



KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA MALAYSIA
(MINISTRY OF COMMUNICATIONS AND MULTIMEDIA MALAYSIA)
Unit Komunikasi Korporat
Kompleks Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia
Aras 23, Lot 4G9, Persiaran Perdana, Presint 4
Pusat Pentadbiran Kerajaan Persekutuan
62100 Putrajaya

Tel : 03-8911 5191 | 5192 | 5193

Faks : 03-8911 5183

Emel: eaduan@kkmm.gov.my

Web : <http://www.kkmm.gov.my>

Tarikh Aduan Mula Direkodkan:

11 Jun 2019

Pembekal Perkhidmatan:

Maxis Communications

Isu-isu yang dibangkitkan:

1. Kualiti rangkaian 4G Maxis yang tidak memuaskan di di **No 5 PTD 1771, Jalan Punggor Indah 1, Taman Punggor Indah 83100 Rengit Johor**
2. Tuntutan pengecualian bayaran (full refund) sepanjang tempoh 3 bulan aduan dikemukakan (sejak Mei 2019)
3. Tuntutan multi-sim secara percuma khusus untuk pengadu bagi kegunaan di dalam modem milik pengadu supaya dapat menyokong penerimaan liputan Maxis.
4. Pertikaian bayaran pendahuluan (upfront payment) berjumlah RM834 yang dibuat kepada pihak Maxis.
5. Permohonan membuka sekatan talian 0122998893

TINDAKAN YANG TELAH DIAMBIL OLEH PIHAK MAXIS KE ATAS ADUAN PENGADU

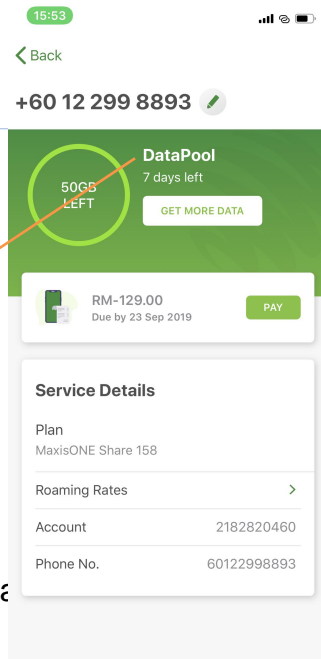
BIL	TINDAKAN MAXIS
1.	<p>ISU LIPUTAN 4G</p> <p>Hasil siasatan pihak Maxis mendapati liputan 4G di kawasan pengadu adalah dalam lingkungan “sederhana baik” dan pihak Maxis belum mempunyai pelan perancangan di kawasan tersebut dalam masa terdekat namun begitu maklumbalas pengadu akan rujuk dari masa ke semasa untuk peningkatan liputan dikawasan tersebut.</p> <p>Pihak Maxis turut menerangkan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan penambahbaikan liputan rangkaian disesuatu kawasan seperti:</p> <p>Masalah untuk mendapatkan kelulusan atau kelewatan maklumbalas daripada pihak berkuasa tempatan; Bantahan pembinaan menara oleh penduduk setempat; Bentuk muka bumi yang menjadi halangan.</p>
2.	<p>REBAT PENUH SELAMA 3 BULAN</p> <p>Semakan lanjut pihak Maxis juga mendapati pengadu hanya mengalami masalah di kawasan yang diadukan tersebut sahaja dan masih boleh</p>

