

**CFM**

Forum Pengguna Komunikasi  
dan Multimedia Malaysia



## Kod Amalan Am Pengguna untuk Industri Komunikasi dan Multimedia Malaysia







**Kod Amalan Am Pengguna  
untuk Industri Komunikasi dan  
Multimedia Malaysia**



**Hak Anda, Keutamaan Kami!**

Penerbit:

**Forum Pengguna Komunikasi  
dan Multimedia Malaysia**

6-02, Tingkat 6, Wisma Straits Trading,  
No. 2, Lebuhr Pasar Besar,  
50050 Kuala Lumpur.

Tel: 03-2692 3800

Faks: 03-2693 2288

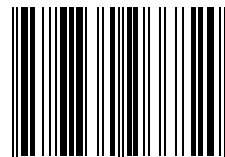
Emel: [enquiries@cfm.my](mailto:enquiries@cfm.my)

Talian Pengguna: 1800 18 2222

Laman Web: [www.cfm.org.my](http://www.cfm.org.my)

ISBN: 983-42668-2-0

ISBN 983-42668-2-0



00



9 789834 266820

# KANDUNGAN

Muka surat

## BAHAGIAN 1

### PENGENALAN

5-8

1-4.	Penguatkuasaan	5
5.	Objektif-Objektif Kod	5
6.	Ruang Lingkup Kod	6
7.	Pentadbiran Kod	6
8.	Takrifan/Definasi	7

## BAHAGIAN 2

### PERATURAN-PERATURAN KOD

9-30

1.	Peruntukan Tentang Maklumat	9
	A. Prinsip Asas Untuk Penyedia Perkhidmatan	9
	B. Keterangan Tentang Perkhidmatan	10
	C. Maklumat Penetapan Harga	11
	D. Pakej Perkhidmatan	12
	E. Terma dan Penamatan	12
	F. Hak Pelanggan Terhadap Ganti Rugi	14
	G. Tanggungjawab Pelanggan	14
	H. Arahan Penggunaan	14
	I. Perkhidmatan Selepas Jualan	14
	J. Perbincangan Tentang Harga, Terma-Terma dan Syarat-Syarat	15
	K. Peruntukan Kod Diubahsuai	16
	L. Pengiklanan Dan Penampilan Perkhidmatan	17
	M. Kaedah Mengbil Pelanggan, Mengenakan Bayaran, Pungutan dan Kredit	21
	N. Memberikan Perkhidmatan	27
	O. Baik Pulih Perkhidmatan	27
2.	Perlindungan Maklumat Peribadi	28
	2.1 Pengenalan	28
	2.2 Prinsip-Prinsip Am	28
	2.3 Peraturan-Peraturan Kod	29
	2.3.1 Penerimaan Dan Pelaksanaan "Polisi Perlindungan Maklumat Pengguna"	29
	2.3.2 Notis dan Keterangan	29
	2.3.3 Pilihan/Kebenaran	30
	2.3.4 Keselamatan Data	30
	2.3.5 Kualiti Data dan Capaian	30

<b>BAHAGIAN 3</b>	
<b>PENGENDALIAN ADUAN</b>	<b>31-35</b>
1. Sistem Pengendalian Aduan	31
2. Kejelasan/Keterlihatan dan Capaian	31
3. Keperluan Khas	32
4. Tindak balas	33
5. Bayaran	34
6. Tindakan Lanjutan	34
7. Penangguhan Bayaran	34
8. Pengumpulan Data Dalaman dan Analisis	35
9. Kajian Semula	35
10. Perubahan pada Proses Pengendalian Aduan	35
11. Pengelasan Rekod	35
12. Audit oleh SKMM	35
<b>BAHAGIAN 4</b>	
<b>PEMATUHAN KOD OLEH PENYELIA PERKHIDMATAN</b>	<b>36</b>
<b>BAHAGIAN 5</b>	
<b>LAPORAN</b>	<b>37</b>
1. Pandangan Menyeluruh	37
<b>BAHAGIAN 6</b>	
<b>PENGAWASAN, KAJIAN SEMULA DAN PINDAAN</b>	<b>38-44</b>
1. Pengawasan	38
2. Pengesahan Mematuhi Kod Secara Rutin oleh Ahli-ahli	40
3. Pengawasan Isu-isu Sejagat/Universal dan Perlanggaran	40
4. Kajian Semula Kod	40
5. Pindaan/Penukaran Kod	41
6. Mematuhi Kod	41
A. Bidang Kuasa	41
B. Aduan Pengguna	42
C. Aduan Industri	42
D. Pengendalian Aduan and Sekatan oleh Forum	42
E. Rujukan kepada Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia	43
F. Proses Rayuan	43
G. Pengawasan Pembetulan Pelanggaran	43
H. Kerahsiaan	43
I. Prinsip-prinsip Am dan Pampasan	44

## **BAHAGIAN 1: PENGENALAN**

### **Penguatkuasaan**

1. Kod ini berkuatkuasa walaupun terdapat apa-apa pertentangan dengan sebarang perjanjian di antara Pelanggan dan Penyedia Perkhidmatan.
2. Walau apa pun yang terkandung di dalam Kod ini, tiada sebarang kandungan boleh bertindak menghadkan atau mengeneipkan, atau dengan niat bertindak untuk menghadkan atau mengeneipkan, sebarang hak atau penyelesaian undang-undang Pelanggan atau hak Pelanggan ke Mahkamah atau forum penyelesaian pertelingkahan yang bersesuaian.
3. Tiada apa di dalam Kod ini akan mengeneipkan atau menyekat penguatkuasaan, atau pergantungan kepada:
  - (a) Sebarang undang-undang bertulis atau garis panduan yang diluluskan yang mengenakan tanggungjawab lebih ketat dari apa yang dikenakan dibawah Kod ini terhadap Penyedia Perkhidmatan
  - (b) Sebarang syarat atau perjanjian bertulis di antara Pelanggan dan Penyedia Perkhidmatan sehinggakan syarat tersebut
    - i. Mengenakan tanggungjawab yang lebih ketat daripada yang dikenakan di bawah Kod ini terhadap Penyedia Perkhidmatan;
    - ii. Menyediakan penyelesaian yang lebih baik kepada Pelanggan daripada penyelesaian yang disediakan di bawah Kod ini.
4. Kod ini berkuatkuasa tanpa mengira sebarang syarat kontrak yang mengguna pakai, atau kononnya mengguna pakai, undang-undang negara lain di mana syarat-syarat dianggap oleh SKMM sebagai dikenakan dengan menyeluruh atau terutamanya bagi tujuan membolehkan pihak yang mengenakan syarat-syarat mengelak dari pelaksanaan Kod ini.

### **5. Objektif-Objektif Kod**

- 5.1 Objektif-Objektif kod adalah menyediakan prosedur contoh bagi:
  - (a) Memenuhi Keperluan Pengguna sewajarnya;
  - (b) Mengendalikan aduan dan pertikaian Pengguna;
  - (c) Mewujudkan pengantara atau proses yang murah selain mahkamah dan prosedur untuk pampasan kepada pelanggan dalam kes pelanggaran Kod Pengguna;

- (d) Melindungi maklumat pengguna;
- (e) Berusaha untuk mencapai objektif polisi nasional AKM 1998 yang berkaitan;
- (f) Menyediakan tahap untuk Penyedia Perkhidmatan Komunikasi dan Multimedia untuk faedah pengguna;
- (g) Mempromosikan tahap keyakinan pengguna yang tinggi terhadap penyediaan perkhidmatan daripada industri;
- (h) Menyediakan garis panduan untuk perundangan sendiri di kalangan industri.

## **6. Ruang Lingkup Kod**

- 6.1 Kod ini dan sebarang sub-kod yang dihasilkan mengikut Klausa 6 ini akan mengikat perkara-perkara berikut seperti yang disediakan di bawah AKM 1998:
  - (a) Semua Penyedia Perkhidmatan berlesen, selagi yang berkaitan dengan aktiviti mereka yang dilesenkan;
  - (b) Semua Penyedia Perkhidmatan tidak berlesen yang menjadi ahli Forum Pengguna.
- 6.2 Kod ini adalah untuk kegunaan am. Sub-kod, mana yang berkaitan, akan dihasilkan berdasarkan keperluan tertentu industri. Kod ini akan mentadbir semua sub-kod kecuali telah dinyatakan sebaliknya dalam sub-kod yang disediakan.
- 6.3 Kod ini akan berkuat kuasa ketika pendaftaran mematuhi dengan AKM 1998. Walau bagaimanapun, Penyedia Perkhidmatan akan diberikan tempoh masa selama enam (6) bulan, atau tempoh tertentu yang boleh dilanjutkan oleh Majlis Forum Pengguna Komunikasi dan Multimedia untuk mematuhi peruntukan Kod ini.

## **7. Pentadbiran Kod**

- 7.1 Forum Pengguna akan mentadbirkan semua kod yang dihasilkan oleh Forum ini.
- 7.2 Ketika pelancaran kod, dan berkala, Forum Pengguna akan menerbitkan kod ini dan objektifnya kepada ahli Forum Pengguna dan masyarakat awam.



## 8. Takrifan/Definisi

- 8.1 “Bahan-bahan Pengiklanan” bermaksud bahan-bahan pengiklanan dan promosi yang berkaitan dengan perkhidmatan termasuk, tanpa had kepada:
- (a) Iklan televisyen;
  - (b) Iklan radio;
  - (c) Iklan akhbar dan majalah;
  - (d) Kiriman terus;
  - (e) Poster-poster;
  - (f) Bahan-bahan jualan lain;
  - (g) Risalah;
  - (h) Bahan-bahan berbungkus; bahan pembungkusan;
  - (i) Tanda harga;
  - (j) Papan iklan;
  - (k) Iklan panggung wayang;
  - (l) Pariwara-pariwara (advertorials);
  - (m) Video-video promosi;
  - (n) Bahan-bahan laman web;
  - (o) Papan tanda;
  - (p) Siaran-siaran media;
  - (q) Mel elektronik;
  - (r) Kumpulan-kumpulan berita elektronik;
  - (s) Pesanan-pesanan pegun dan sisipan-sisipan;
  - (t) Kiosk-kiosk maklumat;

