



Maklumat Aduan / Complaint Details for: **0620-01-0003257-MXS**

Tarikh Penerimaan / Date Created

08/06/2020 - 03:45 AM

Maklumat Status Aduan / Complaint Status Information

Status / Status	Investigation
Jenis Aduan / Complaint Type	Complaint
Ditugaskan Kepada / Assigned To	Consumer Protection and Complaints Bureau
Ditugaskan untuk / Assignee	
Jenis Perkhidmatan / Type of Service	Cellular Services
Pembekal Perkhidmatan / Service Provider	MAXIS
Kategori / Category	Bill & Charging
Subkategori / Subcategory	Unreasonable Charges
Forum Industri / Industry Forum	
Jabatan Dalaman / Internal Department	Consumer Protection and Complaints Bureau, Johor State Office, Kedah & Perlis State Office, Kelantan State Office, Monitoring & Compliance (Communication) Department, Negeri Sembilan State Office, Pahang State Office, Perak State Office, Pulau Pinang State Office, Sabah State Office, Sarawak State Office, Selangor State Office, Terengganu State Office
Kerumitan / Complexity	Non Complex
Aduan ID SP / SP Complaint ID	
Model Telefon / Phone Model	iphone

Huraian Masalah / Problem Description

Ruj.MCMC: RUJ. MCMC: 0619-29-0001150-MXS, 0719-21-0004460-MXS, 0819-01-0003385-MXS, 0919-01-0000809-MXS, 0919-01-0002002-MXS, 1019-01-0001307-MXS, 1019-29-0001785-MXS, 1219-01-0003325-MXS, 1219-01-0003943-MXS, 1219-01-0004775-MXS, 0120-01-0000321-MXS, 0320-01-0000272-CPCB &0320-01-0001887-MXS

kes aduan 11/06/2019 penyedia perkhidmatan minta bayaran tidak berpatutan, April 2019 - June 2019 pengadu aduan komunikasi data dalam pakej yang menawar oleh penyedia kepada pengguna tidak capai mandatory standard and quality seperti kod capaian internet (PPCI) mengatakan "Dasar Boleh Terima Guna" DBTG rangkaian hanya dapat kelajuan 0.30mbps sahaja.

April 2019 hingga June 2019 penyedia perkhidmatan minta pengguna menunggu siasatan, laporan yang diberikan oleh penyedia tidak boleh dianggap pengguna sudah dapat perkhidmatan network access. penyedia perkhidmatan pakejkan beberapa perkhidmatan dalam pakej menawar dalam pasaran mesti dapat keputusan atau mempunyai keyakinan bahawa semua produk sudah capai mandatory standard and quality permintaan kerajaan.

produk mempunyai masalah ini adalah tanggungjawab penyedia, tidak pembaikan produk dan pengguna telah banyak kali minta satu kadar berpatutan untuk bayar. hanya penyedia sengaja mencabar peruntukan undang-undang sengaja memberikan satu penyataan palsu dan mengelirukan.

mengapa kes masih dalam siasatan oleh MCMC, pengarah salbiah hashim setuju penyedia maxis ambil wang deposit pengguna ganti bayar kepada tunggakan April 2019 hingga June 2019. pada masa itu ia adalah penyedia maxis yang minta pengguna tunggu siasatan, dan pengguna masih tidak dapat guna komunikasi data mengapa penyedia charge kepada pengguna setiap bulan habis kegunaan semua data tanpa mempunyai network access.

mengapa kes dalam siasatan boleh setuju penyedia perkhidmatan maxis sekat talian mudah alih, melanggar akta komunikasi dan multimedia seksyen 192 perkhidmatan aplikasi dikehendaki untuk panggilan kecemasan.

