

KERTAS PERUNDINGAN AWAM
PENGAJIAN SEMULA KOD AMALAN AM PENGGUNA
(*GENERAL CONSUMER CODE*)

3 Mac 2020

Dokumen ini dikeluarkan sebagai sumber maklumat kepada pihak yang berminat dan orang awam. Maklumat dalam dokumen ini dimaksudkan sebagai panduan sahaja. Oleh itu, ia tidak seharusnya digunakan untuk nasihat perundangan atau dianggap sebagai pengganti untuk nasihat perundangan dalam kes-kes individu. Maklumat yang terkandung dalam dokumen ini mungkin tertakluk kepada perubahan tanpa notis terlebih dahulu.

SUSUNAN KANDUNGAN

SINGKATAN DAN TAFSIRAN		3
RINGKASAN EKSEKUTIF		4
A.	PENGENALAN	5
	1. Konteks perundangan	5
	2. Rasional dan tujuan PC	6
	3. Isu-isu untuk komen	6
B.	GCC	7
	1. Pentafsiran	7
	2. Prinsip-prinsip asas	8
	3. Maklumat untuk Pengguna	10
	4. Terma dan syarat kontraktual	13
	5. Bil	16
	6. Amalan kredit	18
	7. Perlindungan data peribadi	19
	8. Pengendalian aduan	20
C.	PENYAMPAIAN DAN BUTIRAN HUBUNGAN CFM	23
LAMPIRAN		24

SINGKATAN DAN TAFSIRAN

CMA	bermaksud Akta Komunikasi dan Multimedia 1998.
CFM	bermaksud <i>Consumer Forum Malaysia</i> .
GCC 2003	bermaksud Kod Amalan Am Pengguna untuk Industri Komunikasi dan Multimedia Malaysia (<i>General Consumer Code of Practice for the Communications and Multimedia Industry Malaysia</i>).
GCC 2020	bermaksud versi GCC 2003 yang disemak semula, di mana drafnya dilampir dalam Kertas PC ini.
CPA	bermaksud Akta Perlindungan Pengguna 1999.
MCMC	bermaksud Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia.
PC	bermaksud perundingan awam ini.
Kertas PC	bermaksud kertas perundingan awam ini.

RINGKASAN EKSEKUTIF

CFM sedang menjalankan PC untuk mengkaji semula GCC 2003. GCC 2003 adalah garis panduan asas dan amalan terbaik yang perlu dipatuhi oleh penyedia-penyedia perkhidmatan di Malaysia untuk memastikan perkhidmatan yang adil dan cekap disediakan kepada pengguna.

GCC 2003 kali pertama disediakan oleh CFM dengan visi untuk mewujudkan persekitaran yang kondusif bagi pengguna-pengguna dalam sektor komunikasi dan multimedia. Fokus GCC 2003 adalah seperti berikut:

- Untuk memudahkan dan menggalakkan advokasi diri di kalangan pengguna-pengguna.
- Untuk mengeratkan hubungan positif di antara penyedia-penyedia perkhidmatan dan pengguna-pengguna.
- Untuk mewujudkan persekitaran yang kondusif untuk menggalakkan tahap keyakinan pengguna yang tinggi.
- Untuk memupuk budaya saling menghormati di kalangan penyedia-penyedia perkhidmatan dan pengguna-pengguna.

Dalam mengkaji semula GCC 2003, CFM telah mengekalkan panduan pengguna-sentris (*consumer-centric approach*), untuk menggalak dan selanjutnya melindungi hak-hak pengguna. Penyedia-penyedia perkhidmatan digalakkan untuk menggunakan panduan ini apabila menyediakan perkhidmatan-perkhidmatan dan produk-produk kepada pengguna-pengguna.

Bahagian A Kertas PC ini memperkenalkan PC ini dan tujuannya. Ia menggariskan konteks perundangan, rasional dan tujuan PC serta hala tuju yang diambil dalam Kertas PC ini.

Bahagian B Kertas PC ini menggariskan cadangan pindaan kepada GCC 2003. Pindaan yang dicadangkan adalah hasil pengumpulan maklumat dan perundingan dengan ahli-ahli CFM, yang terdiri daripada wakil-wakil daripada pihak pembekal (iaitu penyedia-penyedia perkhidmatan) dan pihak permintaan (iaitu persatuan-persatuan pengguna, kumpulan-kumpulan berkepentingan khas, pertubuhan-pertubuhan bukan kerajaan, ahli-ahli akademik). Pindaan-pindaan yang dicadangkan juga mengambil kira beberapa isu yang dibangkitkan oleh MCMC, di mana MCMC memerlukan CFM menimbang dan mengkaji apabila menyemak GCC 2003.

Bahagian C Kertas PC ini menggariskan cara untuk mengemukakan maklumbalas mengenai pindaan kepada GCC 2003 kepada CFM.

CFM akan mengambil kira semua permohonan yang diterima dalam tempoh PC. Penemuan akan dinyatakan dalam laporan.

CFM mengharapkan penyertaan yang sepenuh oleh peserta industri, pihak yang berminat dan orang awam dalam PC ini.

A. PENGENALAN

1. Konteks perundangan

- 1.1 CFM ditubuhkan dan ditetapkan oleh MCMC pada bulan Februari 2001 sebagai forum industri di bawah Seksyen 189 CMA. Ia merupakan suatu platform bagi industri dan orang awam untuk membuat sumbangan yang koheren dan konstruktif untuk penambahbaikan perkhidmatan dan pembangunan polisi dalam industry komunikasi dan multimedia.
- 1.2 CFM ditugaskan untuk, antara lain, menggalakkan pertumbuhan industri komunikasi dan multimedia di Malaysia dan melindungi kepentingan pengguna dengan memupuk taraf etika perniagaan dan tingkah laku yang tertinggi melalui industri tadbir urus diri. CFM juga memudahkan aduan penebusan (*complaint redress*) antara penyedia-penyedia perkhidmatan dan pengguna-pengguna.
- 1.3 Untuk tujuan ini, CFM telah menyediakan GCC 2003, yang telah didaftarkan sebagai suatu kod industri oleh MCMC. Menurut Seksyen 190(1) CMA, kod pengguna, iaitu GCC 2003 dalam kes ini, hendaklah mengandungi prosedur-prosedur contoh bagi:
 - (a) memenuhi kehendak pengguna secara munasabah;
 - (b) mengendali aduan dan pertikaian pengguna termasuk proses timbang tara yang tidak mahal, selain mahkamah, dan tatacara bagi pemberian pampasan kepada pengguna-pengguna jika berlaku pelanggaran kod pengguna; dan/atau
 - (c) melindungi maklumat pengguna.
- 1.4 Seksyen 190(2) CMA seterusnya memperuntukkan bahawa suatu kod pengguna boleh menentukan, antara lain, yang berikut:
 - (a) pemberian maklumat kepada pengguna mengenai perkhidmatan-perkhidmatan, kadar-kadar dan prestasi;
 - (b) pemberian dan pembaikan kerosakan perkhidmatan;
 - (c) pengiklanan atau pernyataan perkhidmatan;
 - (d) amalan pengenaan bayaran, penyediaan bil, pengutipan dan hutang pengguna; dan
 - (e) apa-apa perkara lain yang berkaitan dengan pengguna.

