



## **Siaran Akhbar**

### **TIADA KOMPROMI KEPADA PIHAK YANG GAGAL BERIKAN PERKHIDMATAN TERBAIK KEPADA PENGGUNA**

**CYBERJAYA, 21 Februari 2019** --- Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC) tidak akan berkompromi dan akan mengambil tindakan tegas ke atas mana-mana syarikat penyedia perkhidmatan telekomunikasi mahupun syarikat-syarikat pos dan kurier yang didapati gagal memberikan perkhidmatan pelanggan terbaik kepada pengguna.

Pada 2018, MCMC menerima sebanyak 49,065 aduan daripada orang awam berhubung dengan kualiti perkhidmatan telekomunikasi, pos serta kurier di dalam negara. Daripada 49,605 aduan yang diterima, isu-isu berbangkit banyak tertumpu kepada isu telekomunikasi (76%), media baharu (17%), dan penyiaran serta perkhidmatan pos (6%). Dalam tempoh antara bulan Jun sehingga Disember 2018 yang lalu, kebanyakan penyedia perkhidmatan gagal mematuhi keperluan untuk menyelesaikan 90% daripada aduan dalam tempoh 15 hari bekerja.

Mengikut Tata Amalan Kod Pengguna (GCC), penyedia-penyedia perkhidmatan adalah diwajibkan untuk mematuhi standard Jangka Masa Penyelesaian Aduan (CRT) yang memerlukan 90% daripada aduan diselesaikan dalam tempoh 15 hari bekerja dan 95% dalam tempoh 30 hari.

Justeru, dalam usaha untuk memastikan aduan-aduan ditangani secara berkesan dan efisien, MCMC telah mengambil beberapa langkah proaktif yang merangkumi inisiatif berikut:

1. Memastikan semua penyedia perkhidmatan menghantar Laporan Suku Tahunan Standard Mandatori untuk Kualiti Perkhidmatan yang mengandungi ketepatan dalam menyelesaikan aduan-aduan berkaitan dengan bil dan bukan bil seperti isu perkhidmatan pelanggan, harga, SMS, dan terma kontrak yang tidak adil. Kegagalan oleh penyedia perkhidmatan untuk mematuhi Standard yang terkandung dalam MSQoS, boleh menyebabkan penalti

dikenakan di bawah Seksyen 105 dan 242 Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 (AKM 1998). Pada tahun 2018, sejumlah 168 kompaun bernilai RM3.7 juta telah dikeluarkan oleh MCMC kepada pihak penyedia perkhidmatan atas pelbagai ketidakpatuhan kepada AKM 1998.

2. Menjalankan proses audit ketepatan pengebilan dari Ogos sehingga Disember 2018 lalu bagi mengesahkan ketepatan mekanisme caj yang dilaksanakan oleh penyedia-penyedia perkhidmatan. Selain proses audit, satu bengkel telah dianjurkan oleh pihak Suruhanjaya pada akhir Januari 2019 lalu sebagai peringatan kepada penyedia perkhidmatan berhubung obligasi mereka untuk mematuhi standard CRT.
3. Meningkatkan Sistem Pengurusan Aduan Bersepadu atau ICMS, yang menyediakan penyelesaian aduan secara *end-to-end* daripada para pengguna kepada Forum Pengguna Komunikasi dan Multimedia Malaysia (CFM) dan MCMC. Sistem ICMS menawarkan ketelusan kepada pengguna sepanjang proses penyelesaian dan pada masa yang sama, memantau Jangka Masa Penyelesaian Aduan.
4. Menjalankan kajian ke atas Tata Amalan Kod Pengguna (GCC) untuk memperkukuhkan lagi langkah-langkah perlindungan pengguna dan juga menetapkan standard minimum mengenai tahap perkhidmatan yang disediakan oleh pihak penyedia perkhidmatan. MCMC juga akan memperkenalkan satu garis panduan pampasan menjelang suku ketiga 2019 bagi memastikan pelan pampasan yang adil diberikan kepada pengguna dan penyedia perkhidmatan.

Untuk menjamin kualiti perkhidmatan yang berterusan dalam kalangan penyedia perkhidmatan dan juga dalam sektor pos dan kurier, MCMC merancang untuk melaksanakan beberapa lagi inisiatif dalam tempoh terdekat yang merangkumi:

1. Memberikan kemas kini yang kerap dalam laman sesawang MCMC mengenai prestasi penyedia perkhidmatan berpandukan kepada beberapa kriteria seperti Masa Bertindak ke atas Aduan, Notis ketidakpatuhan, dan hasil dapatan MSQoS.
2. Menganjurkan *Industry Star Rating Award* bertujuan untuk menyemai budaya pematuhan dan menyediakan insentif untuk meningkatkan prestasi dalam kalangan penyedia perkhidmatan. Di bawah *Industry Star Rating Award* ini, penilaian ke atas penyedia-penyedia perkhidmatan akan dinilai berpandukan kepada parameter-parameter seperti kepuasan pelanggan, kualiti perkhidmatan, pelaburan rangkaian dan pematuhan kepada AKM 1998.

Zulkarnain Mohd Yasin, Ketua Pegawai Keselamatan Rangkaian dan Penguatkuasaan MCMC berkata, “Kami melihat perkhidmatan pelanggan yang unggul daripada pihak penyedia perkhidmatan sebagai prasyarat penting ke arah membina keyakinan pengguna terhadap industri komunikasi dan multimedia. Dengan peningkatan ketersambungan, data dan perkongsian maklumat, penyedia-penyedia perkhidmatan mestilah berada di hadapan dalam melindungi kepercayaan pelanggan melalui perkhidmatan pelanggan yang unggul. Sebagai pengawal selia, MCMC bertekad untuk memastikan semua penyedia perkhidmatan memperkukuhkan kualiti perkhidmatan pelanggan mereka sebagai sebahagian daripada usaha untuk memastikan kelestarian industri dan kejayaan jangka panjang.”

**TAMAT**

## LAMPIRAN

### PLATFORM PENGGUNA UNTUK MEMBUAT ADUAN

PLATFORM	BUTIRAN
E-mel	<a href="mailto:aduanskmm@mcmc.gov.my">aduanskmm@mcmc.gov.my</a>
Talian Hotline	1800-188-030
Twitter	MCMCReact
WhatsApp	016-2206 262
Cawangan-cawangan MCMC di seluruh negara	Membuat aduan secara <i>walk-in</i>

**Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia** | Malaysian Communications and Multimedia Commission  
MCMC Tower 1, Jalan Impact, Cyber 6, 63000 Cyberjaya, Selangor MALAYSIA  
T: + 60 3 86 88 80 00 | F: + 60 3 86 88 10 00 | E: [scd@mcmc.gov.my](mailto:scd@mcmc.gov.my) | W: [www.mcmc.gov.my](http://www.mcmc.gov.my)

