



Persatuan Pengguna Pulau Pinang Consumers Association of Penang

檳城消費人協會 பினாங்கு பயனர்களர் சங்கம்

10 Jalan Masjid Negeri, 11600 Pulau Pinang, Malaysia
Tel: 604-8299511 Fax: 604-8298109
email: consumerofpenang@gmail.com

Websites:
www.consumer.org.my

Surat kepada Pengarang

18 April 2020

Syarikat telekomunikasi perlu lebih prihatin terhadap pelanggan mereka semasa PKP

Malaysia kini dalam fasa ketiga Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) dan kebanyakan daripada kita telah berada terkurung di rumah untuk lebih dari lima minggu. Kita bukan sahaja bekerja, menjalankan persidangan video dan menjalankan pembelajaran tetapi juga membeli-belah dan menghiburkan diri di atas talian melalui internet. Pada masa seperti ini talian internet dan telefon amat diperlukan, oleh itu bermaksud perkhidmatan telco menjadi sangat penting.

Walaupun bagaimanapun, Persatuan Pengguna Pulau Pinang (CAP) telah menerima aduan daripada seorang pengguna bahawa Telekom Malaysia (TM) telah memutuskan perkhidmatan mereka, dan mereka hanya diberitahu kemudiannya bahawa perkhidmatan tersebut telah diputuskan kerana mereka telah melebihi had kredit.

Kami percaya bahawa syarikat telekomunikasi harus lebih prihatin terhadap perkara-perkara seperti had kredit dan pembayaran bil pada masa ini.

Selain utiliti seperti air dan elektrik, syarikat telekomunikasi yang menyediakan sambungan internet dan telefon adalah perkhidmatan paling penting yang rakyat perlukan pada masa kini. Tidak pernah terdapat begitu ramai orang yang mengguna internet sekaligus, bukan hanya di Malaysia tetapi di seluruh dunia. Kegunaan internet sesiapa pun kemungkinan besar akan melebihi dengan banyak penggunaan internet yang biasa digunakan dan mereka juga membuat lebih banyak panggilan telefon daripada biasa selama tempoh PKP ini, jadi tidak hairanlah bahawa sangat mudah untuk pengguna melampaui batas kredit yang diberi.

CAP memohon agar Menteri Komunikasi dan Multimedia Saifuddin Abdullah dan semua syarikat telekomunikasi utama mencari jalan untuk lebih prihatin terhadap pengguna dari segi had kredit dan bil telco. Pada masa kini di mana kita terpaksa duduk di rumah tanpa keluar ke mana, ia adalah memudaratkan apabila satu-satunya benda yang menghubungkan kita dengan dunia luar dirampaskan, internet adalah jalan kehidupan bagi ramai orang pada masa kritikal ini.

FATHIMA IDRIS
Naib Presiden
Persatuan Pengguna Pulau Pinang