



Siaran Akhbar

MCMC KELUARKAN 92 KOMPAUN BERNILAI RM4.6 JUTA KEPADA SYARIKAT TELEKOMUNIKASI ATAS KETIDAKPATUHAN STANDARD MANDATORI BAGI KUALITI PERKHIDMATAN (MSQoS)

CYBERJAYA, 4 Julai 2020 --- Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC) telah mengeluarkan sebanyak 92 kompaun bernilai RM4.6 juta setakat suku kedua 2020 kepada syarikat-syarikat telekomunikasi atas pelbagai kesalahan di bawah Seksyen 105(3) Akta Komunikasi dan Multimedia (AKM) 1998.

Kesemua kompaun yang dikeluarkan itu meliputi kesalahan untuk prestasi penyelesaian aduan pengebilan, prestasi penyelesaian aduan bukan pengebilan dan standard prestasi pengendalian panggilan (talian *hotline* pelanggan).

Jumlah dan nilai kompaun sehingga suku kedua 2020 itu adalah jauh lebih tinggi berbanding dengan jumlah keseluruhan sepanjang 2019 yang menyaksikan hanya 26 kompaun bernilai RM960,000 dikeluarkan.

JUMLAH & NILAI KOMPAUN (SETAKAT SUKU KE-2, 2020)

No	Syarikat Telekomunikasi	Jumlah Kompaun	Nilai Kompaun (RM)
1.	Celcom Axiata Berhad	24	RM1.2 juta
2.	Digi Telecommunications Sdn Bhd	31	RM1.55 juta
3.	Maxis Broadband Sdn Bhd	28	RM1.4 juta
4.	TT dotCom Sdn Bhd	5	RM250,000
5.	Telekom Malaysia Berhad	4	RM200,000
Jumlah		92	RM4.6 juta

JUMLAH dan nilai kompaun yang dikeluarkan oleh MCMC kepada syarikat telekomunikasi setakat suku kedua 2020 atas ketidakpatuhan Standard Mandatori untuk Kualiti Perkhidmatan (MSQoS).

JUMLAH & NILAI KOMPAUN SEPANJANG 2019

No	Syarikat Telekomunikasi	Jumlah Kompaun	Nilai Kompaun (RM)
1.	Celcom Axiata Berhad	1	RM 50,000
2.	Telekom Malaysia Berhad	10	RM500,000
3.	U Mobile Sdn Bhd	6	RM60,000
4.	Webe Digital Sdn Bhd	6	RM200,000
5.	YTL Broadband Sdn Bhd	3	RM150,000
Jumlah		26	RM960,000

JUMLAH dan nilai kompaun yang dikeluarkan oleh MCMC kepada syarikat telekomunikasi sepanjang 2019 atas ketidakpatuhan Standard Mandatori untuk Kualiti Perkhidmatan (MSQoS).

Peningkatan jumlah kompaun yang dikeluarkan sehingga suku kedua 2020 itu mencerminkan ketegasan dan komitmen MCMC dalam memastikan kualiti pengalaman pengguna sentiasa terjamin, sekaligus mengukuhkan keyakinan dan kebolehpercayaan pengguna terhadap industri komunikasi dan multimedia negara serta memastikan kemampuan industri terhadap kepentingan pengguna untuk jangka panjang.

Pihak MCMC akan terus bertindak tegas terhadap mereka yang gagal mengekalkan standard yang ditetapkan dalam AKM 1998, MSQoS dan Kod Pengguna Am. Mereka yang ingkar boleh didenda di bawah Seksyen 105(3) AKM 1998 yang memperuntukkan hukuman denda maksimum sebanyak RM100,000.00 bagi setiap kesalahan.

Pihak industri adalah disarankan agar meningkatkan kualiti perkhidmatan bagi kepentingan pengguna dan seterusnya memperkukuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perkhidmatan mereka.

Dikeluarkan oleh:

Jabatan Komunikasi Korporat MCMC

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