	<p>menggunakan panggilan/sms tanpa had dan 50GB data internet di mana saja beliau berada (contoh: tempat kerja) dan ini juga adalah berdasarkan rekod penggunaan bulanan pengadu yang tidak terjejas.</p> <p>Di samping itu, pengadu juga mengesahkan signal liputan 4G adalah baik sekiranya kad sim tersebut dimasukkan ke dalam peranti modem Huawei B618. Justeru itu, pihak Maxis menolak permohonan pengadu untuk mendapat <i>full refund</i> bagi ketiga-tiga bulan tersebut.</p>
3.	<p>3.1 TUNTUTAN <i>MULTI-SIM</i> PERCUMA</p> <p>Pengadu mengesahkan sekiranya kad sim dimasukkan kedalam modem Huawei B618 menggunakan peralatan “multi-sim” yang dibekalkan oleh Maxis, penerimaan rangkaian 4G Maxis bertambah baik. Maxis telah menjelaskan bahawa disebabkan oleh modem mempunyai spesifikasi yang berbeza dengan telefon mudah alih berkemungkinan modem tersebut berkeupayaan menarik signal antenna yang lebih kuat berbanding telefon mudah alih.</p> <p>Walaupun bagaimanapun, pihak Maxis tidak dapat memberikan perkhidmatan “multi-sim” ini secara percuma kerana ianya merupakan perkhidmatan tambahan (<i>add-on</i>) dan mana-mana pelanggan yang berminat untuk mendapatkan sokongan “multi-sim” ini akan dikenakan caj tambahan RM15/bulan.</p> <p>3.2 TAWARAN SUSULAN:</p> <p>Pihak Maxis bersetuju menawarkan rebat sebanyak RM15x3 bulan Pihak Maxis sekali lagi bersetuju memberi rebat lanjutan perkhidmatan “multi-sim” RM15x9 bulan bagi ini sebagai tanda jasa baik(<i>goodwill</i>).</p>
4.	<p>PERTIKAIAN BAYARAN PENDAHULUAN</p> <p>Bagi pembayaran pendahuluan pembelian telefon, pihak Maxis telah menjelaskan bahawa pemulangan hanya akan dibuat sekiranya tiada tunggakan pada bil semasa pelanggan.</p> <p>Walaupun bagaimanapun atas budi bicara dan pertimbangan lanjut, pihak Maxis telah bersetuju untuk menyerap pembayaran pendahuluan RM 556 tersebut sebagai bayaran tunggakan dan bil semasa akaun pengadu berjumlah RM427. Perkara ini telah dimaklumkan kepada pengadu menerusi emel bertarikh 29 Ogos 2019.</p>
5.	<p>SEKATAN TALIAN</p> <p>Sebagai mematuhi Kod Amalan Pengguna (GCC) seksyen 7.1, pihak Maxis telah membuka sekatan talian pengadu pada 12 Julai 2019, dan ini juga adalah sepertimana yang diminta oleh pengadu.</p>

TINDAKAN YANG TELAH DIAMBIL OLEH PIHAK MCMC KE ATAS ADUAN PENGADU

BIL	TINDAKAN MCMC
1.	<p>ISU LIPUTAN 4G</p> <p><i>Pihak MCMC secara konsisten telah berhubung dengan pengadu dan menjelaskan setiap isu dan permasalahan yang diutarakan pengadu.</i></p> <p>Pengadu mengesahkan liputan 4G adalah tidak konsisten dan hampir sukar untuk diterima, namun perkhidmatan boleh digunakan dengan baik sekiranya kad sim tersebut dimasukkan ke dalam modem milik pengadu.</p> <p>Pengadu mengesahkan tidak mengalami masalah untuk menggunakan perkhidmatan ketika berada dikawasan lain termasuklah tempat kerjanya.</p> <p>Pengadu mengesahkan tidak mengalami masalah liputan Maxis sejak melanggan MaxisONE Plan 128 sejak tahun 2017 dan telah menaiktaraf pelan langganan ke MaxisONE Plan 158 sejak Mei 2018.</p> <p>Dengan ini, pihak MCMC merumuskan meskipun pengadu mengalami kesukaran untuk menerima liputan 4G Maxis di alamat spesifik yang dinyatakan tersebut, namun perkhidmatan ini dapat digunakan pengadu melalui melalui beberapa alternatif termasuklah sokongan modem dan ketika berada selain dari kawasan yang dinyatakan di atas.</p> <p>Walau bagaimanapun, perkara ini turut dipanjangkan kepada Jabatan Infrastruktur MCMC untuk tindakan sewajarnya.</p> <p>Sebagai makluman, pelan perancangan penambahbaikan liputan rangkaian di Malaysia adalah berbentuk komersil. Walau bagaimanapun, Pihak MCMC sentiasa komited dalam memantau pelan tindakan jangka masa panjang penambahbaikan kualiti liputan rangkaian di Malaysia secara berterusan di bawah Standard Mandatori Kualiti Perkhidmatan (MS QOS) bagi perkhidmatan Jalur Lebar Tanpa Wayar. Sekiranya terdapat kegagalan dalam pematuhan standard tersebut tindakan penguatkuasaan akan diambil.</p>
2.	<p>REBAT DAN BAYARAN PENDAHULUAN</p> <p>Pihak MCMC mengambil maklum bahawa terma dan syarat langganan, bayaran pendahuluan RM834 (<i>upfront payment</i>) hanya akan ditolak secara automatik dalam bil bulanan pengadu sekiranya tiada tunggakan. Namun, sebagai usaha untuk mencapai penyelesaian terhadap aduan pelanggan, pihak Suruhanjaya telah mengarahkan Maxis untuk mempertimbangkan permohonan pengadu. Pihak Maxis seterusnya telah bersetuju untuk menolak bayaran pendahuluan seperti yang dinyatakan kepada pengadu pada emel bertarikh 29 Ogos 2019.</p> <p>Pihak MCMC juga telah meneliti tuntutan pampasan yang diutarakan oleh pengadu dan ianya adalah lebih menjurus kepada tuntutan kerugian (<i>consequential loss</i>). Justeru itu, ianya tidak tertakluk di bawah Prinsip-prinsip Am dan Pampasan, Kod Amalan Am Pengguna (GCC) yang menyatakan <i>pemberian tawaran/rebat/pampasan (token/goodwill waiver) oleh pembekal</i></p>

