



## PEMBERITAHUAN

### SALAH GUNA TALIAN KECEMASAN 999: TINDAKAN TEGAS AKAN DIAMBIL

**CYBERJAYA, 29 Ogos 2024** – Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia (MCMC) ingin memaklumkan, telah berlakunya peningkatan jumlah panggilan bukan kecemasan ke talian 999 yang membimbangkan sepanjang tempoh Julai 2024 yang lalu.

Peningkatan tersebut adalah berpandukan kepada hasil analisis yang dijalankan oleh *Malaysian Emergency Response Services 999 (MERS 999)*.

Hasil analisis berkenaan mendapati, talian kecemasan 999 telah disalahgunakan untuk pelbagai tujuan bukan kecemasan seperti:

- a) Pertanyaan berkenaan masalah Kad SIM yang disekat perkhidmatan;
- b) Aduan masalah kekurangan baki kredit (*Top-Up*);
- c) Aduan masalah berkenaan perkhidmatan utiliti seperti bekalan elektrik terputus, kotak meter bermasalah, pertanyaan bil elektrik dan gangguan bekalan air;
- d) Aduan masalah berkaitan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) seperti kereta ditarik, penemuan bangkai dalam longkang, dan binatang liar;
- e) Carian nombor telefon perkhidmatan seperti Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP), klinik-klinik pakar, syarikat telekomunikasi, syarikat lebuhraya, syarikat insurans, dan lain-lain;
- f) Semakan saman trafik;
- g) Aduan masalah berkaitan perkhidmatan e-hailing dan syarikat kurier seperti Grab dan Foodpanda; dan
- h) Tersalah dail (*auto-dial*) atau tertekan papan kekunci disebabkan oleh anak-anak, peranti telefon bermasalah.

Isu panggilan bukan kecemasan termasuk panggilan palsu (*crank call*) ke talian kecemasan 999 telah berlanjutan sejak beberapa tahun kebelakangan ini dan boleh memberi impak negatif kepada prestasi pengurusan panggilan kecemasan oleh MERS 999.

Berdasarkan rekod panggilan yang diterima oleh MERS 999 daripada bulan Januari sehingga Mei 2024, MERS 999 menerima secara purata lebih daripada 877 ribu panggilan setiap bulan dan kesemua panggilan ini perlu dijawab dan

dikendalikan oleh anggota terlatih di Pusat Respons 999. Daripada jumlah panggilan ini, MERS 999 menerima purata 62 peratus atau bersamaan 544 ribu panggilan bukan kecemasan, panggilan palsu dan panggilan senyap setiap bulan.

Bagi membendung penyalahgunaan talian kecemasan MERS 999 dan mengelakkan impak negatif kepada kualiti pengurusan kecemasan negara, MCMC telah melaksanakan tindakan penamatan perkhidmatan nombor telefon yang dikenal pasti membuat panggilan palsu (*crank call*) ke talian kecemasan 999. MCMC turut melaksanakan tindakan penguatkuasaan ke atas individu-individu yang dikenal pasti menyalahgunakan talian kecemasan 999.

Orang ramai diingatkan untuk tidak menyalahgunakan talian kecemasan 999 kerana talian berkenaan adalah khusus untuk menerima dan mengendalikan insiden kecemasan sebenar. Sebarang kegunaan bagi tujuan selain kecemasan adalah dilarang sama sekali.

Penyalahgunaan nombor talian kecemasan merupakan suatu kesalahan di bawah Seksyen 233 Akta Komunikasi dan Multimedia 1998. Sabit kesalahan, boleh didenda tidak melebihi RM50,000 atau penjara selama tempoh tidak melebihi satu tahun atau kedua-duanya sekali.

[www.mcmc.gov.my](http://www.mcmc.gov.my)