



## Maklumat Aduan / Complaint Details for: **0819-01-0003385-MXS**

Tarikh Penerimaan / Date Created

**21/08/2019 - 11:18 PM**

### Maklumat Status Aduan / Complaint Status Information

Status / Status	<b>Closed</b>
Jenis Aduan / Complaint Type	<b>Complaint</b>
Ditugaskan Kepada / Assigned To	<b>MAXIS</b>
Ditugaskan untuk / Assignee	<b>Sam Customer Relations MAXIS (SP)</b>
Jenis Perkhidmatan / Type of Service	<b>Cellular Services</b>
Pembekal Perkhidmatan / Service Provider	<b>MAXIS</b>
Kategori / Category	<b>Dispute Terms &amp; Conditions</b>
Subkategori / Subcategory	<b>General T &amp; C</b>
Forum Industri / Industry Forum	
Jabatan Dalaman / Internal Department	<b>Selangor State Office, Consumer Protection and Complaints Bureau, Pahang State Office, Monitoring &amp; Compliance (Communication) Department, Pulau Pinang State Office, Sabah State Office, Sarawak State Office, Johor State Office</b>
Kerumitan / Complexity	<b>Non Complex</b>
Aduan ID SP / SP Complaint ID	
Model Telefon / Phone Model	<b>iPhone X</b>

### Huraian Masalah / Problem Description

-plan saya boleh dapat unlimited call & sms dan 50GB 4G LTE network

-kawasan saya sini maxis hanya sediakan 3G network tidak sama seperti plan yang menawar maxis telah melanggar syarat-syarat komunikasi LAWS OF MALAYSIA ACT 588

-LAWS OF MALAYSIA ACT 588  
BAHAVIAN VIII  
PERLINGDUNGAN PENGGUNA BAD tuntutan 1.maxis gagal memberi perkhidmatan seperti iklan yang menawar dalam pasaran  
MUTU AND PERKHIDMATAN  
Seksyen 187 pengecualian daripada peruntukan kesalahan  
Sub Act A1220

-Seksyen 188 mana-mana pemberi kemudahan rangkaian, pemberi perkhidmatan rangkaian, pemberi perkhidmatan aplikasi atau pemberi aplikasi kandungan hendaklah-

a. berurusan dengan cara yang berpatutan dengan pengguna dan

b. melayan dengan cara yang memadai aduan pengguna

Tuntutan 2.maxis terima aduan daripada pengguna tidak secepat mungkin selesai aduan pengguna tarik masa selama 3 bulan

-seksyen 190.perkara-perkara bagi kod pengguna

a.memenuhi kehendak pengguna secara munasabah

b.pengendalian aduan dan pertikaian pengguna,proses timbang tara yang tidak mahal pengendalian aduan dan pertikaian pengguna, termasuk proses selain mahkamah, dan tatacara bagi pemberian pampasan kepada pelanggan jika berlaku pelanggaran kod pengguna; dan/atau

c.pelindungan maklumat pengguna

Tuntutan 3.tidak pembaikan masalah produk service hanya ganti dengan laporan saja

(2) Perkara-perkara yang boleh dikendalikan oleh kod pengguna boleh termasuk, tetapi tidak terhad kepada

-(a) pemberian maklumat kepada pelanggan mengenai perkhidmatan, kadar dan prestasi;

-(b) pemberian dan pembaikan kerosakan perkhidmatan

-(c) pengiklanan atau pernyataan perkhidmatan

-(d) amalan pengenaan bayaran, penyediaan bil, pengutipan dan hutang pelanggan; dan

-(e) apa-apa perkara lain yang penting kepada pengguna.

Tuntutan 4.mengeliru pengguna iklan

BAB 2

Pekhidmatan aplikasi dikehendaki

Seksyen 191,192

(2) Senarai yang disebut dalam subseksyen (1) boleh termasuk, tetapi tidak terhad kepada

(a) perkhidmatan kecemasan (termasuk capaian kepada kemudahan rangkaian terkawal dan perkhidmatan rangkaian bagi maksud memberikan perkhidmatan kecemasan);

(b) perkhidmatan bantuan direktori (termasuk capaian kepada kemudahan rangkaian terkawal, perkhidmatan rangkaian dan pangkalan data yang berkaitan);

(c) perkhidmatan bantuan operator; dan (d) perkhidmatan bagi pengguna tidak upaya.

