

PEMBERITAHUAN PERTANYAAN DEWAN RAKYAT

PERTANYAAN : JAWAB LISAN

DARIPADA : DATUK RAIME BIN UNGGI [TENOM]

TARIKH : 30 MAC 2016 (RABU)

SOALAN : 32

Datuk Raime bin Unggi [Tenom] minta **MENTERI KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA** menyatakan jumlah aduan berkaitan isu telekomunikasi menerusi Forum Pengguna Komunikasi dan Multimedia Malaysia bagi tahun 2012, 2013, 2014, 2015 dan tiga bulan pertama tahun 2016.

JAWAPAN:

Tuan Yang Di-Pertua,

Berikut adalah jumlah aduan berkaitan isu telekomunikasi menerusi CFM bagi tahun 2012, 2013, 2014, 2015, dan dua bulan pertama tahun 2016:

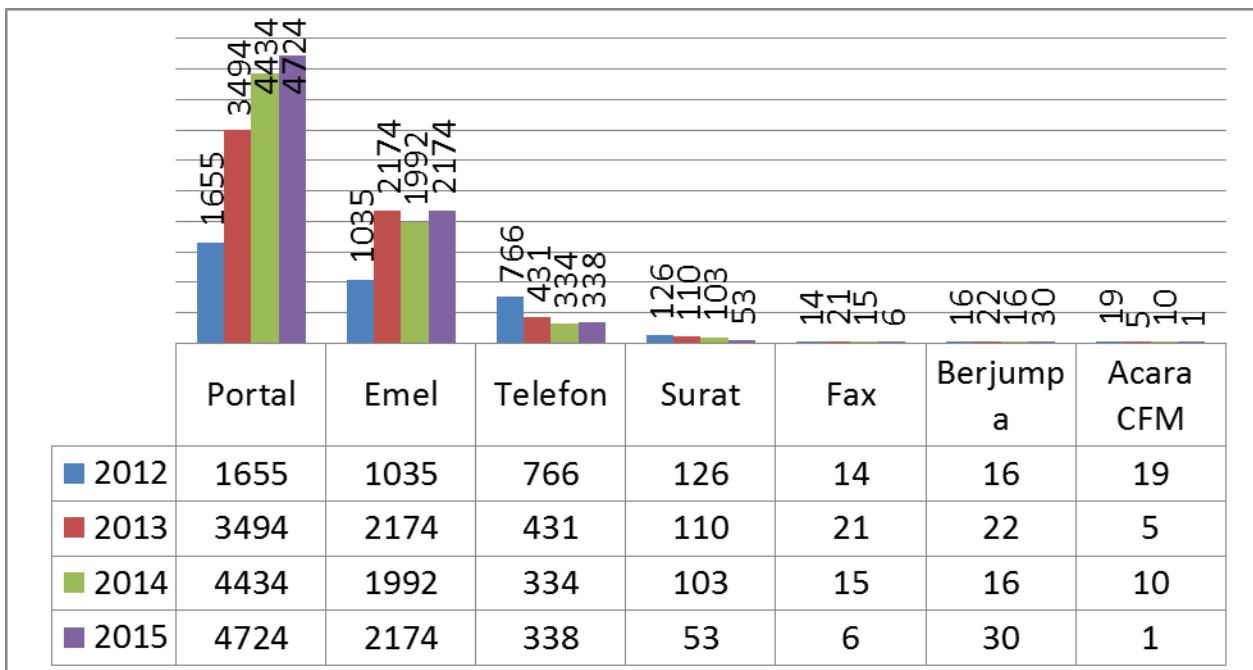
Tahun	Jumlah Aduan
2012	3,631
2013	6,257
2014	6,904
2015	7,326
Dua Bulan Pertama 2016	1,044

SOALAN NO: 32

Berikut adalah jumlah Prestasi Penyelesaian yang dilaksanakan oleh CFM dalam menyelesaikan aduan-aduan daripada para pengguna:

Tahun	Jumlah Aduan	Peratusan Tempoh Prestasi Penyelesaian		
		<15 hari	<30 hari	>30 hari
2012	3,631	73%	88%	12%
2013	6,257	69%	88%	12%
2014	6,904	64%	83%	17%
2015	7,326	72%	90%	10%
Dua Bulan Pertama 2016	1,044	-	-	-

Selain itu, berikut merupakan butir-butir terperinci mengenai saluran aduan yang dilakukan oleh para pengguna:



SOALAN NO: 32

Terdapat 5 jenis aduan yang kerap kali diterima oleh CFM sepertimana di dalam Jadual di bawah:

