

PEMBERITAHUAN PERTANYAAN DEWAN RAKYAT

PERTANYAAN : **JAWAB LISAN**

DARIPADA : **TAN SRI DATO SRI WILLIAM MAWAN IKOM [SARATOK]**

TARIKH : **31 MAC 2016 (KHAMIS)**

SOALAN : **45**

Tan Sri Dato Sri William Mawan Ikom [Saratok] minta **MENTERI KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA** menyatakan apakah tindakan yang telah dan akan diambil Kementerian untuk memastikan pengusaha-pengusaha Telco di negara ini dapat meningkatkan lagi mutu perkhidmatan pada orang ramai terutamanya dalam industri jalur lebar.

JAWAPAN:

Tuan Yang di-Pertua,

Bagi memastikan pengusaha-pengusaha Telco di negara ini dapat meningkatkan lagi mutu perkhidmatan pada orang ramai terutamanya dalam industri jalur lebar, Kementerian melalui Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) telah menyediakan satu *platform* aduan bagi sebarang masalah komunikasi dan multimedia iaitu melalui Forum Pengguna Komunikasi dan Multimedia Malaysia (CFM). Semua aduan tersebut boleh dilaporkan ke portal aduan iaitu aduan@cfm.org.my atau menghubungi talian hotline 1800-18-2222 serta inisiatif terbaru iaitu aplikasi telefon yang dikenali sebagai MyMobile Rights.

SOALAN NO: 45

CFM juga turut menggunakan Kod Amalan Pengguna (GCC) dalam kerjasama dan interaksi bersama pengusaha-pengusaha Telco bagi memastikan kelangsungan industri dan mempromosi kawalan sendiri secara berterusan.

Selain itu, CFM juga secara aktif mengadakan aktiviti kesedaran tentang hak-hak pengguna dalam sektor komunikasi dan multimedia di Malaysia seperti mengadakan pameran, Program Bersama Rakan Strategik, Aktiviti Media Sosial, Sesi Perkongsian Maklumat Industri, bengkel dan temu bual bersama media.

Pelbagai panduan tentang hak-hak pengguna juga boleh didapati di portal pengguna yang disediakan oleh CFM iaitu melalui laman www.consumerinfo.my.