

No 19, Jalan Kekwa 4  
Seksyen BB2  
Bandar Bukit Beruntung  
48300 Rawang Selangor  
Wong Hon Mun  
+6013-9949994

11 March 2022

No 15, Jalan Helikonía,  
Pusat Perniagaan Helikonía  
Sungai Choh  
48300 Rawang Selangor

Dear Parlimen Hulu Selangor,

**Aduan Agensi Penguatkuasaan Membantu Menguruskan Jenayah Penipuan Wang Dan Kebocoran Maklumat Peribadi Kepada Kumpulan Jenayah Menjalankan Scam**

Meruju kepada perkara di atas, Saya ingin mengadu Polis Diraja Malaysia kerana kegagalan mengambil tindakan terhadap ketua Jabatan Perlindungan Dan Biro Aduan Pengguna Puan Ratnawaty, Salbiah Hashim, Fitriah, Usha, Norazla, Rashidah, Khadijah hasnan(CCB), Ketua Bahagian Pelesenan Dan Penguntukan Laila Hassan, Ketua Bahagian Kawal Selia Pasaran Janakky Raju, Ketua Bahagian Penguatkuasaan YBHG.DATO'Mohd Shafie Harun, Ketua Bahagian Hal Ehwal Pengguna & Industri Eneng Faridah Iskandar Sastrawjaja, ketua sektor permatuhan Zulkarnain Mohd Yasin, ketua Bahagian Perundangan dan Sekretariat Devi Annamalai, ketua Pendakwaan YBHG DATIN Mai Zairani Zainal Abidin, ketua Jabatan Integriti Dan Perhubungan Pekerja Haryati Suradi **telah melanggar perlembagaan persekutuan Tanah Melayu, Bahagian ii Kebebasan Asasi, Perkara 13 Hak terhadap harta**. Tanpa persetujuan pemilik memberi kuasa kepada penyedia mengikut kehendak dengan menolak wang deposit pengguna untuk membayar kepada satu produk perkhidmatan yang tidak wujud.

Melanggar **Akta Komunikasi Dan Multimedia syarat-syarat pelesenan**, penyedia belum menyediakan peralatan dan pencawang di lokasi No.5 PTD 1771, Jalan punggor indah 1, Taman punggor indah 83100 Rengit Johor akan tetapi sudah memperolehi lesen operasi. Penyedia mepakejkan perkhidmatan cellular call, text mesej dan komunikasi data, menawar ke pasaran menjalankan aktiviti jenayah komersial penipuan wang pengguna. Komunikasi data yang menawar oleh penyedia perkhidmatan telekomunikasi kepada pengguna, tidak mempunyai peralatan dan pencawang penyedia telekomunikasi merancang jenayah komersial melanggar **Akta anti-persaingan** mepakejkan cellular call, text mesej dan access service mengiklan palsu dan mengerilukan pengguna bertujuan menipu pengguna sign contract perjanjian memaksa pengguna sambung membayar kepada perkhidmatan tidak wujud. Telah **Melanggar Akta Perlindungan Pengguna Seksyen 10 Representasi Palsu Atau Mengelirukan, Seksyen 13 Pengiklanan Umpanan dan Seksyen 16 Menuntut atau menyetujui terima bayaran tanpa niat untuk membekalkan**.

