

Aduan perkhidmatan telekomunikasi kembali meningkat: MCMC

18 Mei 2022



Bagi memastikan pengguna mendapat perkhidmatan telekomunikasi memuaskan, MCMC menetapkan tahap kualiti berkala untuk kelajuan internet berdasarkan purata keperluan semasa pengguna. - Foto 123rf

LANGKAWI - Perubahan cara penggunaan perkhidmatan telekomunikasi oleh pengguna menyebabkan jumlah aduan berkaitan perkhidmatan yang diterima Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC) meningkat pada waktu ini.

Pengerusi MCMC Datuk Dr Fadhlullah Suhaimi Abdul Malek berkata, kebanyakan aduan juga bukan lagi berkaitan liputan internet seperti sebelum ini sebaliknya, menjerus kepada kualiti perkhidmatan ditawarkan oleh pembekal perkhidmatan telekomunikasi.

"Kita pantau bilangan aduan yang diterima sebagai contoh sewaktu kita ada PKP (Perintah Kawalan Pergerakan) dahulu, penggunaan internet terlalu tinggi maka aduan juga tinggi dan apabila kita melaksanakan Pelan Jalinan Digital Negara (Jendela) aduan itu berkurangan.

"Sekarang aduan meningkat balik dan kita lihat kenapa aduan meningkat, kerana cara penggunaan pengguna berubah yang mana kalau dahulu pengguna mungkin hanya memerlukan 1 Megabit sesaat (Mbps) tetapi sekarang mereka perlukan lebih daripada itu untuk menggunakan aplikasi tertentu di telefon pintar," katanya kepada pemberita ketika ditemui pada program Hari Bersama Pelanggan anjuran MCMC di sini pada Rabu.

Beliau berkata, pada bulan lepas, MCMC menerima sekitar 4,000 aduan berkaitan perkhidmatan telekomunikasi berbanding kira-kira 30,000 aduan sewaktu negara dalam tempoh PKP.

Beliau berkata, bagi memastikan pengguna mendapat perkhidmatan telekomunikasi memuaskan, MCMC menetapkan tahap kualiti berkala untuk kelajuan internet berdasarkan purata keperluan semasa pengguna.

Sementara itu, Fadhlullah Suhaimi berkata, MCMC mengadakan siri jelajah Hari Bersama Pelanggan di seluruh negara bagi mencari penyelesaian kepada masalah telekomunikasi dihadapi pengguna.

Beliau berkata, program itu dilaksanakan dengan kerjasama pihak penyedia perkhidmatan telekomunikasi sebagai platform untuk memberi kualiti pengalaman dan perkhidmatan telekomunikasi yang lebih baik kepada pengguna.

"Program hari ini adalah yang pertama kita mulakan di Langkawi dan kita sasarkan untuk mengadakan lebih kurang 30 program sama seluruh negara dan di setiap negeri mungkin diadakan satu program jika negeri kecil tapi bagi negeri besar mungkin kita adakan dua hingga lima program," katanya.

Tambah beliau, segala rintihan diluahkan pengguna akan membantu pihak MCMC dan penyedia perkhidmatan untuk menambah baik serta mempertingkatkan respons terhadap isu-isu berbangkit dengan lebih efisien. - Bernama