- 1.5 Seksyen 191 CMA memperuntukkan bahawa suatu kod pengguna mesti disiarkan dan pemberitahuan mengenainya hendaklah diiklankan dalam sekurang-sekurangnya satu surat khabar harian nasional bahasa kebangsaan dan satu surat khabar harian nasional bahasa Inggeris selama sekurang-kurangnya tiga (3) hari berturut-turut.
- 1.6 Menurut Seksyen 98 CMA, walaupun adalah tidak mandatori bagi orang yang tertakluk kepada GCC 2003 untuk mematuhi GCC 2003, pematuhan GCC 2003 boleh menjadi suatu pembelaan terhadap apa-apa pendakwaan, tindakan atau prosiding berkenaan dengan pekara yang diperkatakan dalam GCC 2003.

2. Rasional dan tujuan PC ini

- 2.1 GCC 2003 memperuntukkan keperluan untuk menyemak dan mengemaskini GCC 2003 setiap tiga (3) tahun.
- 2.2 Sejak GCC 2003 mula berkuat kuasa, ia tidak pernah disemak dan dikemaskini, walaupun terdapat perubahan yang ketara dalam industri komunikasi dan multimedia.
- 2.3 Oleh itu, satu kumpulan kerja telah ditubuhkan untuk membincangkan hubungan GCC 2003 dengan keadaan hari ini, dan untuk mengenalpasti dan menangani jurang antara isu-isu semasa yang berkaitan dengan perlindungan pengguna dan peruntukan yang sedia ada dalam GCC 2003. Dalam menyemak GCC 2003, CFM berpandukan peruntukan-peruntukan yang berkaitan dalam CMA, seperti mana yang dinyatakan dalam perenggan 1 Bahagian A Kertas PC ini.

3. Isu-isu untuk komen

- 3.1 Dalam Kertas PC ini, CFM telah mengenalpasti soalan-soalan dan isu-isu yang khusus yang CFM ingin peserta industri, pihak yang berminat dan orang awam memberi maklumbalas mengenainya.
- 3.2 CFM menggalakkan komen dalam:
 - (a) GCC 2020;
 - (b) soalan khusus yang dibangkitkan dalam Kertas PC ini; dan
 - (c) mana-mana isu-isu lain yang berkaitan dengan GCC 2020 yang relevan dan diperlukan untuk menggalakkan dan memberikan perlindungan pengguna yang lebih baik kepada pengguna-pengguna dalam industri komunikasi dan multimedia.
- 3.3 Draf salinan GCC 2020 adalah disediakan sebagai rujukan kepada Kertas PC ini.

B. GCC

1. Pentafsiran

Berikut adalah definisi-definisi baru atau definisi-definisi dalam GCC 2003 yang dipinda, yang telah diperkenalkan dalam GCC 2020:

“Caj” bermaksud tarif atau fi yang dikenakan oleh Penyedia Perkhidmatan untuk atau berkaitan dengan penyediaan Perkhidmatan atau apa-apa urusan niaga lain.

“Pengguna” bermaksud:

- (a) seorang individu yang memperoleh atau mengguna, atau berniat untuk memperoleh atau mengguna Perkhidmatan untuk tujuan peribadi, rumahtangga atau isi rumah dan bukan untuk dijual semula; atau
- (b) satu pertubuhan perbadanan atau bukan perbadanan yang memperoleh atau mengguna, atau berniat untuk memperoleh atau mengguna Perkhidmatan bukan untuk dijual semula, dan pertubuhan perbadanan atau bukan perbadanan tersebut tidak mempunyai peluang yang sejati dan munasabah untuk berunding terma-terma dan syarat-syarat kontrakual berkenaan dengan apa-apa kontrak yang ia akan membentuk dengan Penyedia Perkhidmatan.

“Khidmat Pelanggan” perkhidmatan yang disediakan oleh Penyedia Perkhidmatan kepada Pengguna dan/atau Pelanggan yang berkaitan dengan penggunaan Perkhidmatan.

“Penipuan” bermaksud mengakses atau mengguna Perkhidmatan (atau cuba untuk berbuat demikian) secara tidak jujur dan dengan niat untuk: (a) memperdaya Penyedia Perkhidmatan atau mana-mana orang lain; (b) tidak membayar untuk perkhidmatan yang berkaitan; atau (c) mendapatkan keuntungan atau kelebihan yang menyalahi undang-undang.

“Pemutusan Bukan Sukarela” bermaksud penamatan oleh Penyedia Perkhidmatan kontrak bagi penyediaan Perkhidmatan dengan Pelanggan.

“Produk” bermaksud item fizikal yang disediakan, atau menyebabkan disediakan oleh Penyedia Perkhidmatan sebagai bahagian penting Perkhidmatan.

"Sekatan" bermaksud suatu keadaan di mana akses kepada Perkhidmatan tersedia (atau satu aspek Perkhidmatan tersebut) adalah terhad.

"Perkhidmatan" bermaksud suatu perkhidmatan rangkaian, perkhidmatan aplikasi atau perkhidmatan aplikasi kandungan seperti yang ditakrifkan di bawah CMA termasuk perkhidmatan selular awam dan perkhidmatan akses jalur lebar dan jika berkaitan, juga termasuk Produk.

"Penyedia Perkhidmatan" bermaksud seseorang yang menyediakan Perkhidmatan.

"Pelanggan" bermaksud Pengguna yang memasuki kontrak dengan Penyedia Perkhidmatan berkenaan dengan Perkhidmatan.

"Penggantungan" bermaksud pencegahan akses kepada Perkhidmatan, kecuali kepada nombor perkhidmatan kecemasan (jika berkenaan) oleh Penyedia Perkhidmatan.

"Hari Bekerja" bermaksud hari di mana bank-bank komersial dibuka untuk perniagaan di lokasi Penyedia Perkhidmatan yang berkenaan.