	<p><i>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)</i></p> <p>Disamping itu, rekod penggunaan semasa perkhidmatan internet pengadu adalah tinggi dan justeru itu permohonan rebat/pampasan pengadu adalah tidak munasabah.</p> <p>Pengadu telah disarankan untuk memfailkan kes ini kepada Tribunal Tuntutan Pengguna (TTPM) menerusi emel maklumbalas rasmi pertama MCMC bertarikh 25 Julai 2019 seperti di LAMPIRAN 1</p> <p>Maklumbalas dan penerangan lanjut ini telah diperjelaskan di dalam setiap maklumbalas rasmi MCMC menerusi emel dan setiap panggilan-panggilan pengadu ke talian AduanMCMC 1800 188 030.</p>
3.	<p><i>MULTI-SIM</i></p> <p>Pihak MCMC juga mengambil maklum pembekal perkhidmatan tidak dapat memberikan perkhidmatan <i>multisim</i> secara percuma kerana ianya tidak tertakluk dalam terma dan syarat langganan.</p> <p>Namun begitu, pihak pembekal perkhidmatan Maxis akhirnya telah bersetuju untuk memberikan beberapa solusi tawaran rebat kepada pengadu sebagai usaha untuk menyelesaikan aduan.</p>
4.	<p>SEKATAN TALIAN DAN PEMBAYARAN TUNGGAKAN</p> <p>Pihak MCMC telah mengarahkan Maxis untuk membuka sekatan talian pada 12 Julai 2019 dan pengadu perlu telah beberapa kali dinasihatkan untuk membayar baki tunggakan dengan sewajarnya bagi mengelakkan sekatan talian sebelum tempoh tarikh pengebilan.</p> <p>Adalah dimaklumkan, pengadu telah menghubungi Maxis pada 30 Ogos 2019 dan mengarahkan Maxis untuk menggantung semula (<i>suspend</i>) talian tersebut.</p> <p>Pada masa yang sama, berdasarkan rekod panggilan dan emel susulan, pengadu memohon pihak Maxis untuk membuka sekatan talian (<i>unbar</i>) kerana perlu menggunakan perkhidmatan dan ini sekaligus mengesahkan talian ini sememangnya digunapakai oleh pengadu.</p> <p>Terkini, talian pengadu disekat disebabkan oleh tunggakan bayaran dan pihak Maxis mengesahkan bahawa bayaran terakhir diterima oleh pelanggan pada Mei 2019. Status terkini akaun pelanggan adalah:</p>



Status Akaun : Telah digantung sejak 23 Dis 2019
Tunggakan Semasa : RM438.40
Caj Penalti : RM429.71

Nombor Telefon: 012-2998893
Data Penggunaan Mengikut Bulan
 → Bil November 4GB
 → Bil October 4GB
 September 2GB (penggunaan 7 hari)

Pihak MCMC mendapati pihak Maxis telah membuat tawaran kepada pengadu dengan pilihan berikut:

PILIHAN 1:

Sekiranya pengadu kekal dengan Maxis dan membuat bayaran:

- Maxis bersetuju untuk mengecualikan bil bagi bulan Sept & Okt 2019 sebanyak RM157.35 termasuk 12 bulan bayaran MISM, RM180. (Jumlah: RM337.35). Pelanggan perlu membayar bil bulan Nov & Dec 2019 sebanyak RM281.05.

PILIHAN 2:

Sekiranya pengadu ingin bertukar kepada pembekal perkhidmatan lain:

- Maxis bersetuju untuk pengecualian 70% daripada jumlah caj tertunggak sebanyak RM306.90 dan pelanggan membayar 30% daripada caj tertunggak RM131.50 dan RM429.71, yuran penalti untuk Vivo V9.

5. JEMPUTAN MCMC UNTUK PERJUMPAAN (SESI MITIGASI) DENGAN PENGADU BERSAMA-SAMA PIHAK MAXIS

Dalam usaha untuk menyelesaikan aduan pengadu pihak MCMC telah mengaturkan satu perjumpaan di antara pengadu dengan pembekal perkhidmatan Maxis yang bertempat di Pejabat MCMC Negeri Johor.

Rentetan daripada itu dua (2) emel telah dihantar kepada pengadu bagi pengesahan kehadiran dan cadangan tarikh yang membolehkan pengadu hadir ke pertemuan tersebut seperti jadual di atas.

Walau bagaimanapun, sehingga kini pihak MCMC masih belum menerima maklumbalas persetujuan bagi pertemuan yang dicadangkan oleh MCMC