- 8.2 “Pegguna” bermaksud seseorang yang menerima, mendapatkan, menggunakan atau melanggan perkhidmatan yang berkaitan dengan komunikasi dan multimedia dalam lingkungan makna AKM 1998. Ini termasuklah seorang “Pelanggan”.
- 8.3 “Pelanggan” bermaksud seorang yang, untuk pertimbangan, mendapatkan atau melanggan perkhidmatan yang berkaitan dengan komunikasi dan multimedia dalam lingkungan makna AKM 1998.
- 8.4 “Penafian” bermaksud perkataan-perkataan yang digunakan dalam Bahan-bahan Pengiklanan, yang melayakkan, menafikan atau menambah kepada pesanan-pesanan utama Bahan-bahan Pengiklanan.
- 8.5 “Jualan Pintu ke Pintu” bermaksud jualan, tawaran atau perbincangan untuk menjual Perkhidmatan yang dilakukan di tempat kediaman; atau tempat kerja, seorang Pengguna tetapi tidak termasuk permintaan yang tidak diminta Pelanggan kepada Penyedia Perkhidmatan untuk mengadakan perbincangan untuk membekalkan Perkhidmatan di tempat kediaman, pekerjaan atau perniagaan Pengguna.
- 8.6 “Peserta Forum” bermaksud semua Penyedia Perkhidmatan berlesen, kumpulan-kumpulan Penyedia Perkhidmatan berkepentingan awam tidak berlesen dan lain-lain NGO yang menjadi ahli Forum Pengguna.
- 8.7 “Maklumat Peribadi” bermaksud maklumat yang dikumpul oleh Penyedia Perkhidmatan daripada Pelanggan dan yang memperkenalkan Pelanggan.
- 8.8 “Produk” bermaksud bahan fizikal yang dibekalkan, atau menyebabkan pembekalan sehingga oleh Penyedia Perkhidmatan sebagai bahagian penting Perkhidmatan.
- 8.9 “Tuntutan Penjimatan” bermaksud penyata yang memberi pengertian bahawa Pengguna akan menjimatkan wang melanggan Perkhidmatan tertentu atau menggunakan Penyedia Perkhidmatan tertentu berbanding perbelanjaan lain yang mungkin mereka akan belanjakan.
- 8.10 “Perkhidmatan” bermaksud perkhidmatan yang diberikan seiring dengan peruntukan perkhidmatan komunikasi dan multimedia dalam lingkungan maksud AKM 1998 termasuk mana yang berkaitan, Produk-produk.
- 8.11 “Penyedia Perkhidmatan” bermaksud penyedia perkhidmatan-perkhidmatan komunikasi dan multimedia, dalam lingkungan maksud AKM 1998.
- 8.12 “Sub-Kod” bermaksud kod-kod yang dihasilkan untuk menepati keperluan spesifik industri mengikut Bahagian 1-5.

## **BAHAGIAN 2: PERATURAN-PERATURAN KOD**

### **1. Peruntukan Tentang Maklumat**

#### **A. Prinsip-prinsip Asas Untuk Penyedia Perkhidmatan**

- 1.1 Prinsip-prinsip asas di bawah mentadbir Penyedia Perkhidmatan dan hendaklah difahami bersama dengan dan tertakluk kepada garis panduan am lain seperti contoh rangka kerja-kerja dan penetapan-penetapan yang telah dikeluarkan dan dinyatakan di bawah ini, begitu juga rangka kerja-kerja dan penetapan-penetapan yang akan dikeluarkan oleh SKMM dan KTKM dari semasa ke semasa. Penetapan-penetapan berikut dikeluarkan pada tarikh dinyatakan ialah:
- a. Penetapan No. 1 bagi 2002 (Jaringan Perkhidmatan Suis Telefon Awam)
  - b. Penetapan No. 2 bagi 2002 (Perkhidmatan Selular Awam)
  - c. Penetapan No. 3 bagi 2002 (Perkhidmatan Capaian Internet Berdail)
  - d. Penetapan No. 4 bagi 2002 (Perkhidmatan Aplikasi Pengisian)

Bila terdapat ketidak selarasan antara sebarang peruntukan daripada kod ini dan sebarang rangka kerja atau penetapan yang dikeluarkan oleh SKMM dan KTKM, peruntukan-peruntukan bagi rangka kerja atau penetapan akan mengatasi dan diguna pakai.

- 1.2 Penyedia Perkhidmatan hendaklah mengemaskini maklumat kepada Pengguna tentang Perkhidmatan yang cekap, tepat, benar, terkini dan dalam bahasa yang mudah dan jelas.
- 1.3 Penyedia Perkhidmatan mesti menjawab permintaan Pengguna tentang maklumat Perkhidmatan terkini yang boleh didapati dalam masa tujuh (7) hari daripada tarikh penerimaan permintaan maklumat daripada Pelanggan.
- 1.4 Permintaan Pelanggan tentang maklumat di bawah kod ini atau sebaliknya jika maklumat tersebut boleh didapati, hendaklah diberikan tanpa sebarang kos melainkan permintaan tersebut melibatkan pengambilan maklumat arkib yang membolehkan bayaran dikenakan.
- 1.5 Penyedia Perkhidmatan boleh merancang strategi menangani keperluan maklumat asas bagi Pengguna, contohnya pengkalan data soalan-soalan yang biasa diajukan.

- 1.6 Bila mana Penyedia Perkhidmatan diperlukan oleh Kod ini untuk memaklumkan Pelanggan tentang perkara-perkara di bawah kod ini, Penyedia Perkhidmatan boleh memenuhi tanggungjawab ini menerusi mana-mana satu atau semua yang berikut:
  - (a) Memberikan maklumat tersebut kepada Pengguna secara lisan (verbal);
  - (b) Memberikan maklumat tersebut kepada Pengguna secara bertulis;
  - (c) Mempamerkan dengan jelas maklumat tersebut di premis dan/atau laman web yang mana Pengguna mengikat kontrak/perjanjian;
  - (d) Memberikan maklumat tersebut kepada Pengguna secara elektronik;
  - (e) Menyiarkan maklumat tersebut di dalam sebarang media masa;
- 1.7 Penyedia Perkhidmatan mesti membekalkan atau menyediakan salinan kontrak atau perjanjian peruntukan Perkhidmatan, salinan-salinan tambahan tentang terma-terma kontrak mesti dibekalkan kepada Pelanggan apabila diminta dan mana yang memenuhi keperluan, bayaran yang sepadan boleh dikenakan untuk salinan tambahan.
- 1.8 Jika Penyedia Perkhidmatan, dalam usaha memberikan Perkhidmatan memerlukan perkhidmatan Penyedia Perkhidmatan yang lain, Penyedia Perkhidmatan tersebut mesti memaklumkan Pelanggan tentang sebarang bayaran tambahan yang akan dikenakan ke atas Pelanggan oleh Penyedia Perkhidmatan yang lain itu untuk Perkhidmatan yang di berikannya.

## **B. Keterangan Tentang Perkhidmatan**

- 1.9 (a) Sebelum menandatangani kontrak, Penyedia Perkhidmatan mesti menyediakan keterangan secukupnya tentang Perkhidmatan dalam bahasa biasa dan mengelakkan penggunaan jargon teknikal, kecuali mana-mana yang perlu. Atas permintaan Pengguna, Penyedia Perkhidmatan wajib, sejauh mana diketahui oleh Penyedia Perkhidmatan, memaklumkan Pengguna tentang produk-produk dan perkhidmatan-perkhidmatan lain yang diperlukan untuk menggunakan Perkhidmatan yang Pengguna ingin dapatkan daripada Penyedia Perkhidmatan.

- (b) Penyedia Perkhidmatan hendaklah memberikan maklumat terperinci tentang kemampuan Perkhidmatan contohnya seperti kawasan-kawasan liputan.

### **C. Maklumat Penetapan Harga**

1.10 Sebelum menandatangani kontrak, Penyedia Perkhidmatan mesti memaklumkan Pengguna tentang:

- (a) bayaran-bayaran untuk apa;
- (b) bayaran-bayaran berkaitan apa;
- (c) jumlah setiap jenis bayaran atau kaedah pengiraan; dan
- (d) kekerapan dikenakan bayaran atau keadaan yang menyebabkan bayaran dikenakan.

1.11 Sebelum menandatangani kontrak, Penyedia Perkhidmatan mesti memaklumkan Pengguna jika bayaran atau komponennya mungkin berubah ketika dalam tempoh kontrak.

Contoh: Sewa bulanan sebanyak RM30 mungkin berubah dari semasa ke semasa.

1.11A Forum pengguna boleh dari semasa ke semasa membuat subkod-subkod yang mengandungi peraturan-peraturan, berkaitan dengan:

- (a) Sebarang situasi yang mana Penyedia Perkhidmatan melakukan perbandingan harga barangan dan perkhidmatan yang diberikannya dengan barangan dan perkhidmatan yang diberikan oleh Penyedia Perkhidmatan lain dan menerbitkan perbandingan harga sedemikian kepada Pengguna; dan/atau
- (b) Peruntukan oleh Penyedia Perkhidmatan tentang sebarang diskaun, peruntukan-peruntukan, rebat, bayaran balik, kredit atau sebarang komisyen atau faedah-faedah yang serupa kepada Pengguna.

## D. Pakej Perkhidmatan

1.12 Apabila Perkhidmatan dipakejkan dengan perkhidmatan dan/atau produk lain, Penyedia Perkhidmatan mesti memaklumkan Pengguna tentang setiap perkhidmatan dan/atau produk:

- (a) Penerangan tentang perkhidmatan dan/atau produk tersebut seperti yang dikehendaki di bawah Kod ini dan;

Apabila Penyedia Perkhidmatan menjual perkhidmatan dan/atau produk secara berasingan, harga yang Penyedia Perkhidmatan akan kenakan jika Pengguna mahukan perkhidmatan dan/atau produk tersebut secara berasingan.

- (b) Nama dan alamat pembekal perkhidmatan dan/atau produk tersebut dan pihak yang menyediakan jaminan ke atas produk (jika ada) yang dipakejkan bersama perkhidmatan dan/atau produk Penyedia Perkhidmatan.

1.13 Jika penjimatan boleh dilakukan, Penyedia Perkhidmatan mestilah, sebelum menandatangani kontrak, memaklumkan Pengguna tentang penjimatan tersebut dan menjelaskan sebarang syarat yang harus dipatuhi untuk melayakkan penjimatan tersebut, contohnya produk dan/atau perkhidmatan apa yang perlu Pengguna langgan untuk melayakkan mereka kepada penjimatan tertentu.

## E. Terma dan Penamatan

1.14 Mana yang boleh, sebelum menandatangani kontrak, Penyedia Perkhidmatan mestilah memaklumkan Pengguna tentang tempoh minimum kontrak, sebarang terma-terma khas di dalam kontrak, dan sebarang peruntukan spesifik yang menjelaskan Pengguna mesti membayar bayaran penamatan, jika kontrak ditamatkan sebelum tempoh minimum tersebut.

Penyedia Perkhidmatan boleh membatalkan tanggungjawab ini, contohnya dengan memasukkan notis dalam dokumen tambahan yang diberikan kepada Pelanggan.

