



## PEMBERITAHUAN

### HAK PENGGUNA UNTUK DAPATKAN KUALITI PERKHIDMATAN TERBAIK

Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC) ingin menggesa pihak penyedia perkhidmatan komunikasi dan multimedia untuk sentiasa bertanggungjawab dalam memberi perkhidmatan yang terbaik kepada semua pengguna sepanjang masa, seperti apa yang dijanjikan dan termaktub di dalam kontrak antara kedua-dua belah pihak.

Ini termasuk perkhidmatan yang baik semasa pemasangan, kualiti perkhidmatan ketika digunakan, pengurusan aduan pengguna yang cepat dan tepat serta pengguna dilayan secara baik dan profesional.

Walaupun bagaimanapun, pihak penyedia perkhidmatan tidak dapat memberi perkhidmatan yang terbaik kepada pengguna sekiranya ada dalam kalangan pengguna yang enggan memberi kerjasama kepada pihak penyedia perkhidmatan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi. Hak pengguna tidak terpakai sekiranya tanggungjawab ini tidak dilaksanakan oleh pengguna.

Segala aduan tentang perkhidmatan komunikasi dan multimedia boleh dilaporkan kepada penyedia perkhidmatan terlebih dahulu seperti yang ditetapkan mengikut peruntukan Kod Amalan Am Pengguna (GCC) bagi mendapatkan jalan penyelesaian yang wajar. Sekiranya jalan penyelesaian tersebut tidak memuaskan, pengguna boleh membuat aduan susulan di Portal Aduan MCMC melalui pautan <https://aduan.skmm.gov.my>. Pengguna juga berhak menamatkan kontrak, tertakluk kepada terma dan syarat kontrak yang ditetapkan.

Pihak MCMC akan terus memastikan penyedia perkhidmatan komunikasi dan multimedia sentiasa memberikan kualiti perkhidmatan dan pengalaman pengguna yang terbaik. Pihak pengguna pula perlu bertanggungjawab apabila membuat aduan. Bersamalah kita memastikan agar pengalaman perkhidmatan sentiasa cemerlang.

[www.mcmc.gov.my](http://www.mcmc.gov.my)