

Salah satu aduan yang paling tinggi diterima oleh NCCC boleh dikatakan berkenaan dengan perkhidmatan Internet Jalur Lebar di negara kita. Walaupun **Broadband** sudah menjadi suatu saluran Internet yang dikenali ramai dan sudah bertapak di Malaysia dari tahun 2004 lagi, tapi kualitinya masih tidak memuaskan dan menimbulkan rasa tidak puas hati kepada pengguna.

Selain daripada itu liputan yang tidak memuaskan juga menambahkan keperluan pengguna. Banyak aduan diterima menunjukkan sikap tamak sesetengah syarikat yang tidak bertanggungjawab dan petugas-petugas syarikat yang hanya ingin untuk mengaut keuntungan semata mata tanpa menitik beratkan tanggungjawab sosial mereka dan kepentingan untuk menjalinkan hubungan baik dan keutamaan kepada pengguna.

Tempoh kontrak yang diikat selama satu atau dua tahun juga menjadi satu kelebihan kepada mereka, sebaliknya pengguna teraniaya. Kita ingin menasihati pengguna di sini agar tidak terjat dalam kontrak sebegini. Pengguna seharusnya menyelidik dengan sebaik mungkin sebelum membuat keputusan untuk memilih saluran Broadband anda.

Kami demi kepentingan pengguna setiap kali menerima aduan daripada pengguna akan turut menyalurkan salinan dan maklum balas aduan kepada pihak Suruhanjaya Multimedia dan Komunikasi Negara (SKMM/MCMC) agar mereka dapat meneliti masalah yang wujud dalam sistem telekomunikasi yang tidak lagi aneh kepada kita dan tindakan dari pihak mereka.

Kami amat berharap Pihak Berkuasa juga dapat membuat analisis mengenai perkhidmatan Broadband yang dijanjikan oleh Syarikat-Syarikat yang sedia ada di Malaysia, harga tinggi yang dikenakan untuk kemudahan Broadband yang di tawarkan kepada pengguna, pakej tempoh kontrak yang lama yang mengikatkan pelanggan walaupun servis yang diberikan tidak seperti di janjikan dan akhirnya ke atas liputan yang amat tidak memuaskan.

Kami juga ingin meminta kerjasama semua pengguna yang mempunyai masalah sedemikian untuk membuat aduan dengan segera agar kita dapat membantu anda.

Ms. Matheevani
Marathan
Legal Executive/ Complaint Handling Manager
Pusat Khidmat Aduan Pengguna Nasional
National Consumer Complaints Centre
E-mail :
vani@nccc.org.my