1.15 Jika boleh digunakan, tempoh minimum pemberitahuan penamatan yang perlu diberikan oleh Pelanggan.

- 1.16 Di dalam kontrak, Penyedia Perkhidmatan mesti memaklumkan Pelanggan tentang:
- (a) tarikh bermulanya kontrak (kecuali bila mana kontrak tersebut ialah perjanjian standard);
  - (b) apakah tempoh minimum kontrak tersebut, jika boleh digunakan;
  - (c) mana yang boleh, tempoh minimum dan bentuk pemberitahuan penamatan;
  - (d) kejadian yang memberi hak untuk penamatan awal, jika boleh di gunakan;
  - (e) pihak mana yang berhak ke atas penamatan awal;
  - (f) jumlah dan kaedah pengiraan sebarang bayaran yang dikenakan kepada penamatan awal dan dalam keadaan sebagaimana bayaran dikenakan;
  - (g) syarat-syarat dan terma-terma pembaharuan kontrak, jika boleh digunakan;
  - (h) syarat-syarat dan terma-terma berkaitan pemotongan dan penyambungan semula; dan denda yang dikenakan untuk penyambungan semula;
  - (i) terma-terma dan syarat-syarat berkaitan bayaran balik deposit termasuk jalur masa dan sebarang denda yang dikenakan;
  - (j) terma-terma dan syarat-syarat berkaitan keadaan termasuk tetapi tidak terhad kepada keadaan-keadaan pelanggaran terma-terma kontrak, (tidak membuat bayaran, penipuan dan sebagainya) yang boleh menyebabkan gangguan atau pemberhentian perkhidmatan;
  - (k) terma-terma dan syarat-syarat berkaitan penghantaran dan/atau pengaktifan produk dan/atau perkhidmatan;
  - (l) terma-terma dan syarat-syarat berkaitan dengan prosedur-prosedur dan kaedah bagi sebarang terma dan syarat mungkin berbeza atau diubah oleh Penyedia Perkhidmatan.

## **F. Hak Pelanggan Terhadap Ganti Rugi**

- 1.17 Sebelum menandatangani kontrak untuk membekalkan Perkhidmatan, Penyedia Perkhidmatan mestilah memaklumkan Pelanggan bahawa terdapatnya jaminan kontrak berkaitan dengan Produk (jika ada) dan apakah hak-hak ganti rugi jika jaminan kontrak dilanggar. Apabila salinan jaminan dan hak ganti rugi tidak diberikan bersama Produk, Penyedia Perkhidmatan mestilah memaklumkan Pelanggan di manakah ia boleh di dapatkan.

## **G. Tanggungjawab Pelanggan**

- 1.18 Apabila mengikat kontrak, Penyedia Perkhidmatan mestilah memaklumkan Pelanggan tentang tanggungjawab mereka, dan akibat daripada pelanggaran tanggungjawab mereka.

## **H. Arahan Penggunaan**

- 1.19 Penyedia Perkhidmatan mestilah menyediakan peraturan-peraturan am kepada Pelanggan tentang tatacara penggunaan Perkhidmatan yang di tawarkan.
- 1.20 Apabila Penyedia Perkhidmatan mepakejkan perkhidmatannya dengan perkhidmatan dan/atau produk pihak lain ("PP Pembekal"), Penyedia Perkhidmatan akan bertanggungjawab terhadap peruntukan arahan berkaitan penggunaan perkhidmatan dan/atau produk kepada pelanggan. Walau bagaimanapun, dalam keadaan Pelanggan mahu berurusan secara terus dengan Pembekal PP, Penyedia Perkhidmatan hendaklah memaklumkan kepada Pelanggan maklumat untuk menghubungi Pembekal PP yang mana dalam keadaan ini Pembekal PP akan bertanggungjawab terhadap peruntukan arahan berkaitan penggunaan perkhidmatan dan/atau produk dan tanggungjawab Penyedia Perkhidmatan berkaitan bermula dari situ akan terbatal.

## **I. Perkhidmatan Selepas Jualan**

- 1.21 Bila mana perkhidmatan selepas jualan tidak dapat disediakan, Penyedia Perkhidmatan mestilah memaklumkan Pelanggan akan fakta ini sebelum menandatangani kontrak.
- 1.22 Penyedia Perkhidmatan mestilah memaklumkan Pelanggan tentang perkara-perkara berikut:



- (a) sama ada terdapat atau tidak perkhidmatan selepas jualan;
- (b) keadaan yang menyediakan perkhidmatan selepas jualan;
- (c) maklumat untuk menghubungi perkhidmatan selepas jualan; dan
- (d) sama ada bayaran dikenakan untuk perkhidmatan selepas jualan.

## **J. Perbincangan Tentang Harga, Terma-terma dan Syarat-syarat**

- 1.23 “Perbincangan” bermakna komunikasi pertuturan mengenai maklumat tentang harga, terma-terma dan syarat-syarat Perkhidmatan oleh Penyedia Perkhidmatan kepada Pengguna semasa waktu:
- (a) pemasaran melalui talian (panggilan kepada Pengguna);
  - (b) jualan rumah ke rumah;
  - (c) jualan terus peribadi; dan
  - (d) jualan melalui wakil yang disahkan.
- 1.24 Dalam sebarang Perbincangan, Penyedia Perkhidmatan mestilah dengan tepat:
- (a) Memaklumkan Pengguna identiti dan jenama Penyedia Perkhidmatan dan wakil yang melakukan perbincangan;
  - (b) Menerangkan dengan jelas tujuan utama Perbincangan;
  - (c) Waktu bahagian jualan Perbincangan memberikan:
    - (i) Keterangan ringkas tentang Perkhidmatan;
    - (ii) Sebarang bayaran; dan
    - (iii) Bentuk sebarang tawaran khas, diskaun atau pakej;

## K. Peruntukan Kod Diubahsuai

- 1.25 Seksyen ini mengambilkira bahawa dalam situasi tertentu adalah tidak mungkin Penyedia Perkhidmatan dapat mematuhi semua peruntukan di bawah Kod ini, atau adalah tidak wajar meminta Penyedia Perkhidmatan berbuat begitu.
- 1.26 Apabila Penyedia Perkhidmatan berusaha memberikan bahan tertentu berkaitan maklumat atau menawarkan maklumat tertentu seperti yang dikehendaki oleh Kod dan Pengguna dengan jelas menyatakan bahawa Pengguna tidak mahukan maklumat tersebut, Penyedia Perkhidmatan tidaklah melanggar Kod ini apabila menghentikan pemberian maklumat tertentu tersebut.
- 1.27 Meskipun dalam 1.26 Penyedia Perkhidmatan mesti tetap memenuhi tanggungjawabnya memberikan maklumat lain selain yang tidak dikehendaki oleh Pengguna, mematuhi klausa/fasal di atas, melainkan jelas bahawa Pengguna tidak mahukan sebarang maklumat lanjut berkaitan dengan Perkhidmatan.
- 1.28 Penyedia Perkhidmatan tidak perlu memberikan maklumat kepada Pengguna di bawah Kod ini jika:
  - (a) Permintaan Pengguna untuk maklumat adalah remeh temeh atau menyinggung perasaan atau terlalu membebankan Penyedia Perkhidmatan;
  - (b) Pengguna tidak layak untuk Perkhidmatan tersebut;
  - (c) Maklumat tersebut tiada kaitan dengan tempoh penggunaan perkhidmatan oleh Pengguna;
  - (d) Ia akan melanggar tanggungjawab kerahsiaan atau sebaliknya menyalahi undang-undang.
- 1.29 Penyedia Perkhidmatan boleh, dengan budi bicara sendiri, hanya/ memberikan salinan pindaan kepada kontrak dan tidak memberikan keseluruhan kontrak apabila Pelanggan mempunyai salinan terbaru kontrak.

## L. Pengiklanan dan Penampilan Perkhidmatan

### a. Notis Penafian

- 1.30 Penyedia Perkhidmatan akan menyatakan dengan jelas sebarang penafian pada tawaran yang diberikan:
- (a) Berikutan tawaran yang diberikan; atau
  - (b) dikaitkan dengan tawaran melalui nota kaki berasterisk (asterisked footnote) berdekatan dengan tawaran; atau
  - (c) untuk bahan-bahan Pengiklanan radio dan televisyen, sebagai sebahagian daripada iklan.
- 1.31 Penyedia Perkhidmatan wajib memastikan bahawa penafian yang digunakan dalam Bahan-bahan Pengiklanan untuk Perkhidmatan yang diberikan:
- (a) dinyatakan dengan jelas dan terang;
  - (b) mudah dibaca;
  - (c) saiz huruf (font) berpatutan dengan mengambil kira jenis huruf (font) yang digunakan; dan
- 1.32 Penyedia Perkhidmatan tidak boleh menggunakan penafian untuk menafikan mesej utama Bahan Pengiklanan.
- 1.32A Penyedia Perkhidmatan mestilah melakukan pengiklanan dengan cara yang membolehkan Pengguna membezakan antara syarat-syarat/terma kontrak, dan aktiviti pemasaran dan promosi.
- ### b. Terdapatnya Perkhidmatan
- 1.33 Penyedia Perkhidmatan akan menyediakan penerangan dalam Bahan-bahan Pengiklanan yang menyokong adanya sesuatu Perkhidmatan, dalam keadaan berlakunya had geografi atau teknikal ke atas penerimaan Perkhidmatan kepada Pengguna yang:
- (a) Memberi kesan besar kepada keupayaan Perkhidmatan; dan
  - (b) Di ketahui oleh Penyedia Perkhidmatan

Contoh penerangan termasuklah, tetapi tidak terhad kepada:

- (i) “Untuk maklumat lanjut, sila hubungi XYZ”
- (ii) “Tertakluk kepada syarat-syarat dan peraturan”
- (iii) “Untuk maklumat lanjut, sila lawati laman web kami di <http://www.cfm.org.my>”
- (iv) “Tertakluk kepada adanya perkhidmatan”

c. Kelas-kelas Terhad Kelayakan Pengguna

- 1.34 Jika tawaran-tawaran tertentu untuk Perkhidmatan dipromosikan dalam bahan pengiklanan tetapi hanya untuk kumpulan-kumpulan orang yang tertentu sahaja, Penyedia Perkhidmatan mesti menjelaskan bentuk tawaran terhad tersebut.

d. Had Masa Terdapatnya Perkhidmatan

- 1.35 Penyedia Perkhidmatan mesti menyatakan dalam Bahan-bahan Pengiklanan sebarang had masa yang dikenakan ke atas sebarang Perkhidmatan yang di promosikan di dalam bahan-bahan Pengiklanan.

e. Stok

- 1.36 Bila mana Penyedia Perkhidmatan mempromosikan Perkhidmatan dalam Bahan-bahan Pengiklanan dan jika Stok tidak mencukupi untuk permintaan Pelanggan yang tidak dijangka, Penyedia Perkhidmatan mesti menyatakan dengan jelas di dalam Bahan-bahan Pengiklanan bahawa stok adalah terhad.

f. Dakwaan Penjimatan (ini termasuklah tawaran percuma, tawaran istimewa dibawah harga pasaran dan tawaran penggunaan percuma).

