



觀測期間：至113年3月18日

客訴觀測



◆ **觀測期間**：台台併：自112年12月1日至113年6月30日；遠亞併：自112年12月15日至113年6月30日

	台灣大哥大 (A)	12/1台台併(B) (因台台併所生客訴)		台台併 客訴占比 (B/A)%	遠傳電信 (C)	12/15遠亞併(D) (因遠亞併所生客訴)		遠亞併 客訴占比 (D/C)%
		B1	B2			D1	D2	
112年12月	435	219		50%	167	61		37%
		1	218			1	60	
113年1月	316	140		44%	289	163		56%
		1	139			9	154	
113年2月	221	100		45%	189	92		49%
		1	99			5	87	
113年3月	144	52		36%	121	69		57%
		0	52			3	66	
合計	1116	511		46%	765	385		50%
說明	1、(A)台灣大哥大客訴總數(原用戶+台星用戶)；(B)因台台併所生客訴-(B1)台灣大哥大用戶-(B2)原有台灣之星用戶；(C)遠傳電信(行動)客訴總數《原用戶+亞太(行動)用戶》；(D)因遠亞併所生(行動)客訴-(D1)遠傳用戶-(D2)原亞太(行動)用戶 2、原亞太電信之固網客訴，因客訴數量較少，另以電信消費爭議處理中心每月公告爭議處理報告書。							

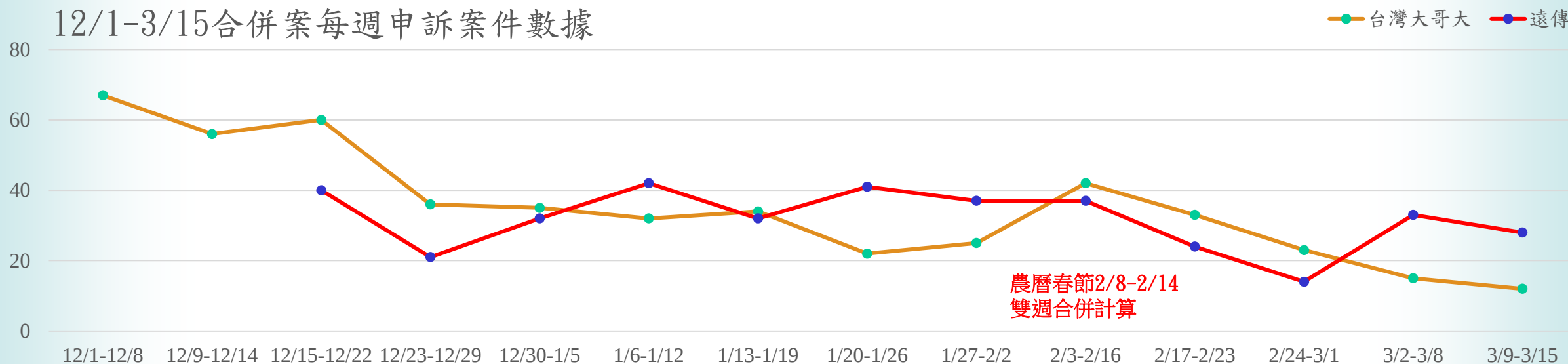


客訴觀測

◆ 每週申訴案件數據(目前統計為112/12/1-113/3/15)

	台灣大哥大 (A)	台台併(B)		台台併 客訴占比 (D/C)%	遠傳電信 (C)	遠亞併(D)		遠亞併 客訴占比 (D/C)%
		B1	B2			D1	D2	
113.3.2 ~ 113.3.8	56	15		27%	53	33		62%
		0	15			1	32	
113.3.9 ~ 113.3.15	39	12		31%	50	28		56%
		0	12			2	26	

12/1-3/15合併案每週申訴案件數據



客訴觀測

◆ 112年12月至113年6月台台併及遠亞併申訴案件(目前統計為12/1-3/18)

	台灣大哥大A	12/1台台併B		台台併客訴占比 (B/A) %	遠傳電信C	12/15遠亞併D		遠亞併客訴占比 (D/C)%
		B1	B2			D1	D2	
補貼款	14	0	3	21%	12	0	0	0%
通訊連線品質	748	3	419	56%	569	17	303	56%
申裝/異動/續約	148	0	42	28%	74	1	37	52%
停話/斷話	13	0	0		11	0	1	9%
資費	13	0	2	15%	18	0	4	22%
國際漫遊	24	0	6	26%	4	0	1	25%
簡訊	8	0	2	25%	2	0	1	50%
客服服務	46	0	25	54%	22	0	6	27%
退租	19	0	0		9	0	1	11%
計費問題	26	0	4	15%	14	0	5	36%
限速吃到飽	9	0	2	25%	0	0	0	0%
預付卡	19	0	2	11%	16	0	7	44%
催費	18	0	1	6%	13	0	1	8%
個資問題	5	0	0		0	0	0	0%
號碼可攜(NP)	6	0	0		1	0	0	0%
總計	1116	3	508	46%	765	18	367	50%
百分比	100%				100%			