2. Prinsip-prinsip asas

2.1 Pengurusan dengan Pengguna

(a) GCC 2020 menyatakan prinsip-prinsip asas yang perlu dipatuhi oleh Penyedia Perkhidmatan apabila berurusan dengan Pengguna. Prinsip-prinsip asas meliputi perkara-perkara berikut:

(i) Komunikasi dengan Pengguna

Penyedia Perkhidmatan mesti berkomunikasi dengan Pengguna dalam bahasa yang ringkas dan terus terang dan dengan cara yang sesuai dengan keperluan komunikasi Pengguna.

(ii) Proses dalaman

Penyedia Perkhidmatan perlu mempunyai proses yang mencukupi untuk memastikan bahawa Pengguna dilayan dengan sopan dan dengan cara yang adil dan munasabah.

(iii) Khidmat Pelanggan

(A) Penyedia Perkhidmatan hendaklah menyediakan standard Khidmat Pelanggan yang munasabah kepada Pengguna. Dalam berbuat demikian, Penyedia Perkhidmatan perlu memastikan bahawa pekerja-pekerjanya dilatih untuk menangani pertanyaan, dan dasar-dasar dan prosedur-prosedur dilaksanakan, yang perlu mengambil kira perkara berikut:

- Ketersediaan maklumat, supaya Pengguna dimaklumkan tentang cara Penyedia Perkhidmatan boleh dihubungi dan waktu operasi bagi cara perhubungan yang berkaitan ini; dan
- Urusan pertanyaan, yang dapat dibuat secara cepat dan berkesan.

- (B) Penyedia Perkhidmatan hendaklah menilai prestasi Khidmat Pelanggan mereka, yang mungkin termasuk mengambil langkah-langkah berikut:
- Mencari dan mendapatkan maklumbalas daripada Pengguna mengenai cara Penyedia Perkhidmatan mengendali pertanyaan.
 - Menggunakan maklumbalas yang diperolehi untuk mengenalpasti mana-mana isu-isu sistem dan mengambil langkah yang munasabah untuk melaksanakan penambahbaikan terhadap proses Khidmat Pelanggan.

2.2 Pengguna berkeperluan khas

- (a) Dalam GCC 2003, perlindungan bagi pengguna berkeperluan khas hanya akan diberi semasa mengendali aduan. GCC 2003 menyatakan bahawa Penyedia Perkhidmatan adalah digalakkan untuk membuat peruntukan yang mencukupi bagi memastikan pengguna kurang upaya fizikal mendapat akses kepada proses pengendalian aduan Penyedia Perkhidmatan. Penyedia Perkhidmatan juga digalakkan untuk membantu mereka dalam membuat aduan apabila mereka secara khusus meminta bantuan tersebut.
- (b) Dalam GCC 2020, perlindungan tambahan disediakan kepada Pengguna berkeperluan khas. Sebagai tambahan kepada perlindungan yang sedia ada di GCC 2003, GCC 2020 memperuntukkan bahawa bantuan juga perlu disediakan semasa peringkat pra-kontrak, iaitu sebelum hubungan komersial terbentuk. Secara khususnya, Penyedia Perkhidmatan hendaklah memberi maklumat kepada Pengguna berkeperluan khas dengan cara yang akan membantu mereka membuat keputusan yang tepat sebelum memasuki kontrak dengan Penyedia Perkhidmatan
- (c) GCC 2020 juga menerangkan keperluan untuk mempunyai prosedur mengenai pelantikan wakil yang diberi kuasa oleh Pengguna berkeperluan khas.
- (d) Untuk tujuan GCC 2020, orang-orang berkeperluan khas adalah ditakrifkan sebagai orang kurang upaya seperti yang ditakrifkan di bawah Akta Orang Kurang Upaya 2008 atau orang tua yang berusia lebih 60 tahun.

Soalan 1: Adakah perlindungan yang diberikan kepada Pengguna berkeperluan khas di bawah GCC 2020 mencukupi?

3. Maklumat untuk Pengguna

3.1 Pengiklanan

- (a) Sebahagian besar peruntukan mengenai pengiklanan di GCC 2003 adalah dikekalkan dalam GCC 2020. Walau bagaimanapun, beberapa pindaan kecil telah dicadangkan untuk memastikan kejelasan dan untuk mengelakkan pengulangan perundangan sedia ada yang tidak perlu.
- (b) Berkenaan dengan representasi bahawa Perkhidmatan atau Produk yang ditawarkan adalah terhad:
 - (i) GCC 2003 memperuntukkan bahawa Penyedia Perkhidmatan hendaklah menyatakan dalam bahan pengiklanannya:
 - (A) Apa-apa had masa berkenaan yang terpakai untuk memperolehi Perkhidmatan yang dipromosikan dalam mana-mana bahan pengiklanan.
 - (B) Mana-mana had kuantitatif berkenaan yang terpakai untuk Produk yang dipromosikan dalam mana-mana bahan pengiklanan
 - (ii) Peruntukan GCC 2003 yang mengawal representasi bahawa menawarkan Perkhidmatan atau Produk adalah terhad telah dikeluarkan dalam GCC 2020 kerana keperluan-keperluan berikut telah ditetapkan dalam CPA¹, dan Penyedia Perkhidmatan adalah tertakluk kepada CPA.
- (c) Berkenaan dengan pengiklanan pakej Perkhidmatan:
 - (i) GCC 2003 memperuntukkan bahawa di mana Penyedia Perkhidmatan menyatakan dalam bahan pengiklanan bahawa Perkhidmatan adalah disediakan dalam suatu pakej, Penyedia Perkhidmatan mestilah menyediakan semua komponen-komponen lain yang dinyatakan dalam pakej tersebut. Sekiranya Penyedia Perkhidmatan tidak dapat menyediakan mana-mana komponen dalam pakej, Penyedia Perkhidmatan perlu menyertakan penafian. Sekiranya bahan-bahan pengiklanan mempunyai harga untuk suatu komponen dalam pakej tersebut, Penyedia Perkhidmatan mesti menyatakan dalam bahan pengiklanan, jumlah caj minimum pakej dan apa-apa syarat

¹ Seksyen 15(1) CPA: Tiada seorang pun boleh, dalam membekalkan atau menawarkan untuk membekalkan barang-barang untuk dijual kepada pengguna, memerihalkan barang itu sebagai terhad melainkan jika edisi, percetakan, penempatan, pengukiran atau pengeluarannya adalah terhad kepada: (a) kuantiti maksimum yang telah ditetapkan; atau (b) kuantiti sebenar yang dipesan atau dilanggan dalam tempoh yang ditetapkan dan munasabah singkat. Seksyen 15 (2) CPA: Sesuatu dakwaan bahawa barang adalah terhad hendaklah menyatakan dengan jelas: (a) kuantiti maksimum barang yang ditawarkan untuk dijual; dan (b) tempoh masa atau tarikh tertentu untuk barang yang ditawarkan untuk dijual.

yang mungkin terpakai untuk mendapatkan komponen tersebut pada harga yang dinyatakan.

