

Salbiah Hashim

From: Aduan MCMC
Sent: Thursday, September 12, 2019 12:00 PM
To: 'mevius_9339@icloud.com'
Cc: 'suhaimi@pcb.gov.my'; 'mahmudah@kkmm.gov.my'; 'liana@kkmm.gov.my'; 'karen.arukesamy@kkmm.gov.my'; 'eaduan@kkmm.gov.my'; 'bala@kkmm.gov.my'; 'ADUAN@CFM.ORG.MY'; 'webmaster@pcb.gov.my'; 'webmaster@kkmm.gov.my'; Vimalan Subramaniam; 'spam@1govuc.gov.my'; 'gsdeo103@gmail.com'; 'customercare@maxis.com.my'; Aduan MCMC; 'BPANegeriJohor@pcb.gov.my'; Aduan MCMC
Subject: RE: Kes id : KKMM.003725

RUJ. MCMC: 0619-29-0001150-MXS, 0719-21-0004460-MXS, 0819-01-0003385-MXS & 0919-01-0000809-MXS

Tuan,

Perkara di atas adalah dirujuk.

Pihak MCMC mengambil maklum susulan-susulan dan pertikaian aduan tuan menerusi panggilan telefon, emel, komen-komen di portal Aduan dan laman *Twitter* rasmi MCMC berkenaan masalah liputan rangkaian 4G khususnya di alamat seperti yang dinyatakan tersebut dan perkara ini juga telah diangkat ke bahagian berkaitan MCMC untuk perhatian dan perancangan penambahbaikan liputan perkhidmatan jangkamasa panjang kami.

Berdasarkan rekod aduan, adalah difahamkan pihak tuan juga telah beberapa kali memohon pihak Maxis untuk membuka sekatan talian (*unbar*) kerana perlu menggunakan perkhidmatan dan ini sekaligus mengesahkan talian ini sememangnya digunapakai oleh tuan. Terdahulu, pihak MCMC telah pun mengarahkan Maxis untuk membuka sekatan talian dengan menolak bayaran pendahuluan seperti yang dipinta oleh tuan dan pihak tuan juga telahpun dinasihatkan untuk menyelesaikan baki tunggakan bagi mengelakkan perkhidmatan disekat semula.

Lanjutan pertikaian aduan tuan, pihak MCMC sekali lagi telah mengarahkan Maxis untuk meneliti dan mempertimbangkan semula permohonan tuan dan berikut merupakan solusi susulan yang ditawarkan oleh Maxis sebagai usaha untuk mencapai penyelesaian aduan tuan:

From: customercare
Sent: Thursday, August 29, 2019 6:55 PM
To: mevious_9339@icloud.com
Cc: suhaimi@pcb.gov.my; vimalan.subramaniam@cmc.gov.my
Subject: Re: Fwd: Saringan Maklum Balas - Ditolak (PCB.902421)

Hi Encik Wong Hon Meng,

Untuk makluman, perkhidmatan kami berkemungkinan tidak menyeluruh ke semua kawasan. Kekuatan liputan rangkaian juga akan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti keadaan geografi sekeliling, struktur bangunan, jarak pencawang, jumlah pengguna dan sebagainya. Walaubagaimanapun, pihak Maxis sentiasa akan memantau dan mengkaji semula sesuatu kawasan untuk tujuan peningkatan liputan rangkaian.

Seperti yang diminta sebelum ini, pihak kami tidak dapat memberikan perkhidmatan 'MultiSIM' secara percuma kerana perkhidmatan tersebut mempunyai caj bulanan sebanyak RM15/bulan. Pihak kami ada menawarkan rebat sebanyak RM15 untuk 3 bulan tetapi tidak dipersetujui oleh anda.

Bagi pembayaran pendahuluan pembelian telefon, kami telah menjelaskan bahawa pemulangan hanya akan dibuat sekiranya tiada tunggakan pada bil semasa anda.

Sehubungan dengan itu, pihak kami telah menyemak semula akaun anda dan kini kami telah memulangkan semula baki 8 bulan pembayaran pendahuluan anda sebanyak RM556 dan telah ditolak dengan caj bill semasa anda, RM427. Selain itu kami juga ingin menawarkan rebat sebanyak RM15 untuk 9 bulan keatas akaun anda.

Sila balas emel ini sekiranya anda bersetuju dengan tawaran tersebut.