- 1.37 Penyedia Perkhidmatan tidak boleh mendakwa penjimatan di dalam sebarang Bahan-bahan Pengiklanan melainkan ianya benar dan jika setiap kesimpulan berpatutan daripada bahan-bahan pengiklanan terhadap penjimatan boleh dibuktikan.

- 1.38 Penyedia Perkhidmatan mesti menjelaskan dalam Bahan-bahan Pengiklanan sebarang syarat-syarat asas yang mesti dipenuhi oleh Pengguna untuk melayakkan mereka mendapat sebarang dakwaan penjimatan.
- 1.39 Dakwaan Penjimatan biasa contohnya, “jimatkan wang”, “anda akan menjimatkan” atau “kadar kami lebih murah” hanya boleh digunakan jika semua Pengguna dapat berjimat dengan tawaran tersebut.
- 1.40 Dalam keadaan dakwaan penjimatan hanya untuk kumpulan tertentu Pengguna sahaja, syarat-syarat kelayakan hendaklah dinyatakan dengan jelas.
- 1.41 Jika capaian (access) kepada satu-satu Perkhidmatan dipromosikan di dalam sebarang Bahan-bahan Pengiklanan diberikan percuma atau di bawah harga pasaran, tetapi bayaran tambahan dikenakan untuk penggunaan Perkhidmatan tersebut, Penyedia Perkhidmatan mesti mendedahkan bayaran tambahan tersebut.
- 1.42 Penyedia Perkhidmatan tidak boleh mengiklankan Perkhidmatan sebagai “Percuma” melainkan terma-terma dan syarat-syarat utama tawaran percuma tersebut berkaitan bayaran-bayaran dan yuran-yuran di dedahkan di dalam Bahan-bahan Pengiklanan.
- 1.43 Harga Perkhidmatan bersama tawaran tidak dinaikkan untuk menampung sebahagian atau keseluruhan kos tawaran percuma. Sebarang tawaran untuk penggunaan percuma Perkhidmatan yang mesti digunakan dalam tempoh tertentu mesti diterangkan dengan khusus di dalam Bahan-bahan Pengiklanan.

g. Pengiklanan Perkhidmatan-perkhidmatan yang diPakejkan

- 1.44 Bila mana Penyedia Perkhidmatan menampilkan di dalam Bahan-bahan Pengiklanan bahawa Perkhidmatan diberikan di bawah satu pakej, Penyedia Perkhidmatan hendaklah berkemampuan membekalkan semua komponen pakej tersebut. Jika Penyedia Perkhidmatan tidak berkemampuan membekalkan sebarang komponen pakej tersebut, notis penafian mesti dilampirkan.
- 1.45 Bila mana bahan-bahan pengiklanan menyatakan harga sesuatu komponen di dalam pakej, Penyedia Perkhidmatan mestilah:

- (a) Memasukkan di dalam Bahan-bahan Pengiklanan penyata jumlah harga minimum pakej; dan
- (b) Menyatakan sebarang keadaan yang tertakluk untuk mendapatkan komponen pada harga yang dinyatakan.

#### h. Pengiklanan Perbandingan

1.46 Pengiklanan Perbandingan bermaksud pengiklanan yang memuat perbandingan terhadap Perkhidmatan tertentu (“Perkhidmatan Pilihan”) dan Perkhidmatan persaingan yang lain (“Perkhidmatan Bandingan”); dengan tujuan untuk menggalakkan Pengguna memilih Perkhidmatan tertentu.

1.47 Garis panduan dan prinsip untuk rujukan kepada pengiklanan perbandingan hendaklah dilakukan kepada peruntukan-peruntukan di bawah Kod Amalan Pengiklanan Malaysia oleh Penguatkuasaan Standard Pengiklanan Malaysia (ASAM) yang antara lain termasuklah:

- (i) Pengiklanan yang mengandungi perbandingan dengan pengiklanan lain, atau produk lain adalah dibenarkan demi kepentingan persaingan yang sihat dan makluman umum, bergantung mereka mematuhi kepada terma-terma seksyen ini dan seksyen berikutnya di bawah Kod.
- (ii) Semua iklan perbandingan hendaklah menghormati prinsip-prinsip persaingan adil dan direka bentuk agar tiada kemungkinan pengguna akan terpedaya hasil daripada perbandingan, samada tentang produk yang diiklankan atau dengan yang diperbandingkan.
- (iii) Bahan subjek perbandingan bukanlah yang dipilih dengan tujuan memberikan kelebihan palsu kepada pengiklan atau seolah-olah menyarankan tawaran lebih baik diberikan sedangkan keadaan sebenar bukanlah begitu.
- (iv) Perkara-perkara perbandingan hendaklah berdasarkan fakta yang boleh dibuktikan dan dipilih dengan adil, khususnya:
  - a) Asas perbandingan hendaklah sama bagi semua produk yang dibandingkan dan hendaklah dinyatakan dengan jelas di dalam iklan supaya dapat diperlihatkan perbandingan yang sama rata.

- b) Apabila bahan-bahan disenaraikan dan dibandingkan dengan produk pesaing, senarai tersebut hendaklah lengkap, jika tidak iklan tersebut hendaklah menjelaskan bahawa bahan-bahan tersebut hanya sebahagian daripada pilihan.

- i. Pendedahan Maklumat

- 1.47A Penyedia Perkhidmatan sewajarnya mendedahkan dalam semua Bahan-bahan Pengiklanan nama yang sah dari segi undang-undang, nama yang digunakan bagi mengendalikan perniagaan, dan maklumat-maklumat perhubungan termasuklah alamat utama atau perniagaan, nombor telefon dan faks dan alamat e-mel.

## **M. Kaedah Mengbil Pelanggan, Mengenakan Bayaran, Pungutan dan Kredit**

- 1.48 Berhubung seksyen ini, Penyedia Perkhidmatan hendaklah sentiasa berpandukan prinsip-prinsip berikut selagi yang boleh untuk:
  - a. Memastikan Pelanggan boleh mendapatkan maklumat berkaitan bil terkini mereka atau sebarang perkara di dalamnya tanpa bayaran;
  - b. Memastikan ketepatan mengbil boleh disahkan;
  - c. Memastikan mengbil pada waktunya;
  - d. Memastikan maklumat secukupnya di dalam bil atau sebaliknya tersedia ada untuk pengesahan Pelanggan;
  - e. Memastikan apabila terdapat permintaan yang ikhlas daripada Pelanggan, Penyedia Perkhidmatan mesti memaklumkan atau memberikan dengan segera kepada Pelanggan maklumat yang tepat dan terkini tentang terma-terma dan syarat-syarat mengbil dan pilihan berkaitan dengan Pelanggan tersebut;
  - f. Menyimpan rekod-rekod bil Pelanggan untuk tempoh minimum Satu (1) tahun.
- 1.49 Penyedia Perkhidmatan hendaklah memastikan maklumat-maklumat minimum berikut sewajarnya dimasukkan di dalam semua bil-bil yang dikeluarkan:

- a. Nama Pelanggan yang dibil;
- b. Alamat Pelanggan yang dibil;
- c. Nama Perniagaan terkini, alamat dan nombor pendaftaran Penyedia Perkhidmatan;
- d. Rujukan bil dan/atau Rujukan Akaun Pelanggan;
- e. Tempoh sah bil;
- f. Penerangan mengenai bayaran (dan kredit) yang dikenakan di dalam bil;
- g. Jumlah keseluruhan yang dibil, kredit yang dibolehkan, bayaran atau diskaun, dan jumlah bersih yang perlu dibayar oleh Pelanggan;
- h. Tarikh bil dikeluarkan;
- i. Tarikh bayaran perlu dijelaskan;
- j. Sekurang-kurangnya satu cara membuat bayaran bil;
- k. Cara menghubungi untuk pertanyaan tentang bil;
- l. Cara menghubungi untuk aduan; dan
- m. Bentuk panggilan yang dikenakan bayaran untuk panggilan pertanyaan tentang bil.

#### Format dan Penyampaian Bil

- 1.50 Penyedia Perkhidmatan seterusnya memastikan:
  - a. Kandungan bil-bil hendaklah disampaikan dan diformatkan dengan cara yang mudah difahami oleh Pelanggan;
  - b. Bil-bil hendaklah mempunyai keterangan barangan dan kategori yang jelas dan secukupnya.



## Pengesahan Caj-caj Bil

- 1.51 Penyedia Perkhidmatan hendaklah menyediakan sistem dalam dan langkah penjagaan sewajarnya untuk memastikan kesilapan bayaran dapat diminimumkan dalam bil-bil yang dikenakan kepada pelanggan.
- 1.52 Adalah menjadi tanggungjawab pelanggan untuk mengesahkan bil-bil yang dicajkan kepada mereka konsisten dengan:
  - a. Harga dan diskaun-diskaun yang dicetak atau di kontrakkan oleh Penyedia perkhidmatan; dan
  - b. Apa yang telah diminta, digunakan atau dikontrakkan untuk oleh pelanggan.
- 1.53 Penyedia Perkhidmatan mesti memastikan bahawa Pelanggan boleh mendapatkan senarai terperinci semua caj-caj berkaitan perkhidmatan yang diberikan samada di dalam bil atau dengan kaedah berasingan apabila diminta.
- 1.54 Melainkan diminta oleh atau dipersetujui bersama dengan pelanggan, Penyedia Perkhidmatan mesti memberikan senarai terperinci di waktu mengeluarkan bil terkini. Di mana berkaitan, Penyedia Perkhidmatan mesti memaklumkan Pelanggan tentang tempoh notis yang diperlukan untuk mendapatkan bil terperinci. Sebagai tambahan, mereka mesti memastikan maklumat terperinci yang terkandung di dalam bil sebelumnya boleh didapati untuk satu tempoh minimum berdasarkan keperluan undang-undang.
- 1.55 Kecuali untuk keadaan tertera di bawah, Penyedia Perkhidmatan tidak boleh mengenakan bayaran untuk bil-bil yang dikeluarkan. Keadaan yang boleh dikenakan bayaran oleh Penyedia Perkhidmatan lazimnya bila mana Pelanggan mengajukan permintaan-permintaan luar biasa seperti:
  - a. Meminta senarai terperinci yang telah lepas;
  - b. Permintaan remeh temeh, menyinggung perasaan atau membebankan;
  - c. Keadaan lain yang pada budi bicara Penyedia Perkhidmatan sebagai melibatkan kos apabila permintaan Pelanggan tersebut dipenuhi.

Dalam keadaan di mana Penyedia Perkhidmatan hendak mengenakan bayaran, Penyedia Perkhidmatan hendaklah terlebih dahulu memaklumkan Pelanggan hasratnya mengenakan bayaran hasil daripada permintaan Pelanggan tersebut dan mendapatkan kebenaran daripada Pelanggan.

