



KEMENTERIAN KOMUNIKASI
DAN MULTIMEDIA MALAYSIA

KENYATAAN MEDIA

'IKRAR MESRA PELANGGAN' BERPOTENSI MENINGKATKAN KUALITI DAN KECEKAPAN PERKHIDMATAN PELANGGAN

Malaysia perlu membina satu sistem telekomunikasi digital yang kukuh dan bertaraf antarabangsa sekiranya ia hendak menjadi salah satu destinasi untuk menarik pelaburan asing bagi ekonomi digital yang bakal menjadi ekonomi yang besar di dunia dalam masa hadapan.

Kerajaan telah pun mengumumkan hasrat untuk meluaskan rangkaian telekomunikasi digital melalui Pelan Gentian Optik dan Kesalinghubungan Negara (NFCP) yang memberikan tumpuan kepada pembinaan infrastruktur yang lebih besar dan inisiatif "double the speed and half the price" yang telah diumumkan tahun lalu. Melalui inisiatif ini, harga jalur lebar telah pun dikurangkan sehingga 49 peratus dan kelajuan ditingkatkan lebih daripada dua kali ganda.

Ini telahpun menyebabkan peningkatan penggunaan perkhidmatan jalurlebar tetap sehingga 21.7 peratus dalam jangka masa 6 bulan yang lalu. Ini merupakan satu peningkatan yang mendadak yang menunjukkan bahawa wujudnya pasaran besar untuk perkhidmatan jalur lebar di Malaysia.

Walaupun begitu, masih banyak lagi aduan yang diterima berkaitan dengan perkhidmatan jalur lebar dan adalah perlu untuk semua syarikat telekomunikasi memastikan sistem penyelesaian aduan ini dicekapkan. Berdasarkan statistik Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM), bagi suku ahkir tahun 2018, lebih 18,000 aduan telah diterima mengenai masalah perkhidmatan ini manakala suku pertama tahun ini pula, sebanyak 14,000 aduan telah diterima .

Saya telah pun meminta semua syarikat telekomunikasi untuk memperkukuhkan lagi sistem pengendalian aduan ini dan saya mengalu-alukan inisiatif baharu yang diumumkan oleh 7 syarikat telekomunikasi iaitu inisiatif Ikrar Mesra Pelanggan ataupun 'Customer Performamce Pledge' pada 14 Jun, minggu lalu.

Syarikat-syarikat ini adalah Celcom Axiata Berhad, Digi Telecommunications Sdn Bhd, Maxis Berhad, Telekom Malaysia Berhad, TIME dotcom Berhad, U Mobile Sdn Bhd dan YTL Communications Sdn Bhd.

Ketujuh-tujuh syarikat tersebut berjanji untuk melaksanakan pelbagai penambahbaikan iaitu:

- Memberikan pengalaman pengguna yang efisien dan berhemah di semua saluran;
- Menyediakan mekanisme yang lebih telus kepada pengguna untuk menyemak status aduan mereka;

- Mempromosikan proses pengendalian aduan yang lebih senang diakses; dan
- Membolehkan penyelesaian aduan yang adil dan berpatutan.

Pengguna-pengguna mesti diberikan keyakinan bahawa mereka boleh bergantung kepada kualiti kesalinghubungan perkhidmatan agar mereka boleh menambahbaik hasil pendapatan serta meningkatkan produktiviti mereka dengan penggunaan teknologi.

Keyakinan terhadap ekonomi domestik dan potensi menarik pelaburan asing ke Malaysia sebagai lokasi yang terpilih untuk mengembangkan perniagaan atau pelaburan akan bertambah sekiranya wujud perkhidmatan yang bertaraf global di negara kita. Ini merupakan satu inisiatif yang dapat melonjakkan taraf perkhidmatan kita ke taraf yang diiktiraf di peringkat antarabangsa.

Kod Amalan Pengguna yang dicadangkan di bawah Ikrar ini menggariskan bahawa 60% daripada aduan yang diterima perlu diselesaikan dalam tempoh 3 hari bekerja; 90% dalam tempoh 5 hari bekerja; dan 95% dalam tempoh 15 hari bekerja. Ini merupakan satu penambahbaikan yang ketara berbanding taraf yang sedia ada, iaitu 90% daripada aduan yang diterima perlu diselesaikan dalam tempoh 15 hari bekerja, dan 95% diselesaikan dalam 30 hari bekerja.

Saya berharap dengan pelaksanaan Ikrar ini, masalah yang dihadapi oleh pengguna perkhidmatan dapat ditangani dengan segera dan bilangan aduan pengguna berkaitan kualiti perkhidmatan akan berkurangan.

Walaupun begitu, saya akan meminta SKMM untuk memantau semua aduan berkaitan perkhidmatan telekomunikasi dan juga kecekapan pihak penyedia perkhidmatan dalam menyelesaikan aduan-aduan tersebut menurut perjanjian ini.

SKMM perlu memantau proses penyelesaian aduan yang dibuat dan memastikan bahawa janji ini dilaksanakan dan SKMM berhak meletakkan syarat-syarat yang perlu melalui undang-undang sedia ada dalam bidang kuasanya untuk memastikan aduan ditangani dengan cepat dan cekap pada masa yang akan datang.

GOBIND SINGH DEO

MENTERI KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA

28 JUN 2019