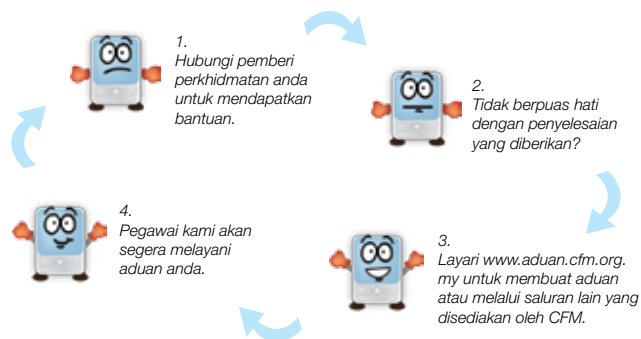


## “Apakah yang perlu saya lakukan?”

Sebagai panduan, anda dinasihatkan supaya mengajukan aduan anda kepada pemberi perkhidmatan anda terlebih dahulu dan kemudian kepada CFM sekiranya anda masih tidak berpuas hati dengan penyelesaiannya. Berikut ditunjukkan kitaran aduan dan saluran yang boleh anda gunakan untuk menghubungi kami:



## “Apakah yang akan berlaku selepas saya membuat aduan?”

1. CFM akan mengakui penerimaan dan mengeluarkan nombor rujukan fail kepada anda dalam masa 1-3 hari bekerja.
2. CFM akan merayu semula untuk mencari penyelesaian terhadap aduan yang dibuat.
3. Pegawai CFM yang bertanggungjawab atas kes akan membuat susulan dan memantau rapi perkembangan kes anda sehingga kes diselesaikan. Pemberi perkhidmatan perlu mengakui dan memberikan penyelesaian terhadap aduan yang dirayu dalam masa 7 hari bekerja.
4. Kod Amalan Pengguna Am menghendaki 95% daripada aduan diselesaikan dalam tempoh masa tidak melebihi 30 hari bekerja mulai waktu penghantaran semua maklumat atau dokumen sokongan yang relevan seperti yang diminta oleh pemberi perkhidmatan berkaitan aduan yang dibuat.
5. Pada bila-bila masa, anda boleh menyemak status aduan anda dengan melayari laman CoP.

## “Bagaimanakah caranya saya membuat aduan?”

Berikut adalah saluran aduan yang disediakan oleh CFM:

### SALURAN ADUAN CFM



Buat aduan terus ke Portal Aduan CFM (CoP):  
[www.aduan.cfm.org.my](http://www.aduan.cfm.org.my)



E-mel kepada:  
[aduan@cfm.org.my](mailto:aduan@cfm.org.my)



Telefon ke Talian Pengguna kami:  
1800-18-2222



Faks kepada:  
+603-2693 2288



Kunjungi pejabat atau hantarkan surat kepada:  
Forum Pengguna Komunikasi & Multimedia Malaysia  
6-02, Tingkat 6, Wisma Straits Trading  
No. 2, Lebuhr Pasar Besar  
50050 Kuala Lumpur, Malaysia



**SELESAIKAN ADUAN ANDA  
@ Portal Aduan CFM (CoP)**

**CFM** Forum Pengguna Komunikasi & Multimedia Malaysia

Talian Pengguna  
**1800 18 2222**  
Laman Sesawang  
[www.cfm.org.my](http://www.cfm.org.my)



CFM adalah sebuah organisasi kawalselia sendiri di bawah Akta Komunikasi dan Multimedia 1998 dan di bawah naungan Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (SKMM)



**Sila hubungi CFM jika anda mempunyai sebarang pendapat mengenai mutu perkhidmatan 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 E-mel: [enquiries@cfm.my](mailto:enquiries@cfm.my)



“Ini adalah hak saya sebagai pengguna!”

Sebagai pengguna, anda berhak mendapat perkhidmatan yang memuaskan daripada pemberi perkhidmatan anda. Semua pemberi perkhidmatan komunikasi & multimedia perlu berurusan dalam cara yang munasabah dengan pelanggan mereka dan menangani aduan pelanggan mereka dengan sewajarnya.

Forum Pengguna Komunikasi & Multimedia Malaysia (CFM) adalah sebuah organisasi yang ditubuhkan selaras dengan keperluan Akta Komunikasi & Multimedia 1998 (AKM). Salah satu fungsi dan tanggungjawab CFM adalah menyediakan saluran aduan dan pertikaian yang berhubungkait dengan hal-hal pengguna serta membantu dalam mendapatkan penyelesaian.

Ketahui lebih lanjut mengenai CFM di [www.cfm.org.my](http://www.cfm.org.my).

“Apakah jenis-jenis aduan yang boleh saya laporkan?”

### ADUAN BERKENAAN PERKHIDMATAN KOMUNIKASI DAN MULTIMEDIA, SEPERTI:

#### Bil

Pertelingkahan mengenai Bil, Kesilapan Bil, Bil Lambat, Ketiadaan Bil, Caj Berlebihan, Kelewatan dalam Pembayaran Balik.

#### Perkhidmatan

Panggilan Terputus, Panggilan Disekat, Tiada Liputan, Liputan Lemah, Kelajuan Internet yang Perlahan, Kelewatan Pengaktifan Perkhidmatan, Kelewatan Memulihkan Perkhidmatan.

#### SMS

Komplot Penipuan, Spam, Menerima SMS yang tidak dilanggan, Menerima SMS Ugutan/Deraan/Lucah.

#### Kerahsiaan Maklumat

Kecurian Identiti, Penipuan Identiti Dalam Talian, Penyebaran Maklumat Peribadi yang Tidak Dibenarkan.

#### Lain-lain

Percanggahan Terma & Syarat, Langganan Perkhidmatan yang Tidak Dibenarkan, Amalan yang Tidak Adil, Perkhidmatan Pelanggan yang Tak Bagus, Pengiklanan & Promosi yang Mengelirukan, Harga & Pakej yang Mengelirukan, Kandungan Dalam Talian yang berbaur Ugutan/Deraan/Lucah.

“Apakah CoP?”

Portal Aduan CFM atau CFM Complaint Portal (CoP) adalah sistem pengurusan bagi aduan yang masih belum diselesaikan dengan objektif membantu pengguna melaporkan aduan yang masih belum diselesaikan mengenai perkhidmatan komunikasi & multimedia mereka. Portal ini membantu pengguna, pegawai CFM dan wakil pemberi perkhidmatan menyelesaikan aduan tersebut tanpa penglibatan pihak luar.

CoP dibangunkan menurut Kod Amalan Pengguna Am atau GCC, yang menggunakan prosidur standard dalam mengendalikan aduan dan pertikaian pelanggan.



“Bagaimanakah menggunakan CoP?”

### HANYA IKUTI LANGKAH MUDAH INI:

- Layari [www.aduan.cfm.org.my](http://www.aduan.cfm.org.my)
- Daftar akaun anda
- Laporkan aduan anda
- Buat susulan status aduan menggunakan akaun CoP anda



“Hak saya untuk dapatkan penyelesaian!”

Anda berhak dan bertanggungjawab untuk melaporkan sebarang ketidakpuasan hati atau percanggahan yang ada antara anda dan pemberi perkhidmatan talian tetap, perkhidmatan telefon mudahalih, Internet, televisyen, radio dan perkhidmatan kandungan mudahalih anda.

