

Aduan : Nama kena blacklist oleh Celcom untuk handphone yang tak pernah digunakan.

Written by Administrator

Friday, 11 September 2009 10:36 -

9 April 2008

Saya ingin membuat aduan mengenai nama saya yang dikenakan senarai hitam oleh operator telefon Celcom. Kejadian ini berlaku bukan setakat sekali, tetapi dua kali dan saya rasa aduan perlu dibuat sebelum berlaku kali yang ketiga. Untuk kedua kes yang disebut, nombor telefon yang dinyatakan oleh Celcom adalah bukan milik saya dan saya menafikan saya pernah menggunakan nombor telefon tersebut.

Untuk kes yang pertama, nombor telefon 019-3875163 telah didaftarkan atas nama saya dan saya menyedari salahguna ini apabila sebuah syarikat bernama Smart JMP Sdn Bhd yang beralamat no-10-A, Tingkat 1, Persiaran Desa Tambun, Jalan Ampang Off Jalan Tambun, 31400 Tambun, Ipoh, Perak telah menghantar satu surat tuntutan tunggakan bil berjumlah RM478.36. Saya terus menghubungi pihak Celcom dan menafikan saya pernah menggunakan nombor telefon yang dinyatakan dan menyuruh saya membuat laporan polis untuk membersihkan nama saya.

Laporan polis dibuat pada 30/05/2006 di balai polis Kulim (No Report : KULIM/003140/06) dan salinan report polis telah dihantar ke pihak Celcom. Saya difahamkan kes ini telah selesai.

Untuk kes yang kedua, nombor telefon 019-3885163 (nombor ke-5 dari kanan berbeza satu digit lebih dari nombor kes pertama) juga telah didaftarkan atas nama saya dan saya menyedari salahguna ini apabila saya hendak mendaftar untuk talian tetap baru dari pihak Celcom tetapi memaklumkan saya telah disenarai hitamkan. Untuk itu, pihak Celcom telah menyenaraikan keperluan yang perlu dibuat untuk membersihkan nama saya sebelum saya mendaftar nombor baru. Antaranya salinan surat beranak, IC, surat sumpah, report polis (Nombor Report : Kulim/002318/08), utility bil dan bermacam lagi yang telah saya hantarkan kepada Celcom pada 05/Apr/2008 untuk menyelesaikan masalah ini. Sekali lagi saya menafikan menggunakan nombor telefon ini.

Rumusan dari dua kes yang terjadi pada saya ini, dapat saya katakan:-

1. Pihak Celcom tidak meneliti kesahihan pengguna baru yang mungkin menganayai pihak lain.
2. Tidak ada tindakan yang dibuat oleh pihak Celcom untuk aduan sehingga kesempatan diambil sekali lagi untuk dibuat kali kedua oleh pihak yang tidak bertanggungjawab.
3. Saya dipihak teraniya, yang terpaksa bergegas kesana-sini dan wang ringgit untuk menyediakan keperluan agar nama dibersihkan tidak layak untuk menerima layanan sebagai seorang customer oleh customer servis Celcom di Sebarang Jaya.

Dari sudut pengguna, saya ingin bertanya apakah tindakan yang patut dilakukan agar pihak yang tidak bertanggungjawab di bawa ke muka pengadilan. Kalau boleh saya ingin penjelasan dari pihak Celcom mengapakah terjadi kali kedua dan apakah langkah mereka untuk tidak berlaku kali ketiga. Selain dari itu, saya terpaksa membelanjakan wang ringgit dalam proses untuk membersihkan nama saya, apakah saya boleh membuat tuntutan balik? dan kepada siapa?

Secara jelas dari segi emosional saya juga telah terganggu disebabkan oleh salah laku orang lain dan ketegasan pihak Celcom dalam membersihkan nama individu yang tersenarai hitam.

NCCC : Pengguna adalah dinasihatkan agar segera membuat laporan polis sekiranya didapati nama disalahgunakan oleh pihak ketiga. Untuk kes seperti diatas, pengguna adalah dinasihatkan agar meminta pihak syarikat untuk menunjukkan borong permohonan talian untuk mengenalpasti sekiranya maklumat peribadi adalah benar.