

林邊鄉轄內通訊品質改善說明會會議紀錄

- 一、 開會事由：本鄉轄內通訊品質改善
- 二、 開會時間：中華民國 106 年 5 月 6 日上午 9 點 30 分
- 三、 開會地點：林邊鄉河濱公園羽球館停車場（屏東縣林邊鄉堤防路 6-1 號）
- 四、 主持人：林邊鄉長陳俊吉 紀錄：戴玓
- 五、 出席單位及人員：詳如簽到簿
- 六、 主持人致詞：(略)
- 七、 與會人員發言：(略)
- 八、 會議結論：

(一)、六家電信業者一致同意於 106 年 8 月 31 日前另覓地點設置基地台，並自行拆除河濱公園羽球館旁之基地台，且保證持續維持良好通訊品質。

(二)、鄉長要求設籍林邊鄉的居民，106 年 4 月份的電信費用應全免，業者代表表示有關補償部份，需向上級反應研議之。

屏東縣林邊鄉高抗災通信平台拆除引發林邊及佳冬地區居民反應通訊品質不佳、減免費用及改善措施
會議紀錄

一、會議時間：106年5月12日下午2時00分

二、會議地點：屏東縣政府南棟302會議室

三、主持人：吳消保官清宜

四、出席人員簽名：如簽到單

記錄：吳清宜

五、前言

本次會議就林邊鄉高抗災通信平台拆除引發林邊及佳冬地區通訊品質不良，造成該地鄉民經濟及生活不便而權益受損，本案林邊鄉公所自105年12月起即與各通訊業者召開協調會議並決議自106年4月份拆除該平台，各家業者於105年1月至3月期間即應有所準備並有義務提供該地區民眾有穩定通信品質，惟自4月5日起媒體及消費者陸續反應該地區通訊不良，為維護消費者權益，請各家通訊業者提出減免方案及改善措施。

六、決議事項

- (一) 建議各家通訊業者就林邊鄉林邊村、中林村、永樂村等3村居民，自106年4月10日起至106年5月6日期間因高抗災通信平台斷電造成通訊品質不佳以致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞之情形，其暫停通信期間，應依行動通信網路業務服務契約範本第32條規定，以消費者使用方案之當月月租費全免或提供等值之電信服務。
- (二) 各家業者之減免方案，請於106年5月30日前函文本府並公告消費者週知，以維護消費者權益。

檔 號：
保存年限：



遠傳電信股份有限公司 函

地址：114 台北市內湖區瑞光路468號
聯絡人：林小姐
聯絡電話：(04)37039935



受文者：屏東縣政府

發文日期：中華民國106年5月26日
發文字號：遠傳(發)字第10610505327號
遠別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：函復鈞府106年5月12日召開「屏東縣林邊鄉高抗災通信平台拆除引發林邊及佳冬地區居民反映通訊品質不佳、減免費用及改善措施」會議乙事，詳如說明，懇請查照。

說明：

- 一、依據屏東縣政府中華民國106年5月17日屏府消保字第10616650200號函辦理。
- 二、關於旨揭會議建議各家電信業者就林邊鄉、中林村、永樂村等3村居民因106年4月10日起至106年5月6日期間因高抗災通信平台拆除造成通訊品質不佳，應依本公司行動寬頻業務服務契約第33條規定，扣減消費者當月月租費或提供等值之電信服務乙案，本公司茲分項說明臚列於后：

(一)屏東縣林邊鄉高抗災通信平台拆除為鄉公所召開公聽會後決議不再續約，要求各家電信業者關站拆除，後經協調於106年5月6日同意各家電信業者恢復訊號，但須於106年8月前關站另覓地點重建。上述情形，實無第三代行動通信/行動寬頻業務服務契約第33條（經國家通訊傳播委員會106年5月3日通傳平臺字第10600177240號函核准）所稱「因可歸責於甲方之事由造成系統或電信機線

屏東縣政府 1060531



10618284100

設備障礙、阻斷，以致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞」之情形，自無由提供扣減月租費或提供等值之電信服務月租。