#### Tempoh Masa Untuk Mengeluarkan Bil

- 1.56 Kecuali berlaku keadaan seperti di bawah, Penyedia Perkhidmatan mesti memproses dan mengeluarkan bil dalam masa 30 hari daripada tarikh tutup tempoh setiap bil. Keadaan-keadaan yang membolehkan Penyedia Perkhidmatan melebihi jumlah hari yang dikhususkan ialah:
- a. Apabila terdapat perjanjian berasingan dengan Pelanggan yang bersifat bertentangan;
  - b. Apabila berlaku kelewatan kerana Penyedia Perkhidmatan memasukkan maklumat nilai tambah ke dalam bil;
  - c. Berlakunya masalah sistem atau pemerosesan;
  - d. Berlakunya kelewatan yang disengajakan oleh Penyedia Perkhidmatan untuk tujuan kelewatan yang khusus dan dirancang;
  - e. Berlakunya perkara-perkara di luar kawalan.

#### Tempoh masa Caj-caj yang telah dibilkan

- 1.57 Penyedia Perkhidmatan hendaklah memastikan semua caj berkaitan tempoh pengeluaran bil oleh setiap Penyedia Perkhidmatan hendaklah dirangkumkan di dalam bil terkini untuk Tempoh Pengeluaran Bil tersebut.
- 1.58 Apabila berlaku keadaan yang mana Penyedia Perkhidmatan tidak boleh atau tidak mampu memenuhi keperluan peruntukan 1.56 atau 1.57, Penyedia Perkhidmatan akan memaklumkan Pelanggan sewajarnya dan menjelaskan kepada Pelanggan urusan yang diatur untuk memperbaiki keadaan.

## Pertukaran Maklumat Pengeluaran Bil Antara Pembekal

- 1.59 Maklumat Pengeluaran Bil Pelanggan hanya boleh didedahkan, jika tidak melanggar sebarang undang-undang atau peraturan.

## Kelewatan Yang Dibenarkan Untuk Tempoh Masa Caj yang boleh Dibilkan

- 1.60 Senarai berikut merupakan keadaan yang mana sebarang kegagalan oleh Penyedia Perkhidmatan untuk mematu keperluan tempoh masa 1.56 dan 1.57 di atas dianggap dan diterima sebagai bukan kegagalan oleh Penyedia Perkhidmatan tersebut dalam memenuhi tanggungjawab tempoh masanya. Keadaan-keadaan ini ialah:
- Kekerapan kelewatan kerana bayaran ditangguhkan kerana bantahan;
  - Caj-caj dikeluarkan selepas kelewatan yang terlebih dahulu dipersetujui bersama oleh Pelanggan dan Penyedia Perkhidmatan;
  - Pengeluaran bil terlewat disebabkan kredit tertunggak dan pengeluaran semula bil kerana kelewatan Pelanggan memaklumkan Penyedia Perkhidmatan tentang perubahan status;
  - Kelewatan pengeluaran bil disebabkan perubahan oleh Pelanggan, contohnya, Pelanggan telah meminta perubahan kekerapan pengeluaran bil atau tempoh pengeluaran bil;
  - Kelewatan mengecaj bil berlaku kerana perubahan Pelan Penomboran;
  - Wujudnya keadaan-keadaan yang di luar kawalan;
  - Kelewatan pengeluaran bil disebabkan keadaan-keadaan di luar kawalan Penyedia Perkhidmatan.

## Maklumat tentang Pembayaran Bil

- 1.61 Penyedia Perkhidmatan hendaklah memastikan maklumat-maklumat berkaitan terma-terma dan syarat-syarat berhubung pembayaran bil (contoh; tarikh akhir bayaran) sentiasa tersedia untuk Pelanggan.

## Kaedah Pembayaran Bil

- 1.62 Penyedia Perkhidmatan mesti menyatakan sekurang-kurangnya satu kaedah mengesahkan pembayaran bil dengan jelas.

## Terus Debit

- 1.63 Penyedia Perkhidmatan sewajarnya menyediakan kemudahan untuk membolehkan Pelanggan membuat bayaran bil melalui kaedah Terus Debit.

## Pengeluaran Resit dan Pengesahan Bayaran Pelanggan

- 1.64 Penyedia Perkhidmatan sewajarnya memastikan Pelanggan boleh mengesahkan pembayaran bil mereka melalui talian Internet, pemakluman bayaran pada bil terbaru dikeluarkan, pengesahan telefon dengan memanggil nombor khusus, atau sebarang kaedah lain yang disediakan oleh Penyedia Perkhidmatan.

## Pilihan Pembayaran

- 1.65 Penyedia Perkhidmatan hendaklah memaklumkan Pelanggan tentang pelbagai pilihan yang ada untuk Pelanggan membuat pembayaran bil mereka dan juga terma-terma dan syarat-syarat berkaitan dengan setiap pilihan. Pilihan pembayaran ini mungkin termasuklah bayaran di kaunter, bayaran melalui talian komputer (online), bayaran di pejabat pos dan sebagainya.

## Kekerapan Pengeluaran Bil

- 1.66 Jika mendapatkan kesan, Penyedia Perkhidmatan hendaklah memaklumkan kepada Pelanggan dengan lebih awal tentang perubahan pada polisi tempoh pengeluaran bil.
- 1.67 Penyedia Perkhidmatan mesti menyatakan dengan jelas pada bil (melalui nombor telefon atau alamat elektronik), tempat tumpuan untuk Pelanggan membuat pertanyaan tentang bil, mengemukakan aduan, meminta pengesahan atau menyatakan ketidakpuasan. Bil juga mesti menyatakan dengan jelas waktu operasi tempat tumpuan itu dan jika ada, bayaran untuk setiap pertanyaan.

## **N. Memberikan Perkhidmatan**

- 1.68 Penyedia Perkhidmatan hendaklah berusaha memberikan perkhidmatan dalam masa 3 hari bekerja dari waktu borang pendaftaran dilengkapkan dan dokumen-dokumen sokongan diterima tertakluk kepada perkara-perkara berikut:
- (a) Berlakunya keadaan terdapat gangguan teknikal di dalam rangkaian Penyedia Perkhidmatan semasa usaha memberikan perkhidmatan dilakukan, tempoh memberikan perkhidmatan akan tertakluk kepada baik pulih gangguan teknikal tersebut;
  - (b) Kesediaan dan/atau terdapatnya infrastruktur;
  - (c) Nilai Kredit Pelanggan
- 1.68A Penyedia Perkhidmatan yang berkaitan akan mematuhi dan akan memastikan agen-agen mereka mematuhi peruntukan-peruntukan berkaitan dengan (Standard Arahan Memenuhi Pemasangan) dalam Penetapan 1, 2002.

## **O. Baik Pulih Perkhidmatan**

- 1.69 Penyedia Perkhidmatan hendaklah menyediakan kemudahan sewajarnya untuk membolehkan Pelanggan melaporkan kerosakan 24 jam sehari.
- 1.70 Pemakluman aduan baik pulih kerosakan - rujuk kepada Pengendalian Aduan/Tindakan.
- 1.71 Penyedia Perkhidmatan berkaitan akan mematuhi dan memastikan agen-agen mereka mematuhi peruntukan-peruntukan berkaitan kepada (Standard Kemajuan Permulihan Perkhidmatan) dalam ketetapan 1, 2002.
- 1.72 Bila berlaku keadaan di luar kawalan seperti banjir atau ribut, Penyedia Perkhidmatan akan berusaha memperbetulkan kerosakan dalam tempoh masa yang bersesuaian dengan mengambil kira keadaan tersebut.

## 2. Perlindungan Maklumat Peribadi

### 2.1 Pengenalan

Objektif seksyen ini ialah menetapkan tanggungjawab Penyedia Perkhidmatan dalam melindungi maklumat Pengguna.

### 2.2 Prinsip-Prinsip Am

Berikut adalah sebahagian prinsip pembentukan yang boleh digunakan: Penyedia Perkhidmatan boleh mengumpul dan menyimpan data/maklumat Pengguna yang diperlukan untuk kerja-kerja pengesanan. Namun begitu, pengumpulan dan simpanan data/maklumat sebegini hendaklah mematuhi amalan-amalan baik berikut:

- a) Pengumpulan dan pemerosesan yang adil dan mengikut undang-undang;
- b) Diproses untuk tujuan terhad;
- c) Secukupnya, berkaitan dan tidak berlebihan;
- d) Tepat;
- e) Tidak disimpan lebih lama daripada yang diperlukan;
- f) Diproses dengan mematuhi hak subjek data;
- g) Selamat;
- h) Tidak diberikan kepada pihak lain tanpa persetujuan Pengguna.

Penyedia Perkhidmatan mesti mengambil langkah-langkah sewajarnya untuk menyediakan keselamatan secukupnya, dan menghormati keutamaan Pelanggan berkaitan panggilan-panggilan telefon dan surat berdaftar.

Penyedia Perkhidmatan mesti borsikap terbuka, telus dan menepati prinsip-prinsip maklumat adil yang diterima secara amnya termasuklah memberikan notis tentang apa-apa maklumat peribadi yang mereka kumpulkan, gunakan dan mendedahkan; pilihan-pilihan yang Pengguna ada berhubung pengumpulan oleh perniagaan tersebut, penggunaannya dan, pendedahan maklumat tersebut, hak Pengguna untuk mendapatkan maklumat tersebut; langkah-langkah keselamatan yang diambil untuk melindungi maklumat tersebut; dan mekanisme penguatkuasaan dan pembetulan yang sedia ada untuk menangani sebarang pelanggaran terhadap semua ini.

## 2.3 Peraturan-Peraturan Kod

Peraturan-peraturan berikut merujuk kepada pengumpulan maklumat melalui pertuturan dan penulisan.

### 2.3.1 Penerimaan dan Pelaksanaan “Polisi Perlindungan Maklumat Pengguna”.

Sebarang Penyedia Perkhidmatan yang mengumpul maklumat Pengguna bertanggungjawab untuk menerima dan melaksanakan satu polisi yang melindungi kerahsiaan maklumat pengenalan diri. Penyedia Perkhidmatan juga wajar mengambil langkah-langkah yang menggalakkan penerimaan dan pelaksanaan satu-satu polisi yang berkesan berkaitan perlindungan maklumat Pengguna oleh Penyedia Perkhidmatan yang mana mereka berinteraksi yakni dengan berkongsi amalan-amalan baik bersama rakan-rakan kongsi perniagaan.

### 2.3.2 Notis dan Keterangan

Polisi Penyedia Perkhidmatan berkaitan perlindungan maklumat Pengguna sewajarnya disediakan, sangat mudah di dapati, mudah di baca dan difahami. Sebagai tambahan, polisi tersebut sewajarnya didedahkan sebelum maklumat pengenalan peribadi dikumpulkan atau diminta.

Polisi tersebut mesti menerangkan dengan jelas apakah maklumat yang dikumpulkan; kegunaan maklumat tersebut; kemungkinan maklumat tersebut disebarkan kepada pihak ketiga; pilihan yang ada pada seseorang individu berhubung pengumpulan; penggunaan dan penyebaran maklumat yang dikumpul; kenyataan berkaitan komitmen organisasi terhadap keselamatan data; dan langkah-langkah yang diambil oleh organisasi untuk memastikan kualiti dan capaian data.