maklum balas penyelesaian dari MCMC tidak memuaskan, saya tidak setuju penyedia maxis buka balik talian mudah alih, sebab penyedia perkhidmatan telah ambil wang deposit ganti bayar tunggakan april hingga june dan ketiga-tiga bulan charge perkhidmatan tidak berpatutan. kes aduan KKMM.003725 saya telah jelas memberitahu mengapa maxis buka balik talian mudah alih dan sambung charge kepada pengguna bayaran tidak berpatutan tanpa kebenaran pengguna. sekarang maxis mengatakan saya mempunyai tunggakan

kes aduan selama satu tahun telah melanggar surat pekeliling kemajuan pentadbiran awam bil.1 tahun 2018, semua kes aduan sengaja ditutup oleh ketua consumer complaint bureau Ratnawaty talib, salbiah, fitriah satu kes salah laku minta berikan satu penjelasan petang saya akan bawakan kes ini ke suruhanjaya pencegahan rasuah

Penyelesaian / Resolution

Maklumat Pengadu / Customer Information

Nama / Name	[REDACTED]
Warganegara Malaysia / Malaysian Citizen	[REDACTED]
Nombor Kad Pengenalan / IC Number	[REDACTED]9
Jantina / Gender	[REDACTED]
Alamat Emel / Email Address	[REDACTED]
Tarikh Lahir / Date Of Birth	[REDACTED]
Nombor Telefon / Phone Number	[REDACTED]
Nombor Telefon Alternatif / Alternate Contact Number	[REDACTED]
Alamat / Address	[REDACTED]
Negeri / State	NONE
Bandar / City	NONE
Poskod / Postcode	[REDACTED]

Lokasi Masalah / Problem Location

Alamat / Address	[REDACTED]
Negeri / State	[REDACTED]
Bandar / City	[REDACTED]
Poskod / Postcode	[REDACTED]
Latitud / Latitude	[REDACTED]
Longitud / Longitude	[REDACTED]

Log Transaksi / Transaction Log

Status	Ditugaskan Kepada / Assigned To	Ditugaskan untuk / Assignee	Tarikh / Date
Investigation Consumer Protection and Complaints Bureau			22/06/2020 - 02:43 PM
Investigation MAXIS		Balraj Singh Ludher Customer Relations Maxis	15/06/2020 - 09:37 AM
Investigation MAXIS		Balraj Singh Ludher Customer Relations Maxis	15/06/2020 - 09:37 AM

Attachment(s)			
File	Description	Uploaded By	Date
08062020034532_B00F6EB4-8F61-4149-BFE7-03F63ABFD45B.jpeg	Attachment Added	Complainant	08/06/2020
08062020034532_E3F5EC96-073A-4DF6-8617-CDDBBEB13171.jpeg	Attachment Added	Complainant	08/06/2020
08062020034532_FC47B377-7D12-4146-A1A7-1FBC8D767D41.jpeg	Attachment Added	Complainant	08/06/2020
08062020034532_AA206CEF-CC42-4725-A1E2-18FCCE5AF08A.jpeg	Attachment Added	Complainant	08/06/2020
08062020034532_Maxis maklum balas.jpg	Attachment Added	Complainant	08/06/2020
08062020031509_B8A56725-CF04-4AF8-ACBA-5F5C10F16F53.jpeg	pengadu sudah jelas begitahu tidak setuju penyedia tanpa memberikan network access ada charge	Complainant	08/06/2020
08062020031631_Kod amalan am pengguna 7.1.jpg	kes dalam siasatan pengarah salbiah hashim setuju penyedia maxis ambil wang deposit pengadu bayar	Complainant	08/06/2020
08062020031711_A28CDB3E-D96C-4769-ACC8-3B1A7BE1E9CA.jpeg	pengarah sengaja tutup aduan	Complainant	08/06/2020
08062020032007_0320-01-0002486-MXS.pdf	kes dalam siasatan ada charge bayaran yang pengadu aduan charge tidak berpatutan	Complainant	08/06/2020
08062020032415_IMG_4989.jpg	wang deposit pengadu sengaja dirampas	Complainant	08/06/2020