KETETAPAN BADAN REGULASI TELEKOMUNIKASI INDONESIA

NOMOR 04 TAHUN 2018

TENTANG

PENANGANAN PENGADUAN PENYALAHGUNAAN

JASA TELEKOMUNIKASI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BADAN REGULASI TELEKOMUNIKASI INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa setelah registrasi pelanggan jasa telekomunikasi diimplementasikan, masih ditemukenali penyalahgunaan jasa telekomunikasi oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab berupa pengiriman panggilan dan/atau pesan yang mengganggu dan tidak dikehendaki (*spam*), yaitu panggilan dan/atau pesan yang diindikasikan penipuan;

b. bahwa penyalahgunaan jasa telekomunikasi sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditangani dengan cepat dan terintegrasi sehingga kepercayaan masyarakat terhadap tujuan dan manfaat dari proses registrasi pelanggan jasa telekomunikasi terjaga dengan baik dengan tidak mengabaikan hak-hak pelanggan jasa telekomunikasi;

Menara Ravindo 11th Floor, Jl. Kebon Sirih Kav. 75 Menteng, Jakarta - INDONESIA 10340
Ph. (62-21) 3154970, 3154971 Fax. (62-21) 3155070
www.brti.or.id

c. bahwa Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia melakukan optimalisasi saluran pengaduan (*help desk*) yang saat ini tersedia sehingga keluhan pelanggan terhadap penyalahgunaan jasa telekomunikasi oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab dapat ditangani dengan baik;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Ketetapan Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia tentang Penanganan Pengaduan Penyalahgunaan Jasa Telekomunikasi;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 154, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3881);

2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3980);
4. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2016 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1135) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 21 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 12 Tahun 2016 tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1450);
5. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 6 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 103);
6. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 15 Tahun 2018 tentang Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1440);

7. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 480 Tahun 2015 tentang Pengangkatan Anggota Komite Regulasi Telekomunikasi pada Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia Periode 2015-2018;
8. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 464 Tahun 2018 tentang Perpanjangan Masa Kerja Anggota Komite Regulasi Telekomunikasi pada Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia Periode 2015-2018;
9. Ketetapan Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia Nomor 03 Tahun 2018 tentang Larangan Penyalahgunaan Data Kependudukan Tanpa Hak dan/atau Melawan Hukum untuk Keperluan Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi Prabayar;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : Ketetapan Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia tentang Penanganan Pengaduan Penyalahgunaan Jasa Telekomunikasi.

Pasal 1

Penanganan Pengaduan Penyalahgunaan Jasa Telekomunikasi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Ketetapan ini.

Pasal 2

Ketetapan ini mulai berlaku pada tanggal 10 Desember 2018.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 30 November 2018

BADAN REGULASI TELEKOMUNIKASI INDONESIA

KETUA,

AHMAD M. RAMLI

WAKIL KETUA,

ISMAIL

ANGGOTA,

AGUNG HARSOYO

DANRIVANTO B.

I KETUT P. KRESNA

M. IMAM NASHIRUDDIN

ROLLY R. PURNOMO

RONY M. BISHRY

TAUFIK HASAN

LAMPIRAN
KETETAPAN BADAN REGULASI TELEKOMUNIKASI INDONESIA
NOMOR 04 TAHUN 2018
TENTANG
PENANGANAN PENGADUAN PENYALAHGUNAAN JASA TELEKOMUNIKASI

KETENTUAN PENANGANAN PENGADUAN PENYALAHGUNAAN JASA TELEKOMUNIKASI

I. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Ketetapan ini adalah penanganan pengaduan penyalahgunaan jasa telekomunikasi berupa panggilan dan/atau pesan yang bersifat mengganggu dan/atau tidak dikehendaki oleh Pelanggan *(spam call and/or message)* yang diindikasikan **PENIPUAN** dalam segala bentuknya, termasuk namun tidak terbatas pada permintaan untuk segera mengurus pembayaran transaksi tertentu, transfer uang atau Pelanggan menjadi pemenang kuis atau undian.

II. ALUR PENGADUAN PELANGGAN JASA TELEKOMUNIKASI

Pelanggan yang menerima panggilan dan/atau pesan yang tidak dikehendaki, selanjutnya disebut Pelapor, diminta untuk merekam percakapan dan/atau memfoto *(capture)* pesan, serta nomor telepon seluler pemanggil dan/atau pengirim pesan.

