

SOALAN NO: 511

- | | |
|----|--|
| e. | Kadar hendaklah mengambil kira peraturan-peraturan dan syor organisasi antarabangsa yang dianggotai oleh Malaysia. |
|----|--|

Melalui usaha ini dipercayai persaingan yang sihat dalam persekitaran industri boleh diwujudkan dan perkhidmatan telekomunikasi yang berkualiti boleh dinikmati oleh semua pelanggan.

Bagi menjaga kepentingan pihak pengguna dan juga pembekal perkhidmatan, SKMM telah mewujudkan Forum Pengguna Komunikasi dan Multimedia (CFM) yang telah beroperasi semenjak Februari 2001. CFM adalah sebuah organisasi yang telah ditubuhkan di bawah Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia sebagai Forum Pengguna seperti yang diperuntukkan di bawah Akta Komunikasi dan Multimedia 1998. Objektif utama penubuhannya adalah untuk menjana Kod Industri sebagai panduan bagi melaksanakan mutu perkhidmatan yang terbaik untuk Penyedia Perkhidmatan.

CFM berperanan sebagai pusat menerima aduan berhubung perkhidmatan Komunikasi dan Multimedia. Ia juga ditugaskan untuk menjana Kod-Kod Industri bagi melindungi hak-hak kepenggunaan, mencadangkan proses penyelesaian atau apa jua tindakan yang wajar sekiranya berlaku percanggahan atau kegagalan mematuhi Kod Pengguna. Antara permasalahan yang sering dilaporkan kepada CFM adalah seperti:

- i) perkhidmatan yang kurang memuaskan;
- ii) bil dan caj perkhidmatan;
- iii) liputan kurang memuaskan;
- iv) promosi yang mengelirukan; dan
- v) aduan berkenaan sms/suara/data.