- (ii) Peruntukan untuk pengiklanan pakej Perkhidmatan adalah dikeluarkan dalam GCC 2020 memandangkan keperluan dalam GCC 2020 bahawa Penyedia Perkhidmatan mestilah menyediakan Perkhidmatan seperti yang dinyatakan dalam Bahan Pengiklanan. Istilah "Bahan Pengiklanan" merujuk kepada mana-mana bahan pengiklanan dan bahan promosi berkaitan dengan Perkhidmatan. Jika suatu Bahan Pengiklanan memperuntukkan bahawa pembelian Perkhidmatan akan termasuk dengan perkhidmatan nilai tambahan (*value added service*), Penyedia Perkhidmatan mesti menunaikan apa yang mereka telah iklankan.
- (d) GCC 2020 juga telah mentakrifkan semula istilah "Perbandingan Pengiklanan", yang digunakan dalam bab mengenai pengiklanan, untuk memastikan kejelasan. Dalam GCC 2003, Perbandingan Iklan merujuk kepada iklan yang membuat perbandingan Perkhidmatan tertentu dengan Perkhidmatan saingan lain. Dalam GCC 2020, Perbandingan Pengiklanan merujuk kepada iklan yang membuat perbandingan antara Perkhidmatan tertentu dengan Perkhidmatan lain yang serupa, tidak kira sama ada Perkhidmatan lain adalah ditawarkan oleh Penyedia Perkhidmatan lain atau sebaliknya. Ini bermakna Penyedia Perkhidmatan yang membandingkan (dalam bahan pengiklanan) Perkhidmatan sedia ada dengan Perkhidmatan yang sama yang ia bercadang untuk melancarkan, ia juga perlu mematuhi keperluan-keperluan di GCC 2020 dalam Perbandingan Pengiklanan.

3.2 Pemberian maklumat

- (a) GCC 2020 memperkenalkan bab baru, yang memerlukan Penyedia Perkhidmatan memberikan "Ringkasan Maklumat Kritikal" untuk Pengguna. Secara ringkasnya, Ringkasan Maklumat Kritikal memaklumkan Pengguna maklumat penting mengenai Perkhidmatan yang disediakan kepada Pengguna sebelum Pengguna membuat keputusan untuk mendaftar Perkhidmatan yang berkenaan. Ini membolehkan Pengguna membandingkan tawaran yang disediakan oleh Penyedia Perkhidmatan lain sebelum mendaftar untuk sesuatu Perkhidmatan. Ringkasan Maklumat Kritikal akan mengandungi, antara lain, penerangan yang jelas mengenai suatu Perkhidmatan, tempoh minimum kontrak, sebarang pengecualian atau syarat penting, maklumat harga utama termasuk maklumat harga unit, had atau sekatan kepada Perkhidmatan dan/atau Produk termasuk maklumat pengurusan trafik, maklumat liputan, dan lain-lain.
- (b) GCC 2020 menyatakan lima (5) jenis maklumat yang perlu dimasukkan dalam Ringkasan Maklumat Kritikal. Ini adalah:

- (i) Huraian Perkhidmatan: Maklumat mengenai Perkhidmatan yang akan disediakan di bawah tawaran itu. Di mana Perkhidmatan adalah dipakejkan atau digabungkan (*bundled*) dengan Perkhidmatan dan/atau Produk lain, maklumat mengenai Perkhidmatan dan/atau Produk lain tersebut yang perlu dibeli serta harga setiap Perkhidmatan atau Produk jika dibeli secara berasingan, perlu diberikan.
- (ii) Tempoh: Tempoh minimum yang terpakai untuk suatu Perkhidmatan, tempoh kontrak minimum yang seterusnya serta tempoh notis minimum yang terpakai kepada Pelanggan sebelum beliau melaksanakan hak penamatannya di bawah kontrak.
- (iii) Had Perkhidmatan: Kemasukan (*inclusion*), pengecualian (*exclusion*) dan apa-apa syarat penting, had, sekatan atau kelayakan, jika berkenaan, hendaklah dinyatakan dengan jelas.
- (iv) Caj: Caj yang mungkin terpakai untuk Perkhidmatan yang ditawarkan, kekerapan Caj dan Caj yang mungkin berubah sepanjang tempoh kontrak. Jika terdapat apa-apa Caj lain yang berkaitan dengan Perkhidmatan yang akan terpakai termasuk pembayaran lewat, kegagalan pembayaran, pemulihan perkhidmatan dan Caj penamatan awal, Pelanggan juga mestilah dimaklumkan. Jika Perkhidmatan mungkin memerlukan Perkhidmatan dari Penyedia Perkhidmatan lain, Penyedia Perkhidmatan mesti memaklumkan Pengguna mengenai apa-apa syarat atau Caj tambahan yang Penyedia Perkhidmatan lain akan mengenakan ke atas Pengguna untuk Perkhidmatan tersebut.

CFM mengambil maklum tentang aduan yang diterima mengenai pengebilan pembawa langsung (*direct carrier billing*), di mana pengguna peranti mudah alih dibenarkan untuk membuat bayaran secara digital bagi apa-apa pembelian dari *Google Play Store* atau Aplikasi *Apple* melalui bil bulanan telefon mudah alih pengguna atau kredit prabayar.²

CFM akan menetapkan keperluan Penyedia Perkhidmatan untuk menyebut dalam Ringkasan Maklumat Kritikal bahawa pengebilan pembawa langsung boleh terpakai apabila Pelanggan membeli mana-mana Produk atau Perkhidmatan dengan menggunakan bil telefon bulanan Pelanggan atau kredit prabayar.

Soalan 2: Adakah cadangan pengendalian pengebilan pembawa langsung membetulkan kebimbangan Pelanggan?

² <http://www.consumerinfo.my/network-issue-highest-complaint-reported-consumers-cfm-half-year-2019/>

- (v) Butiran Perhubungan Khidmat Pelanggan.
- (c) Penyedia Perkhidmatan hendaklah memastikan bahawa Ringkasan Maklumat Kritikal adalah dinyatakan dengan cara yang ringkas. Ia mestilah dalam bentuk tulisan, dan diberikan kepada Pengguna sebelum apa-apa jualan, sama ada melalui cara elektronik atau apa-apa cara yang Penyedia Perkhidmatan difikirkannya perlu.
- (d) Jika Penyedia Perkhidmatan menerima apa-apa pertanyaan atau permintaan untuk maklumat mengenai Ringkasan Maklumat Kritikal, Penyedia Perkhidmatan hendaklah membalas pertanyaan atau permintaan itu dalam tempoh masa tujuh (7) hari bekerja dari tarikh penerimaan pertanyaan atau permintaan itu. Penyedia Perkhidmatan tidak dibenarkan mengenakan caj untuk pertanyaan atau permintaan yang dibuat oleh Pengguna.