Mengadu terhadap penjawat awam di Jabatan Perdana Menteri (unit Komunikasi korporat) memberi document palsu keterangan palsu, melanggar pekeliling am bilangan 1 tahun 2013 **"DASAR NEGARA BAGI PEMBANGUNAN DAN PELAKSANAAN PERATURAN"**, melanggar pekeliling kemajuan pentadbiran awam **Bil 4/ 1992 "PENGENDALIAN PENGADUAN AWAM"**. Melanggar pekeliling kemajuan pentadbiran awam Bilangan 1 tahun 2009 **"PENAMBAHBAIKAN PROSES PENGURUSAN ADUAN AWAM "**. Melanggar **"ARAHAN YAB PERDANA MENTERI NO.1 TAHUN 2018"** pemantapan governans, integriti dan anti-rasuah dalam pengurusan pentadbiran kerajaan malaysia. Pegawai dan pengarah dalam **Jabatan Perdana Menteri** sedaya upaya memberi bantuan kepada syarikat swasta menguruskan jenayah komersial penipuan wang melanggar **"PEKELILING PERKHIDMATAN BILANGAN 6 TAHUN 2013" PENUBUHAN UNIT INTEGRITI DI SEMUA AGENSI AWAM SEDAYA UPAYA** menolak aduan awam. memberi bantuan kepada syarikat telekomunikasi tanpa memberi perkhidmatan paksa pengguna ikut contract perjanjian membuat bayaran kegunaan perkhidmatan.

Saya membuat aduan kepada maxis mengenai liputan rangkaian cellular 4G tidak memuaskan, tidak capai mandatory standards and quality seperti **Kod Capaian Internet (PPCI)** mengatakan "**Dasar Boleh Terima Guna**" "**DBTG**". Kelajuan rangkaian hanya dapat 0.30 mbps - 0.50 mbps sahaja, dan diberitahu oleh maxis bahawa Network department akan menyiasat pada bulan April 2019. Pada 11 June 2019 saya berasa amat tidak puas hati, 2 talian aduan ambil masa siasatan hampir 3 bulan saya panjangkan aduan ini kepada Consumer Forum Of Malaysia (CFM). Aduan saya telah didaftar dalam sistem aduan Suruhanjaya Komunikasi Dan Multimedia rujukan **MCMC 0619-29-0001150-MXS**. Pada tarikh 18 June 2019, saya telah menerima panggilan dari Customer relations department maxis dengan memperkenalkan diri name Syafina. Saya diberitahu hasil siasatan aduan liputan rangkaian di No.5 PTD 1771, Jalan Punggor Indah 1, Taman Punggor Indah, 83100 Rengit Johor. Maxis dapati rangkaian 4G di kawasan terbabit adalah dalam lingkungan 4G sederhana baik. Maxis di tahun 2019 masih belum ada apa perancangan untuk menambah pencawang baru

Pada 21 June 2019, saya telah menerima panggilan dari Network department maxis dengan memperkenalkan diri name Arasan, Arasan memberitahu saya hasil siasatan pihak maxis berkenaan Pengalaman rangkaian di **No.5 PTD, JALAN PUNGGOR INDAH 1, TAMAN PUNGGOR INDAH, 83100 RENGIT JOHOR**. Network Department dapati poor coverage 3G. Pada 09 July 2019, saya menerima email dari bahagian perkhidmatan pelanggan maxis **Encik Hafizulikhwan Hazim** rumusan dari maxis "Setelah semakan lanjut dilakukan, kami dapati liputan rangkaian maxis secara keseluruhan dan hasil siasatan menunjukkan tahap liputan 4G yang rendah di kawasan tersebut. Sehingga kini, masih belum ada pelan penambahbaikan di kawasan tersebut.

Pada 12 July 2019, talian mudah alih saya disekat perkhidmatan oleh penyedia perkhidmatan maxis. Penyedia perkhidmatan maxis melanggar "**Kod Amalan Am Pengguna**", Menurut "**Kod Amalan Am Pengguna untuk industri komunikasi dan multimedia Malaysian**" Bahagian 3 Pengendalian Aduan, **7.1- penyedia perkhidmatan mesti mengelakkan daripada mengambil sebarang tindakan pengurusan kredit berhubung aspek khusus perkhidmatan yang melibatkan aduan semasa aduan sedang disiasat. Penyedia perkhidmatan hendaklah memaklumkan pelanggan bahawa ketika aduan sedang disiasat, pelanggan boleh melakukan pembayaran ke atas sebarang jumlah yang tertunggak selain daripada bahagian yang dipertikaikan**. Justeru itu, saya tidak bersetuju untuk membayar perkhidmatan komunikasi data yang saya tidak dapat menggunakan kerana sokongan peralatan hardware dan pencawang untuk komunikasi data adalah tidak wujud di kawasan aduan.

