國家通訊傳播委員會主管113年度決算評估報告

二、近3年度行動通訊申訴案件中，以連線品質占比偏高，允宜積極探究原因並研謀改善，以建構優質通訊傳播環境

通訊傳播監督管理基金(以下簡稱通傳基金)113年度「平臺事業監理計畫」預算數2,034萬9千元、決算數2,036萬2千元，係辦理通訊傳播平臺事業營運之監督管理、服務之評鑑及管理業務。經查：

(一)電信事業應維持一定通訊品質之電信服務，並接受主管機關檢查

通傳基金以「建構及維護公平競爭、健全發展、多元普及之優質通訊傳播環境，讓民眾可以享有更高品質之多元通訊傳播服務」為願景，積極改善並提升通訊傳播市場與環境。依電信管理法第12條第1及2項規定[1]略以，為保障基本通信權益，電信事業應分攤普及服務虧損及必要之管理費用，確保全體國民以合理負擔價格使用基本品質之電信服務。另依同法第18條規定[2]略以，電信事業應就其電信服務品質定期自我評鑑，主管機關得定期檢查並公布檢查結果，顯示業者應維持一定通訊品質，並接受主管機關檢查。

(二)近3年度行動通訊申訴案件中，連線品質占比均逾五成，允宜探究原因並研謀改善

近3年度(111至113年度，下同)行動通訊申訴案件數以通訊連線品質類別最高，113年度行動通訊申訴總案件計5,364

[1]依電信管理法第12條第1項規定：「為保障國民基本通信權益，電信事業應分攤電信普及服務所生虧損及必要之管理費用。但其電信服務年營業額在主管機關公告一定金額以下者，不在此限。」同法同條第2項規定：「前項所稱電信普及服務，指全體國民得按合理可負擔之價格，使用不可或缺之基本品質之電信服務。」

[2]依電信管理法第第18條規定：「經主管機關認定之電信事業，應就其電信服務品質，按主管機關公告所定項目及格式定期自我評鑑，並公布評鑑結果。主管機關得定期檢查並公布檢查結果。」

件，其中通訊連線品質申訴案件共3,658件，占68.2%，較111及112年度之58.22%及55.77%大幅增加，且均逾五成(詳表1)，顯示行動通訊連線品質容有改善空間。為強化優質通訊傳播環境，維持電信服務基本品質，允宜探究原因，並督促業者提升行動通訊連線品質。

表1　111至113年度行動通訊申訴類別統計表　　單位：件；%

爭議類別	111年度	112年度	113年度
通訊連線品質(A)	3,496	2,803	3,658
申裝異動續約	500	449	289
客戶服務	387	328	161
其他	1,622	1,446	1,256
合計(B)	6,005	5,026	5,364
通訊連線品質占比(A/B)	58.22	55.77	68.20

說　　明：申訴項目繁多，表內僅列出前3大項目。
資料來源：通傳會提供，本中心整理。

綜上，通傳基金113年度「平臺事業監理計畫」決算數2,036萬2千元，辦理通訊傳播平臺事業營運之監督管理及評鑑等業務，督導電信事業應維持一定通訊品質，並接受主管機關檢查，惟近3年度行動通訊連線品質申訴案件占比均偏高，允宜探究原因並研謀改善，俾提供民眾優質通訊傳播環境。