



GARIS PANDUAN BERKAITAN PEMBELIAN, PENGUNAAN DAN PEMILIKAN PENGALAK ATAU PENGULANG SELULAR

1 Januari 2021

(SKMM(T)06-SEIR/100.009/Jil.2(7))

Notis: Garis panduan ini dikeluarkan sebagai sumber maklumat kepada pihak yang berkepentingan dan masyarakat umum. Maklumat yang terkandung dalam dokumen ini adalah bertujuan untuk dijadikan sebagai panduan sahaja. Atas sebab ini, ianya tidak boleh digunakan sebagai suatu bentuk nasihat perundangan atau dianggap sebagai pengganti kepada apa-apa bentuk nasihat perundangan. Maklumat yang terkandung dalam dokumen ini adalah tertakluk kepada pindaan yang dibuat tanpa pemberian notis terlebih dahulu. Untuk memastikan pematuhan kepada undang-undang, pihak-pihak yang berkenaan hendaklah merujuk kepada peruntukan-peruntukan yang relevan di bawah undang-undang yang terpakai dengan sewajarnya.

Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia
MCMC HQ, MCMC Tower 1, Jalan Impact, Cyber 6, 63000 Cyberjaya,
Selangor Darul Ehsan, Malaysia
Tel: +603 - 8688 8000 Faks: +603 - 8688 1000
<http://www.mcmc.gov.my>

© 2020 oleh MCMC. Hak cipta terpelihara

Maklumat yang terkandung dalam garis panduan ini adalah hak cipta terpelihara, dan melainkan ianya dinyatakan sebaliknya, boleh diterbitkan semula untuk penggunaan bukan komersial dengan syarat ia diterbitkan dengan tepat dan tidak digunakan dalam konteks yang mengelirukan. Sekiranya ada maklumat yang diterbitkan semula, Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia seperti alamat di bawah ini hendaklah dinyatakan sebagai sumber maklumat tersebut dan diperakui status hak ciptanya.

Kebenaran untuk menghasilkan semula tersebut tidak merangkumi apa-apa maklumat atau bahan yang hak ciptanya dimiliki oleh orang lain, organisasi lain atau pihak ketiga. Kebenaran untuk menghasilkan semula maklumat atau bahan tersebut hendaklah diperolehi daripada pemegang hak cipta yang berkenaan.

Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia

MCMC HQ, MCMC Tower 1, Jalan Impact
Cyber 6, 63000 Cyberjaya
Selangor Darul Ehsan
Malaysia

Tel. : +6 03 8688 8000
Faks : +6 03 8688 1000
E-mail : scd@mcmc.gov.my
Laman sesawang : www.mcmc.gov.my

Diterbitkan oleh Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia pada 15 Disember 2020 dan berkuatkuasa mulai 1 Januari 2021.

Rekod dokumen

No	Tarikh	Mukasurat	Perubahan / Kenyataan
1	15 Disember 2020	-	Terbitan awal

Jadual Kandungan

A.	OBJEKTIF	4
B.	TAFSIRAN	4
C.	PENGENALAN	6
D.	GARIS PANDUAN UNTUK ORANG AWAM.....	7
E.	GARIS PANDUAN UNTUK PEMBEKAL PERKHIDMATAN	10
F.	PENGGUNAAN PERALATAN KOMUNIKASI	11
G.	LARANGAN.....	11
H.	SEMAKAN	11
I.	TARIKH KUAT KUASA	11
J.	PERTANYAAN.....	12

A. OBJEKTIF

1. Objektif garis panduan ini ("**Garis Panduan**") adalah seperti berikut:
 - i. untuk mengawal pembelian, penggunaan dan pemilikan penggalak selular atau pengulang selular oleh orang awam serta pihak pemberi perkhidmatan selular dan jalur lebar tanpa wayar ("**Pemberi Perkhidmatan**") bagi mencegah gangguan spektrum ke rangkaian selular dan jalur lebar tanpa wayar; dan
 - ii. untuk memberi panduan kepada orang awam mengenai langkah-langkah tepat untuk membuat aduan tentang isu liputan.

