



觀測期間：至113年5月6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12/1-5/6）

- ◆ **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12/1-5/6）



- ◆ 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12/1-5/6）

	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	47	5		11%	57	17		30%
		0	5			1	16	
合計	1408	564		40%	1084	518		48%
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112/12/1-113/5/3)

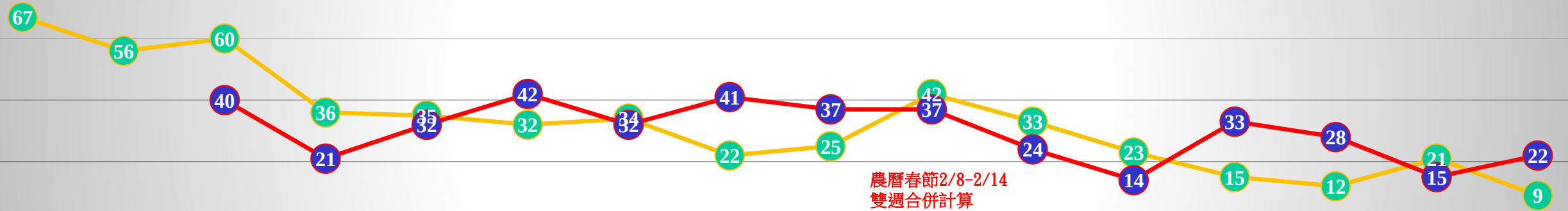
	台灣大哥大 (A)	台台併(B)		台台併 客訴占比 (D/C)%	遠傳電信 (C)	遠亞併(D)		遠亞併 客訴占比 (D/C)%
		B1	B2			D1	D2	
113. 4. 13~ 113. 4. 19	55	6	0	11%	42	18	0	43%
113. 4. 20~ 113. 4. 26	22	8	6	36%	47	21	18	47%
113. 4. 27~ 113. 5. 3	37	5	8	14%	64	21	21	33%

客訴觀測

◆ 每週申訴案件數據(目前統計為112/12/1-113/5/3) (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)

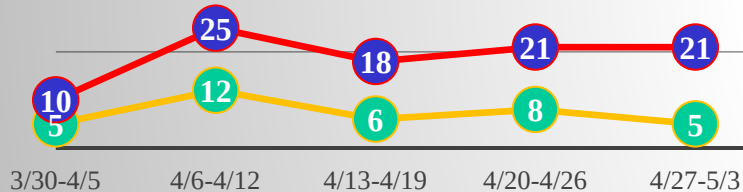
12/1-3/29合併案每週申訴案件數據

台灣大哥大 遠傳



3/30-5/3合併案每週申訴案件數據

台灣大哥大 遠傳





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12/1-5/6)

	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	19	0	3	16%	18	0	0	0%
通訊連線品質	957	3	461	48%	833	20	423	53%
申裝/異動/續約	172	0	46	27%	85	1	40	48%
停話/斷話	17	0	0		14	0	1	7%
資費	23	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%	6	0	1	17%
客服服務	55	0	26	47%	23	0	6	26%
退租	24	0	0		12	0	2	17%
計費問題	32	0	4	13%	19	0	6	32%
限速吃到飽	10	0	2	20%	0	0	0	0%
預付卡	23	0	3	13%	19	0	8	42%
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	1408	3	56	40%	1084	22	496	48%
百分比	100%				100%			