Pada 21 July 2019, Saya mengadu kepada Biro Pengaduan Awam. Suruhanjaya Komunikasi dan multimedia gagal ambil tindakan terhadap penyedia perkhidmatan maxis, melanggar Kod Amalan Am Pengguna Serta melanggar Akta komunikasi dan multimedia Seksyen 193(1). Menurut "Akta Komunikasi Dan Multimedia Malaysia" Bahagian II Kuasa Dan Tatacara Menteri Bab 2 Seksyen 10 Penentuan Oleh Menteri, pada 28 Dec 2005 Menteri Komunikasi dan multimedia dalam menjalankan kuasa yang diberikan oleh seksyen 10, 11 dan 193 (1) Akta komunikasi dan multimedia 1998, menteri membuat penentuan berikut "**MINISTERIAL DETERMINATION ON REQUIRED APPLICATION SERVICES**" DETERMINATIONS NO.2 OF 2005-

The classes of applications services providers and network services providers who shall provide the required applications services

3. the following licensees shall provide the required application services:

(a). holders of applications service provider class license who provide PSTN, public cellular services, and/or public payphone services; and

(b).holders of network service provider individual license who provide network services to applications service provider class license holders stated in paragraph 3(a) above

Pada 25 July 2019, Suruhanjaya Komunikasi Dan Multimedia Jabatan perlindungan dan biro aduan pengguna pegawai Salbiah Hashim, merumuskan tindakan dan penjelasan sewajarnya telah diberikan dan aduan ini dianggap selesai dan ditutup. pegawai **Salbiah Hashim** bersetujui penjelasan pihak maxis mengarahkan maxis untuk membuka sekatan talian pada 12 July 2019, MCMC dan pihak maxis bersetujui untuk **menolak bayaran pendahuluan** bagi April 2019 hingga August 2019. saya tidak setuju caj bayaran perkhidmatan tidak berpatutan, sebab itu saya membuat aduan kepada Suruhanjaya Komunikasi Dan Multimedia Malaysia. MCMC ambil masa lebih kurang 2 bulan siasatan aduan, tunggakan saya dari 3 bulan jadi hutang 5 bulan tunggakan. menurut "COMMISSION DETERMINATION ON THE MANDATORY STANDARD ON ACCESS PRICING" "DETERMINATION NO.1 OFF 2017 pada tahun 2020 kadar memanggil satu minit caj bayaran perkhidmatan hanya RM0.06 sen sahaja.

Pegawai suruhanjaya komunikasi dan multimedia biro pengaduan pengguna **Encik Salbiah Hashim**, telah melanggar "**Akta komunikasi dan multimedia, Bahagian V Kuasa Dan Tatacara Suruhanjaya Komunikasi Dan Multimedia Malaysia, Bab 5 seksyen 75 kesalahan kerana memberikan maklumat, keterangan atau dokumen palsu atau mengelirukan**". sumber pendapatan utama oleh penyedia telekomunikasi maxis meliputi komunikasi talian tetap, komunikasi data dan komunikasi mudah alih, pada tarikh 21 Ogos 2019 rujukan aduan 0819-01-0003385-MXS saya jelas memberitahu pegawai siasatan penyedia perkhidmatan maxis telah melanggar Akta Perlindungan Pengguna dan melanggar Akta komunikasi dan multimed.

Biro Pengaduan Awam, Suruhanjaya Komunikasi Dan Multimedia dan Kementerian Komunikasi Dan Multimedia Malaysia pada 12 Oct 2020 memalsukan satu keputusan siasatan, memberi keputusan menguntungkan syarikat telekomunikasi berlawanan undang-undang bertulis telah melanggar Akta kanun Keseksaan.