B. TAFSIRAN

2. Bagi tujuan Garis Panduan ini, istilah dalam **Jadual 1** berikut adalah didefinisikan seperti berikut:

No.	Istilah	Definisi
i)	AKM 1998	Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 [Akta 588]
ii)	Anti-Alunan	Penggalak selular atau pengulang selular yang dapat mengesan dan mengurangkan sebarang alunan yang tidak diingini di julat frekuensi <i>uplink</i> atau <i>downlink</i> yang boleh berlaku disebabkan ruang pengasingan yang tidak mencukupi antara antena penderma dan antena liputan
iii)	CFM	Forum Pengguna Komunikasi & Multimedia Malaysia
iv)	IMT	<i>International Mobile Telecommunication</i>
v)	ITU	<i>International Telecommunication Union</i>
vi)	Pemantauan Kendiri	Penggalak selular atau pengulang selular memantau operasinya sendiri secara automatik untuk memastikan pematuhan terhadap had hingar serta had gandaan dan akan sama ada membetulkan sendiri atau mematikan operasinya secara automatik, jika operasinya melebihi parameter tersebut
vii)	Penggalak Selular	Jenis amplifier dua arah yang digunakan untuk memperbaiki liputan telefon selular

No.	Istilah	Definisi
viii)	Pengulang Selular	Termasuk penggalak selular biasa, pengulang berkuasa rendah atau tinggi, pengulang berjalur lebar atau khusus dan pengulang pintar dengan ciri pintar seperti pemantauan sendiri, anti-alunan dan penutupan kuasa secara automatik untuk mengelakkan dari menyebabkan gangguan kepada stesen pemancar selular yang berdekatan
ix)	Penutupan kuasa secara automatik	Penggalk selular atau pengulang selular mesti mematikan atau menghentikan punca kuasa secara automatik apabila stesen pemancar selular yang lebih dekat mula beroperasi
x)	Perkhidmatan Akses Jalur Lebar Tanpa Wayar	Sambungan tanpa wayar perkhidmatan jalur lebar komunikasi yang mempunyai kapasiti muat turun minimum sebanyak 650 kbps
xi)	Perkhidmatan Selular	Perkhidmatan telefon bimbit yang disediakan oleh rangkaian stesen pemancar, yang merangkumi satu sel geografi dalam keseluruhan kawasan perkhidmatan sistem selular
xii)	PKR	Pemberi Kemudahan Rangkaian atau <i>NFP</i>
xiii)	PPR	Pemberi Perkhidmatan Rangkaian atau <i>NSP</i>
xiv)	PST 2000	Peraturan-Peraturan Komunikasi dan Multimedia (Standard Teknik) 2000
xv)	SMS	<i>Short messaging service</i> atau perkhidmatan pesanan ringkas yang disediakan oleh Pemberi Perkhidmatan dan digunakan untuk menghantar dan menerima teks ringkas kepada dan daripada peranti yang mempunyai perkhidmatan pesanan ringkas
xvi)	Suruhanjaya	Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia

Jadual 1: Istilah dan definisi seperti yang digunakan dalam Garis Panduan ini

C. PENGENALAN

3. Sistem IMT adalah istilah umum yang digunakan oleh ITU untuk menetapkan sistem jalur lebar mudah alih. Sistem IMT diharapkan dapat memberikan Perkhidmatan Selular Awam dan Perkhidmatan Akses Jalur Lebar Tanpa Wayar.
4. Terdapat lapan (8) jalur frekuensi yang diperuntukkan oleh Suruhanjaya kepada Pemberi Perkhidmatan untuk menyediakan Perkhidmatan Selular dan Akses Jalur Lebar Tanpa Wayar menggunakan sistem IMT:

No.	Jalur Frekuensi	Julat Frekuensi	Jenis Penguntukan
i)	850 MHz	824 MHz sehingga 834 MHz berpasangan dengan 869 MHz sehingga 879 MHz	Penguntukan Radas
ii)	900 MHz	885 MHz sehingga 915 MHz berpasangan dengan 930 MHz sehingga 960 MHz	Penguntukan Spektrum
iii)	1800 MHz	1710 MHz sehingga 1785 MHz berpasangan dengan 1805 MHz sehingga 1880 MHz	Penguntukan Spektrum
iv)	2100 MHz	1920 MHz sehingga 1980 MHz berpasangan dengan 2110 MHz sehingga 2170 MHz;	Penguntukan Spektrum
v)	2100 MHz TDD	1915 MHz sehingga 1920 MHz; dan 2010 MHz sehingga 2025 MHz	Penguntukan Spektrum
vi)	2300 MHz TDD	2300 MHz sehingga 2390 MHz	Penguntukan Radas
vii)	2600 MHz	2500 MHz sehingga 2570 MHz berpasangan dengan 2620 MHz sehingga 2690 MHz	Penguntukan Radas
viii)	2600 MHz TDD	2575 MHz sehingga 2615 MHz	Penguntukan Radas

