

Complaints - Celcom prepaid

Written by Administrator

Wednesday, 30 September 2009 17:58 - Last Updated Wednesday, 30 September 2009 18:02

<div align="justify">Saya menggunakan nombor prabayar dari celcom 109 2682860 sejak sekian lama lebih kurang setahun lalu. Setibanya saya ketanah air setelah berkerja diluar negara pada 15 september. Saya tambah nilai dan menggunakan nombor ini seperti biasa. Dukacitanya saya hanya boleh membuat panggilan luar dan menghantar SMS sahaja tetapi tidak dapat menerima panggilan atau sms. Apabila saya menghubungi CELCOM careline, dia mengatakan bahawa talian saya semuanya aktif, tetapi tiada apa2 yang berlaku.
Kemudian hari ini saya ke Celcom center di cawangan Greentown Ipoh dan bercakap dengan Linda. Dia mengatakan bahawa nombor saya adalah bukan registar di atas nama saya. kemudian dia mengatakan bahawa mungkin simkad saya adalah nombor lain. Apabila saya membuat panggilan keluar dan terbukti nombor ini adalah 019268 2860. Kemudian dia membuat semakan. Setelah sejam menunggu, dia kembali dan mengatakan bahawa talian saya sepatutnya tidak boleh digunakan lagi kerana lebih seratus hari tidak tambah nilai.

Sedangkan sehingga sekarang saya masih boleh menggunakan nombor ini. Dia mengatakan bahawa nombor saya telah digunakan semula oleh Celcom dan seseorang telah mendaftarnya pada 13 August 2009 dan disebabkan itu saya tidak boleh menerima panggilan.

Cik Linda hanya meminta maaf pada saya dan berkata ini kesilapan Kami. Tetapi apa yang saya dapat? saya masih boleh menambah nilai dan membuat panggilan luar serta memberi keuntungan kepada celcom. Tetapi apa yang saya dapat cumalah kesusahan dengan tidak ada sesiapa boleh meenghubungi saya dan juga telah membuang masa di kaunter celcom.
◆
NCCC's Advice: Diminta memberi perhatian dengan bertanya kepada staf celcom supaya memberi maklumat yang tepat dan mengambil tanggungjawab untuk masalah yang telah di hadapi oleh pengguna. Perkara ini dapat di adukan kepada NCCC serta membuat salinan kepada MCMC (Malaysian Communication and Multimedia Commission).

Abdullah Bin Mohamad Abu Bakar
Legal Executive/Complaints Manager
Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional(NCCC)
/>No, 1D, Bangunan SKPPK, Jalan SS9A/17,
47300 Petaling Jaya, Selangor.
TEL: 03- 78779000
FAX: 03- 78748097</div><div align="justify">Email: abdul@nccc.org.my◆
</div>