Tuntutan 5.perkhidmatan aplikasi dikehendaki talian untuk call kecemasan talian saya disekat selama 1 bulan no service perkhidmatan aplikasi kecemasan tidak disediakan sebab talian disekat oleh maxis

Tuntutan 6.tingkah laku selesai masalah Pengguna tarik masa selama 3 bulan

Tuntutan 7. Gagal memberi satu penetapan kadar 3G dalam pasaran

sebagaimana yang diperuntukkan dalam Bab ini, mana-mana pemberi kemudahan rangkaian, pemberi perkhidmatan rangkaian, pemberi perkhidmatan aplikasi atau pemberi perkhidmatan aplikasi kandungan boleh menetapkan kadar menurut kadar pasaran Semua pemberi yang disebut dalam subseksyen

(1) dikehendaki menyiarkan kadar yang dikenakan kepada pelanggan bagi satu perkhidmatan atau lebih

(2) bagi maksud Bab ini, "pemberi kemudahan rangkaian" termasuk seseorang pemberi kemudahan yang dinamakan

Tuntutan 9. Mcmc sudah keluar kompaun kepada syarikat-syarikat pembekal komunikasi adalah ketidakpatuhan kepada pengguna,standard mandatori,kod amalan am pengguna maxis terima aduan sebab melanggar syarat-syarat komunikasi tetapi maxis masih minta wang dengan pengguna bermakna maxis sekali lagi cabar undang-Undang MALAYSIA terima kompaun lagi nak cabar undang-undang lesen mesti gantung mati

=====  
Reopened On: 8/23/2019 8:31:05 PM

Reopened By: Complainant

Reason: aduan tuntutan melanggar syarat-syarat komunikasi,check balik network disediakan boleh Berjaya guna.network 2G dengan network 5G kedua-dua sama kenapa 5G sangat mahal ? pembekal perkhidmatan tanggung jawab bukan saja menawar produk pastikan produk menawar kepada pengguna semua sudah capaian standard dan quality

=====  
Reopened On: 8/30/2019 9:32:39 AM

Reopened By: Complainant

Reason: Maxis menawar perkhidmatan tidak mempunyai mutu dan kualiti macam mana boleh dapat kelayakan lesen,0.30mbps ini sampah punya network boleh angap di dalam kelas 4G network serdehana ?

=====  
Reopened On: 9/5/2019 10:37:47 AM

Reopened By: Complainant

Reason: Saya sudah banyak kali cakap bulan april hingga bulan August saya tidak dapat perkhidmatan seperti plan yang maxis menawar dalam pasaran saya enggan bayar kelajuan speed 0.30mbps jagan potong wang deposit saya saya last kali cakap sudah

=====  
Resolved On: 8/23/2019 3:23:25 PM  
Resolved By: Sam Customer Relations MAXIS  
Reason: Rujukan Maxis: C22576692/SBW/0719  
Nama pengadu: Encik Wong Hon Meng  
Nombor telefon: 012-2998893  
Maklum balas:  
From: customercare  
Sent: Friday, August 23, 2019 3:23 PM  
To: mevius\_9339@icloud.com  
Subject: 0819-01-0003385-MXS | C22576692 | Rangkaian telekomunikasi Maxis Taman Punggor Indah, Johor

SKMM rujukan: 0819-01-0003385-MXS  
Rujukan Maxis: C22576692

Salam sejahtera Encik Wong,

Terima kasih menghubungi Maxis.

Rujukan dibuat kepada aduan anda melalui Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM) mengenai rangkaian telekomunikasi Maxis di No 5 PTD 1771, Jalan Punggor Indah 1, Taman Punggor Indah, 83100, Rengit, Johor. Sila rujuk maklum balas kami seperti di bawah.

Harap maklum bahawa maklumbalas dari siasatan kami terhadap pengalaman rangkaian anda di lokasi tersebut telah diberikan - pihak kami dapati rangkaian 4G di kawasan terbabit adalah dalam lingkungan sederhana baik dan kekuatan rangkaian adalah bergantung pada keadaan persekitaran yang boleh menyebabkan pengurangan isyarat rangkaian. Buat masa ini tiada sebarang perancangan untuk menambah pencawang baru. Akan tetapi maklumbalas anda akan dirujuk dari masa ke semasa untuk peningkatan liputan dikawasan tersebut.

Difahamkan bahawa anda telah dinasihatkan mengenai perkhidmatan yang ditawarkan adalah talian mudah alih dimana anda masih boleh menggunakan perkhidmatan tersebut di lokasi yang lain. Untuk makluman anda, kontrak yang masih aktif, ia adalah kontrak pembelian telefon yang dilanggan selama 24 bulan. Sekiranya anda membatalkan kontrak tersebut, ia akan mempunyai caj penalti sebanyak RM649.52 buat masa ini. Pada masa yang sama, anda telah dimaklumkan dan bersetuju untuk membuat pembayaran pendahuluan semasa pembelian telefon tersebut dan pembayaran tersebut akan dipulangkan semula ke dalam akaun dengan menolak caj bil bulanan anda iaitu sebanyak RM69.50 selama 12 bulan.

Kini anda masih mempunyai baki 8 bulan untuk pemulangan bayaran pendahuluan tersebut. Oleh sebab jumlah tunggakan dalam akaun anda, tiada pemulangan tersebut dikreditkan.

