



觀測期間：至113年4月29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
- ◆ 觀測項目及數據：（目前統計為12/1-4/29）

	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	174	32		18%	189	83		44%
		0	32			2	81	
合計	1357	559		41%	1023	501		49%
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

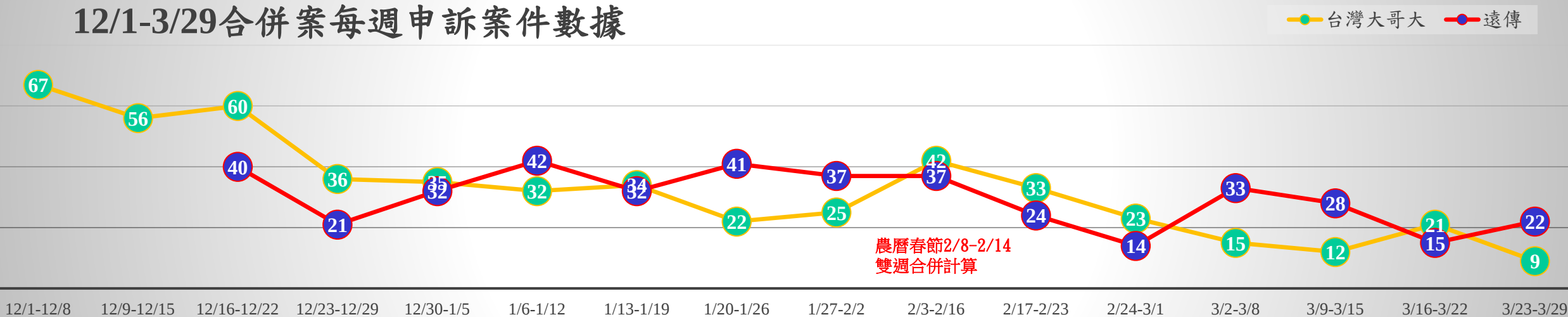
◆ 每週申訴案件數據(目前統計為112/12/1-113/4/26)

	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	

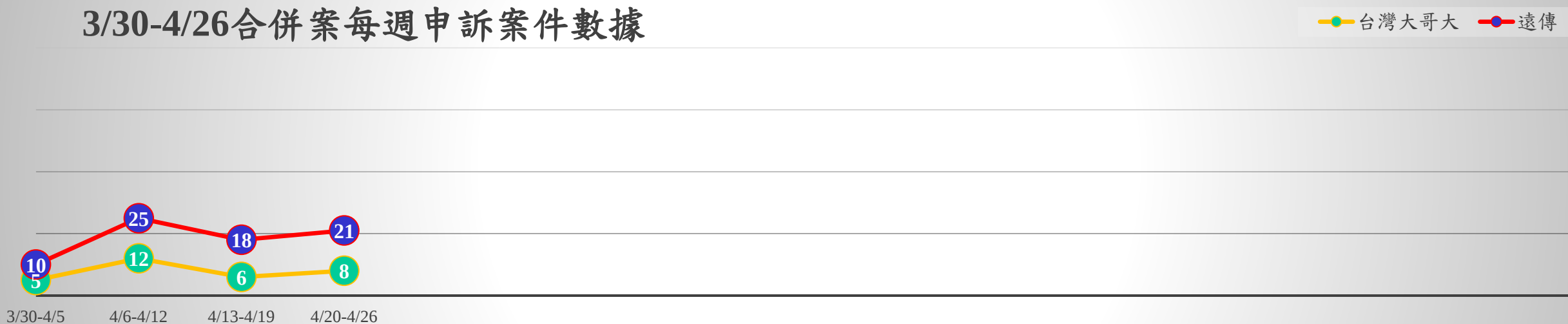
客訴觀測

◆ 每週申訴案件數據(目前統計為112/12/1-113/4/26) (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



3/30-4/26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12/1-4/29)

	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	18	0	3	17%	17	0	0	0%
通訊連線品質	919	3	457	50%	780	19	408	55%
申裝/異動/續約	168	0	45	27%	84	1	40	49%
停話/斷話	17	0	0		13	0	1	8%
資費	21	0	4	19%	24	0	6	25%
國際漫遊	31	0	8	26%	6	0	1	17%
簡訊	10	0	3	30%	5	0	1	20%
客服服務	54	0	26	48%	23	0	6	26%
退租	23	0	0		12	0	2	17%
計費問題	32	0	4	13%	19	0	6	32%
限速吃到飽	9	0	2	22%	0	0	0	0%
預付卡	23	0	3	13%	18	0	7	39%
催費	19	0	1	5%	21	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	1357	3	5	41%	1023	21	480	49%
百分比	100%				100%			