Polisi tersebut juga hendaklah mendedahkan akibat-akibat, jika berkaitan, seseorang individu yang enggan memberikan maklumat. Polisi tersebut juga hendaklah memasukkan keterangan jelas tentang mekanisme kebertanggungjawaban yang digunakan termasuklah bagaimana untuk menghubungi Penyedia Perkhidmatan.

### 2.3.3 Pilihan/Kebenaran

Pengguna mesti diberi peluang untuk memilih bagaimana maklumat pengenalan diri yang dikumpulkan daripada mereka boleh digunakan.

### 2.3.4 Keselamatan Data

Penyedia Perkhidmatan yang mewujudkan, mengendalikan, menggunakan atau menyebarkan maklumat pengenalan diri hendaklah mengambil langkah-langkah sewajarnya untuk memastikan keboleh percayaannya dan hendaklah mengambil langkah berjaga-jaga sewajarnya untuk melindungi daripada kehilangan, penyalahgunaan atau pengubahsuaian. Mereka hendaklah mengambil langkah-langkah sewajarnya untuk memastikan pihak ketiga yang mendapatkan pemindahan maklumat tersebut adalah sedia maklumat akan amalan keselamatan tersebut, dan pihak ketiga tersebut juga mengambil langkah-langkah serupa untuk melindungi sebarang maklumat yang dipindahkan.

### 2.3.5 Kualiti Data dan Capaian

Penyedia Perkhidmatan yang mewujudkan, mengendalikan, menggunakan atau menyebarkan maklumat pengenalan diri hendaklah mengambil langkah-langkah sewajarnya untuk memastikan bahawa data tersebut adalah tepat, lengkap dan menepati tujuan penggunaannya.

Penyedia Perkhidmatan sewajarnya mewujudkan proses-proses atau mekanisme yang bersesuaian supaya ketidak tepatan di dalam bahan-bahan maklumat pengenalan diri, seperti maklumat akaun atau perhubungan boleh di perbetulkan. Prosedur-prosedur lain untuk memastikan kualiti data mungkin melibatkan penggunaan kaedah pengumpulan dari sumber-sumber yang boleh di percayai, capaian dan pembetulan Pengguna yang sesuai dan berpatutan, dan perlindungan daripada perubahan yang tidak disengajakan atau tanpa kelulusan.



## **BAHAGIAN 3: PENGENDALIAN ADUAN**

### **1. Sistem Pengendalian Aduan**

Laksanakan proses sistem pengendalian aduan berdasarkan prinsip-prinsip berikut.

- (a) Kejelasan/Keterlihatan dan Capaian
- (b) Keperluan Khas
- (c) Tindak balas
- (d) Caj-caj
- (e) Tindakan seterusnya
- (f) Penangguhan caj-caj
- (g) Pengumpulan Data Dalaman dan Analisis
- (h) Kajian semula
- (i) Caj-caj terhadap proses pengendalian aduan
- (j) Pengekalan rekod-rekod

#### **Am**

Peraturan-peraturan ini merujuk kepada pemerosesan aduan-aduan tidak bertulis (melalui telefon dan Pelanggan yang hadir sendiri) dan bertulis (melalui e-mel, kiriman faks atau sebagainya) kepada Penyedia Perkhidmatan.

Penyedia Perkhidmatan mesti melaksanakan proses pengendalian aduan berdasarkan prinsip-prinsip berikut:

### **2. Kejelasan/Keterlihatan dan Capaian**

Proses pengendalian aduan Penyedia Perkhidmatan mesti disiarkan kepada Pengguna dan Kakitangan Penyedia Perkhidmatan. Maklumat-maklumat yang terkandung di dalam proses pengendalian aduan ialah:

- (a) Maklumat kepada pengguna tentang hak mereka membuat aduan;
- (b) Maklumat tentang bagaimana Penyedia Perkhidmatan boleh dihubungi untuk melakukan aduan;

- (c) Maklumat tentang jenis-jenis maklumat sokongan dan/atau dokumen yang perlu disediakan oleh Pengadu apabila membuat aduan;
- (d) Aduan bertulis akan diperakukan oleh Penyedia Perkhidmatan semasa penerimaan dan aduan tidak bertulis akan dianggap diperakukan semasa aduan dibuat;
- (e) Pengaduan segera oleh pengguna wajar digalakkan untuk memastikan pemerosesan aduan yang pantas oleh Penyedia Perkhidmatan;
- (f) Semua aduan akan direkodkan oleh Penyedia Perkhidmatan.

2.1 Penyedia Perkhidmatan disyorkan menyediakan maklumat proses aduan yang mudah difahami melalui seberapa banyak media perantaraan dan format yang boleh. Penyedia Perkhidmatan disyorkan mengambil langkah untuk memastikan Pelanggan mudah mengenal pasti di mana aduan boleh dilakukan di dalam premis Penyedia Perkhidmatan. Rujukan lebih spesifik terhadap “Khidmat Pelanggan” atau “Aduan” disyorkan berbanding “Pertanyaan Am”.

2.2 Untuk memastikan Pelanggan terus digalakkan membuat aduan, Penyedia Perkhidmatan wajar menimbangkan penyediaan nombor bebas tol atau capaian tempatan. Alternatif-alternatif lain bagi capaian berkost rendah termasuklah e-mel, faks bebas tol/tempatan, alamat surat menyurat atau borang laman web Internet.

### **3. Keperluan Khas**

- 3.1 Penyedia Perkhidmatan digalakkan menyediakan peruntukan sewajarnya bagi memastikan, di mana perlu, orang-orang cacat fizikal boleh mendapatkan proses pengendalian aduan, contohnya:
  - i. Menyediakan talian pertanyaan, termasuk talian terus melalui panggilan tempatan atau nombor bebas tol.
  - ii. Memastikan Pelanggan boleh diwakili dengan mudah oleh wakil yang diberi kuasa untuk membuat aduan, dengan syarat kaedah pemberian kuasa mudah dikenalpasti dan disahkan.
- 3.2 Dalam kes di mana Pelanggan secara spesifik meminta bantuan untuk membuat aduan, Penyedia Perkhidmatan digalakkan memberikan apa sahaja bantuan sewajarnya. Mungkin terdapat beberapa sebab bantuan diperlukan, contohnya masalah bahasa atau kecacatan fizikal.

## 4. Tindak balas

- 4.1 Aduan bertulis dianggap diperakukan pada waktu Aduan dibuat.
- 4.2 Aduan bertulis mesti diperakukan dalam jangka masa tiga (3) hari bekerja selepas aduan diterima. Penyedia Perkhidmatan boleh memilih untuk memperakukan secara pertuturan atau bertulis, melainkan pengadu mahukan dalam bentuk spesifik samada pertuturan atau bertulis.
- 4.3 Mana yang berkemungkinan, Pelanggan mesti di maklumkan apabila mereka membuat aduan, atau dalam jangka masa tujuh (7) hari bekerja, tentang penerimaan aduan dan kerumitan penyiasatan dan dalam situasi berlakunya aduan remeh temeh atau menyusahkan, Pelanggan akan dimaklumkan dalam masa tujuh (7) hari bekerja selepas aduan diterima dan jika tidak berpuas hati, Pelanggan boleh mengambil tindakan susulan yang dinyatakan dalam perenggan 6.1 di bawah.
- 4.4 Tempoh masa untuk penyelesaian aduan hendaklah menyelesaikan 90% daripada aduan dalam tempoh masa tidak melebihi 15 hari berniaga dan 95% daripada aduan diselesaikan dalam tempoh masa tidak melebihi 30 hari berniaga bermula dari masa penyerahan semua maklumat atau dokumen berkaitan seperti yang diminta oleh Penyedia Perkhidmatan berdasarkan bentuk aduan.
- 4.5 Dalam kes-kes tertentu (5% atau kurang daripada aduan yang diterima), adalah tidak mungkin aduan dapat diselesaikan dalam tempoh masa tiga puluh hari (30) disebabkan oleh kerumitannya atau keadaan aduan. Laporan kemaskini mesti selalu diberikan kepada pelanggan dalam keadaan ini dan pengadu mesti dimaklumkan tentang perkembangan aduannya dan kemungkinan tempoh masa untuk penyelesaian.
- 4.6 Penyedia Perkhidmatan sewajarnya menyediakan untuk Pelanggan maklumat secukupnya untuk memastikan Pelanggan boleh mendapatkan penerangan dengan berkesan berkenaan perkembangan aduan yang dibuat dan dimaklumkan jika maklumat ini berubah. Maklumat tersebut mungkin berbentuk menasihatkan Pelanggan menyebut nama Pelanggan, nombor telefon, nombor rujukan aduan atau pengenalan lain supaya tindakan dapat dilakukan dengan tepat sewaktu Pelanggan membuat pertanyaan berikutnya.
- 4.7 Apabila Pelanggan tidak berpuas hati dengan keputusan yang dicapai berhubung aduan yang dibuat dengan Penedin Perkhidmatan, Penyedia Perkhidmatan perlu menghadapi ketidakpuasan itu selaras dengan proses pertambahan yang mesti ditetapkan oleh setiap Penyedia Perkhidmatan. Apabila proses pertambahan telah digunakan sepenuhnya atau tiada proses tambahan seterusnya, Penyedia Perkhidmatan akan memaklumkan Pelanggan sewajarnya.

- 4.8 Pelanggan mesti dimaklumkan tentang keputusan penyiasatan aduan mereka. Ini boleh dilakukan dalam bentuk bertulis, jika diminta oleh Pelanggan.
- 4.9 Dalam situasi aduan tidak mungkin dapat diselesaikan dalam tempoh 45 hari atau Penyedia Perkhidmatan berpendapat aduan tidak boleh diselesai dalam tempoh 45 hari, Penyedia Perkhidmatan mesti memaklumkan Pelanggan sewajarnya dan menasihatkan Pelanggan bahawa beliau berhak merujuk aduan tersebut kepada Forum Pengguna.
- 4.10 Kod ini hendaklah dibaca bersama peruntukan dalam Penetapan 1, 2, 3 dan 4 2002 berkaitan dengan Standard Am Pengendalian Aduan Pelanggan dan Standard Prestasi Bayaran.

## **5. Bayaran**

- 5.1 Proses pengendalian aduan hendaklah diberikan percuma tanpa bayaran. Namun begitu, Pengendali Perkhidmatan boleh mengenakan bayaran yang berpatutan untuk proses pengendalian aduan bila mana penyiasatan aduan memerlukan pengumpulan semula rekod-rekod yang banyak atau dari arkib (melebihi simpanan 1 tahun).