↓

Pelapor mengirimkan nomor telepon seluler *(Mobile Subscriber Integrated Services Digital Network Number/*MSISDN) pelapor yang telah teregistrasi dengan benar dan berhak serta rekaman percakapan dan/atau foto pesan ke akun twitter BRTI: @aduanbrti

↓

Petugas *help desk* melakukan verifikasi dan analisis percakapan dan/atau pesan yang telah dikirim ke akun twitter BRTI: @aduanbrti

↓

Petugas *help desk* membuat tiket laporan ke dalam sistem SMART PPI dan mengirimkan pesan notifikasi dalam bentuk *e-mail* ke penyelenggara jasa telekomunikasi terkait yang meminta agar nomor telepon seluler (MSISDN) pemanggil dan/atau pengirim pesan diblokir

↓

Penyelenggara jasa telekomunikasi membuka dan menindaklanjuti laporan yang terdapat dalam sistem SMART PPI dengan melakukan blokir nomor telepon seluler (MSISDN) pemanggil dan/atau pengirim pesan yang terindikasi penipuan dalam waktu 1 X 24 jam

↓

Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memberikan notifikasi kepada BRTI terkait pengaduan pelanggan yang telah ditindaklanjuti atau diselesaikan ke sistem SMART PPI

↓

Dalam hal terjadi pemblokiran terhadap nomor telepon seluler (MSISDN) yang tidak terkait dengan penipuan, pemblokiran nomor telepon seluler (MSISDN) pemanggil dan/atau pengirim pesan dapat dibuka setelah ada klarifikasi dan/atau verifikasi yang dapat dipertanggungjawabkan yang disampaikan kepada BRTI sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

III. PENANGANAN OLEH PENYELENGGARA JASA TELEKOMUNIKASI

Setelah Penyelenggara Telekomunikasi membuka laporan yang terdapat dalam sistem SMART PPI:

A. Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memblokir nomor telepon seluler (MSISDN) yang digunakan untuk melakukan panggilan dan/atau mengirimkan pesan yang bersifat mengganggu dan tidak dikehendaki oleh Pelanggan *(spam call and/or message)* yang diindikasikan **PENIPUAN**.

B. Pemblokiran sebagaimana dimaksud pada huruf A wajib dilakukan paling lambat 1 x 24 jam setelah diterimanya *e-mail* dari petugas *help desk* kepada penyelenggara jasa telekomunikasi yang meminta agar nomor telepon seluler pemanggil dan/atau pengirim pesan diblokir.

C. Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib memberikan notifikasi kepada BRTI melalui sistem SMART PPI terkait pengaduan yang telah ditindaklanjuti atau diselesaikan.

D. Blokir nomor telepon seluler pemanggil dan/atau pengirim pesan dapat dibuka setelah ada klarifikasi dan/atau verifikasi yang dapat dipertanggungjawabkan dari pelanggan kepada BRTI sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Dalam hal klarifikasi dan/atau verifikasi sebagaimana dimaksud pada huruf D diterima, BRTI menyampaikan surat permintaan pembukaan blokir kepada penyelenggara jasa telekomunikasi.

IV. LAIN-LAIN

A. Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib melaporkan nomor telepon seluler (MSISDN) pemanggil dan/atau pengirim pesan yang telah diblokir beserta data-data terkait secara berkala setiap 1 (satu) bulan kepada Badan Regulasi Telekomunikasi Indonesia dan tembusannya dikirim kepada Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri dan Direktur Pengendalian Pos dan Informatika Ditjen PPI Kementerian Komunikasi dan Informatika selaku atasan Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS).

B. Pelapor wajib memberikan laporan yang benar dan bertanggung jawab atas laporan pengaduan yang dibuat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BADAN REGULASI TELEKOMUNIKASI INDONESIA

KETUA,

AHMAD M. RAMLI

WAKIL KETUA,

ISMAIL

ANGGOTA,

AGUNG HARSOYO

DANRIVANTO B.

I KETUT P. KRESNA

M. IMAM NASHIRUDDIN

ROLLY R. PURNOMO

RONY M. BISHRY

TAUFIK HASAN