4. Terma dan syarat kontraktual

4.1 Terma dan syarat

- (a) GCC 2003 mengandungi peruntukan mengenai terma dan syarat yang hendaklah dimasukkan dalam kontrak antara Penyedia Perkhidmatan dan Pelanggan mereka.
- (b) GCC 2020 telah memperhalusi peruntukan dalam GCC 2003 untuk memastikan ia adalah sejajar dengan taraf antarabangsa. Terma-terma dan syarat-syarat yang perlu menjadi sebahagian daripada kontrak adalah:
 - (i) nama Penyedia Perkhidmatan yang berkontrak dengan Pelanggan berkenaan dengan pemberian Perkhidmatan di bawah kontrak;
 - (ii) tarikh permulaan kontrak (kecuali jika kontrak itu adalah perjanjian standard);
 - (iii) tempoh kontrak serta apa-apa syarat untuk pelanjutan, pembaharuan dan penamatan (termasuk penamatan awal) Perkhidmatan dan kontrak termasuk apa-apa penggunaan yang minimum atau tempoh yang diperlukan dan apa-apa Caj yang perlu dibayar akibat penamatan kontrak;
 - (iv) huraian mengenai Perkhidmatan yang disediakan termasuk perkhidmatan sampingan yang penting, perkhidmatan nilai tambah, atau peralatan Pelanggan yang dibeli daripada Penyedia Perkhidmatan untuk digunakan bersama dengan Perkhidmatan;

- (v) butiran Caj yang perlu dibayar untuk Perkhidmatan serta Caj-caj lain yang tidak termasuk secara khusus dalam kontrak itu yang perlu dibayar, termasuk apa-apa amaun deposit dan keadaan di mana deposit tersebut boleh dipulangkan, apa-apa jumlah prabayar dan keadaan di mana prabayaran tersebut boleh dipulangkan atau yang akan diimbang (*offset*) daripada Caj, apa-apa Caj yang boleh diketepikan (*waivable*) dan keadaan di mana Caj boleh diketepikan, semua Caj yang berkaitan dengan penubuhan dan pemasangan Perkhidmatan, dan apa-apa Caj selanjut jika penggunaan Pelanggan melebihi kelayakan Perkhidmatan yang termasuk dalam Caj tersebut;
- (vi) butiran pembayaran seperti kaedah pembayaran yang ada dan perbezaan dalam kos akibat daripada kaedah pembayaran, serta tarikh akhir bayaran;
- (vii) maklumat mengenai syarat-syarat lain yang menghadkan akses kepada Perkhidmatan dan penggunaan Perkhidmatan;
- (viii) terma dan syarat yang berkaitan dengan pemotongan dan penyambungan semula, serta Caj untuk penyambungan semula;
- (ix) terma dan syarat yang berkaitan dengan bayaran balik deposit (jika berkenaan);
- (x) syarat berkaitan dengan situasi-situasi yang boleh membawa kepada Sekatan, Penggantungan atau Pemutusan Bukan Sukarela;
- (xi) terma dan syarat yang berkaitan dengan prosedur dan cara di mana terma dan syarat boleh diubah atau ditukar oleh Penyedia Perkhidmatan, dan penyusunan bagi apa-apa perubahan yang akan dilaksanakan.

4.2 Pemberian sesalinan terma dan syarat

- (a) GCC 2020 menyatakan bahawa kontrak bertulis perlu disediakan kepada Pelanggan secepat mungkin sekiranya kontrak tersebut dimasuk dengan cara selain daripada bertulis. Sebagai contoh, jika kontrak itu diterima melalui komunikasi lisan, Pelanggan mesti diberikan kontrak bertulis dalam masa yang munasabah.
- (b) Keperluan untuk menyediakan satu salinan terma dan syarat tidak terpakai jika sesuatu perkhidmatan baru dilanggan kemudiannya sebagai tambahan kepada Perkhidmatan utama di bawah kontrak sedia ada yang sama. Dalam keadaan itu, Penyedia Perkhidmatan mesti menyediakan cara yang munasabah untuk Pelanggan menyemak terma-terma dan syarat-syarat kontraktual bagi Perkhidmatan utama yang diberikan kepada Pelanggan sebelum Pelanggan melanggan Perkhidmatan baru ini.

4.3 Pengubahan dan pembaharuan

- (a) GCC 2020 memperkenalkan peruntukan baru mengenai pengubahan dan pembaharuan terma-terma dan syarat-syarat kontrak oleh Penyedia Perkhidmatan. Penyedia perkhidmatan hanya dibenarkan untuk mengubah atau memperbaharui terma dan syarat kontrak dengan persetujuan Pelanggan. Perkara ini tidak ditangani di GCC 2003.
- (b) Dalam kontrak yang mengandungi peruntukan yang membolehkan Penyedia Perkhidmatan untuk mengubah atau memperbaharui terma-terma dan syarat-syarat kontrak, kontrak tersebut mesti juga mengandungi ciri-ciri berikut:
- (i) Terma-terma dan syarat-syarat yang boleh diubah atau diperbaharui oleh Penyedia Perkhidmatan; dan
 - (ii) Sekiranya perubahan atau pembaharuan akan menyebabkan peningkatan dalam Caj atau mempunyai impak yang besar dan buruk kepada suatu Perkhidmatan:
 - (A) Penyedia Perkhidmatan mesti menggunakan cara yang munasabah untuk memberi notis kepada Pelanggan yang terjejas tidak kurang daripada tiga puluh (30) hari bekerja terlebih dahulu sebelum melaksanakan perubahan.
 - (B) Pelanggan mesti dibenarkan untuk menamatkan kontrak, melalui notis secara bertulis sebelum perubahan atau pembaharuan tersebut berkuatkuasa sekiranya:
 - Perubahan atau pembaharuan akan mengakibatkan peningkatan dalam Caj, termasuk Caj yang akan dikenakan untuk penggunaan berterusan Perkhidmatan oleh Pelanggan; atau
 - Pelanggan boleh menunjukkan bahawa perubahan atau pembaharuan akan menyebabkan impak yang besar dan buruk terhadap Perkhidmatan yang telah dilanggan oleh pelanggan.
- (c) Jika Pelanggan tidak mengambil apa-apa tindakan apabila dimaklumkan berkenaan perubahan atau pembaharuan tersebut, dan Pelanggan terus menggunakan Perkhidmatan tersebut, Pelanggan dianggap telah bersetuju dengan perubahan atau pembaharuan tersebut.

