

行政院消費者保護處 函

地址：10058 臺北市忠孝東路1段1號

受文者：國家通訊傳播委員會

發文日期：中華民國111年9月19日

發文字號：院臺消保字第1110028977號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：書面建議.docx (1110028977-0-0.docx)

主旨：有關邀請本處為「台灣大哥大股份有限公司擬申請合併台灣之星電信股份有限公司案」及「遠傳電信股份有限公司擬申請合併亞太電信股份有限公司案」之鑑定人及提供鑑定意見事，復如說明，請查照。

說明：

- 一、復貴會本（111）年9月8日通傳平臺決字第11141021172號函及通傳平臺決字第11141021304號函。
- 二、依消費者保護法（下稱消保法）第41條及行政院處務規程第15條規定，本處為行政院內部單位，職司消費者保護基本政策之研擬。復依消保法第6條規定，消費者保護業務之主管機關，在中央為目的事業主管機關，在直轄市、縣（市）為直轄市、縣（市）政府。是以，貴會為電信服務之中央目的事業主管機關，合先敘明。
- 三、公平交易委員會（下稱公平會）基於市場競爭及事業結合之主管機關，於本年5月9日召開「台灣大哥大股份有限公司擬與台灣之星電信股份有限公司結合案」及「遠傳電信股份有限公司擬與亞太電信股份有限公司結合案」座談會，本處對於電信事業合併案所涉消費者權益之相關建

議，已於上開會議提供公平會綜整評估在案（如附件）。

有關旨揭合併案，仍請貴會本於權責卓處。

正本：國家通訊傳播委員會

副本：



本處尊重國家通訊傳播委員會（下稱通傳會）與公平交易委員會本於權責對結合案所作之決定，相關建議如下：

一、「台灣大哥大股份有限公司（下稱台哥大）擬與台灣之星電信股份有限公司（下稱台灣之星）結合案」部分：

（一）台哥大承諾落實終身優惠方案用戶之權益，建議將相關承諾列為結合案附款，促其履行。

（二）如審議決議不禁止結合，建議通傳會及業者：

1. 應確實向用戶充分揭露結合相關資訊，避免「有通知，沒有到」的情形。結合前後之客服電話、APP 及官網均應正常運作，避免電話打不通或 APP 不能用，致消費者找不到人。
2. 如有用戶因業者結合衍生攜碼或解約之需求，請採有利於消費者之解釋。
3. 建議通傳會於業者結合前後，增加上網速率量測之頻率，以督促電信業者踐行其承諾，提供消費者更廣之涵蓋範圍及更高品質之服務；尤應避免結合前後之系統銜接或切換造成用戶通訊遲延或阻斷，並積極改善訊號集中六都之城鄉差距問題。
4. 查本院申訴系統，已有消費者申訴台灣之星以將與台哥大結合，訊號將大幅改善為由，鼓吹消費者締約；或稱即將與台哥大結合，不派員施工改善訊號等，建議通傳會瞭解並輔導。

二、「遠傳電信股份有限公司擬與亞太電信股份有限公司結合案」部分：

本處對於本案之立場同台哥大與台灣之星結合案之立場，相關建議同上。