Sebagai tanda jasa baik pihak Maxis juga ada menawarkan rebat RM15 x 3 bulan keatas akaun anda. Sekiranya anda bersetuju dengan rebat ini anda boleh membalas emel ini untuk pelarasan rebat tersebut kedalam akaun anda.

Diharap maklumbalas ini jelas.

Sekiranya anda memerlukan bantuan lanjut, anda boleh tweet kami @MaxisListens <http://twitter.com/MaxisListens> ataupun menghubungi kami melalui saluran LiveChat <https://new.maxis.com.my/content/maxis/en/personal/moa/live-chat.html> .

Sekian,  
Sam Beh  
Customer Relations

=====  
Resolved On: 8/30/2019 9:04:09 AM  
Resolved By: Sam Customer Relations MAXIS  
Reason: Rujukan Maxis: C22576692/SBW/0719  
Nama pengadu: Encik Wong Hon Meng  
Nombor telefon: 012-2998893  
Maklum balas:  
From: customercare  
Sent: Thursday, August 29, 2019 6:55 PM  
To: mevius\_9339@icloud.com  
Cc: suhaimi@pcb.gov.my; vimalan.subramaniam@cmc.gov.my  
Subject: Re: Fwd: Saringan Maklum Balas - Ditolak (PCB.902421)

Hi Encik Wong Hon Meng,

Untuk makluman, perkhidmatan kami berkemungkinan tidak menyeluruh ke semua kawasan. Kekuatan liputan rangkaian juga akan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti keadaan geografi sekeliling, struktur bangunan, jarak pencawang, jumlah pengguna dan sebagainya. Walaubagaimanapun, pihak Maxis sentiasa akan memantau dan mengkaji semula sesuatu kawasan untuk tujuan peningkatan liputan rangkaian.

Seperti yang diminta sebelum ini, pihak kami tidak dapat memberikan perkhidmatan 'MultiSIM' secara percuma kerana perkhidmatan tersebut mempunyai caj bulanan sebanyak RM15/bulan. Pihak kami ada menawarkan rebat sebanyak RM15 untuk 3 bulan tetapi tidak dipersetujui oleh anda.

Bagi pembayaran pendahuluan pembelian telefon, kami telah menjelaskan bahawa pemulangan hanya akan dibuat sekiranya tiada tunggakan pada bil semasa anda.

Sehubungan dengan itu, pihak kami telah menyemak semula akaun anda dan kini kami telah memulangkan semula baki 8 bulan pembayaran pendahuluan anda sebanyak RM556 dan telah ditolak dengan caj bill semasa anda, RM427. Selain itu kami juga ingin menawarkan rebat sebanyak RM15 untuk 9 bulan keatas akaun anda.

Sila balas emel ini sekiranya anda bersetuju dengan tawaran tersebut.

Terima kasih,

Yang benar,  
Syafina Mohd Sedik  
Customer Relations

On 8/27/2019 11:11 PM, WONG HON MENG wrote:

Wong Hon Meng  
Tuntutan.1

maxis gagal memberi perkhidmatan seperti iklan yang menawar dalam pasaran,plan yang saya bayar mengatakan bahawa pakej ini boleh mendapatkan panggilan tanpa had &SMS tanpa had dan rangkaian 4G LTE berkelajuan tinggi.dalam kawasan rumah saya hanya terima network 3g saja ,maxis Pengiklanan palsu dalam pasaran Mengelirukan dan Penipuan pengguna  
LAWS OF MALAYSIA ACT 588

BAHAGIAN X

Seksyen 241,242,282

BAHAGIAN IV

seksyen 43,47

Tuntutan.2

maxis terima aduan daripada pengguna dapat secepat mungkin menyelesaikan aduan pengguna,saya memberi cadangan sim card maxis masuk modem saya boleh dapat 4G network.modem saya berbanding modem maxis jauh lebih bagus ini kerana modem yang saya punya boleh mengaccess dari jauh.sim card saya masuk ke modem boleh dapat 4G network tetapi saya tidak dapat terima call.produk mempunyai masalah selesai masalah ialah pembekal perkhidmatan tanggung jawab,cadangan saya pihak maxis tidak terima bermakna sudah dapat cara atau mempunyai cara selesai.pihak maxis hanya kemukakan laporan di kawasan sini saja,melanggar syarat-syarat komunikasi

-LAWS OF MALAYSIA ACT 588

BAHAGIAN VIII BAD 1

PERLINGDUNGAN PENGGUNA BAD 1

Seksyen 187,188,189,190

Tuntutan.3

perkhidmatan aplikasi dikehendaki talian untuk call kecemasan talian saya disekat selama 1 bulan dengan no service perkhidmatan aplikasi kecemasan tidak disediakan sebab talian disekat oleh maxis,11/08/2019 pembinaan tapak kilang site ada kes,site kita tutup 2 hari semua Maneger dan supervisor balik kampung.pembinaan tapak kilang datang banyak polis keadaan begitu boleh akibat semua pekerja takut dan lari keluar site.ikut pengalaman mereka boleh buat banyak perkara yang tidak dijangka.mereka boleh melompat dari bangunan tinggi.apabila menyeberangi jalan raya,tidak akan memberi perhatian kepada keselamatan dan terus keluar dari jalan raya.polis datang menyiasat Kes talian saya disekat tidak dapat information terbaru site tidak mempunyai seorang boleh control situasi kawalan boleh sebabkan kemalangan yang serius pihak maxis melanggar syarat-syarat komunikasi dan menyebabkan kemalangan yang tidak dijangka