Terima kasih,

Yang benar,
Syafina Mohd Sedik
Customer Relations

Pihak Maxis seterusnya telah mengemaskini akaun tuan berdasarkan pelarasan di atas dan talian tuan juga telah disambungkan semula dengan sewajarnya. Namun begitu, pihak MCMC ambil maklum bahawa tuan telah menghubungi Maxis pada 30hb Ogos 2019 dan mengarahkan Maxis untuk menggantung semula (*suspend*) talian tersebut.

Di samping itu, pihak MCMC juga telah meneliti tuntutan pampasan yang diutarakan oleh tuan dan ianya adalah lebih menjurus kepada tuntutan kerugian (*consequential loss*). Justeru itu, ianya tidak terakluk di bawah Prinsip-prinsip Am dan pampasan, Kod Amalan Am Pengguna (GCC) yang menyatakan pemberian tawaran/rebat/pampasan (*token/goodwill waiver*) oleh pembekal perkhidmatan ini adalah bertujuan untuk menghargai kesulitan yang dialami oleh pelanggan mereka. Adalah diperakui bahawa pampasan bukanlah bertujuan mendenda Penyedia Perkhidmatan mahupun mengkayakan pelanggan yang teraniaya. (GCC 6.18)

Seperti yang telah dinyatakan dalam emel maklumbalas kami terdahulu, pihak tuan adalah disarankan untuk mengemukakan tuntutan lanjut kepada pihak **Tribunal Tuntutan Pengguna Malaysia (TTPM)**. Perkara ini juga telah disampaikan oleh pegawai-pegawai kami menerusi setiap panggilan tuan ke MCMC.

Dengan ini MCMC ingin merumuskan langkah sewajarnya telah dilakukan dan aduan ditutup sepenuhnya berdasarkan kesemua tindakan di atas. Keperhatian pihak tuan membawa perkara ini kepada pihak kami amatlah dihargai.

Sekian, Terima Kasih.

Thank you / Terima kasih

Salbiah Hashim

MCMC Consumer Complaints Bureau II Biro Aduan Pengguna MCMC

Malaysian Communications and Multimedia Commission II Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC)

T: +1800 188 030 II F: +60 3 8688 1880

MCMC Tower 1, Jalan Impact Cyber 6 63000 Cyberjaya

Selangor Darul Ehsan, Malaysia

<http://www.mcmc.gov.my>

aduanskmm@cmc.gov.my

aduan.skmm.gov.my

From: mevius wo n g <mevius_9339@icloud.com>

Sent: Tuesday, September 10, 2019 5:31 PM

To: Aduan MCMC

Cc: Suhaimi bin Abdul Aziz; mahmudah@kkmm.gov.my; liana@kkmm.gov.my; karen.arukesamy@kkmm.gov.my; eaduan@kkmm.gov.my; bala@kkmm.gov.my; ADUAN@CFM.ORG.MY; webmaster@pcb.gov.my; webmaster@kkmm.gov.my; Vimalan Subramaniam; spam@1govuc.gov.my; gsdeo103@gmail.com; customercare@maxis.com.my; Aduan MCMC; BPANegeriJohor@pcb.gov.my

