

檔 號：

保存年限：

臺南市政府 函

地址：73001臺南市新營區民治路36號

承辦人：陳靜娟

電話：06-6322231#6077

傳真：06-6354040

電子信箱：chingchuan@mail.tainan.gov.tw

受文者：臺南市議會

發文日期：中華民國114年9月24日

發文字號：府法消字第1141270699號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：書面答覆乙份(42359_1270699A00_ATTCH1.pdf)

主旨：檢送本府對貴會第4屆第9次臨時會決議案（第6號）「請市府協調有線電視及中華電信提出費用減免方案，針對受災地區用戶減免及緩繳3個月費用，減輕及體恤受災戶之經濟負擔」之書面答覆乙份，請查照。

說明：復貴會114年8月22日南議議事字第1140007820號函。

正本：臺南市議會

副本：臺南市政府秘書長室(含附件)、臺南市政府研究發展考核委員會(含附件)、臺南市政府法制處(含附件)

電 2025/09/24 文
交 16:10:02 章

議事組

114/09/24



1140008828

本府就「請市府協調有線電視及中華電信提出費用減免方案，針對受災地區用戶減免及緩繳 3 個月費用，減輕及體恤受災戶之經濟負擔」案，謹就中華電信費用減免方案敬答覆如下：

- 一、針對丹娜絲颱風造成本市溪北多區收訊不良甚或斷訊情形，法制處於 114 年 7 月 21 日召開丹娜絲颱風電信斷訊補償方案及設施清理修復研商會議，請三大電信業者中華、遠傳與台灣大哥大及電信業主管機關國家通訊傳播委員(下稱通傳會)，針對電信斷訊復原、補償及設施清理修復事宜進行研商，會中提出五大補償方案建議：(1) 災區月租費減免 2 個月；(2) 免費換卡；(3) 換機 7 折；(4) 維修與配件 8 折及(5) 重災區帳單催繳延長至 3 個月。業者嗣於 114 年 7 月 28 日回覆，針對方案(2)、(3)、(4)已提出配合措施，惟方案(1) 減免 2 個月租費優惠部分，業者均表示仍將依服務契約規定，視受風災影響天數按日減免月租費，另方案(5)催繳期限部分，三家電信業者雖予延長，但皆未至 3 個月。
- 二、法制處於 114 年 8 月 8 日「行政院 114 年 7 月颱風豪雨雲嘉南災後復原前進指揮所第五次工作會議」提案請協助爭取月租費減免等優惠，會議決定：「有關通訊不良或是斷訊的狀況，影響民眾生活及對外之聯繫，是否可請三大電信業者善盡企業責任，衡酌月租費減免、免費換卡、維修配件折扣等相關實質上之協助一事，請通傳會再與三大電信業者協調，以減輕災民經濟上的負擔。」
- 三、另於 114 年 9 月 2 日函請通傳會依前揭會議決定積極協處本案，並針對天災造成大範圍、長時間之斷訊或通訊不良，研議修正現行定型化服務契約條款或增訂相關規定，以促進業者更完善其通訊服務；同時亦函請三大電信業者考量本案之特殊性，鑒於本次風災造成長時間、大範圍之斷訊，致修復作業延遲或修復後仍存有通訊不良狀況，如仍按契約規定對消費者有失公允，故就本府前揭建議方案再為斟酌，以維護災區民眾通訊權益。
- 四、迄至 9 月 5 日本府受理相關消費爭議申訴案計 7 件，將盡力協助消費者爭取合法權益，並持續關注本案後續發展。