Maklum Balas dari Suruhanjaya Komunikasi Dan Multimedia, Kementerian Komunikasi Dan Multimedia dan Biro Pengaduan Awam

- Berlawanan dengan undang-undang bertulis;
- Berdasar kesilapan undang-undang bertulis
- Alasan patut diberikan tetapi tidak diberikan
- Adalah tidak munasabah, tidak adil menindas atau berdiskriminasi secara tidak waja
- dilakukan atas motif yang tidak wajar, alasan atau pertimbangan yang tidak berkaitan.

gagal mengikuti kaedah dan tatacara yang ditetapkan oleh undang-undang atau oleh pihak berkuasa yang berkenaan; dan kesalahan jenayah yang dilakukan oleh pegawai MCMC, KKMM, CFM dan BPAPCB

- Aduan pengadu tidak diambil dengan betul di mana pegawai yang menerima aduan pengadu gagal mencatatkan butiran yang diberikan oleh pengadu.
- Siasatan yang mengambil masa yang terlalu lama dan pengadu tidak dimaklumkan mengenai status siasatan walaupun berkali-kali menghubungi Pegawai Penyiasat.
- Pegawai penyiasat melengah-lengahkan siasatan.
- Pertuduhan dikenakan tanpa mengambil kira sepenuhnya fakta kes dan undang-undang terpakai.
- Pegawai MCMC, KKMM, CFM dan BPAPCB membuat arahan yang menguntungkan pihak-pihak tertentu.
- Kertas siasatan ditutup (Tiada Tindakan Lanjut) terlalu cepat 1 – 3 hari.
- MCMC, KKMM, CFM dan BPAPCB tidak ambil tindakan menangkap penjenayah walaupun jenayah yang berleluasa telah dilaporkan dan penjenayah dikenal pasti.

Pegawai MCMC, KKMM dan Pengarah Biro Pengaduan Awam telah melanggar Akta Komunikasi Dan Multimedia

- 193(2) Arahan Menteri supaya diberikan Perkhidmatan aplikasi dikehendaki
- 75 Kesalahan kerana memberikan maklumat, keterangan atau dokumen palsu atau mengelirukan
- 241 Kesalahan kerana memberikan pernyataan palsu dan mengelirukan

Pegawai MCMC, KKMM dan Pengarah Biro Pengaduan Awam telah melanggar Akta Kanun Keseksaan

- 24 "Dengan Curing"
- 25 "Dengan tipuan"
- 177 "Memberi maklumat palsu"
- 191 "Memberi Keterangan Palsu"
- 192 "Mereka Keterangan Paalsu"
- 193 "Seksaan bagi keterangan palsu"
- 195 "Memberi atau mereka keterangan palsu dengan niat hendak mendapat sabitan atas kesalahan yang boleh diseksa dengan penjara".
- 196 "Menggunakan keterangan yang diketahui sebagai palsu".
- 198. Menggunakan perakuan palsu tentang sesuatu perkara mustahak sebagai perakuan yang benar.
- 200 "Menggunakan sebagai benar sesuatu akuan yang tersebut itu yang diketahui".
- 203 "Memberi Maklumat palsu mengenai sesuatu kesalahan yang talah dilakukan".
- 204. Membinasakan surat bagi mengelakkannya daripada dikemukakan sebagai keterangan.
- 218 "Penjawat awam membentuk suatu rekod atau tulisan yang tidak betul dengan niat hendak menyelamatkan orang daripada seksaan, atau harta daripada dirampas".
- 415. Tipu.
- 416. Menipu dengan jallan samaran.
- 417. Seksaan kerana menipu.
- 419. Seksaan kerana menipu dengan jalan samaran.
- 420. Menipu dan dengan curangnya mendorong supaya harta diserahkan
- 463. Pemalsuan.
- 464. Membuat suatu surat palsu
- 468. Pemalsuan bagi maksud hendak menipu.
- 470. "Surat pemalsuan"
- 471. Menggunakan surat pemalsuan sebagai tulin.

Sincerely

---