Subject: Kes id : KKMM.003725

To: KKMM,skmm,PCB

Subject: Kes id : KKMM.003725

TO KKMM,

Tuan/Puan Kes saya sudah lama siasat,talian saya masih suspended oleh pihak maxis,saya yang buat aduan kenapa pengguna perlu tanggung kerugian wang dan masa untuk menunggu Kes siasatan.pihak maxis melanggar banyak undang-undang masih mempunyai kelayakan memberi perkhidmatan kepada pengguna dan talian saya perlu disekat untuk menunggu keputusan siasatan tidak adil untuk saya.maxis melanggar syarat-syarat komunikasi masih boleh terus jalan perniagaan,sebagai seorang pengguna talian mudah alih saya perlu disekat tunggu keputusan siasatan.pihak maxis terima aduan saya mula bulan april,saya aduan perkhidmatan rangkaian maxis mempunyai masalah,pihak maxis buka Kes check hingga sekarang Kekal maklum balas sudah memberi perkhidmatan dan kawasan sini mempunyai rangkaian 4G sederhana baik,saya ada banyak burti-butir merujuk rangkaian maxis mempunyai masalah butir semua sudah hantar kepada skmm .rumusan dari skmm masih kata pihak maxis tidak melanggar syarat-syarat komunikasi.ada banyak guard line sudah disediakan untuk meyelesai masalah.dari awal saya sudah banyak kali merujuk kepada bahagian berkenaan,dari awal saya ada hantar voice recording pihak maxis network department berkata sini perlu penambahbaikan pencawang kawasan sini .masalah tidak pernah diselesaikan saya dari bulan april diminta tunggu saja hingga bulan August kawasan sini tiada penambahbaikan pencawang,pihak maxis minta pengguna buat bayar an sebab apa alasan ?saya sudah menunggu selama 5 bulan, talian saya disekat oleh maxis jika nak aktif talian saya perlu buat bayaran,kenapa maxis terlibat Kes penipuan wang pengguna,mengiklan palsu,Salah mengguna maklumat peribadi pengguna,menawar produk tidak memenuhi permintaan kerajaan standard dan quality,tidak sediakan perkhidmatan kecemasan kepada pengguna,gagal memberi satu penetapan kadar rangkaian 3G,menawar perkhidmatan kurang keselamatan untuk diguna,menawar produk perkhidmatan masih dalam

tempoh eksperimen semua produk perkhidmatan sebelum menawarkan kepada pengguna dalam pasaran mesti sudah dapat keputusan tiada gangguan alam persekitaran. akan datang maxis menawarkan 5G network berlaku Kes seperti saya, pihak maxis tidak mempunyai niat selesai masalah tetapi masih minta pengguna buat bayaran. jika pengguna enggan bayar wang tidak patutan maxis akan sekat talian pengguna rampas wang deposit pengguna untuk bayar wang tunggakan wang disebabkan pengguna enggan buat bayaran bill pada masa aduan dan selama 5 bulan aduan ditalik masih tidak selesai. Kes aduan kepada banyak bahagian berkuasa sudah maxis Kekal mengatakan rangkaian tiada mempunyai masalah. minta tuan-tuan dan Puan-puan adil ambil tindakan pihak maxis sudah melanggar undang-undang malaysia Kes dalam siasatan maxis masih boleh menawarkan produk perkhidmatan kenapa talian pengguna boleh disekat sambil menunggu siasatan ?


22:41




 SPEEDTEST

 下载 Mbps

0.34

 上传 Mbps

1.36

 Ping 37 毫秒

|  抖动 21 毫秒

|  丢包

13:21

< 2G

13:22 ↗



LOCATION

Search location



Select Operator



DiGi

13:22 ↗



LOCATION

Search location...



OPERATOR

Maxis



Important Notice:

The content of this e-mail are confidential and may be privileged. If you are not the intended recipient, please do not read, use, print, copy, forward or distributed the contents or disclose it to anyone. Instead, please inform us by return e-mail and delete it from your system immediately. Opinions, conclusions and other information in this message that do not relate to the official business of Malaysian Communications and Multimedia Commission (MCMC) shall be understood as neither given nor endorsed by Malaysian Communications and Multimedia Commission (MCMC).

No Gift Policy:

MCMC has implemented no gift policy effective from 18 February 2015. MCMC wants to develop a culture of integrity among its employees in addition to promoting the values of transparency, ethics and good governance. Any party dealing with MCMC should respect our position. Any form of giving gifts or benefits such as vouchers, general gifts, entertainment or travel expenses cannot be accepted by MCMC employees. If there are MCMC employees who request for any form of gifts, please report the misconduct to integrity@mcmc.gov.my.

Important Notice:

The content of this e-mail are confidential and may be privileged. If you are not the intended recipient, please do not read, use, print, copy, forward or distributed the contents or disclose it to anyone. Instead, please inform us by return e-mail and delete it from your system immediately. Opinions, conclusions and other information in this message that do not relate to the official business of Malaysian Communications and Multimedia Commission (MCMC) shall be understood as neither given nor endorsed by Malaysian Communications and Multimedia Commission (MCMC).

No Gift Policy:

MCMC has implemented no gift policy effective from 18 February 2015. MCMC wants to develop a culture of integrity among its employees in addition to promoting the values of transparency, ethics and good governance. Any party dealing with MCMC should respect our position. Any form of giving gifts or benefits such as vouchers, general gifts, entertainment or travel expenses cannot be accepted by MCMC employees. If there are MCMC employees who request for any form of gifts, please report the misconduct to integrity@mcmc.gov.my.