Jadual 2: Jalur-jalur Frekuensi IMT

5. PKR akan menyediakan stesen pemancar untuk Pemberi Perkhidmatan untuk memberikan perkhidmatan dan liputan untuk pelanggan mereka. Cabaran utama bagi PKR adalah untuk memastikan liputan yang mencukupi melalui penyediaan stesen pemancar terutamanya untuk liputan di dalam setiap bangunan kerana kesukaran yang besar untuk menembusi konkrit, keluli dan kaca rendah bagi tingkap yang digunakan dalam pembinaan kebanyakan bangunan pada hari ini.
6. Penggunaan Penggalak Selular atau Pengulang Selular dapat memberikan solusi alternatif dalam mengatasi masalah liputan apabila diperlukan. Jenis-jenis Penggalak Selular atau Pengulang Selular yang biasa, merangkumi pengulang berkuasa rendah atau tinggi, pengulang perkhidmatan spesifik dan pengulang pintar.

7. Meskipun Penggalak Selular atau Pengulang Selular dapat menangani isu masalah liputan dalam bangunan untuk beberapa keadaan tertentu, penggunaan peralatan ini secara tidak berhati-hati oleh orang awam dan pihak Pemberi Perkhidmatan akan menyebabkan kesan buruk terhadap kualiti rangkaian perkhidmatan selular dan jalur lebar tanpa wayar sedia ada.

D. GARIS PANDUAN UNTUK ORANG AWAM

8. Orang awam tidak dibenarkan untuk membeli apa-apa Penggalak Selular atau Pengulang Selular dari sumber yang tidak disahkan. Bagi tujuan penghapusan atau pengurangan gangguan spektrum, hanya Penggalak Selular atau Pengulang Selular yang telah diperakui oleh Suruhanjaya atau agensi pemerakuan yang berdaftar dengannya sahaja yang boleh dibeli melalui pihak Pemberi Perkhidmatan.
9. Penggunaan Penggalak Selular atau Pengulang Selular yang tidak standard oleh orang awam untuk menyelesaikan masalah liputan boleh secara tidak sengaja menyebabkan gangguan spektrum kepada stesen pemancar berdekatan dan menurunkan kualiti rangkaian di kawasan sekitarnya. Pemilikan peralatan tersebut juga merupakan kesalahan di bawah AKM 1998 dan PST 2000.
10. Mana-mana orang awam yang mengalami masalah penerimaan liputan boleh membuat aduan rasmi kepada pihak Pemberi Perkhidmatan yang berkenaan melalui saluran rasmi mereka seperti dalam jadual di bawah:

