



## NOTICE

### **COMMISSION DIRECTION ON THE PROVISIONING OF NEXT GENERATION MALAYSIAN EMERGENCY RESPONSE SERVICES 999 (NG MERS999) SYSTEM UNDER REQUIRED APPLICATIONS SERVICES**

**CYBERJAYA, 16 November 2025** --- The Malaysian Communications and Multimedia Commission (MCMC) hereby issues this notice regarding the issuance of the **Commission Direction on the Provisioning of the Next Generation Malaysian Emergency Response Services 999 (NG MERS999) System under the Required Application Services, Direction No. 548 of 2025**, which will take effect on 16 November 2025.

The issuance of this Direction is the outcome of strategic collaboration between the Ministry of Communications, MCMC, and the Service Providers. For this purpose, the MCMC established the NG MERS999 Industry Task Force on 25 January 2025, with the primary objective of formulating a regulatory instrument to govern the provisioning of emergency services to the public through the NG MERS999 system and developing the necessary technical documents to guide industry implementation.

The Task Force and its sub working groups saw active participation from 59 members, representing diverse segments of the industry, including Mobile Network Operators (MNOs), Mobile Virtual Network Operators (MVNOs), fixed line operators, public payphone providers, and licensees delivering High Speed Broadband (HSBB) services via satellite in rural areas.

As a culmination of these efforts, a new Commission Direction on NG MERS999 is being issued, establishing a comprehensive and updated framework of obligations applicable to the NG MERS999 Response Centres, relevant Network Service Providers (NSPs), and relevant Applications Service Providers (ASPs).

This new Commission Direction is a critical regulatory measure to ensure that all relevant service providers enable cost-free emergency access for end users, whether via voice calls or the newly introduced SaveME 999 Mobile Application.

It also establishes statutory requirements for advanced caller location detection using Global Positioning System (GPS) and enhanced cell identification technologies, providing faster, accurate, and more efficient support to emergency agencies. The issuance of this Commission Direction is aligned with the Ready-for-Service (RFS) date of the NG MERS999 system on 16 November 2025.

The public is reminded not to misuse the 999 emergency numbers and the SaveME 999 Mobile Application, as these services are strictly intended for receiving and handling genuine emergency incidents. Any use for purposes other than emergencies is strictly prohibited.

The misuse of emergency service numbers is a serious offence under Section 233(1) of the Communications and Multimedia Act 1998. Upon conviction, offenders may be liable to a fine not exceeding RM500,000, imprisonment for a term not exceeding two (2) years, or both. Continued offences after conviction may attract a further fine of RM5,000 for each day the offence persists.

With the issuance of this new Direction, the following legacy instruments governing the existing MERS999 system are hereby revoked:

1. Commission Direction on the Provision of Emergency Services under RAS, Direction No. 1 of 2010;
2. Commission Direction on the Implementation of Enhanced Automated Location Identification (ALI) System for MERS999 System, Direction No. 1 of 2015;
3. Variation to the Commission Direction on Provision of Emergency Services under RAS (Direction No. 1 of 2010), Direction No. 1 of 2018.

For further information, please contact:

Malaysian Communications and Multimedia Commission  
MCMC HQ Tower 1, Jalan Impact, Cyber 6, 63000 Cyberjaya, Selangor.

**(Attention: Communication and Postal Regulation Department,  
Consumer and Industry Affairs Division)**

Tel.: +603 8688 8000

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



## NOTIS

### **ARAHAN SURUHANJAYA MENGENAI PENYEDIAAN SISTEM *NEXT GENERATION MALAYSIAN EMERGENCY RESPONSE SERVICES 999* (NG MERS999) DI BAWAH PERKHIDMATAN APLIKASI DIKEHENDAKI**

**CYBERJAYA, 16 November 2025** --- Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia ("MCMC") dengan ini mengeluarkan notis berhubung **Arahan Suruhanjaya mengenai Penyediaan Sistem Perkhidmatan Kecemasan Malaysia Generasi Baharu 999 (NG MERS999) di bawah Perkhidmatan Aplikasi Dikehendaki (*Required Applications Services* atau RAS), Arahan No. 548 Tahun 2025**, yang akan berkuat kuasa pada 16 November 2025.

