



Kenyataan Media

CYBERJAYA
24 Jun 2022

SYARIKAT TELEKOMUNIKASI AKAN DIPENALTI MELALUI ARAHAN SURUHANJAYA SEKIRANYA GAGAL CAPAI PIAWAIAN KUALITI PERKHIDMATAN

Susulan daripada arahan yang dikeluarkan oleh YB Menteri Komunikasi dan Multimedia Malaysia kepada pihak Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC) untuk membuat pemetaan dan audit kualiti perkhidmatan capaian Internet di seluruh Malaysia, MCMC telah menjalankan audit teknikal ke atas perkhidmatan jalur lebar di bawah Standard Mandatori bagi Kualiti Perkhidmatan (MSQoS) di 3,038 lokasi di 13 negeri dan tiga (3) Wilayah Persekutuan. Kesemua lokasi ini dipilih berdasarkan rekod lokasi aduan yang diterima oleh MCMC.

Daripada 3,038 lokasi tersebut, 40 notis wajib kepatuhan yang melibatkan 449 lokasi terawal gagal telah dikeluarkan dari 1 Januari 2022 hingga 15 Jun 2022. Tiga (3) maklum balas notis telah dinilai dan MCMC telah mengeluarkan Arahan Suruhanjaya terhadap tiga (3) syarikat telekomunikasi iaitu Celcom Axiata Berhad ("Celcom"), Digi Telecommunications Sdn Bhd ("Digi") dan U Mobile Sdn Bhd ("U Mobile") yang didapati gagal memenuhi piawaian perkhidmatan jalur lebar dan menambah baik kualiti perkhidmatan di beberapa kawasan yang dikenal pasti di Langkawi, termasuk Langkawi Highway dan beberapa kawasan pelancongan.

Arahan Suruhanjaya yang didaftarkan pada 19 Mei 2022 menuntut ketiga-tiga syarikat itu untuk membuat penambahbaikan kualiti perkhidmatan dan kualiti pengalaman pengguna pada tahap yang baik dan memenuhi MSQoS. Kegagalan syarikat telekomunikasi dalam memenuhi Arahan Suruhanjaya berkenaan piawaian kualiti ini boleh mengakibatkan syarikat telekomunikasi tersebut dikenakan penalti berat sehingga RM200,000 di bawah seksyen 109, Akta Komunikasi dan Multimedia (AKM).

Aktiviti proses audit merupakan rutin yang sering dilakukan oleh pihak MCMC bagi memantau tahap prestasi kualiti perkhidmatan yang disediakan oleh penyedia perkhidmatan. Bermula pada tahun 2021, MCMC telah menjalankan transformasi terhadap semua pejabat negeri di mana salah satu penambahbaikan yang dilakukan adalah dengan menambah peralatan dan pasukan audit yang dahulunya enam (6) pasukan, kini terdapat 14 pasukan untuk menjalankan audit di lapangan.

Selain daripada itu, MCMC turut memperketatkan penguatkuasaan MSQoS Perkhidmatan Capaian Jalur Lebar Tanpa Wayar, jika sebelum ini audit dijalankan di beberapa wilayah, kini ia dijalankan di seluruh lokasi.

MCMC akan terus komited untuk memastikan rakyat di negara ini terus terhubung dan berupaya bagi memperoleh faedah daripada kesalinghubungan yang berkualiti tinggi.

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



MCMC_RASMI



SKMM_MCMC



MCMCTV