



觀測期間：至113年5月13日

客訴觀測



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
- ◆ **觀測項目及數據**：(目前統計為12/1-5/13)

| | 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 | 211 | 68 | | 32% | 190 | 102 | | 54% |
| | | 0 | 68 | | | 4 | 98 | |
| 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

- ◆ **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
- ◆ **觀測項目及數據**：(目前統計為12/1-5/13)

| | 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 | |
| 113年4月 | 178 | 32 | | 18% | 193 | 83 | | 44% |
| | | 0 | 32 | | | 2 | 81 | |
| 113年5月 | 84 | 9 | | 11% | 106 | 33 | | 31% |
| | | 0 | 9 | | | 1 | 32 | |
| 合計 | 1445 | 568 | | 39% | 1133 | 534 | | 47% |
| 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

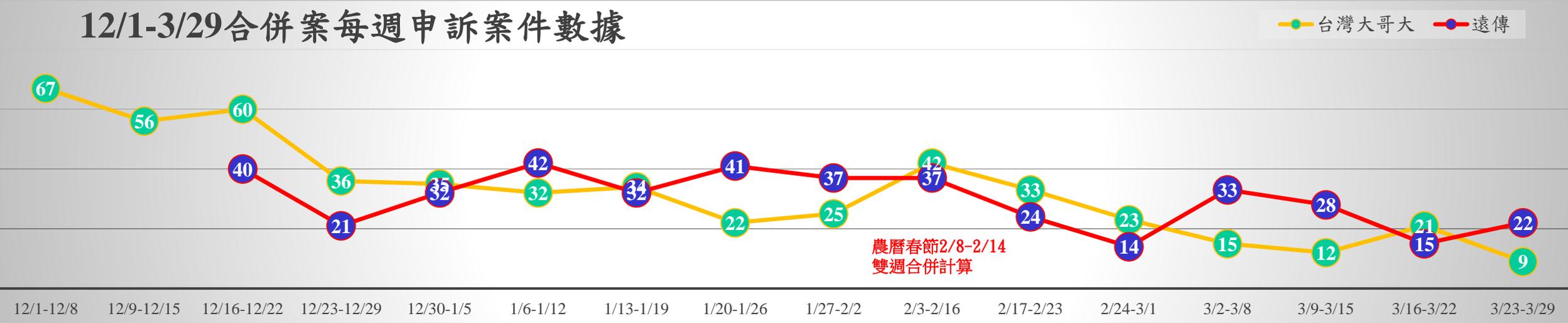
◆ 每週申訴案件數據(目前統計為112/12/1-113/5/10)

| | 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. 4. 13~ 113. 4. 19 | 55 | 6 | | 11% | 42 | 18 | | 43% |
| | | 0 | 6 | | | 0 | 18 | |
| 113. 4. 20~ 113. 4. 26 | 22 | 8 | | 36% | 47 | 21 | | 47% |
| | | 0 | 8 | | | 0 | 21 | |
| 113. 4. 27~ 113. 5. 3 | 37 | 5 | | 14% | 64 | 21 | | 33% |
| | | 0 | 5 | | | 0 | 21 | |
| 113. 5. 4~ 113. 5. 10 | 40 | 4 | | 10% | 46 | 16 | | 35% |
| | | 0 | 4 | | | 0 | 16 | |

客訴觀測

◆ 每週申訴案件數據(目前統計為112/12/1-113/5/10) (本頁每週二定期於官網「行動通信電信事業合併專區」揭露資訊)

12/1-3/29合併案每週申訴案件數據



3/30-5/10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12/1-5/13)

| | 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 | 21 | 0 | 3 | 14% | 19 | 0 | 0 | 0% |
| 通訊連線品質 | 988 | 3 | 465 | 47% | 872 | 20 | 437 | 52% |
| 申裝/異動/續約 | 173 | 0 | 46 | 27% | 90 | 1 | 41 | 47% |
| 停話/斷話 | 17 | 0 | 0 | | 15 | 0 | 1 | 7% |
| 資費 | 24 | 0 | 4 | 17% | 26 | 0 | 6 | 23% |
| 國際漫遊 | 33 | 0 | 8 | 24% | 6 | 0 | 1 | 17% |
| 簡訊 | 10 | 0 | 3 | 30% | 7 | 0 | 1 | 14% |
| 客服服務 | 56 | 0 | 26 | 46% | 23 | 0 | 6 | 26% |
| 退租 | 24 | 0 | 0 | | 12 | 0 | 2 | 17% |
| 計費問題 | 33 | 0 | 4 | 12% | 19 | 0 | 6 | 32% |
| 限速吃到飽 | 10 | 0 | 2 | 20% | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 預付卡 | 23 | 0 | 3 | 13% | 21 | 0 | 9 | 43% |
| 催費 | 20 | 0 | 1 | 5% | 22 | 1 | 2 | 14% |
| 個資問題 | 5 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 號碼可攜(NP) | 8 | 0 | 0 | | 1 | 0 | 0 | 0% |
| 總計 | 1445 | 3 | 565 | 39% | 1133 | 22 | 512 | 47% |
| 百分比 | 100% | | | | 100% | | | |