

**PEMBERITAHUAN PERTANYAAN DEWAN RAKYAT
MESYUARAT KETIGA, PENGGAL KETIGA
PARLIMEN KEEMPAT BELAS**

PERTANYAAN : JAWAB LISAN

**DARIPADA : TUAN SYED IBRAHIM BIN SYED NOH
[LEDANG]**

TARIKH : 25 NOVEMBER 2020 (RABU)

SOALAN

TUAN SYED IBRAHIM BIN SYED NOH [LEDANG] minta **MENTERI KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA** menyatakan apakah usaha pihak Kementerian bagi memastikan syarikat-syarikat telekomunikasi yang telah dikompaun di bawah Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 mencecah sejumlah RM 4.6 juta tidak mengulangi kesilapan yang sama dan meningkatkan kualiti perkhidmatan bagi pengguna.

JAWAPAN

Tuan Yang Dipertua,

Untuk makluman Ahli Yang Berhormat, Kementerian ini melalui Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) sentiasa memantau kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh syarikat-syarikat telekomunikasi kepada pengguna.

Syarikat telekomunikasi perlu memastikan kualiti perkhidmatan yang dibekalkan mematuhi peruntukan yang ditetapkan dalam Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 (AKM 1998), Standard Mandatori untuk Kualiti Perkhidmatan dan Kod Pengguna Am. Syarikat-syarikat yang tidak patuh boleh didenda di bawah Seksyen 105(3) AKM 1998 yang memperuntukkan hukuman denda maksimum sebanyak RM100,000.00 bagi setiap kesalahan.

Dalam usaha menangani isu-isu dan menambahbaik kualiti perkhidmatan yang diberikan kepada pengguna, pihak SKMM turut mengadakan perjumpaan dan perbincangan dengan Ketua Pegawai Eksekutif dari syarikat-syarikat telekomunikasi. Selain itu, pihak SKMM menerusi Forum Pengguna Komunikasi dan Multimedia Malaysia juga menyediakan platform perbincangan di antara pihak pengguna dan pemberi perkhidmatan secara sukarela.

Pihak SKMM akan terus meningkatkan usaha kawalselia dan akan bertindak tegas dengan mengeluarkan kompaun yang lebih tinggi terhadap syarikat-syarikat yang berterusan gagal mengekalkan kualiti perkhidmatan pada standard yang ditetapkan.