

專案質詢

9-1-7-0189

立法院議案關係文書 中華民國 105 年 3 月 30 日印發

案由：本院王委員惠美，有鑒於國人對於行動通訊依賴性日漸增高，許多民眾家中僅用手機做為通訊聯繫而未申裝市話，而在國內眾多通訊業者中，以政府持股的中華電信市佔率最高；然而，中華電信在增加服務用戶數同時，卻未針對收訊品質與客戶服務等有所提升；本席近日接獲多件民眾陳情，表示因住家或工作場所的手機收訊品質低落，而向中華電信申請申裝訊號強波器，但中華電信卻以採購流程冗長為由拖延申裝時間，影響用戶權益。交通部身為中華電信最大股東，有責任督促中華電信改善收訊品質以及修正訊號強波器等採購、申裝流程，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、國家通訊傳播委員會統計，截至 105 年 1 月公布，國內之行動通訊用戶數總數為 2920 餘萬戶，而市話用戶數僅 118 萬餘戶，顯見國人對於行動通訊的依賴度遠高於室內電話。
- 二、根據今週刊對國內各通訊業者滿意度之調查，雖然中華電信整體滿意度達六成，但不滿意的用戶中卻高達八成的原因為收訊不佳，顯見中華電信之收訊品質仍有待提升；然而由於民眾對於設置基地台普遍存有疑慮，故在提升收訊品質上，多以加裝訊號強波器為改善方式。
- 三、然而，對於強波器之申裝，中華電信卻表示該公司強波器採購數量不多，且採購時間冗長，民眾要裝強波器必須要等一段時間才能申裝，顯見中華電信在提升收訊品質以及客戶申訴上仍有改善空間；交通部做為最大股東，確有肩負督促中華電信改善之責。