Pengeluaran Arahan ini adalah hasil daripada kerjasama strategik antara Kementerian Komunikasi, MCMC dan Penyedia Perkhidmatan. Bagi tujuan ini, MCMC telah menubuhkan Pasukan Petugas Industri NG MERS999 pada 25 Januari 2025, dengan objektif utama untuk merangka instrumen bagi mengawal selia penyediaan perkhidmatan kecemasan kepada orang awam melalui sistem NG MERS999, serta membangunkan dokumen teknikal yang diperlukan sebagai rujukan untuk pelaksanaan teknikal oleh pihak industri.

Pasukan Petugas Industri NG MERS999 serta kumpulan kerja kecilnya telah melibatkan penyertaan aktif daripada 59 ahli, mewakili pelbagai segmen industri termasuk pemberi perkhidmatan rangkaian mudah alih (MNO), pemberi perkhidmatan rangkaian maya mudah alih (MVNO), pemberi perkhidmatan talian tetap, pemberi perkhidmatan telefon awam, serta pemegang lesen yang menyediakan perkhidmatan Jalur Lebar Berkelajuan Tinggi (HSBB) melalui satelit di kawasan luar bandar.

Hasil daripada usaha ini, satu Arahan Suruhanjaya baharu mengenai NG MERS999 telah dikeluarkan, yang menetapkan kerangka obligasi yang komprehensif dan terkini yang terpakai kepada Pusat Respons NG MERS999, serta Pemberi Perkhidmatan Rangkaian (NSP) dan Pemberi Perkhidmatan Aplikasi (ASP) yang berkaitan.

Arahan Suruhanjaya baharu ini merupakan langkah kawal selia yang penting untuk memastikan semua pemberi perkhidmatan yang berkaitan membolehkan

akses kepada perkhidmatan kecemasan tanpa caj kepada pengguna akhir, sama ada melalui panggilan suara mahupun Aplikasi Mudah Alih SaveME 999 yang diperkenalkan. Arahan Suruhanjaya ini juga menetapkan keperluan bagi mekanisme pengesanan lokasi pemanggil yang lebih canggih menggunakan teknologi *Global Positioning System (GPS)* dan *enhanced cell identification*, bagi membolehkan agensi kecemasan bertindak lebih pantas, tepat dan efisien. Pengeluaran Arahan Suruhanjaya ini adalah selaras dengan tarikh *Ready-for-Service (RFS)* bagi sistem NG MERS999 pada 16 November 2025.

Orang ramai diingatkan untuk tidak menyalahgunakan talian kecemasan 999 dan Aplikasi Mudah Alih SaveME 999 kerana perkhidmatan berkenaan adalah khusus untuk menerima dan mengendalikan insiden kecemasan sebenar. Sebarang kegunaan bagi tujuan selain kecemasan adalah dilarang sama sekali.

Penyalahgunaan talian perkhidmatan kecemasan merupakan satu kesalahan serius di bawah Seksyen 233(1) Akta Komunikasi dan Multimedia 1998. Jika disabitkan, pesalah boleh dikenakan denda tidak melebihi RM500,000, penjara bagi tempoh tidak melebihi dua (2) tahun, atau kedua-duanya sekali. Sekiranya kesalahan itu berterusan selepas sabitan, pesalah boleh dikenakan denda tambahan sebanyak RM5,000 bagi setiap hari kesalahan itu berlanjutan.

Dengan pengeluaran Arahan Suruhanjaya baharu ini, instrumen-instrumen lama yang mengawal selia penyediaan sistem MERS999 adalah dengan ini dibatalkan, seperti senarai berikut:

1. Arahan Suruhanjaya mengenai Penyediaan Perkhidmatan Kecemasan di bawah RAS, Arahan No. 1 Tahun 2010;
2. Arahan Suruhanjaya mengenai Pelaksanaan *Enhanced Automated Location Identification (ALI) System* bagi sistem MERS999, Arahan No. 1 Tahun 2015;
3. Pindaan kepada Arahan Suruhanjaya mengenai Penyediaan Perkhidmatan Kecemasan di bawah RAS (Arahan No. 1 Tahun 2010), Arahan No. 1 Tahun 2018.

Untuk maklumat lanjut, sila hubungi:

Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia  
MCMC HQ Tower 1, Jalan IMPACT, Cyber 6, 63000 Cyberjaya, Selangor.

**(Perhatian: Jabatan Komunikasi dan Kawal Selia Postal,  
Bahagian Hal Ehwal Pengguna dan Industri)**

Tel.: +603 8688 8000