

行動上網不能用 月租費照收 違約金照付？

消費者文教基金會 發佈日期： 2010.03.11

一、消費者申請行動上網服務若無法連線，等於完全沒有辦法使用到該項服務，應扣減月租費或賠償，消費者要求解約，業者不應收取違約金。

檢視消基會會內申訴案中，電信公司對於連不上線、連線速率低的問題，可能的回覆有：同時段連線人數太多；設備維修；訊號穿透力易隨地形、建物、氣候遮蔽等因素而略有增減；甚至是基地台不夠、基地台因學區等問題而拆除等等。

然而，行動上網服務若有無法連線、連線速率過慢或是連線斷斷續續等情形，對消費者來說，都是要申辦了以後才會發現；又行動上網方案搭配行動網卡或是筆電，多數要求綁約 24 個月以上，業者無法提供相對應的服務，業者應扣減費用，消費者因此解約卻要支付違約金，實在不合乎消費者保護的原則！

消基會呼籲，行動上網是透過手機基地台發送的訊號來連線，沒有實體的線路，無法固定通信品質，亦無法確保連線速率；因此，業者更應作好完善的消費者保護措施，若消費者確實持續性地無法使用行動上網連線的服務，即應提供無條件解約。

二、行動上網多人同時使用將會影響連線頻寬，主管機關應監管業者機器設備、基地台是否足夠，不應任由業者無止盡擴張用戶，影響服務品質，甚至無法連線。

案例三：申請之後一直出現上網速度緩慢甚至斷線的狀況，詢問客服表示基地台不夠所致，並承諾會盡力改善，但一年多來沒有進展，公司卻仍拼命打廣告以增加用戶，而且對有問題的消費者也沒有任何補償（如月租費折扣或提供替代的方案）。

電信業者皆在服務網頁上寫明：「因無線電波傳遞特性，行動通信會隨地形、氣候、建物遮蔽、使用人數及地點等因素而影響通信品質。」，換句話說，同時間、同地區使用行動通信的人數越多，連線的頻寬就會被瓜分；許多消費者原先使用業者的服務，覺得連線速率還可以接受，但隨著業者擴張用戶的過程中，發現服務品質每況愈下，甚至一到尖峰時刻就無法連線，而消費者卻只能默默接受？

現 NCC 藉由「行動通信電臺服務資訊系統」盼能提供消費者更多地區通信品質的資訊；然而，根據消基會申訴案提供的地點進行查詢，卻多顯示該地區收訊品質優良。據此系統網站提供的說明：此系統是利用電波涵蓋分析軟體模擬訊號，因此無法將環境遮蔽因素考慮進去，且模擬產生的訊號是室外訊號，其準確性或尚需要長期觀察。事實上，連線人數過多、地形、維修等理由以一般消費者的能力而言根本無法查證，尤其像連線人數過多之類的理由更完全與投訴的消費者無關。

消基會認為，主管機關在提供行動通信訊號查詢之外，更應主動了解業者提供的機器設備、基地台等是否足夠負荷服務的人數，要求業者依照其佈建的設備數量、通信能力，來提供可合理使用的服務數量，而非逕行擴張用戶，影響了消費者使用該服務的權益；且這些相關的資訊，消費者都無從得知，僅能透過主管機關的監督，來確保業者提供的服務，是消費者「可以使用」的。

三、現行「行動電話業務服務契約範本」中對於通信阻斷的賠償明顯已不敷使用，應提供給消費者更多的保障。

現行的「行動電話業務服務契約範本」中，僅有一條是關於阻斷通信的賠償：「消費者租用之本業務，因電信機線設備障礙、阻斷，以致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞時，其停止通信期間，當月月租費應予扣減。」

然而，「可歸責於業者之事由造成電信機線設備障礙、阻斷，以致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞時，其暫停通信期間…」亦有界定上的困難，並不足以保障消費者；除此之外，消費者申訴的連線問題除了連續阻斷之外，尚有連線速率過低，甚至無法順利開啓網頁，或是連線斷斷續續等情形，服務契約對於上述問題卻無相關的賠償、解約條款，消費者權益明顯「漏」很大。

因此，主管機關應具體檢討定型化契約的內容，在許多新的電信產品出現之後，是否仍有足夠的規範來保障消費者，明確列出消費者權益可能受到損害的賠償條款；對這類重要資通訊基礎建設應該制定通信阻斷及速率品質保證的詳細定義，並主動不定時不定點抽樣測量以評鑑電信業者服務品質，讓消費者能有法源對業者提出合理終止契約要求，避免更多的消費爭議不斷上演。