Saya mempunyai masalah dengan perkhidmatan pihak tuan di cawangan Petaling Jaya dan customer service (1111). Ini berkaitan dengan sikap kakitangan pihak tuan yang KURANG SOPAN di cawangan tuan. Masalah tersebut telah berlarutan HAMPIR SEBULAN. Masalah terjadi apabila saya memberikan sim card no saya kepada anak saudara saya yang berumur 11 tahun untuk kegunaan sehariannya.

Pada satu ketika no tersebut telah diterminatekan (setelah saya rujuk kepada 1111) kerana gagal menambah nilai. Pegawai bertugas mengesyorkan saya RUJUK kepada pihak cawangan terdekat untuk mengaktifkan semula akaun tersebut. Pegawai tersebut juga memaklumkan bahawa saya HANYA PERLU membawa kad pengenalan dan rm 10.00 sebagai caj pengaktifan.Pada 11.3.2010, saya telah merujuk kepada cawangan Petaling Jaya untuk mengaktifkan akaun tersebut.
Alangkah kecewanya saya apabila diberitahu oleh kakitangan (wanita) bernama NOR yang bertugas menjaga kaunter no giliran, bahawa saya PERLU membawa sim card no tersebut sekali untuk pengesahan dan pengaktifan. Bagi membuat pengesahan daripada jawapan kakitangan wanita tersebut saya telah menghubungi 1111 semula untuk mendapatkan kepastian sebenar. Apabila merujuk kepada 1111, jawapan yang diterima tetap sama dengan jawapan yang pertama iaitu HANYA datang membawa kad pengenalan dan rm 10.00 sebagai caj pengaktifan.

Disebabkan percanggahan info yang diberikan, saya meminta kakitangan 1111 tersebut supaya bercakap dengan N untuk kepastian. Apabila saya menerangkan keadaan kepada N dan menghulurkan telefon saya, N yang ketika itu berada di kaunter 2 dengan mimik muka yang agak TIDAK SOPAN terus bangun ke kaunter no dan mengambilkan no untuk saya TANPA berkata apa-apa dan mengarahkan saya duduk menunggu giliran walhal ketika itu saya sedang menghulurkan telefon kepadanya dan tercengang dengan tingkah laku N. Disebabkan N, saya bertanya kepada kakitangan 1111 yang sedang online ketika itu adakah tindakan N didengari dan tidak sopan. Kakitangan 1111 turut MENGAKU bahawa itu tindakan tidak sopan dan boleh didengari dengan jelas.Kejadian itu tidak berakhir di situ.

Apabila no saya dipanggil di kaunter 7 @ 6 (kurang ingat), N turut ke kaunter tersebut juga dan mengeluarkan ayat kepada teman celcomnya berbunyi "encik ni tidak bawak sim card, dah bagi tahu tapi degil nak jumpa juga". Saya terus meminta pegawai 1111 membuat aduan tentang KELAKUAN N YANG SANGAT KURANG AJAR dan meminta aduan disalurkan kepada pengurus cawangan tersebut supaya menghubungi saya semula untuk menceritakan masalah N.

Apabila menceritakan masalah saya kepada teman celcom N dan keinginan saya bertemu dengan Pengurus cawangan jika masalah masih tidak boleh selesai, teman celcom N tersebut BERJAYA menyelesaikan masalah saya selepas merujuk kepada seseorang yang berada di dalam bilik belakangnya. Saya ada bertanyakan kepada teman celcom N, kenapa perlu saya membawa sim card tersebut?. Dan jawapan yang diberitahu bahawa untuk PENGESAHAN SAHAJA. PERSOALAN saya, adakah tidak cukup dengan kad pengenalan saya sahaja kerana no telefon tersebut MEMANG didaftar di atas nama saya dan telah menggunakannya hampir 10 tahun???