LAWS OF MALAYSIA ACT.588

BAHAGIAN VIII

BAB 2

Seksyen 192,193,194

Tuntutan.4

dalam contract saya ada bayar pendahuluan rm850-rm900 ,wang ini akan pulang kepada saya setiap bil bulan.tak perna maxis potong bil saya.Saya kena jelas credit card yang dipotong oleh maxis contact maxis menawar saya jumlah saya bayar lebih daripada lain pengguna.pembekal perkhidmatan tidak memberi perkhidmatan seperti iklan hanya ganti dengan kos operasi lebih Murah 3G network,pengguna enggan bayar sebab 3G network kelajuan speed tidak support kehendak keperluan.maxis sekat

talian mudah alih paksa pengguna buat bayaran jika enggan buat bayaran deposit Rm834 dirampas dan name saya di blacklisted oleh bank negara,maxis melanggar undang-undang komunikasi tidak melindungi maklumat pengguna salah guna kuasa atas maklumat pengguna.

LAWS OF MALAYSIA ACT.588

BAHAGIAN VIII ,BAHAGIAN X ,BAHAGIAN IV  
Tuntutan.5

Gagal memberi satu penetapan kadar 3G dalam pasaran,maxis menawarkan 4G network pertama di kawasan klang.pada masa itu semua produk 3G telah naik harga ke 4G.tetapi pencawang banyak tempat masih kekal gunakan tidak penambahbaikan mutu dan kualiti perkhidmatan,sebilangan besar yang sebelum ini terlibat kes penipuan wang.perkhidmatan yang disediakan hanya kos operasi lebih murah tetapi pengguna diminta bayar kos operasi lebih mahal 4G network

Tuntutan.6

menawar produk-produk atau perkhidmatan tidak mempunyai kelulusan dari MCMC Produk-produk dan perkhidmatan yang menawar oleh pembekal perkhidmatan kepada pengguna,mesti sudah dapat keputusan tiada gangguan alam persekitaran serta kualiti produk mesti diluluskan dan diatasi sebelum dilancarkan, dan semua isu diperkenalkan ke pasaran untuk menyediakan pengguna.produk yang maxis menawar masih dalam peringkat eksperimen,banyak punca masalah masih tidak diatasi letakkan produk ke dalam pasaran tanpa menyelesaikan masalah pelbagai faktor akibat pengguna mengalami kerugian wang.

Tuntutan.7

banyak Caj berbilang untuk produk atau perkhidmatan yang sama

April sehingga August maxis hanya menyediakan unlimited call & sms dan 50GB data saja.Data saya tidak dapat guna habis disebabkan network di kawasan sini hanya mempunyai 2G dan 3G saja kelajuan speed tidak support.sampai masa data saya refreshes semula dan data sudah bayar wang masih tidak berhak ambil balik.sebab maxis menawarkan data yang sudah bayar menawar semula kepada pengguna dan minta pengguna bayar wang.april hingga August maxis hanya sediakan 50GB data tetapi banyak kali minta pengguna bayar wang dalam sama satu produk atau perkhidmatan

Tuntutan.8

Mcmc keluar kompaun kepada syarikat pembekal perkhidmatan ,syarikat aplikasi perkhidmatan tidak mematuhi syarat-syarat komunikasi,kod pengguna terima kompaun tetapi accout talian mudah alih masih disekat saya call tanya minta bayar wang,terima kompaun sebab salah tidak mengikut syarat-syarat komunikasi sekarang kompaun sudah keluar sengaja lawan,masuknya maxis cuba mencabar undang-undang malaysia serta cabar seri paduka baginda yang di-pertuan agong kita

Sebagai satu pembekal perkhidmatan produk yang disediakan kepada pengguna tidak mempunyai keselamatan.Sekiranya kualiti standard tidak dijamin, produk akan diperkenalkan ke pasaran dan hak pengguna akan terjejas.perlu guna talian buat panggilan perkhidmatan disekat sebab pembekal sediakan perkhidmatan tidak selamat pengguna eanggan bayar perkhidmatan tidak mempunyai kualiti standard.Produk pembekal masalah akibat talian disekat,dari awal saya ada beri cadangan sementara selesai masalah,sebelum maxis dapat cara-cara atasi masalah di kawasan sini pihak maxis menolak cadangan saya bermakna pihak maxis mempunyai cara.tetapi maxis tidak ada apa-apa solution hanya minta pengguna tunggu saja.saya ada record banyak kali call tanya tentang perkhidmatan network saya. network department maklum balas saya kawasan sini perlu penambahbaikan pencawang buat masa kini tahun 2019 tiada pelan penambahbaikan di kawasan tersebut.saya mempunyai banyak bukti merujuk network di kawasan sini mempunyai masalah.pihak maxis tiada selesai Aduan hanya memberi laporan kepada McMc sahaja dan saya diminta bayar wang tunggarkan pada masa pihak maxis buat siasatan