## **6. Tindakan Lanjutan**

- 6.1 Dalam keadaan di mana pelanggan letap tidak berpuas hati dengan keputusan aduan, Penyedia Perkhidmatan mesti menasihatkan Pelanggan membuat pilihan untuk pengendalian aduan melalui pihak luar, iaitu Forum Pengguna.
- 6.2 Pelanggan juga wajar dimaklumkan oleh Penyedia Perkhidmatan bahawa mereka berhak pada dasarnya untuk merujuk aduan kepada Suruhanjaya.

## **7. Penangguhan Bayaran**

- 7.1 Penyedia Perkhidmatan mesti mengelakkan daripada mengambil sebarang tindakan pengurusan kredit berhubung aspek khusus perkhidmatan yang melibatkan aduan semasa aduan sedang disiasat. Penyedia Perkhidmatan hendaklah memaklumkan Pelanggan bahawa ketika aduan sedang disiasat, Pelanggan boleh melakukan pembayaran ke atas sebarang jumlah yang tertunggak selain

daripada bahagian yang dipertikaikan. Jika Penyedia Perkhidmatan perlu mengambil tindakan pengurusan kredit terhadap pelanggan membabitkan jumlah tertunggak semasa tempoh siasatan aduan di buat, Penyedia Perkhidmatan perlu memaklumkan Pengguna mengenai perkara itu.

## **8. Pengumpulan Data Dalaman dan Analisis**

- 8.1 Penyedia Perkhidmatan mesti mempunyai sistem rekod yang sewajarnya untuk aduan dan keputusannya.
- 8.2 Data yang dikumpulkan mesti dikategorikan dan dianalisa oleh Penyedia Perkhidmatan dari semasa ke semasa untuk membolehkan masalah yang berulang dikenal pasti.
- 8.3 Penyedia Perkhidmatan hendaklah memaklumkan Pelanggan bahawa rekod aduan mereka disimpan.

## **9. Kajian Semula**

- 9.1 Penyedia Perkhidmatan mesti mengkaji semula pengendalian aduan mereka dari semasa ke semasa untuk memastikan mereka memberikan proses pengendalian aduan yang cekap.

## **10. Perubahan pada Proses Pengendalian Aduan**

- 10.1 Penyedia Perkhidmatan mesti mengemaskini sebarang maklumat berkaitan proses pengendalian aduan mereka untuk mencerminkan sebarang variasi kepada proses pengendalian aduan dan juga mesti memaklumkan laporan kemaskini sewajarnya kepada Forum Pengguna.

## **11. Pengekalan Rekod**

- 11.1 Bahan-bahan terkumpul dan direkodkan di sepanjang proses pengendalian aduan hendaklah disimpan oleh Penyedia Perkhidmatan selama satu (1) tahun berikutan keputusan aduan.

## **12. Audit oleh SKMM**

- 12.1 SKMM boleh dari semasa ke semasa mengaudit proses pengendalian aduan Penyedia Perkhidmatan dan Forum Pengguna.

## BAHAGIAN 4: PEMATUHAN KOD OLEH PENYEDIA PERKHIDMATAN

1. Penyedia Perkhidmatan akan akur kepada yang berikut untuk memastikan pematuhan kepada Kod dan Subkod-subkod ini:
  - (a) Menyediakan polisi dan prosedur pematuhan yang sesuai.
  - (b) Memastikan bahawa polisi pematuhan, prosedur dan kod disebarakan kepada pekerja-pekerja Penyedia Perkhidmatan.
  - (c) Mewujudkan prosedur-prosedur atau program-program yang sesuai untuk mendidik pekerja-pekerja tentang isu-isu pematuhan kod.
  - (d) Melaksanakan struktur barisan pengurusan untuk mengawasi pematuhan polisi-polisi, prosedur-prosedur dan kod.
  - (e) Melantik atau mewujudkan unit khusus untuk menangani, menyelaraskan atau sebaliknya mengendalikan isu-isu berkaitan pematuhan kod.
  - (f) Berhubung dengan Forum Pengguna untuk mendapatkan kod yang dikemaskini.
  - (g) Mana yang berkaitan, memastikan kod diterbitkan untuk pihak ketiga yang bekerjasama dengan Penyedia Perkhidmatan berkaitan peruntukan perkhidmatan.

## BAHAGIAN 5: LAPORAN

### 1. Pandangan Menyeluruh

- 1.1 Forum Pengguna akan kerap mengeluarkan laporan kemajuan untuk membantunya berterusan mengawasi dan mengkaji semula kod-kod. Laporan-laporan Kemajuan tersebut akan mendokumentasikan:
- (a) Pelanggaran yang dikenal pasti pada setiap kod seperti yang ditetapkan dalam Bahagian 6, 1.2 (d) (seksyen tentang Sekatan) dan tindakan pemulihan yang diambil (berdasarkan tanpa nama);
  - (b) Kejadian bila berlakunya penolakan aduan seperti yang dinyatakan dalam Bahagian 6, 6B, 6.4 (aduan pengguna) dan Bahagian 6, 6c, 6.6 (aduan industri), dan sebab-sebab penolakan;
  - (c) Program-program publisiti dan pendidikan;
  - (d) Aduan berulang yang dikenal pasti seperti dinyatakan dalam Bahagian 6, 1.2 (b) dan penyelesaiannya, digariskan dengan maklumat yang sesuai;
  - (e) Statistik aduan seperti yang ditentukan dalam Bahagian 6, 1.2 (c) dan penyelesaiannya, dibentangkan dengan penjelasan sewajarnya;
  - (f) Aktiviti pengawasan yang dilakukan Forum Pengguna;
  - (g) Langkah-langkah yang diambil oleh Penyedia Perkhidmatan-Penyedia Perkhidmatan berkaitan perkembangan sistem pematuhan dalaman;
  - (h) Kos dan maklumat lain membabitkan pentadbiran kewangan;
  - (i) Kemajuan berterusan prinsip-prinsip kod dan pentadbiran; dan
  - (j) Kemajuan teknologi yang dijangka memberi impak terhadap prosedur-prosedur pengurusan yang dilindungi oleh Kod, dan langkah-langkah yang disarankan oleh Forum Pengguna untuk menangani isu-isu ini.
- 1.2 Laporan-laporan kemajuan tersebut akan diterbitkan melalui penerbitan Forum Pengguna.
- 1.3 Laporan-laporan kemajuan tersebut boleh diberikan kepada awam/masyarakat apabila diminta.
- 1.4 Laporan tahunan Forum Pengguna akan mengandungi ringkasan semua laporan-laporan kemajuan tahun yang berkaitan.

## BAHAGIAN 6: PENGAWASAN, KAJIAN SEMULA DAN PINDAAN

### 1. Pengawasan

- 1.1 Forum akan mengawasi pematuhan kepada peruntukan Kod-kod dan keseluruhan keberkesanan kod dalam mencapai objektif-objektif, sebagai contoh:
  - (a) Pengawasan Aduan;
  - (b) Pengawasan Pematuhan;
  - (c) Pengesahan rutin pematuhan kod oleh Penyedia Perkhidmatan;
  - (d) Pengenalpastian isu-jsu sejagat/universal dan pelanggaran-pelanggaran Kod;
- 1.2 Forum akan mengekalkan pengkalan data pengendalian aduan yang mana kakitangannya akan mengawasi dan merekodkan maklumat di bawah berikutan aduan-aduan industri yang timbul daripada setiap kod.
  - (a) Penyertaan Forum
    - i. Bilangan peserta Forum (ahli dan pemegang lesen)
  - (b) Pengendalian Aduan
    - i. Jumlah dan peratusan aduan berdasarkan bidang perkara;
    - ii. Jumlah dan peratusan aduan dikemukakan oleh siapa dan menentang siapa;
    - iii. Jumlah dan peratusan aduan ditentukan oleh Forum Pengguna berada di luar bidang kod dan sebab-sebab perkara tersebut didaftarkan begitu.
  - (c) Pematuhan
    - i. Jumlah dan peratusan pihak-pihak yang melakukan pelanggaran kod;
    - ii. Jumlah dan peratusan pihak-pihak yang diadukan, didapati tidak melakukan pelanggaran kod;



- iii. Jumlah dan peratusan pihak-pihak yang melanggar kod yang mana melaksanakan strategi pembedahan;
  - iv. Jumlah dan peratusan pihak-pihak yang melanggar kod yang tidak melaksanakan strategi pembedahan;
  - v. Jenis (Pengguna atau Penyedia Perkhidmatan), jumlah dan peratusan pihak-pihak yang membuat rayuan dan keputusannya.
- (d) Sekatan
- i. Jumlah dan jenis sekatan yang dikenakan dan keputusan daripada pembedahan
- (e) Publisiti dan Pendidikan
- i. Jumlah dan peratusan Peserta-peserta Forum yang telah melaksanakan publisiti dan aktiviti-aktiviti pendidikan Kod.

### 1.3 Pengawasan Pematuhan

- (a) Pengawasan pematuhan akan dilakukan pada jarak waktu yang kerap dan terhadap Penyedia Perkhidmatan yang dipilih oleh Forum berdasarkan pilihan rambang dengan tujuan mengawasi keberkesanan kod.
- (b) Pengawasan pematuhan akan dilakukan terhadap ahli-ahli yang mengamalkan amalan kod dan akan dilakukan dengan pelbagai kaedah, termasuklah dengan lawatan Penyedia Perkhidmatan yang terlibat, meminta maklumat status pematuhan dan sebagainya.

1.4 Pengawasan pematuhan bukanlah bertujuan mengenal pasti pelakuan individu yang melakukan pelanggaran kod. Forum Pengguna tidak akan bertanggungjawab menilai kelayakan ahli-ahli ke atas program pematuhan, atau kelayakan sebarang produk akhir atau perkhidmatan. Walau bagaimanapun, jika pengawasan industri mengenal pasti berlakunya ketidak pematuhan, satu notis sulit akan dikeluarkan oleh Pengerusi Forum kepada ahli. Notis ini akan menyatakan kepada Penyedia Perkhidmatan keputusan pengawasan pematuhan dan menggalakkan Penyedia Perkhidmatan mematuhi kod. Jemputan kepada Penyedia Perkhidmatan untuk membincangkan isu tersebut dengan Forum akan disediakan.

## 2. Pengesahan Mematuhi Kod Secara Rutin oleh Ahli-Ahli

- 2.1 Di mana Kod mensyaratkan keperluan rutin pengesahan pematuhan, Penyedia Perkhidmatan dikehendaki mematuhi keperluan pematuhan yang disyaratkan di dalam Kod. Kod tersebut akan mengenal pasti keduanya - maklumat yang diperlukan dan jangka waktu rutin laporan pengesahan pematuhan. Laporan rutin pematuhan tersebut mesti diberikan kepada Forum. Apabila laporan pengesahan mengenal pasti ketidakpematuhan, nasihat akan diberi kepada Penyedia Perkhidmatan dengan mengenal pasti tempoh masa untuk pembetulan selaras dengan tuntutan Kod. Apabila tempoh masa pembetulan gagal, Forum Pengguna mempunyai budi bicara untuk menggalakkan pematuhan dan memberikan bantuan kepada Penyedia Perkhidmatan secara sulit.