(二)本公司向來秉持著誠信態度及尊重客戶之立場解決問題，本公司客服中心接獲用戶反映因訊號涵蓋問題致使用不便之情況，本公司客服人員均會依門號月租資費方案、門號實際用量等資訊，主動提供用戶部份月租減免之處理方案。

三、承上，由於無線電波傳遞特性，行動收訊、上網連線速度會隨地形、氣候、建物遮蔽、使用人數及地點等因素皆可能影響通信連線品質，本公司仍會持續積極尋找適當架設基地台的地點及其他改善收訊之方式，期以提供客戶更佳服務品質，並確保電信產業健全發展。

正本：屏東縣政府、屏東縣政府消費者保護官

副本：國家通訊傳播委員會南區監理處、屏東縣林邊鄉公所、屏東縣佳冬鄉公所

2017-05-31
交 08:28:28 章

遠傳電信股份有限公司

檔 號：
保存年限：

台灣之星電信股份有限公司 函

地址：11493臺北市內湖區堤頂大道2段239
號6樓

聯絡地址：中和郵政4-250信箱

承辦人：廖小姐

電話：02-2657-2788#8972

受文者：屏東縣政府

發文日期：中華民國106年5月26日

發文字號：台灣之星字第1060526010號

遠別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：有關屏東縣林邊鄉等地區反應通訊發通信障礙事件後續處理說明，敬請查照。

說明：

一、謹依屏東縣政府中華民國106年5月17日屏府消保字第10616650200號函辦理。

二、有關 貴府代民眾反應『屏東縣林邊鄉及佳冬鄉等地區』收訊問題乙事，本公司甚為重視，旋即聯絡表達關切。經查上述地點因住戶嚴重抗爭，致站台建設不易，本公司已列入改善計畫，期間造成民眾使用不便，謹致最深歉意。針對上述收訊問題本公司將依用戶使用狀況個案提供優惠方案。

三、以上陳明，敬請查照。

正本：屏東縣政府

副本：

屏東縣政府 1060531



10618298200

檔 號：
保存年限：

台灣大哥大股份有限公司 函

地址：11072臺北市信義區菸廠路88號12樓
承辦人：郭耀文
電話：(07)860-0999#47020
傳真：(02)66368660

受文者：屏東縣政府

發文日期：中華民國106年5月31日
發文字號：台信南維簡字第1060000369號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：有關 貴府要求就林邊鄉高抗災通信平台因居民抗爭拆除
期間引發林邊村等3村居民反映收訊問題提出減免方案一案
，復如說明，請 查照。

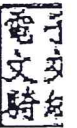
說明：

一、依據 貴府106年5月17日屏府消保字第10616650200號函辦理。

二、有關旨揭事宜，謹回覆如下：

(一)、經查，貴府來函所提及「行動通信網路服務契約範本第32條(現行服務契約第33條)」所規範減免月租費之情形，應限於「系統或電信機線設備障礙、阻斷，以致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞」始適用之；惟查，本次林邊鄉高抗災通信平台拆除係因居民抗爭所致，為單點基站拆除，並非該規定所述之情形，且此拆除亦不可歸責於本公司，因此無法適用該規定，敬請 明察。

(二)、惟，本公司基於服務立場，若有用戶向本公司反映因上述基站遭居民抗爭拆除而受有影響，將視情況個案



屏東縣政府 1060601



10618463300

提供費用減免。

三、本案說明如上，特此函復。

正本：屏東縣政府

副本：國家通訊傳播委員會南區監理處、屏東縣政府消保官室、屏東縣林邊鄉公所、屏東縣佳冬鄉公所

2017-06-07
交 07:42:17 章

裝



訂



線

檔 號：
保存年限：

中華電信股份有限公司行動通信分公司 函

地址：10641台北市愛國東路35號
黎美智、02-33166626

受文者：屏東縣政府

發文日期：中華民國106年5月31日
發文字號：行維三字第1060000217號
遠別：遠件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：有關林邊鄉高抗災通信平台拆除影響通信品質、減免費用及改善措施相關問題乙案，復如說明，請查照。