???: noreply@pcb.gov.my

??: 2019/8/21

???: mevius\_9339@icloud.com

?: Saringan Maklum Balas - Ditolak (PCB.902421)

Salam Sejahtera Tuan/Puan,

Emel ini untuk memaklumkan bahawa maklum balas anda telah ditolak di peringkat saringan.

Anda boleh menyemak maklum balas tersebut secara atas talian melalui laman web sistem aduan.

Tiket Id : PCB.902421

Jenis Maklumbalas : Aduan > Aduan 2nd Tier (aduan yang pernah dikemukakan oleh pengadu kepada agensi berkaitan)

Tarikh Hantar : 21/08/2019 23:28:52

Aduan Terhadap : - Kerajaan Malaysia > Jabatan Persekutuan > Kementerian Komunikasi dan Multimedia > Swasta > Maxis Communications Berhad

Maklumat Peribadi : Wong hon meng (MyKad No. - 830429085979)

Email : mevius\_9339@icloud.com

PELANGGARAN UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN NEGARA

-plan saya boleh dapat unlimited call & sms dan 50GB 4G LTE network -kawasan saya sini maxis hanya sediakan 3G network tidak sama seperti plan yang menawar maxis telah melanggar syarat-syarat komunikasi

LAWS OF MALAYSIA ACT 588 -LAWS OF MALAYSIA ACT 588

BAHAVIAN VIII PERLINGDUNGAN PENGGUNA BAD tuntutan 1.maxis gagal memberi perkhidmatan seperti iklan yang menawar

dalam pasaran MUTU AND PERKHIDMATAN Seksyen 187 pengecualian daripada peruntukan kesalahan Sub Act A1220 - Seksyen 188 mana-mana pemberi kemudahan rangkaian,pemberi perkhidmatan rangkaian,pemberi perkhidmatan aplikasi atau pemberi aplikasi kandungan hendaklah- a.berurusan dengan cara yang berpatutan dengan pengguna dan b.melayan dengan cara yang memadai aduan pengguna Tuntutan 2.maxis terima aduan daripada pengguna tidak secepat mungkin selesai aduan pengguna tarik masa selama 3 bulan -seksyen 190.perkara-perkara bagi kod pengguna a.memenuhi kehendak pengguna secara munasabah b.pengendalian aduan dan pertikaian pengguna,proses timbang tara yang tidak mahal pengendalian aduan dan pertikaian pengguna, termasuk proses selain mahkamah, dan tatacara bagi pemberian pampasan kepada pelanggan jika berlaku pelanggaran kod pengguna; dan/atau c.pelindungan maklu

Resolved On: 9/5/2019 9:52:24 AM

Resolved By: Sam Customer Relations MAXIS

Reason: Rujukan Maxis: C22576692/SBW/0719

Nama pengadu: Encik Wong Hon Meng

Nombor telefon: 012-2998893

Maklum balas:

From: customercare

Sent: Thursday, August 29, 2019 6:55 PM

To: mevious\_9339@icloud.com

Cc: suhaimi@pcb.gov.my; vimalan.subramaniam@cmc.gov.my

Subject: Re: Fwd: Saringan Maklum Balas - Ditolak (PCB.902421)

Hi Encik Wong Hon Meng,

Untuk makluman, perkhidmatan kami berkemungkinan tidak menyeluruh ke semua kawasan. Kekuatan liputan rangkaian juga akan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti keadaan geografi sekeliling, struktur bangunan, jarak pencawang, jumlah pengguna dan sebagainya. Walaubagaimanapun, pihak Maxis sentiasa akan memantau dan mengkaji semula sesuatu kawasan untuk tujuan peningkatan liputan rangkaian.

Seperti yang diminta sebelum ini, pihak kami tidak dapat memberikan perkhidmatan 'MultiSIM' secara percuma kerana perkhidmatan tersebut mempunyai caj bulanan sebanyak RM15/bulan. Pihak kami ada menawarkan rebat sebanyak RM15 untuk 3 bulan tetapi tidak dipersetujui oleh anda.

Bagi pembayaran pendahuluan pembelian telefon, kami telah menjelaskan bahawa pemulangan hanya akan dibuat sekiranya tiada tunggakan pada bil semasa anda.