## 3. Pengawasan Isu-isu Sejangat/Universal dan Pelanggaran

- 3.1 Mesyuarat yang kerap akan diadakan antara Forum Pengguna dan SKMM untuk memastikan Forum Pengguna menyedari akan kemunculan sebarang isu atau isu sejangat/universal berkaitan Kod Forum, seperti yang ditekankan melalui aduan pengguna.

## 4. Kajian Semula Kod

- 4.1 Semua Kod dan subkod akan dikaji semula sekurang-kurangnya setiap tiga (3) tahun atau lebih awal seperti yang dinyatakan dalam kod yang berkaitan. Sebagai tambahan, Forum Pengguna atau Majlis boleh menggerakkan kajian semula sebarang kod hasil daripada aktiviti-aktiviti pengawasan kod.
- 4.2 Dalam kajian semula sebarang kod, kod tersebut akan dinilai berbanding Kunci Penunjuk Kemajuan (KPK) berikut atau sebarang KPK tambahan yang akan dikhususkan dari semasa ke semasa oleh Forum Pengguna:

KPK 1                      Jumlah pelanggaran kod.

Sasaran 1.1      Sejumlah kecil pelanggaran kod seperti ditentukan oleh Skim Pengendalian Pengguna/Industri.

Sasaran 1.2      Sejumlah kecil pelanggaran kod seperti yang dikenal pasti daripada pengawasan pematuhan.

KPK 2.                      Jumlah aduan berbanding ahli-ahli dalam kod.

Sasaran 2.1      Sejumlah kecil aduan kod pengguna/industri.

KPK 3                      Jumlah cadangan pindaan kod.

- Sasaran 3.1 Sejumlah kecil cadangan pindaan kod.
- KPK 4 Tahap kesedaran terhadap Kod di kalangan industri, pengguna dan pihak-pihak yang berkepentingan.
- Sasaran 4.1 Tahap kesedaran yang tinggi terhadap kod di kalangan industri, pengguna dan pihak-pihak yang berkepentingan.
- KPK 5 Tahap penerimaan aduan oleh SKMM dan organisasi-organisasi berkaitan.
- Sasaran 5.1 Tahap aduan diterima rendah.
- KPK 6 Jumlah dan tahap pelanggaran kod yang serius.
- Sasaran 6.1 Sejumlah kecil pelanggaran kod yang serius.
- Sasaran 6.2 Tahap keseriusan pelanggaran kod berkurangan.
- KPK 7 Tahap ketaatan kepada peruntukan kod.
- Sasaran 7.1 Tahap ketaatan yang tinggi kepada peruntukan kod.

## **5. Pindaan/Penukaran Kod**

- 5.1 Hasil daripada kajian semula kod, Forum Pengguna boleh mengesyorkan pindaan kepada Kod. Forum Pengguna akan bertanggungjawab terhadap pindaan kod seperti yang digariskan di dalam Manual Pengurusan Forum Pengguna.
- 5.2 Pindaan akan dibuat dengan publisiti secukupnya mengenai pindaan tersebut sebelum pindaan kod diterbitkan dalam bentuk terakhir dengan mematuhi Seksyen 95 AKM 1998.

## **6. Mematuhi Kod**

### **A. Bidang Kuasa**

- 6.1 Aduan tentang tidak mematuhi kod dan subkod akan timbul dalam dua kategori luas, aduan Pelanggan dan aduan Industri.
- 6.2 Apabila mengendalikan aduan, Forum akan melaksanakan satu mekanisme yang menyeluruh, bermatlamat dan saksama untuk menjalankan penyiasatan, mengenakan sekatan dan menyediakan rayuan bebas.

- 6.3 Ketika berlaku keadaan Forum mendapati bahawa aduan itu bukan dalam bidang kuasanya, Forum akan merujukkan perkara tersebut kepada badan yang bersesuaian.

## **B. Aduan Pengguna**

- 6.4 Semua aduan oleh Pengguna akan dikemukakan dahulu dan di tangani oleh Penyedia Perkhidmatan seiring dengan Bahagian 3.4. Ketika berlaku keadaan Pengguna tetap tidak berpuashati dengan penyelesaian aduan tersebut oleh Penyedia Perkhidmatan setelah semua kaedah di dalam Bahagian 3.4 dilakukan, Pengguna boleh mengemukakan aduan kepada Forum Pengguna.
- 6.5 Mana-mana di antara pengadu atau Penyedia Perkhidmatan tidak berpuas hati dengan keputusan Forum Pengguna, pihak yang tidak berpuas hati boleh merujukkan aduan tersebut kepada SKMM.

## **C. Aduan Industri**

- 6.6 Aduan Industri adalah yang dilakukan oleh kumpulan yang mengandungi sekurang-kurangnya dua (2) ahli industri terhadap Peserta Forum yang dikatakan melanggar kod. Aduan industri juga termasuklah aduan oleh kumpulan yang mengandungi sekurang-kurangnya dua (2) organisasi yang mewakili kepentingan pengguna menentang seorang peserta.

Semua aduan Industri akan dikemukakan terus kepada Forum Pengguna dan bukannya Penyedia Perkhidmatan. Sebarang kumpulan kecuali Penyedia Perkhidmatan yang memilih tidak mahu menjadi ahli Forum Pengguna, boleh mengemukakan aduan.

## **D. Pengendalian Aduan dan Sekatan oleh Forum**

- 6.7 Forum akan menyeliaikan sistem pentadbiran pematuhan kod, aduan dan pentadbiran sekatan.
- 6.8 Forum akan menganalisa dan menyiasat aduan dengan tujuan menentukan samada berlakunya pelanggaran kod. Ketika berlakunya keadaan Forum mendapati terdapatnya pelanggaran, Forum akan menimbangkan faktor-faktor berikut untuk membuat keputusan jenis sekatan yang dikenakan:
- (a) Tahap pelanggaran
  - (b) Perlakuan lalu Penyedia Perkhidmatan berkaitan pematuhan kepada kod.

- (c) Pernyataan oleh Penyedia Perkhidmatan terhadap pelanggaran yang dikatakan.

6.9 Jenis sekatan yang boleh dikenakan ialah:

- (i) Mengeluarkan notis peringatan
- (ii) Mengeluarkan notis amaran

## **E. Rujukan kepada Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia**

6.10 Ketika berlakunya keadaan pelanggaran kod yang berterusan, Forum akan menggunakan budi bicaranya samada perlu merujukkan perkara tersebut ke SKMM untuk pertimbangan. Forum akan menggunakan sepenuhnya proses mekanisma pengendalian aduan dan sekatan ini, sebelum merujukkannya ke SKMM.

## **F. Proses Rayuan**

6.11 Pihak-pihak yang ingin merayu keputusan Forum mesti melakukannya dengan mematuhi prosedur yang dinyatakan di dalam Manual Pelaksanaan.

## **G. Pengawasan Pembetulan Pelanggaran**

6.12 Forum akan mengawasi pelaksanaan sekatan, pembetulan dan rayuan.

## **H. Kerahsiaan**

6.13 Tertakluk kepada kod ini dan sebarang keperluan undang-undang, sebarang aktiviti oleh Forum semasa mentadbirkan kod ini adalah dilakukan berdasarkan kerahsiaan. Sebarang maklumat rahsia diberikan oleh satu pihak kepada Forum berkaitan dengan aduan mesti dirahsiakan oleh pihak satu lagi berkaitan pengaduan, tertakluk kepada sebarang keperluan undang-undang.

6.14 Sebelum satu pihak memberikan maklumat sulit kepada Forum, Forum dan pihak lain berkaitan dengan pengaduan tersebut mungkin diperlukan menandatangani perjanjian kerahsiaan (dalam borang standard Forum) berkaitan maklumat tersebut.

- 6.15 Forum akan menyimpan pendaftaran kerahsiaan penyiasatan dan hasilnya.
- 6.16 Tujuan kod ini ialah menggalakkan perlakuan aduan dan tidak menyediakan ruang untuk pengembalian.
- 6.17 Forum akan menyediakan ruang-ruang pemeriksaan selanjutnya yang mana pihak-pihak (pengadu dan responden) diperlukan menanggung kos untuk pengendalian aduan oleh Forum. Untuk melindungi semua pihak daripada kos yang bertambah dan menggalakkan pihak-pihak menimbangkan cara-cara alternatif untuk menyelesaikan isu-isu tersebut, Forum akan memaklumkan semua pihak tentang implikasi kos terhadap prosiding aduan-aduan.

## I. Prinsip-prinsip Am dan Pampasan

- 6.18 Penyedia Perkhidmatan mesti menawarkan pampasan kepada pelanggan dalam kes-kes pelanggaran Kod Pengguna dan sebarang standard mandatori berkaitan yang di keluarkan dan akan dikeluarkan dari semasa ke semasa oleh Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia berkaitan perkara yang ditangani dalam kod ini atau Standard Mandatori yang dinyatakan. Adalah diperakui bahawa pampasan bukanlah bertujuan mendenda Penyedia Perkhidmatan mahupun mengkayakan pelanggan yang teraniaya. Seberapa yang boleh pelanggan akan berada dalam keadaan sama seperti sebelum berlakunya pelanggaran.

Pakej-pakej pampasan mungkin berbentuk kewangan atau bukan kewangan dan mungkin berbentuk bayaran balik, potongan harga, mengetepikan, pengaktifan percuma dan sebagainya. Adalah juga diperakui bahawa pampasan adalah berbeza antara industri dan pakej pampasan spesifik berkaitan industri tersebut akan diperincikan lagi di dalam subkod. Pampasan bukanlah bertujuan dan tidak akan menjadi penalti kepada Penyedia Perkhidmatan samada dalam bentuk kehilangan, atau kerosakan khas atau dari akibat langsung atau sebaliknya.

### Catitan

**SKMM** - Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia

**KTKM** - Kementerian Tenaga Komunikasi Multimedia

**AKM** - Akta Komunikasi dan Multimedia 1998





Sila hubungi CFM jika anda mempunyai sebarang pendapat mengenai mutu perkhidmatan talian tetap, telefon bimbit, internet, televisyen dan radio.  
6-02, Tingkat 6, Wisma Straits Trading, No. 2, Lebuhr Pasar Besar,  
50050 Kuala Lumpur.

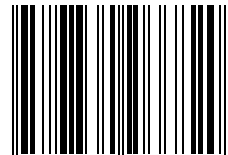
Tel: 03-2692 3800 Faks: 03-2693 2288 Emel: [enquiries@cfm.my](mailto:enquiries@cfm.my)

<http://cfm.org.my>



[www.facebook.com/consumerforummalaysia](http://www.facebook.com/consumerforummalaysia)

ISBN 983-42668-2-0



9 789834 266820