

(三) 本院顏委員寬恒，針對是方電訊內湖機房大樓因為火警斷訊，直接影響全台上千萬行動上網以及部分網友在家中上網的消費者權益，一把火燒出機房代管及未來雲端應用的潛在危機，也凸顯出網路連線備案的重要性，主管機關需要儘早做出適當對策，以保障消費者權益，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、企業電腦及網路化後，公司資料跟核心營運系統是公司的命脈，要維持資料安全保存，以及核心營運安全不間斷，不受地震、火災等天災或是人為問題等影響，成為最重要的課題。部分中小企業因考量成本，不自建機房，將機房代管或將資料等放上網際網路資料中心等，未來雲端化後，機房代管甚至放上雲端，相關資料保全及營運安全也更受重視。
- 二、主機房的安全措施，從一開始的土建、樓房設計、機房設計、電力、空調、送電等，最重要就是不斷電系統，因此會建議客戶建立備援措施，客戶可以選擇自己的機房備援，或者由機房代管或雲端業者進行備援，最好可以做到異地備援，且機房最好位於不同棟的大樓，且相距要在一定的公里數以上。
- 三、影響較大的遠傳、台灣大及威寶三家電信公司，都有租用是方電訊機房，因此影響消費者的數目相當龐大。此次上網斷訊或龜速雖影響全台千萬用戶，但依據政府的規定，消費者得符合完全斷訊 2 小時以上的條件才可向電信服務公司求償。未來必須避免類似事件的發生，需要主管機關做好因應計畫，避免造成民眾權益受損。

(四) 本院顏委員寬恒，針對中華電信提供的光世代網路服務，所稱 50M 僅指最高可提供的線路速率，不代表用戶實際使用速率，且所提供申辦用戶實測下載資料速率僅部分達到廣告所宣稱，因此裁處五百萬元罰鍰，並要求立即停止違法行為，為保障消費者權益，請主管機關嚴加注意，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、目前中華電信寬頻用戶約有四五〇萬戶，其中光世代用戶有二七〇萬戶、ADSL 有一八〇萬戶。中華電信提供的光世代網路服務，所稱 50M 僅指最高可提供的線路速率，不代表用戶實際使用速率，且所提供申辦用戶實測下載資料速率僅部分達到廣告所宣稱，因此被裁處五百萬元罰鍰，並要求立即停止違法行為。
- 二、中華電信不服，提起訴願遭駁回後，提起行政訴訟，並主張廣告網頁及交易文件等，均提醒消費者注意「速率規格不等同於實際上網速率」，且裝機施工前，也供消費者檢測，以了解實際上網速率，罰鍰處分有違比例、平等原則。