Soalan 3: Apakah cabaran-cabaran yang Pelanggan sentiasa hadapi apabila Penyedia Perkhidmatan mengubah atau memperbaharui terma-

terma dan syarat-syarat kontrak yang sedia ada?

5. Bil

5.1 Pengenalan

- (a) Menurut laporan tahunan CFM tahun 2018, bil dan caj yang berkaitan dengan pengaduan adalah salah satu daripada jumlah aduan tertinggi yang dilaporkan oleh pengguna CFM, yang mencatatkan pada 1,822 daripada 6,330 aduan.³ Aduan tentang bil dan caj mungkin timbul disebabkan oleh kekurangan kesedaran tentang terma dan syarat yang mengawal Perkhidmatan yang dilanggan atau aktiviti pengebilan Penyedia Perkhidmatan.
- (b) Pelanggan yang gagal membayar bil mereka dengan cara yang memuaskan mungkin berisiko untuk dimasukkan ke dalam pangkalan data CTOS⁴ sebagai pembayar ingkar. Ini akan menjejaskan kelayakan kredit Pelanggan apabila mereka memohon pinjaman dan boleh memberi kesan kepada keupayaan Pelanggan untuk mendaftar kontrak telefon pintar yang lain pada masa hadapan kerana rekod prestasi mereka telah menunjukkan bahawa mereka tidak membayar tepat pada masanya atau tidak boleh mengendalikan tanggungjawab kewangan mereka. Dalam kes yang melampau, pengguna boleh disenarai hitamkan dan dihalang daripada mendaftar dengan Penyedia Perkhidmatan.
- (c) Dalam hal ini, CFM berusaha untuk memperhalusi peruntukan yang sedia ada yang berkaitan dengan bil dan caj dalam GCC 2003 untuk menggalakkan ketelusan. Pelanggan harus sentiasa bertanggungjawab dalam menyemak maklumat bil dalam bil bulanan mereka.

5.2 Pengesahan bil

- (a) Terdapat keperluan ekspres dalam GCC 2020 untuk Penyedia Perkhidmatan memastikan maklumat pengebilan yang mencukupi disediakan dalam bil atau sebaliknya sedia ada kepada Pelanggan untuk pengesahan. Ini akan membolehkan Pelanggan untuk memastikan bahawa maklumat pengebilan adalah selaras dengan harga dan diskaun yang diterbitkan atau dikontrakkan dengan Penyedia Perkhidmatan, dan apa yang Pelanggan dimintakan, digunakan atau dikontrakkan untuk menerima.

5.3 Pembayaran

³ http://www.consumerinfo.my/wp-content/uploads/2019/08/CFM-AR2018_compressed.pdf

⁴ Pangkalan data CTOS mengandungi maklumat kredit yang boleh digunakan dalam menetapkan kelayakan seseorang untuk mendapatkan kredit. Pangkalan data CTOS diselenggara oleh CTOS, sebuah agensi pelaporan kredit di Malaysia.

- (a) GCC 2003 tidak menetapkan secara mencukupi apa yang perlu dilakukan oleh Penyedia Perkhidmatan selepas Pelanggan membayar bil mereka.
- (b) Dalam GCC 2020, Penyedia Perkhidmatan dikehendaki mengambil perhatian dan mengambil maklum tentang bayaran bil dan di mana perlu, mengaktifkan semula Perkhidmatan dalam sistem Penyedia Perkhidmatan yang berkaitan dalam tempoh empat puluh lapan (48) jam dari tarikh pelepasan, kecuali:
 - (i) Masalah system atau pemprosesan berlaku;
 - (ii) Penyedia Perkhidmatan tidak menerima maklumat yang tepat, lengkap dan tepat pada masanya mengenai pembayaran untuk suatu Perkhidmatan; atau
 - (iii) Kejadian *force majeure* berlaku.

5.4 Pembayaran automatik

- (a) Dalam GCC 2003, Penyedia Perkhidmatan dikehendaki menyediakan kemudahan yang diperlukan untuk Pelanggan membuat bayaran bil melalui debit langsung. Apa yang merupakan debit langsung dan cara di mana Pelanggan dibenarkan untuk membuat pembayaran melalui debit langsung tidak dinyatakan dalam GCC 2003.
- (b) GCC 2020 telah memperhalusi peruntukan mengenai debit langsung di GCC 2003. Terma debit langsung kini digantikan dengan pembayaran automatik. Pembayaran automatik ditakrifkan dalam GCC 2020 sebagai pembayaran berkala yang dipotong secara automatik oleh Penyedia Perkhidmatan daripada akaun institusi kewangan yang dinamakan oleh Pelanggan, apabila Pelanggan memintakannya.
- (c) GCC 2020 juga menyatakan secara jelas kewajipan Penyedia Perkhidmatan terhadap Pelanggan yang memilih pembayaran automatik. Tanggungjawab ini adalah:
 - (i) Memastikan Pelanggan boleh mengakses semua maklumat bil atas permintaan dan sebelum pembayaran automatik berlaku.
 - (ii) Memastikan Pelanggan boleh, atas permintaan, mengesahkan bahawa pengaturan pembayaran automatik adalah selaras dengan kebenaran Pelanggan.
 - (iii) Memastikan Pelanggan boleh dengan mudah membatalkan pengesahan pembayaran automatik dengan menyediakan mekanism yang ringkas.
 - (iv) Memproses permintaan pembatalan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh penerimaan permintaan.

5.5 Caj yang dikenakan apabila meminta maklumat bil

- (a) Dalam GCC 2003, Penyedia Perkhidmatan tidak dibenarkan untuk mengenakan bayaran terhadap Pelanggan yang meminta bil untuk dikeluarkan, melainkan jika permintaan Pelanggan adalah luar biasa, seperti meminta butiran terperinci yang lampau. Tempoh masa "butiran terperinci" walau bagaimanapun tidak dipastikan.
- (b) Ini adalah serupa dengan GCC 2020, di mana bil mesti disediakan secara percuma, melainkan jika Pelanggan meminta maklumat bil yang lampau. Jika permintaan adalah untuk maklumat bil yang lampau, GCC 2020 menjelaskan bahawa caj hanya boleh dikenakan oleh Penyedia Perkhidmatan, jika permintaan bil adalah bil yang telah dikeluarkan tiga (3) bulan sebelum tarikh permintaan.