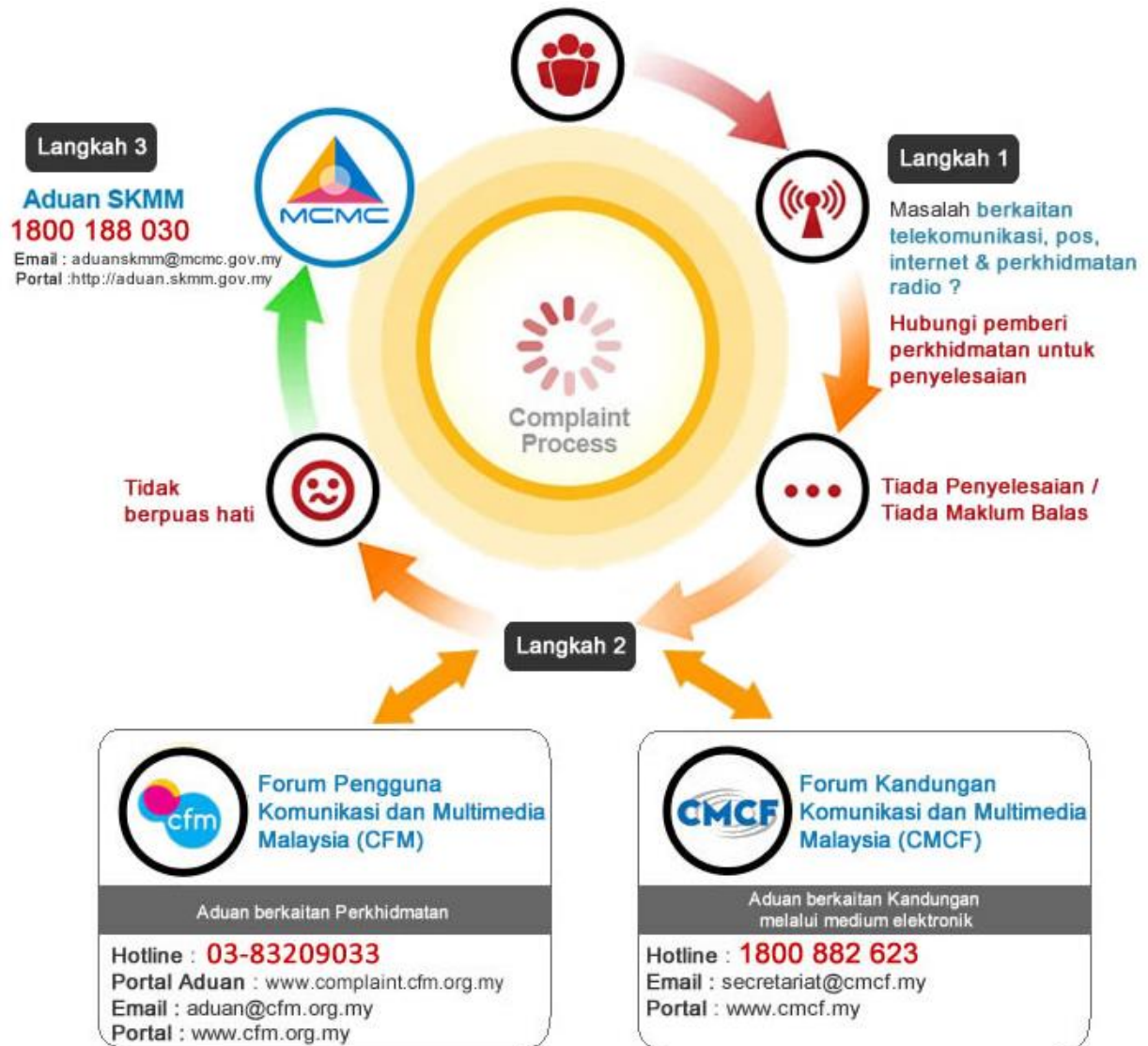
No.	Pemberi Perkhidmatan	Saluran Rasmi
i)	MAXIS	Telefon: 1-800-82-1123 (Personal) atau dail 123 dari talian mudah alih, 1-800-82-1919 (Perniagaan); atau emel: customercare@maxis.com.my
ii)	DIGI	Telefon: 016-221 1800 atau emel: help@digicom.my
iii)	CELCOM	Telefon: 1111 (dari talian Celcom) atau 019-601 1111 (dari nombor Celcom, talian tetap dan talian mudah alih)

iv)	U MOBILE	Telefon: 018-388 1318 atau emel: customer.service@u.com.my
v)	WEBE	Emel: mobilecare@unifi.com.my atau mobilesupport@unifi.com.my
vi)	YES 4G	Telefon: 018-333 0000 atau emel: yescare@yes.my
vii)	REDtone	Telefon: 1800-87-7790 atau emel: support@redtone.com
viii)	Pavo Communications Sdn Bhd	Telefon: 011-3112 2233 atau emel: enquiry@mcalls.asia
ix)	Tune Talk	Telefon: 13100 atau 03-2771 7000 Emel: customer.care@tunetalk.com
x)	Altel	Telefon: 13388 (Dari talian Altel) atau +603-2613 3888 Emel: custcare@cc.altel.my
xi)	XOX	Telefon: 12273 (Dari talian XOX) atau 1300-888-010

xii)	redONE	Telefon: 1909 (<i>careline</i>) atau 1300-11-0088 Emell: careline@redone.com.my
xiii)	Yoodo	Sembang secara langsung melalui Aplikasi Yoodo dan melalui Portal https://support.yoodo.com.my/hc/en-us Emel : support@yoodo.com.my