Sehubungan dengan itu, pihak kami telah menyemak semula akaun anda dan kini kami telah memulangkan semula baki 8 bulan pembayaran pendahuluan anda sebanyak RM556 dan telah ditolak dengan caj bill semasa anda, RM427. Selain itu kami juga kami ingin menawarkan rebat sebanyak RM15 untuk 9 bulan keatas akaun anda.

Sila balas emel ini sekiranya anda bersetuju dengan tawaran tersebut.

Terima kasih,

Yang benar,  
Syafina Mohd Sedik  
Customer Relations

On 8/27/2019 11:11 PM, WONG HON MENG wrote:

Wong Hon Meng

Tuntutan.1

maxis gagal memberi perkhidmatan seperti iklan yang menawar dalam pasaran,plan yang saya bayar mengatakan bahawa pakej ini boleh mendapatkan panggilan tanpa had &SMS tanpa had dan rangkaian 4G LTE berkelajuan tinggi.dalam kawasan rumah saya hanya terima network 3g saja ,maxis Pengiklanan palsu dalam pasaran Mengelirukan dan Penipuan pengguna

LAWS OF MALAYSIA ACT 588

BAHAGIAN X

Seksyen 241,242,282

BAHAGIAN IV

seksyen 43,47

Tuntutan.2

maxis terima aduan daripada pengguna dapat secepat mungkin menyelesaikan aduan pengguna,saya memberi cadangan sim card maxis masuk modem saya boleh dapat 4G network.modem saya berbanding modem maxis jauh lebih bagus ini kerana modem yang saya punya boleh mengaccess dari jauh.sim card saya masuk ke modem boleh dapat 4G network tetapi saya tidak dapat terima call.produk mempunyai masalah selesai masalah ialah pembekal perkhidmatan tanggung jawab,cadangan saya pihak maxis tidak terima bermakna sudah dapat cara atau mempunyai cara selesai.pihak maxis hanya kemukakan laporan di

kawasan sini saja,melanggar syarat-syarat komunikasi

-LAWS OF MALAYSIA ACT 588

BAHAGIAN VIII BAD 1

PERLINGDUNGAN PENGGUNA BAD 1

Seksyen 187,188,189,190

Tuntutan.3

perkhidmatan aplikasi dikehendaki talian untuk call kecemasan talian saya disekat selama 1 bulan dengan no service perkhidmatan aplikasi kecemasan tidak disediakan sebab talian disekat oleh maxis,11/08/2019 pembinaan tapak kilang site ada kes,site kita tutup 2 hari semua Maneger dan supervisor balik kampung.pembinaan tapak kilang datang banyak polis keadaan begitu boleh akibat semua pekerja takut dan lari keluar site.ikut pengalaman mereka boleh buat banyak perkara yang tidak dijangka.mereka boleh melompat dari bangunan tinggi.apabila menyeberangi jalan raya,tidak akan memberi perhatian kepada keselamatan dan terus keluar dari jalan raya.polis datang menyiasat Kes talian saya disekat tidak dapat information terbaru site tidak mempunyai seorang boleh control situasi kawalan boleh sebabkan kemalangan yang serius pihak maxis melanggar syarat-syarat komunikasi dan menyebabkan kemalangan yang tidak dijangka

LAWS OF MALAYSIA ACT.588

BAHAGIAN VIII

BAB 2

Seksyen 192,193,194

Tuntutan.4

dalam contract saya ada bayar pendahuluan rm850-rm900 ,wang ini akan pulang kepada saya setiap bil bulan.tak perna maxis potong bil saya.Saya kena jelas credit card yang dipotong oleh maxis contact maxis menawar saya jumlah saya bayar lebih daripada lain pengguna.pembekal perkhidmatan tidak memberi perkhidmatan seperti iklan hanya ganti dengan kos operasi lebih Murah 3G network,pengguna enggan bayar sebab 3G network kelajuan speed tidak support kehendak keperluan.maxis sekat talian mudah alih paksa pengguna buat bayaran jika enggan buat bayaran deposit Rm834 dirampas dan name saya di blacklisted oleh bank negara,maxis melanggar undang-undang komunikasi tidak melindungi maklumat pengguna salah guna kuasa atas maklumat pengguna.

LAWS OF MALAYSIA ACT.588

BAHAGIAN VIII ,BAHAGIAN X ,BAHAGIAN IV

Tuntutan.5

Gagal memberi satu penetapan kadar 3G dalam pasaran,maxis menawarkan 4G network pertama di kawasan klang.pada masa itu semua produk 3G telah naik harga ke 4G.tetapi pencawang banyak tempat masih kekal gunakan tidak penambahbaikan mutu dan kualiti perkhidmatan,sebilangan besar yang sebelum ini terlibat kes penipuan wang.perkhidmatan yang disediakan hanya kos operasi lebih murah tetapi pengguna diminta bayar kos operasi lebih mahal 4G network

Tuntutan.6

menawar produk-produk atau perkhidmatan tidak mempunyai kelulusan dari MCMC Produk-produk dan perkhidmatan yang menawarkan oleh pembekal perkhidmatan kepada pengguna,mesti sudah dapat keputusan tiada gangguan alam persekitaran serta kualiti produk mesti diluluskan dan diatasi sebelum dilancarkan, dan semua isu diperkenalkan ke pasaran untuk menyediakan pengguna.produk yang maxis menawar masih dalam peringkat eksperimen,banyak punca masalah masih tidak diatasi letakkan produk ke dalam pasaran tanpa menyelesaikan masalah pelbagai faktor akibat pengguna mengalami kerugian wang.

