



Kenyataan Media

CYBERJAYA

25 September 2020

TM DIBERI SURAT AMARAN AKHIR BERHUBUNG KEKELIRUAN IKLAN PAKEJ UNIFI

Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC) telah mengeluarkan Surat Amaran Akhir kepada Telekom Malaysia Berhad (TM) untuk mematuhi Seksyen 1.2 Kod Amalan Am Pengguna (GCC) yang mengkehendaki Pemberi Perkhidmatan memberi maklumat yang mencukupi, tepat, benar, terbaru dan dalam bahasa yang mudah serta tanpa berselindung kepada pengguna.

Berkaitan isu perubahan kelajuan muat naik pakej Unifi 500Mbps, TM diminta memperbetulkan semua bahan promosi dan iklan di semua saluran hebahan serta membuat pelan komunikasi untuk pelanggan yang terjejas. TM mestilah pada sepanjang masa mengamalkan cara perniagaan beretika dengan memastikan bahan iklan dan promosi adalah tepat.

TM juga diingatkan untuk memastikan pelanggan mereka menikmati kualiti perkhidmatan seperti yang terdapat dalam pakej yang dilanggan dan memberitahu pelanggan tentang isu-isu yang mungkin menyebabkan pengalaman penggunaan perkhidmatan mereka terganggu.

MCMC akan memastikan bahawa hak pelanggan yang terjejas oleh kekeliruan yang timbul akibat perubahan maklumat pakej Unifi 500Mbps ditangani secara adil oleh TM. Kegagalan mematuhi arahan-arahan yang dikeluarkan melalui Surat Amaran Akhir ini boleh menyebabkan tindakan diambil di bawah Seksyen 242, Akta Komunikasi dan Multimedia 1998, yang memperuntukkan hukuman denda tidak lebih

RM100,000 atau penjara tidak lebih dua (2) tahun atau kedua-duanya jika sabit kesalahan.

MCMC amat memandang berat kelemahan kawalan dalaman di TM hingga mencetuskan kekeliruan ini. MCMC berharap kejadian ini menjadi peringatan kepada semua syarikat Pemberi Perkhidmatan agar memastikan kepentingan pengguna terus menjadi asas kepada semua amalan perniagaan. Bagi menambah baik perlindungan terhadap pengguna, MCMC kini sedang menyemak semula GCC agar Pemberi Perkhidmatan lebih prihatin dalam amalan berkaitan pengguna.

JABATAN KOMUNIKASI KORPORAT MCMC

Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia | Malaysian Communications and Multimedia Commission
MCMC Tower 1, Jalan Impact, Cyber 6, 63000 Cyberjaya, Selangor MALAYSIA
T: + 60 3 86 88 80 00 | F: + 60 3 86 88 10 00 | E: scd@mcmc.gov.my | W: www.mcmc.gov.my



Suruhanjaya Komunikasi
Dan Multimedia Malaysia



SKMM_MCMC



SKMM_MCMC



MCMCTV