ditunjukkan di bawah.

PENGAGIHAN SPEKTRUM BAGI DECT DI MALAYSIA



Sumber: MCMC

Rajah 6.35 Pengagihan Spektrum Bagi DECT di Malaysia

Walau bagaimanapun, bilangan telefon DECT tidak standard yang menyebabkan gangguan telah meningkat sebanyak 33 set berbanding dengan tahun 2018, menandakan peningkatan yang tertinggi dalam kes gangguan antara peralatan tidak standard yang lain. Telefon DECT yang tidak standard beroperasi dalam julat frekuensi yang sama dengan laluan menaik telefon bimbit, dan operasinya akan mengganggu stesen utama terdekat yang menerima isyarat telefon bimbit.

Malangnya, telefon DECT yang tidak standard banyak dijual pada platform e-dagang seperti Lazada dan Shopee. Selain daripada penyiasatan yang dijalankan oleh MCMC, orang ramai dinasihati agar mencari label MCMC sebelum membeli sebarang telefon DECT. Jadual di bawah menunjukkan model telefon DECT tidak standard yang dijumpai semasa penyiasatan RFI.

MODEL TELEFON DECT TIDAK STANDARD YANG DIJUMPAI SEMASA PENYIASATAN RFI

| Jenama | Model DECT yang tidak standard |
|-----------|---|
| PANASONIC | KX-TG1031S, KX-TG4011, KX-TG4021, KX-TG4023, KX-TG4031, KX-TG4131, KX-TG4731, KX-TG6411ML, KX-TG6521, KX-TG6591, KX-TG7641, KX-TG7731, KX-TG7871, KX-TG9541, KX-TGA470, KX-TGD510 and KX-TGC350 |
| VTECH | CS6929 |
| MOTOROLA | L603M |

Sumber: MCMC

Rajah 6.36 Model Telefon DECT Tidak Standard yang Dijumpai Semasa Penyiasatan RFI

PENGUKURAN ISYARAT TELEVISYEN TERESTRIAL DIGITAL (DTT) - MYFREEVIEW

MCMC telah menyelesaikan pengukuran DTT untuk kesemua 44 tapak DTT pada 27 Jun 2019. Sejumlah 14 tapak DTT diukur pada tahun 2019, merangkumi lima tapak yang terletak di Malaysia Barat dan sembilan tapak di Malaysia Timur. DTT menyiarkan perkhidmatannya melalui menara pemancar dan liputannya dipengaruhi oleh lokasi antena pemancar. Sebanyak 46 daripada 504 titik ujian gagal menyahkod, kebanyakannya disebabkan oleh titik buta. Perkhidmatan satelit Terus-Ke-Rumah (DTH) disediakan di 46 lokasi ini untuk mencapai liputan penduduk sebanyak 100% untuk myFreeview.

Peralihan daripada TV analog kepada TV digital myFreeview selesai pada 31 Oktober 2019. Orang ramai dinasihatkan supaya memeriksa liputan di kawasan mereka dengan MYTV Broadcasting Sdn Bhd sebelum memutuskan untuk membeli kotak dekoder DTT atau DTH. Hal ini adalah kerana kotak dekoder DTT dan DTH mempunyai sistem aturan yang berbeza, yang dengannya kotak dekoder DTT menerima saluran TV digital dari antena Yagi Frekuensi Ultra Tinggi (UHF), manakala kotak dekoder DTH menerima saluran dari piring satelit.

Rajah 6.37 menunjukkan pengukuran DTT di Pekan Rabu, Langkawi.