Selang beberapa hari terdapat seorang pegawai 1111 (wanita) menghubungi saya semula dan saya TERPAKSA menceritakannya semula satu persatu. Pegawai itu juga memberitahu akan menyalurkan aduan itu kepada pihak cawangan.Pada 29.3.2010, saya menghubungi 1111 semula untuk semak baki tunggakan dan follow up aduan saya. Alangkah terkejutnya saya apabila diberitahu aduan saya TELAH DITUTUP walhal TIADA SESIAPA dari pihak cawangan hubungi saya. Apabila saya minta aduan baru dibuat, saya juga diberitahu aduan biasanya akan selesai dalam tempoh 2-3 minggu dan saya PERLU menunggu

lagi 2-3 minggu untuk maklumbalas.

Pada hari ini (6.4.2010), terdapat seorang kakitangan call centre pihak tuan bernama Z menghubungi saya untuk bertanyakan LAGI SEKALI masalah saya. Apabila saya bertanya kepada Z mengapa masih TIADA SESIAPA dari cawangan menghubungi saya, Z meminta saya PERGI SENDIRI TERUS ke cawangan tersebut untuk complaint. TERKEDU JUGA SAYA DENGAR. Z memberikan alasan PROCEDUR CELCOM dan call centre CELCOM HANYA untuk perkara BERKENAAN SERVICE SAHAJA. Kemudiannya saya meminta email address pihak atasan CELCOM untuk menceritakan masalah saya. Jawapannya TIADA dan PROSEDUR CELCOM.

Z juga meminta saya emailkan sahaja aduan saya kepada careline@celcom.com.my. Dan apabila di tanya, siapa yang akan melihat aduan saya nanti, Z menjawab TIDAK TAHU DAN TIDAK PASTI KERANA BANYAK JABATAN. Bila ditanya, mengapa pihak Z (yang kononnya tidak boleh menyelesaikan masalah pengguna) tidak menyalurkan aduan saya ke jabatan lain yang bersesuaian ATAU cawangan tersebut?? JAWAPANNYA TIDAK BOLEH & PROCEDUR CELCOM. PERSOALANNYA BUKAN KE SEMUA NI SATU SYARIKAT DI BAWAH CELCOM??

Apabila saya meminta no telefon cawangan supaya saya boleh terus menghubungi pengurus cawangan, jawapan Z dengan selamba "CAWANGAN CELCOM TIADA TELEFON". Jawapan yang ni MEMANG LAWAK BANGANG. PERSOALAN MACAMMANA PEMBEKAL TALIAN KOMUNIKASI TIADA NO TELEFON DI CAWANGAN MEREKA?????Apabila saya berseloroh bercakap "jgn sampai saya report kementerian", Z dengan tenang menjawab "TERPULANG KEPADA ENCIK, KAMI TIADA HALANGAN".

Ini umpama pihak Z menyokong tindakan saya jika ingin memanjatkan aduan ini ke tahap yang lagi tinggi.Setelah bercakap dengan Z yang serba tidak tahu dan berulang kali menyebut "PROSEDUR CELCOM", saya TETAP MEMINTA pihak atasannya menghubungi saya untuk maklumbalas dan Z bercakap akan menghubungi saya semula untuk memberikan maklumat lanjut.. TETAPI sehingga saat ini 7.4.2010 @ 12.46am tiada panggilan balas diterima. Disebabkan KECEKAPAN KAKITANGAN CELCOM yang terlibat dalam masalah saya, imej syarikat tuan telah SEMAKIN KABUR di mata saya.

Ini BUKAN KALI PERTAMA saya menghadapi masalah dengan cawangan ini. Diharap setelah pihak tuan membaca email saya ini, pihak tuan akan mengambil tindakan yang sewajarnya dan yang sepatutnya. JANGAN HANYA TAHU PROSEDUR CELCOM, TETAPI FAHAMI PENGGUNA TERLEBIH DAHULU.. Pihak tuan boleh hubungi saya melalui email ini ATAU mencari sendiri no telefon pasca bayar celcom saya dengan menggunakan nama penuh saya (sambil-sambil buat semakan aduan2, interaction2 yang pernah saya buat).

Status : Kami telah lanjutkan masalah di atas untuk perhatian syarikat dan pihak berkuasa untuk perhatian dan tindakan selanjutnya. &#65533;