Tuntutan.7

banyak Caj berbilang untuk produk atau perkhidmatan yang sama

April sehingga August maxis hanya menyediakan unlimited call & sms dan 50GB data saja.Data saya tidak dapat guna habis disebabkan network di kawasan sini hanya mempunyai 2G dan 3G saja kelajuan speed tidak support.sampai masa data saya refreshes semula dan data sudah bayar wang masih tidak berhak ambil balik.sebab maxis menawarkan data yang sudah bayar menawar semula kepada pengguna dan minta pengguna bayar wang.april hingga August maxis hanya sediakan 50GB data tetapi banyak kali minta pengguna bayar wang dalam sama satu produk atau perkhidmatan

Tuntutan.8

Mcmc keluar kompaun kepada syarikat pembekal perkhidmatan ,syarikat aplikasi perkhidmatan tidak mematuhi syarat-syarat komunikasi,kod pengguna terima kompaun tetapi accout talian mudah alih masih disekat saya call tanya minta bayar wang,terima kompaun sebab salah tidak mengikut syarat-syarat komunikasi sekarang kompaun sudah keluar sengaja lawan,masuknya maxis cuba mencabar undang-undang malaysia serta cabar seri paduka baginda yang di-pertuan agong kita

Sebagai satu pembekal perkhidmatan produk yang disediakan kepada pengguna tidak mempunyai keselamatan.Sekiranya kualiti standard tidak dijamin, produk akan diperkenalkan ke pasaran dan hak pengguna akan terjejas.perlu guna talian buat panggilan perkhidmatan disekat sebab pembekal sediakan perkhidmatan tidak selamat pengguna eanggan bayar perkhidmatan tidak mempunyai kualiti standard.Produk pembekal masalah akibat talian disekat,dari awal saya ada beri cadangan sementara selesai masalah,sebelum maxis dapat cara-cara atasi masalah di kawasan sini pihak maxis menolak cadangan saya bermakna pihak maxis mempunyai cara.tetapi maxis tidak ada apa-apa solution hanya minta pengguna tunggu saja.saya ada record banyak kali call tanya tentang perkhidmatan network saya. network department maklum balas saya kawasan sini perlu penambahbaikan pencawang buat masa kini tahun 2019 tiada pelan penambahbaikan di kawasan tersebut.saya mempunyai banyak bukti merujuk network di kawasan sini mempunyai masalah.pihak maxis tiada selesai Aduan hanya memberi laporan kepada McMc sahaja dan saya diminta bayar wang tunggarkan pada masa pihak maxis buat siasatan

???: noreply@pcb.gov.my  
?: 2019/8/21  
???: mevius\_9339@icloud.com  
?: Saringan Maklum Balas - Ditolak (PCB.902421)  
Salam Sejahtera Tuan/Puan,  
Emel ini untuk memaklumkan bahawa maklum balas anda telah ditolak di peringkat saringan.

Anda boleh menyemak maklum balas tersebut secara atas talian melalui laman web sistem aduan.

Tiket Id : PCB.902421

Jenis Maklumbalas : Aduan > Aduan 2nd Tier (aduan yang pernah dikemukakan oleh pengadu kepada agensi berkaitan)

Tarikh Hantar : 21/08/2019 23:28:52

Aduan Terhadap : - Kerajaan Malaysia > Jabatan Persekutuan > Kementerian Komunikasi dan Multimedia > Swasta > Maxis Communications Berhad

Maklumat Peribadi : Wong hon meng (MyKad No. - 830429085979)

Email : mevius\_9339@icloud.com

**PELANGGARAN UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN NEGARA**

-plan saya boleh dapat unlimited call & sms dan 50GB 4G LTE network -kawasan saya sini maxis hanya sediakan 3G network tidak sama seperti plan yang menawarkan maxis telah melanggar syarat-syarat komunikasi

