

- iv. Perkhidmatan Capaian Internet Dial Terus; dan
- v. Perkhidmatan Perumah Teks Audio.

Caj-caj bagi perkhidmatan selain daripada senarai di atas, adalah tidak dikawal dan bergantung kepada perancangan komersial oleh pihak pembekal-pembekal perkhidmatan. Oleh itu, perkhidmatan "*call centre*" yang disediakan syarikat telekomunikasi dan sebagainya tidak terkandung dalam perkhidmatan yang dikawal selia oleh SKMM.

Namun begitu, ini tidak bermakna Kementerian memandang remeh akan permasalahan tersebut. Kementerian melalui SKMM sentiasa prihatin terhadap permasalahan yang dihadapi oleh para pengguna dari segi kos panggilan telefon disebabkan tempoh menunggu yang lama sebelum dihubung dengan pegawai perkhidmatan pelanggan syarikat masing-masing.

Justeru itu, pihak SKMM merancang untuk memasukkan peruntukan penambahbaikan perkhidmatan "*call centre*" ke dalam standard mandatori supaya di patuhi oleh semua para pembekal perkhidmatan agar tidak membebankan para pengguna dari segi kos panggilan.

Pada masa yang sama, terdapat pihak pembekal-pembekal perkhidmatan seperti Celcom, Maxis, DiGi, dan UMobile menyediakan perkhidmatan "*call centre*" secara percuma kepada para pengguna bagi memudahkan proses aduan dan sebagainya.

Malah pada masa yang sama, setiap pembekal perkhidmatan juga mempunyai Petunjuk Prestasi Utama (KPI) masing-masing. KPI tersebut hendaklah dipatuhi oleh pegawai perkhidmatan masing-masing dalam memberikan perkhidmatan pelanggan yang terbaik.