5.6 Penyimpanan rekod bil

- (a) Dalam GCC 2003, Penyedia Perkhidmatan dikehendaki menyimpan rekod bil Pelanggan untuk tempoh minimum satu (1) tahun.
- (b) Peruntukan yang dinyatakan di atas akan dikeluarkan dalam GCC 2020 kerana bil yang tidak dipertikaikan tidak akan lagi diperlukan sebaik sahaja bil tersebut telah dibayar. Tempoh masa untuk mengekal atau menyimpan rekod bil Pelanggan akan bergantung kepada keperluan dalaman setiap Penyedia Perkhidmatan.

6. Amalan kredit

6.1 Pengurusan kredit

- (a) Pengurusan kredit merujuk kepada proses di mana Penyedia Perkhidmatan menguruskan risiko kredit dan mengumpulkan hutang tertunggak daripada Pelanggan. Tindakan pengurusan kredit juga termasuk penzahirkan maklumat Pelanggan kepada mana-mana agensi pelaporan kredit seperti CTOS.
- (b) GCC 2003 memperuntukkan bahawa Penyedia Perkhidmatan mesti mengelak daripada mengambil tindakan pengurusan kredit apabila aduan mengenai aspek tertentu Perkhidmatan masih disiasat. Selanjutnya, GCC 2003 memerlukan Penyedia Perkhidmatan untuk memberitahu Pelanggan apabila mereka memutuskan untuk mengambil tindakan pengurusan kredit terhadap Pelanggan tersebut semasa siasatan aduan ke atas jumlah yang belum dijelaskan masih dijalankan.
- (c) Dalam GCC 2020, terdapat keperluan yang nyata bahawa permulaan apa-apa tindakan pengurusan kredit perlu dilakukan dengan niat baik. Selanjutnya, sebelum memulakan sebarang tindakan pengurusan kredit, Penyedia Perkhidmatan dikehendaki mengambil langkah yang

munasabah untuk memaklumkan Pelanggan bahawa Khidmat Pelanggan akan mengalami Sekatan, Penggantungan atau dibuat Pemutusan Bukan Sukarela. Pemberitahuan sedemikian mesti dibuat tujuh (7) hari sebelum Sekatan, Penggantungan atau Pemutusan Bukan Sukarela. Ambil perhatian bahawa GCC 2020 digubal atas dasar bahawa pemberitahuan mesti dibuat hanya apabila Sekatan, Penggantungan atau Pemutusan Bukan Sukarela Perkhidmatan adalah berkaitan dengan kredit, iaitu tidak membayar jumlah bil yang tertunggak.

- (d) GCC 2020 juga menyediakan situasi di mana keperluan pemberitahuan boleh diketepikan, sebagai contoh, di mana akaun Pelanggan menunjukkan risiko kredit yang keterlaluan tinggi atau Penyedia Perkhidmatan dengan munasabah suspek Penipuan.

Soalan 4: Pernahkah anda menghadap situasi di mana Perkhidmatan-Perkhidmatan yang anda langgani mengalami Sekatan, Penggantungan atau dibuat Pemutusan Bukan Sukarela apabila anda berada di luar negara disebabkan oleh Caj perantauan yang tinggi?

Sila berikan pengalaman yang anda lalui berkenaan dengan ini dalam tempoh 3 bulan yang lalu. Anda juga boleh mengambil kira pengalaman anda berkenaan cara anda dimaklumkan tentang Caj perantauan yang dikenakan ke atas anda, amaun yang dikenakan, dan sama ada aduan anda terhadap Caj perantauan diselesaikan oleh Penyedia Perkhidmatan dengan segera.

6.2 Penilaian Kredit

- (a) CFM telah memperkenalkan peruntukan-peruntukan baru mengenai penilaian kredit. Penilaian kredit merujuk kepada proses di mana Penyedia Perkhidmatan menentukan tahap kredit yang akan diberikan kepada Pelanggan.
- (b) Penyedia Perkhidmatan dibenarkan, mengikut budi bicara mereka sendiri, untuk membuat penilaian kredit yang sesuai untuk menentukan sama ada mereka seharusnya membekalkan Perkhidmatan kepada Pelanggan. Jika Penyedia Perkhidmatan enggan membekalkan Perkhidmatan menurut keputusan penilaian kredit, Penyedia Perkhidmatan hendaklah memaklumkan Pelanggan dalam masa yang munasabah bahawa permohonannya ditolak, dan sebab penolakan tersebut.

7. Perlindungan data peribadi

- 7.1 Dalam GCC 2003, terdapat peruntukan-peruntukan mengenai perlindungan data peribadi.

- 7.2 Peruntukan-peruntukan berkenaan perlindungan data peribadi telah dikeluarkan dalam GCC 2020, dan digantikan dengan peruntukan am dalam perenggan 1.1.5 GCC 2020, yang menyediakan bahawa GCC 2020 perlu dibaca bersama-sama dengan perundangan yang berkaitan, termasuk Akta Perlindungan Data Peribadi 2010.
- 7.3 Tambahan pula, Kod Tata Amalan Perlindungan Data Peribadi untuk Pemegang Lesen di bawah Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 telah didaftarkan dan diterbitkan di laman web rasmi Jabatan Perlindungan Data Peribadi. Kod Tata Amalan mengandungi keperluan perlindungan data yang pemegang lesen di bawah CMA dikehendaki mematuhi.
- 7.4 Penyedia Perkhidmatan yang terikat oleh GCC adalah pemegang lesen di bawah CMA, dan mereka juga dikehendaki mematuhi Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 dan Kod Tata Amalan Perlindungan Data Peribadi untuk Pemegang Lesen di bawah Akta Komunikasi dan Multimedia 1998.
- 7.5 Oleh kerana Penyedia Perkhidmatan sudah dikehendaki mematuhi keperluan perundangan di bawah Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 dan Kod Tata Amalan Perlindungan Data Peribadi untuk Pemegang Lesen di bawah Akta Komunikasi dan Multimedia 1998, ia tidak akan perlu untuk menyatakan semula keperluan ini dalam GCC 2020.

8. Pengendalian aduan

8.1 Proses pengendalian aduan

- (a) Proses pengendalian aduan merujuk kepada proses pengendalian aduan yang disediakan oleh Penyedia Perkhidmatan untuk mengendalikan aduan yang dibuat oleh Pengguna. GCC 2003 menentukan sesetengah proses pengendalian aduan yang mesti disediakan oleh Penyedia Perkhidmatan. Keperluan ini dalam GCC 2003 telah sebahagian besarnya dikekalkan dalam GCC 2020, dengan beberapa perubahan kecil.
- (b) Dalam GCC 2003, Penyedia Perkhidmatan dibenarkan untuk mengenakan Caj yang berpatutan untuk proses pengendalian aduan di mana siasatan aduan memerlukan mendapatkan semula rekod yang banyak atau rekod yang lampau, seperti rekod bil yang lampau atau rekod aduan yang lampau yang relevan dan berkaitan dengan aduan semasa. Rekod yang lampau dalam GCC 2003 merujuk kepada rekod yang berusia lebih daripada satu (1) tahun.
- (c) Dalam GCC 2020, tempoh masa satu (1) tahun tersebut akan digantikan dengan tiga (3) bulan. Penyedia Perkhidmatan kini boleh mengenakan Caj di mana rekod lampau yang didapatkan semula adalah melebihi tiga (3) bulan.