PENGUKURAN DTT UNTUK TAPAK GUNUNG RAYA DI PEKAN RABU, LANGKAWI



Sumber: MCMC

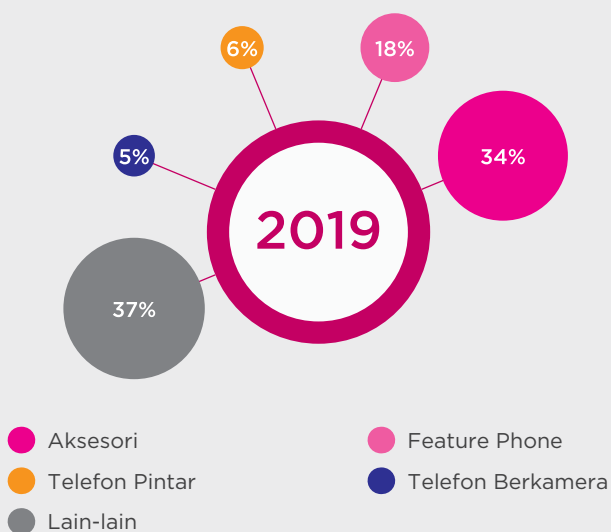
Rajah 6.37 Pengukuran DTT untuk tapak Gunung Raya di Pekan Rabu, Langkawi

PROGRAM E-SISA MUDAH ALIH

Program e-Sisa Mudah Alih merupakan inisiatif MCMC dengan rakan strategik bertujuan meningkatkan kesedaran masyarakat mengenai pembuangan sisa elektronik dengan kaedah yang betul. Program ini mendapat sambutan yang menggalakkan pada tahun 2019 dengan penambahan anggota baru dan pelaksanaan beberapa aktiviti sokongan.

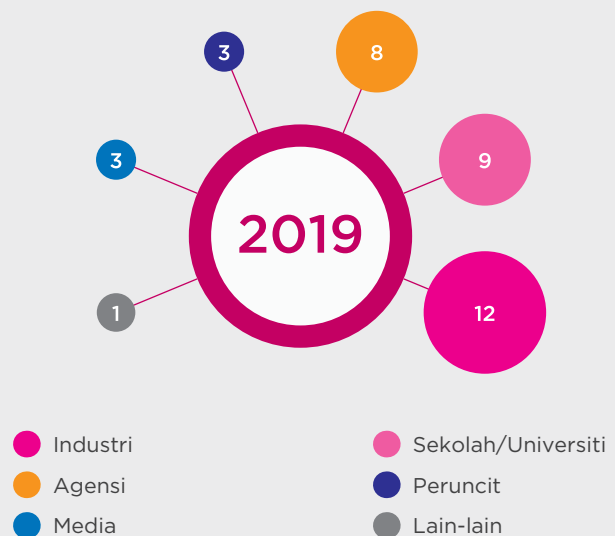
Trend kutipan e-Sisa mudah alih menunjukkan kadar pertumbuhan yang menggalakkan sejak tahun 2015. Jumlah kutipan meningkat lebih daripada 49% (1,530.99 kg) kepada 4,638 kg daripada 3,107,01 kg pada tahun 2018. Lebih daripada 7,000 unit telefon bimbit yang lama dan rosak telah dikutip setakat ini.

KUTIPAN TELEFON BIMBIT DAN AKSESORI 2019



Sumber: MCMC
Rajah 6.38 Kutipan Telefon Bimbit dan Aksesori 2019

RAKAN STRATEGIK E-SISA MUDAH ALIH MENGIKUT KATEGORI 2019



Sumber: MCMC
Rajah 6.39 Rakan Strategik E-Sisa Mudah Alih mengikut Kategori 2019

Program e-Sisa Mudah Alih dimulakan pada tahun 2015 dengan sejumlah enam rakan daripada industri komunikasi dan multimedia. Pada masa ini, program itu mempunyai penyertaan lebih daripada 40 rakan kongsi yang menyumbang kepada penempatan lebih daripada 200 kotak kutipan di seluruh Semenanjung Malaysia, Sabah dan Sarawak. Rakan MCMC dalam program ini merangkumi syarikat daripada pelbagai industri, syarikat runcit, agensi media, agensi kerajaan dan NGO, termasuk sekolah dan universiti (Rajah 6.39).