LAWS OF MALAYSIA ACT 588 -LAWS OF MALAYSIA ACT 588

BAHAVIAN VIII PERLINGDUNGAN PENGGUNA BAD tuntutan 1.maxis gagal memberi perkhidmatan seperti iklan yang menawarkan dalam pasaran MUTU AND PERKHIDMATAN Seksyen 187 pengecualian daripada peruntukan kesalahan Sub Act A1220 - Seksyen 188 mana-mana pemberi kemudahan rangkaian,pemberi perkhidmatan rangkaian,pemberi perkhidmatan aplikasi atau pemberi aplikasi kandungan hendaklah- a.berurusan dengan cara yang berpatutan dengan pengguna dan b.melayan dengan cara yang memadai aduan pengguna Tuntutan 2.maxis terima aduan daripada pengguna tidak secepat mungkin selesai aduan pengguna tarik masa selama 3 bulan -seksyen 190.perkara-perkara bagi kod pengguna a.memenuhi kehendak pengguna secara munasabah b.pengendalian aduan dan pertikaian pengguna,proses timbang tara yang tidak mahal pengendalian aduan dan pertikaian pengguna, termasuk proses selain mahkamah, dan tatacara bagi pemberian pampasan kepada pelanggan jika berlaku pelanggaran kod pengguna; dan/atau c.pelindungan maklu

Resolved On: 9/13/2019 5:24:46 PM

Resolved By: Salbiah Consumer Protection and Complaints Bureau

Reason: Aduan berhubungkait dengan nombor rujukan MCMC: 0619-29-0001150-MXS

**Maklumat Pengadu / Customer Information**

Nama / Name	<b>wong hon meng</b>
Warganegara Malaysia / Malaysian Citizen	<b>Yes</b>
Nombor Kad Pengenalan / IC Number	<b>830429085979</b>
Jantina / Gender	<b>Male</b>
Alamat Emel / Email Address	<b>mevius_9339@icloud.com</b>
Tarikh Lahir / Date Of Birth	<b>29/04/1983</b>
Nombor Telefon / Phone Number	<b>0122998893</b>
Nombor Telefon Alternatif / Alternate Contact Number	
Alamat / Address	<b>No.5 ptd 1771,jalan punggor indah 1,taman punggor indah 83100 rengit johor</b>
Negeri / State	<b>Johor</b>
Bandar / City	<b>Batu Pahat</b>
Poskod / Postcode	<b>83100</b>

**Lokasi Masalah / Problem Location**

Alamat / Address	<b>No 5,ptd 1771,jalan punggor indah 1,taman punggor indah 83100 Rengit Johor</b>
------------------	---



Negeri / State	<b>Johor</b>
Bandar / City	<b>Batu Pahat</b>
Poskod / Postcode	<b>83100</b>
Latitud / Latitude	<b>1.70000</b>
Longitud / Longitude	<b>103.10000</b>

Log Transaksi / Transaction Log

Status	Ditugaskan Kepada / Assigned To	Ditugaskan untuk / Assignee	Tarikh / Date
Closed	MAXIS	Sam Customer Relations MAXIS	13/09/2019 - 05:26 PM
Resolved	MAXIS	Sam Customer Relations MAXIS	13/09/2019 - 05:24 PM
Reopened	MAXIS	Sam Customer Relations MAXIS	05/09/2019 - 10:37 AM
Resolved	MAXIS	Sam Customer Relations MAXIS	05/09/2019 - 09:52 AM
Reopened	MAXIS	Sam Customer Relations MAXIS	30/08/2019 - 09:32 AM
Resolved	MAXIS	Sam Customer Relations MAXIS	30/08/2019 - 09:04 AM
Reopened	MAXIS	Sam Customer Relations MAXIS	23/08/2019 - 08:31 PM
Resolved	MAXIS	Sam Customer Relations MAXIS	23/08/2019 - 03:23 PM
Investigation	MAXIS	Sam Customer Relations MAXIS	23/08/2019 - 03:23 PM
Investigation	MAXIS	Sam Customer Relations MAXIS	23/08/2019 - 03:23 PM
New	MAXIS		21/08/2019 - 11:18 PM

Attachment(s)

File	Description	Uploaded By	Date
23082019033809_7577A8B5-9A4B-4598-B465-690F04486005.png	Ini data kalau boleh guna kenapa boleh tinggal banyak	Complainant	23/08/2019
23082019033810_7577A8B5-9A4B-4598-B465-690F04486005.png	Ini data kalau boleh guna kenapa boleh tinggal banyak	Complainant	23/08/2019
23082019033811_7577A8B5-9A4B-4598-B465-690F04486005.png	Ini data kalau boleh guna kenapa boleh tinggal banyak	Complainant	23/08/2019
23082019033923_BED424FB-561D-4FF3-9FF0-2C491B11B4AA.jpeg	Ini bukti boleh nampak maxis berkata 4g show bukti	Complainant	23/08/2019
23082019034116_230457D0-45C3-4D03-BEAD-92B2E2475625.png	Maxis network masalah pengguna terpaksa lebih keluar wang,show you maxis network boleh guna	Complainant	23/08/2019
13092019052701_MAKLUMBALAS AKHIR MCMC- WONG HON MENG - Memo Style.pdf	MAKLUMBALAS MCMC	Salbiah Consumer Protection and Complaints Bureau	13/09/2019