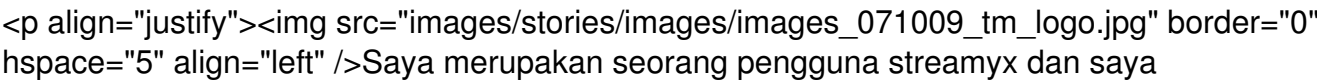


Complaints - TM line connection saya terlalu lambat

Written by Administrator

Tuesday, 03 November 2009 15:14 - Last Updated Tuesday, 03 November 2009 15:21

 Saya merupakan seorang pengguna streamyx dan saya menggunakan line 1M. Apa yang berlaku adalah saya mendapati line connection saya terlalu lambat. Oleh itu saya pun menghubungi pihak TMnet melalui no. berkenaan 1300888123. Bukan sekali sahaja saya menelefon pihak TMnet akan tetapi sudah beberapa kali saya menelefon TMnet dalam bulan ini. Setiap kali panggilan yang saya buat di jawab oleh operator yang bertugas berkenaan dan saya pun menceritakan apa masalah yang terjadi. Mereka cuba menyelesaikan masalah saya. Memang tidak boleh dinafikan bahawa mereka dapat menyelesaikan masalah saya. Tetapi selang beberapa hari kemudian masalah ini timbul balik connection line saya menjadi lambat sekali lagi saya menghubungi pihak berkenaan. Apa yang berlaku pada 28-10-2009 adalah saya menghubungi pihak TMnet dan menceritakan masalah internet connection line saya yang terlalu lambat dan saya tidak puas hati dengannya. Operator yang bertugas itu berkata akan menghantar seorang technician untuk memeriksa line saya di rumah saya. Saya menolak cadangan berikut kerana technician pernah datang ke rumah saya sebanyak 2 kali tetapi masalah tersebut tidak dapat diselesaikan juga. Saya berkata kepada operator tersebut saya ingin membuat aduan kepada TMnet dan operator tersebut berkata kepada saya bahawa sekiranya ingin membuat aduan, saya perlu email kepada pihak TMnet. Saya pun meminta email address tersebut. Operator tersebut menyuruh saya supaya tunggu kerana dia perlu semak email address tersebut. Saya pun setuju dan menunggu. Tetapi dalam masa seminit operator tersebut memutuskan perbualan telefon tersebut. Saya memang kecewa dan tidak puas hati dengan service yang diberikan oleh pihak TMnet. Connection line lambat tidak boleh settle, operator pula bersikap sambil lewa dan tidak bertanggung jawab. Adakah ini yang dapat diberikan oleh pihak TMnet manakala setiap bulan saya membayar bil sebanyak Rm77.00 ??

NCCC Advice: As first advice the complainant must check with the TM for the status if the are not really cooperate than the complainant can complaint the issue to us and we will forward the issue to the celcom personnel for their action.

Abdullah Bin Mohamad
Abu Bakar
Legal Executive/Complaints Manager
Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional
National Consumer Complaints Centre
E-Mail: abdul@nccc.org.my