8.2 Ketepatan masa dalam pengiktirafan aduan

- (a) GCC 2003 memerlukan Penyedia Perkhidmatan mengiktiraf penerimaan aduan yang dibuat oleh Pengguna dalam tempoh yang ditetapkan. Berkenaan aduan tidak bertulis, ia akan diiktiraf pada masa aduan itu dibuat, manakala aduan bertulis perlu diiktiraf dalam tempoh tiga (3) hari bekerja dari tarikh aduan tersebut diterima.
- (b) Dalam GCC 2020, tempoh masa untuk mengiktiraf aduan adalah seperti berikut:
 - (i) Bagi aduan yang tidak bertulis, aduan tersebut mesti diiktiraf semasa aduan dibuat.
 - (ii) Bagi aduan yang dibuat melalui cara elektronik, aduan perlu diiktiraf dalam tempoh satu (1) Hari Bekerja dari tarikh penerimaan.
 - (iii) Untuk aduan yang dibuat dalam bentuk kertas borang, aduan mesti diiktiraf dalam tempoh yang munasabah.
- (c) Aduan hanya dianggap telah dibuat apabila semua maklumat sokongan dan/atau dokumen yang diminta oleh Penyedia Perkhidmatan telah diberikan kepada Penyedia Perkhidmatan.

8.3 Ketepatan masa dalam penyelesaian aduan

- (a) GCC 2003 memerlukan Penyedia Perkhidmatan menyelesaikan aduan yang dibuat oleh Pengguna dalam tempoh yang ditetapkan.
- (b) Penyedia Perkhidmatan hendaklah memaklumkan Pelanggan tentang kerumitan penyiasatan dan tempoh masa yang dianggarkan akan diambil bagi penentuan aduan, semasa Pelanggan membuat aduan atau dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.
- (c) Selain itu, Penyedia Perkhidmatan dikehendaki memastikan 90% aduan diselesaikan dalam tempoh lima belas (15) hari perniagaan dan 95% daripada aduan diselesaikan dalam tempoh tiga puluh (30) hari perniagaan, dari masa semua maklumat sokongan dan/atau dokumen yang berkaitan telah diberikan.
- (d) Dalam sesetengah kes, di mana aduan tidak mungkin dapat diselesaikan dalam tempoh 30 hari disebabkan oleh kerumitan atau keadaan sekitar aduan, GCC 2003 memerlukan Penyedia Perkhidmatan untuk memberi pengmakluman yang tetap kepada Pelanggan, dan mesti memastikan Pelanggan dimaklumkan mengenai perkembangan aduan yang dibuat olehnya serta anggaran tempoh masa yang diperlukan untuk menyelesaikan aduan.
- (e) Sekiranya aduan tidak diselesaikan dalam tempoh empat puluh lima (45) hari atau Penyedia Perkhidmatan berpendapat bahawa aduan tidak boleh diselesaikan dalam masa empat puluh lima (45) hari,

Penyedia Perkhidmatan mesti memaklumkan Pelanggan dengan sewajarnya dan menasihati Pelanggan bahawa beliau mempunyai hak untuk meningkatkan aduan mengikut cara yang dinyatakan dalam GCC 2003.

- (f) Dalam GCC 2020, masa yang diambil untuk memberikan nasihat kepada Pelanggan akan dikurangkan kepada tiga (3) Hari Bekerja dari tarikh aduan itu diiktiraf untuk kes yang mudah; dan lima belas (15) Hari Bekerja dari tarikh aduan diiktiraf bagi kes yang kompleks.

Soalan 5: Apa yang sepatutnya dimaksudkan dengan "kes mudah" dan "kes kompleks"?

- (g) Jika Penyedia Perkhidmatan tidak dapat menyelesaikan aduan dalam garis masa yang dinyatakan di atas, Penyedia Perkhidmatan mesti menasihati Pelanggan tentang sebab kelewatan dan anggaran tempoh masa untuk penyelesaian akhir aduan tersebut. Jika aduan itu diselesaikan, Penyedia Perkhidmatan hendaklah memastikan Pelanggan dinasihati mengenai penyelesaian aduan dengan secepat mungkin.
- (h) Selain itu, GCC 2020 menetapkan keadaan-keadaan di mana aduan boleh ditutup. Aduan hanya boleh ditutup:
- (i) dengan keizinan Pelanggan;
 - (ii) jika Pelanggan tidak berpuas hati dengan perkembangan atau penyelesaian aduan dan Penyedia Perkhidmatan telah memaklumkan Pelanggan tentang pilihan penyelesaian pertikaian luar;
 - (iii) jika Penyedia Perkhidmatan menyimpulkan bahawa aduan adalah remeh atau menyusahkan (*vexatious*) atau melalui tingkah laku Pelanggan, Penyedia Perkhidmatan memilih untuk tidak berurusan dengan Pelanggan lagi, Penyedia Perkhidmatan mesti memaklumkan pelanggan mengenai pilihan penyelesaian pertikaian luaran; atau
 - (iv) jika Penyedia Perkhidmatan tidak dapat menghubungi Pelanggan untuk membincangkan aduan Pelanggan atau untuk menasihati Pelanggan mengenai cadangan penyelesaian aduan, Penyedia Perkhidmatan mesti memberikan pemberitahuan bertulis yang memaklumkan Pelanggan bahawa aduan itu akan ditutup apabila pemberitahuan bertulis tersebut diisukan.

C. PENYAMPAIAN DAN BUTIRAN HUBUNGAN CFM

1. Penyampaian bertulis hendaklah diberikan kepada CFM pada atau sebelum 16 April 2020, jam 3:00 petang dan dialamatkan kepada:

Forum Pengguna Komunikasi dan Multimedia Malaysia (CFM)
Malaysian Communications and Multimedia Commission,
Jalan Impact,
63000 Cyberjaya,
Selangor

2. Untuk sebarang pertanyaan dan maklumat lanjut mengenai Kertas PC ini atau GCC 2020, sila hubungi Sekretariat CFM di talian **gcc2020@cfm.my** (u/p Kartini Hasbi)

LAMPIRAN