說明：

- 一、復貴府106年5月17日屏府消保字第10616650200號函。
- 二、按本基地臺平時不僅提供便捷良好之通信服務，於天然災害期間等災難救助時，更可提供即時之緊急聯絡需要，倘本臺因民眾之疑慮或其他因素而致拆除，勢將影響該地區民眾的通信權益。
- 三、查因該地區居民激烈反對設置，致該臺被迫暫時關閉。經參與106年5月6日林邊鄉公所召開之說明會後，該基地臺已重新開啟，並已恢復正常服務。惟本分公司基於尊重民意，並兼顧該地區民眾既有之通信權益，配合開會決議，延後四個月拆除，將另覓適合地點設置，以確保行動通信服務品質。
- 四、基於行動電話為移動性使用產品，每一位客戶之使用行為語音、語音+上網、上網，使用量、使用地點(單一地點使用、單二地點使用或多點使用)之受影響程度亦不相同，如確實影響到使用情形，建請民眾手機直撥「800」，或以



屏東縣政府 1060531



10618341200



市話撥打免付費客服專線「0800-080-090」，本公司將依
各客戶實際受影響程度適當處理。

正本：屏東縣政府

副本：國家通訊傳播委員會南區監理處、屏東縣林邊鄉公所、屏東縣佳冬鄉公所、屏東
縣政府消費者保護官室、行分高雄營運處、行分高雄營運處屏東營運中心

2017-05-31
交 12:38 文 章

裝

訂

線



檔 號：
保存年限：

屏東縣林邊鄉公所 函

地址：927屏東縣林邊鄉光林村和平路53號
承辦人：戴玓
電話：08-8755123#1303
傳真：08-8751009

受文者：本所民政課

發文日期：中華民國106年9月14日
發文字號：林鄉民字第10631018700號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如主旨

主旨：函轉本鄉訊號異常列表資料乙份，惠請貴會督促相關電信業者改善電信訊號以保障本鄉鄉民良好通訊品質，請查照。

說明：依據106年9月1日本鄉訊號品質檢測及檢討會議結論辦理。

正本：國家通訊傳播委員會、遠傳電信股份有限公司、中華電信股份有限公司行動通信分公司高雄營運處、台灣大哥大股份有限公司、台灣之星電信股份有限公司、亞太電信股份有限公司、屏東縣政府(消保官室)
副本：張先生、本所民政課

鄉長陳俊吉

檔 號：
保存年限：

抄
本

屏東縣林邊鄉公所 函

地址：927屏東縣林邊鄉光林村和平路53號

承辦人：戴玓

電話：08-8755123#1303

傳真：08-8751009

電子信箱：

受文者：

發文日期：中華民國106年9月14日

發文字號：林鄉民字第10631020100號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：鄉民張先生陳情書

主旨：關於電信業者因通訊品質不佳造成本鄉四月份行動通訊斷訊乙案，請查照。

說明：

- 一、有關本鄉鄉民張先生之陳情書建請鈞府通案辦理(如附件)。
- 二、電信業者是否依本(106)年5月17日鈞府消保字第10616650200號函決議給予消費者當月月租費全免或提供等值之電信服務之補償並將相關訊息公告予消費者週知，因本案係屬鈞府之權責為保障消費者權益，請鈞府追蹤後續處理情形並將結論公布於鈞府網站，以昭公信及維護縣(鄉)民權益。

正本：屏東縣政府

副本：張先生、行政院消費者保護處、國家通訊傳播委員會、遠傳電信股份有限公司、中華電信股份有限公司行動通信分公司高雄營運處、台灣大哥大股份有限公司、台灣之星電信股份有限公司、亞太電信股份有限公司