ANUGERAH PENARAFAN BINTANG

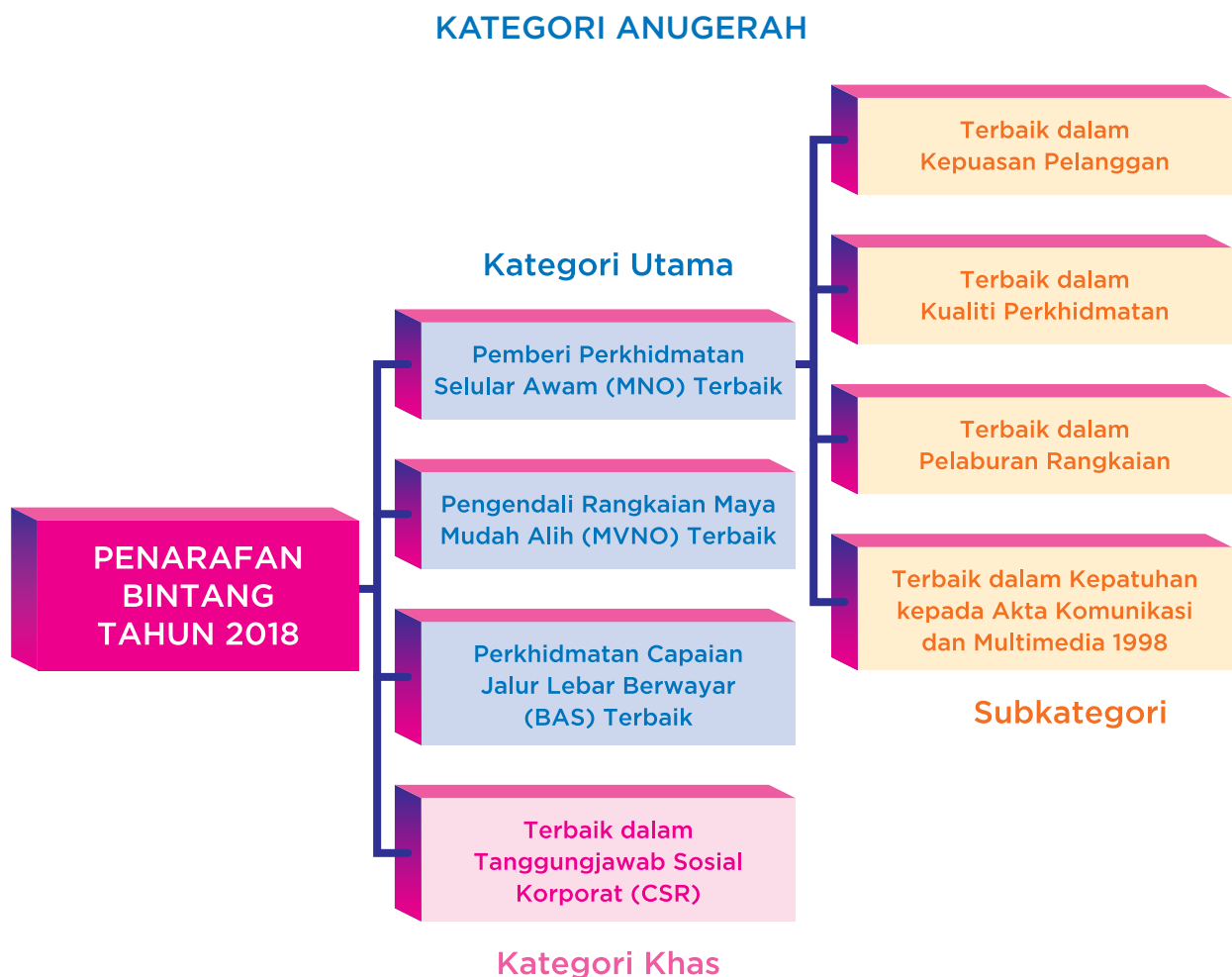
Anugerah Penarafan Bintang (*Star Rating Award*) diadakan dua tahun sekali sejak tahun 2014, bertujuan untuk menghargai perkhidmatan cemerlang yang diberikan oleh syarikat telekomunikasi kepada pengguna serta memupuk budaya kecemerlangan kualiti dan mewujudkan persekitaran kompetitif yang sihat di kalangan pemberi perkhidmatan.

