



Siaran Akhbar

63 KOMPAUN BERJUMLAH RM2.32 JUTA DIKELUARKAN KEPADA TELCO UNTUK PELBAGAI KESALAHAN

CYBERJAYA, 28 Februari 2019 --- Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC) sedang mempertingkatkan penguatkuasaan Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 (AKM) ke atas penyedia-penyedia perkhidmatan telekomunikasi. Sejumlah 63 kompaun berjumlah RM2.32 juta telah dikeluarkan kepada beberapa penyedia perkhidmatan sehingga Februari 2019.

Kompaun-kompaun ini telah dikeluarkan berdasarkan kesalahan-kesalahan berikut:

- kegagalan untuk mematuhi Standard Mandatori untuk Kualiti Perkhidmatan (MSQoS) dalam Rangkaian dan Khidmat Pelanggan;
- pendaftaran palsu;
- menurunkan bahan promosi pesaing;
- kegagalan untuk berunding dengan pelanggan dan menangani aduan pengguna selari dengan Standard Mandatori untuk Kualiti Perkhidmatan (MSQoS) dan juga standard lain yang telah digariskan di dalam Akta Komunikasi & Multimedia 1998.
- kegagalan menangani permintaan pengguna untuk memindahkan nombor yang sama ke rangkaian lain (mobile number portability).

Berbanding dengan 2018, sebanyak 77 kompaun berjumlah RM3 juta telah dikeluarkan kepada penyedia-penyedia perkhidmatan telekomunikasi kerana pelbagai kesalahan.

“Kami mahukan semua penyedia perkhidmatan menyediakan perkhidmatan pelanggan yang unggul dan kami bertekad untuk memastikan penyedia-penyedia telekomunikasi ini sentiasa menawarkan perkhidmatan yang memuaskan. Amatlah penting untuk penyedia-penyedia telekomunikasi ini melaksanakan proses penambahbaikan yang berterusan dalam usaha untuk meningkatkan kualiti pengalaman pelanggan, lantas mengukuhkan keyakinan dan kebolehpercayaan pelanggan terhadap industri ini. Sebagai pengawalselia, MCMC tidak akan berkompromi dengan mereka yang gagal untuk mengekalkan standard yang telah ditetapkan dalam AKM 1998, MSQoS dan Kod Pengguna Am,” kata Zulkarnain Mohd Yasin, Ketua Pegawai Keselamatan Rangkaian dan Penguatkuasaan MCMC.

Menurut Zulkarnain, MCMC akan terus menguatkuasakan AKM 1998 untuk memastikan pengguna perkhidmatan komunikasi dan multimedia dapat membuat pilihan dan menerima perkhidmatan di tahap yang memuaskan pada harga yang berpatutan.

Tamat

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 | W: www.mcmc.gov.my



Suruhanjaya Komunikasi
Dan Multimedia Malaysia



SKMM_MCMC



SKMM_MCMC



MCMCTV