鄉長 陳俊吉

檔 號：

保存年限：

屏東縣政府 函

地址：900屏東縣屏東市自由路527號

承辦人：李禎祥

電話：7320415分機6124

電子信箱：a001080@oa.ptg.gov.tw

927

屏東縣林邊鄉中山路279號

受文者：屏東縣林邊鄉公所

發文日期：中華民國106年9月20日

發文字號：屏府消保字第10671813100號

遠別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如文

主旨：為貴所函詢電信業者因通訊品質不佳造成轄內鄉民四月份行動通訊斷訊之補償疑義乙案，復請查照。

說明：

- 一、復貴所106年9月14日林鄉民字第10631020100號函。
- 二、所詢旨揭通訊問題，電信業者是否依106年5月17日本府消保字第10616650200號函決議給予消費者當月月租費全免或提供等值之電信服務之補償乙節，查本案依本府前開會議紀錄略以：「…六、決議事項（一）建議各家通訊業者就林邊鄉…居民，…應依行動通信網路業務服務契約範本第32條規定，以消費者使用方案之當月月租費全免或提供等值之電信服務。…」，核該決議事項內容係本府以建議之方法，促請相關電信業者為一定作為，其性質上係屬行政指導，合先說明。
- 三、本案後續處理方案，業經各家電信業者依上開會議分別查復並副知貴所（台灣之星除外）如後附件。

正本：屏東縣林邊鄉公所

副本：本府消費者保護官室

縣長 潘孟安

本案依分層負責規定授權業務主管決行

檔 號：
保存年限：

屏東縣政府 函

地址：900屏東縣屏東市自由路527號
承辦人：李禎祥
電話：7320415分機5242
傳真：7325964
電子信箱：a001080@oa.pthg.gov.tw

受文者：屏東縣林邊鄉公所

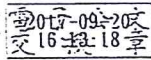
發文日期：中華民國106年9月20日
發文字號：屏府消保字第10671811800號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：為本縣林邊鄉公所接獲鄉民反映該鄉電信訊號異常乙案，
惠請落實通訊之暢通，以確保消費者權益，請查照。

說明：依據本縣林邊鄉公所106年9月14日林鄉民字第1063101870
0號函(諒達)辦理。

正本：國家通訊傳播委員會、遠傳電信股份有限公司、中華電信股份有限公司行動通信
分公司高雄營運處、台灣大哥大股份有限公司、台灣之星電信股份有限公司、亞
太電信股份有限公司

副本：屏東縣林邊鄉公所、本府消費者保護官室



本案依分層負責規定授權業務主管決行

屏東縣林邊鄉公所 1060920



10631043000

檔 號：
保存年限：

國家通訊傳播委員會 函

地址：10052臺北市中正區仁愛路1段50號
傳 真：07-2391126
聯 絡 人：蔡宜璋 07-2391121
電子郵件：ictsai@ncc.gov.tw

受文者：屏東縣林邊鄉公所

發文日期：中華民國106年9月27日
發文字號：通傳南決字第10600469830號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：1060918國家通訊傳播委員會函.pdf

主旨：有關貴府轉林邊鄉公所反映該鄉電信訊號異常，惠請落實
通訊暢通乙案，復如說明，請查照。

說明：

- 一、依貴府106年9月20日屏府消保字第10671811800號函辦理。
- 二、本會業以106年9月18日通傳南決字第10600461120號函，
請案關業者儘速查明妥處(影附)。

正本：屏東縣政府

副本：屏東縣林邊鄉公所、中華電信股份有限公司、台灣大哥大股份有限公司、遠傳電
信股份有限公司、台灣之星電信股份有限公司、亞太電信股份有限公司

2017-09-27
11:39:36章

屏東縣林邊鄉公所 1060927



檔 號：
保存年限：

中華電信股份有限公司行動通信分公司 函

地址：10641台北市愛國東路35號
黎美智、02-33166626

受文者：屏東縣林邊鄉公所

發文日期：中華民國106年9月28日
發文字號：行維三字第1060000450號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：有關屏東縣林邊鄉訊號品質改善問題乙案，復如說明，請查照。

說明：

- 一、依據國家通訊傳播委員會106年9月18日通傳南決字第1060461120號函轉屏東縣林邊鄉公所106年9月14日林鄉民字第10631018700號台端陳情事項辦理，兼復屏東縣政府106年9月20日屏府消保字第10671811800號函。
- 二、按為提供良好行動通信品質，亟需仰賴行動通信基地臺之設置。惟因遭當地居民抗爭，基地臺被迫拆台，致影響當地行動通信品質，現刻正積極進行基地台建置中，倘工程一切順利，預計於本(106)年10月中旬前完工。

正本：張榮傑 君、屏東縣政府

副本：國家通訊傳播委員會、屏東縣林邊鄉公所、行分高雄營運處、行分高雄營運處屏東營運中心

2017-09-28
交 09:37 章