Jadual 3: Saluran rasmi Pemberi Perkhidmatan

11. Sekiranya Pemberi Perkhidmatan tidak memberikan sebarang respon atau penyelesaian yang memuaskan terhadap aduan yang dibuat oleh orang awam selepas lima belas (15) hari bekerja, individu tersebut boleh menyalurkan aduan tersebut kepada CFM (Rujuk Proses Pengurusan Aduan Gambar Rajah 1).
12. Aduan rasmi boleh disalurkan kepada CFM seperti berikut:
 - Portal : <http://complaint.cfm.my/>
 - Emel : aduan@cfm.org.my
 - Telefon : 1800-18-2222
13. Sekiranya orang awam tidak berpuas hati dengan penyelesaian aduan dari CFM, orang awam boleh menyalurkan aduan tersebut kepada Biro Aduan SKMM di saluran berikut:
 - Portal : <https://aduan.skmm.gov.my/>
 - Emel : aduanskmm@mcmc.gov.my
 - Telefon : 1800-188-030



Gambar rajah 1: Proses Pengurusan Aduan

E. GARIS PANDUAN UNTUK PEMBEKAL PERKHIDMATAN

14. Pemberi Perkhidmatan tidak boleh membekalkan atau menyediakan Penggalak Selular atau Pengulang Selular yang tidak standard kepada orang awam.
15. Sekiranya pemasangan Penggalak Selular atau Pengulang Selular secara teknikal dan komersial boleh diterima dan diguna pakai untuk mengatasi liputan dalaman, Pemberi Perkhidmatan hendaklah memastikan tiada gangguan oleh Penggalak Selular atau Pengulang Selular terhadap rangkaian selular dan jalur lebar tanpa wayar sedia ada. Ini dapat dicapai dengan menggunakan Penggalak Selular atau Pengulang Selular

standard yang diperakui oleh Suruhanjaya atau agensi pemerakuan yang berdaftar dengannya.

16. Sekiranya pemasangan Penggalak Selular atau Pengulang Selular dilakukan oleh pihak Pemberi Perkhidmatan, pihak Pemberi Perkhidmatan tersebut hendaklah memaklumkan kepada PKR yang relevan untuk mendaftarkan penggunaan Penggalak Selular atau Pengulang Selular di bawah Garis Panduan Pemasangan dan Penggunaan Pemancar Kuasa Rendah (SKMM/G/01/12) yang dikeluarkan pada 13 Jun 2012, termasuklah apa-apa semakan selepasnya.

F. PENGGUNAAN PERALATAN KOMUNIKASI

17. Semua peralatan komunikasi termasuk Penggalak Selular atau Pengulang Selular mesti diperakui oleh Suruhanjaya atau agensi pemerakuan yang berdaftar dengannya dan mesti mempunyai tanda atau label pemerakuan menurut PST 2000.
18. Pembelian, penggunaan dan pemilikan Penggalak Selular atau Pengulang Selular adalah terhad kepada Pemberi Perkhidmatan yang relevan sebagai pemegang lesen PPR, syarikat lain atau pihak ketiga yang dilantik dengan surat kebenaran dari PKR yang berkenaan.

G. LARANGAN

19. Pembelian, penggunaan dan pemilikan Penggalak Selular atau Pengulang Selular yang tidak standard adalah dilarang sama sekali. Sebarang pembelian, penggunaan atau pemilikan Penggalak Selular atau Pengulang Selular oleh orang awam dan/atau Pemberi Perkhidmatan mestilah mematuhi sepenuhnya syarat-syarat di bawah AKM 1998 dan perundangan subsidiari yang berkaitan, termasuk PST 2000.

H. SEMAKAN

20. Suruhanjaya berhak dari semasa ke semasa mengubah suai, mengubah atau membatalkan Garis Panduan ini tanpa notis.

I. TARIKH KUAT KUASA

21. Garis Panduan ini akan berkuatkuasa pada 1 Januari 2021 dan akan terus berkuatkuasa sehingga diubah suai, diubah atau dibatalkan oleh Suruhanjaya.

J. PERTANYAAN

22. Untuk sebarang pertanyaan dan maklumat lanjut tentang Garis Panduan ini, sila hubungi Jabatan Pemantauan Spektrum dan Resolusi Gangguan di spectrum.monitoring@mcmc.gov.my.