Anugerah Penarafan Bintang adalah berdasarkan prestasi pemberi perkhidmatan sepanjang tempoh penilaian selama satu tahun. Penilaian yang dibuat adalah berdasarkan parameter strategik yang ditetapkan oleh MCMC dan ditentukan oleh Jawatankuasa Penilaian dan perunding bebas.

KATEGORI DAN KRITERIA PEMILIHAN

Penarafan Bintang Tahun 2018 terbahagi kepada dua perkhidmatan telekomunikasi utama, iaitu Perkhidmatan Selular Awam (PCS) dan Perkhidmatan Capaian Jalur Lebar Berwayar (BAS). BAS ialah kategori baru yang ditambahkan kepada Anugerah Penarafan Bintang Tahun 2018.

Anugerah ini seterusnya mengkategorikan PCS kepada dua kumpulan, iaitu Pengendali Rangkaian Mudah Alih (MNO) dan MVNO.



Sumber: MCMC

Rajah 6.40 Kategori Anugerah

Anugerah ini mengekalkan set parameter penilaian yang berbeza untuk MNO dan MVNO dan juga CAS bagi memastikan bahawa setiap pemberi perkhidmatan bersaing dengan saksama dan merangsang persekitaran kompetitif yang positif. Parameter penilaian utama terdiri daripada:










Metodologi yang digunakan untuk penilaian tersebut merangkumi Tinjauan Kepuasan Pengguna dan Penilaian Laporan. Pemberat setiap parameter penilaian dibentuk berdasarkan kepentingan parameter tersebut kepada pengguna. Untuk memastikan bahawa Anugerah ini lebih menumpukan kepada pengguna, suara pengguna melalui parameter “Kepuasan Pengguna” mempunyai pemberat yang paling tinggi.

PCS (MNO dan MVNO) dengan lebih daripada 250,000 pelanggan aktif dan BAS dengan lebih daripada 50,000 pelanggan aktif sehingga 31 Disember 2018 layak bertanding untuk mendapat Anugerah ini.

ANUGERAH PENARAFAN BINTANG TAHUN 2018

Majlis Anugerah Penarafan Bintang Tahun 2018 diadakan pada 3 Disember 2019, bertujuan memberi pengiktirafan dan menghargai pencapaian pemenang Anugerah Penarafan Bintang Tahun 2018.

Anugerah Penarafan Bintang mendapat sambutan yang menggalakkan daripada pemberi perkhidmatan telekomunikasi kerana ia mendorong mereka untuk terus berusaha untuk meningkatkan prestasi mereka dalam setiap parameter yang ditetapkan oleh MCMC.

| | |
|---|---|
|  | Digi Telecommunications Sdn Bhd memenangi 3 daripada 8 kategori anugerah untuk anugerah “MNO Terbaik”, “Kepuasan Pengguna Terbaik” dan “Kualiti Perkhidmatan Terbaik”. |
|  | XOX Com Sdn Bhd memenangi Anugerah “Pengendali Rangkaian Maya Mudah Alih Terbaik”. |
|  | Celcom Axiata Bhd memenangi Anugerah “Tanggungjawab Sosial Korporat (CSR) Terbaik” untuk kecemerlangan keseluruhan dalam penganjuran pelbagai program CSR yang berkesan. |
|  | U Mobile Sdn Bhd menjuarai Anugerah “Kualiti Perkhidmatan Terbaik”. |
|  | Maxis Broadband Sdn Bhd memenangi Anugerah “Pelaburan Rangkaian”. |
|  | Webe Digital Sdn Bhd berjaya meraih anugerah “Terbaik dalam Kepatuhan kepada Akta Komunikasi dan Multimedia”. |
|  | Suatu kategori baru, “Perkhidmatan Capaian Jalur Lebar Berwayar Terbaik” telah diperkenalkan di Anugerah Penarafan Bintang Tahun 2018, yang dimenangi oleh TT Dotcom Sdn Bhd. |