

## 先進的電子收費、落後的服務品質

消費者行經高速公路時，因「e通機」故障，而發生於4個收費站欠費未繳之情形，然事後業者卻個別以掛號寄出4張補繳通知單，並計收4筆作業處理費，消費者無法接受，而向消基會申訴，最後業者同意自行吸收作業處理費。

### 案情：

本人因通行往來需要，裝設A公司推出的電子自動收費系統e通機。民國96年7月1日下午，本人駕駛內人名下所有的自用小客車，由北往南行駛於國道3號高速公路，沿途行經樹林、龍潭、後龍、大甲四個收費站。

當車行至台中縣清水鎮附近路段時，本人因電子收費卡片故障，無法正常扣款，將車開到清水休息站A公司服務處更換。嗣後即收到A公司以相同的車主、住址，寄發的「補繳通行費及作業費通知單」4張，除應繳交每站通行費各40元外，每筆再各加收40元的追繳作業處理費。

本人對A公司加收作業處理費的制度，深感不合理，因錯不在我而是A公司，雖未扣到款，本應補繳費用，然同一天所發生的故障情形，為何要向本人收取4次追繳作業處理費？故請求消基會中區分會代為協調此不合理制度，以免更多消費者受損。

### 消基會處理：

消基會受理消費者申訴後，即將申訴函轉A公司。A公司於8月30日正式回文，說明其處理欠費及補繳作業費的依據及流程，且在8月23日，由該公司客服中心與消費者聯繫，除表達歉意外，並願意吸收作業處理費。消費者亦同意採用郵寄信用卡繳款單方式補繳欠費，本案乃告結案。

### 消基會說明及建議：

一、依「公路通行費徵收管理辦法」第十五條規定：「汽車通行於應繳通行費之公路，經收費站不依規定繳費者，徵收機關應向其追繳通行費及加收追繳作業費用，追繳作業費用包含車籍資料查詢費、照片費、帳單列印費、掛號郵資費、人工作業費及繳款手續費。」故若有用路人未依規定繳納通行費者，徵收機關得依法追繳通行費及作業費。

二、再依A公司與國道高速公路局（以下簡稱高公局）簽訂的「高速公路電子收費系統建置及營運契約」約定，A公司可依高公局的委託，辦理通行費的追繳，並加收作業處理費40元。又A公司與消費者之裝機契約中，亦有載明若屬欠費，需加收40元的作業處理費。

為確保客戶權益，A公司亦已律定，若扣款交易異常的原因為系統或設備因素所

致（非使用者因素），則僅追繳其未繳的通行費，不加收作業處理費。但為避免用路人因善意或偶發性因素欠費，寄出帳單後仍需負擔作業處理費，A 公司與高公局協商後，另訂每月 15 日前的欠費於當月 27 日前，每月 16 日後的欠費於次月 12 日前，用路人若主動前往 A 公司直營門市補繳欠費，將免收作業處理費。

三、本案中，加收作業費不合理之處，在於同一車主、車號，以及同一旅次的各收費站欠費（暫不論是否可歸責於使用者之因素），A 公司分別以個別的掛號通知單寄出，有程序重覆、耗費人力物資之虞。以本案而言，消費者因此趟行程欠費，共收到 4 張補繳通知書，必須重覆繳納 4 次的作業處理費，因而認為不合理。所謂追加作業費用，如前所述，係包含車籍資料查詢費、照片費、帳單列印費、掛號郵資費、人工作業費以及繳款手續費。在本案中，同一車主、車號、時段（同一天下午），以及相同的郵寄地址，A 公司若電腦作業處理得當，可將所有欠費一次列印於同一通知單，而不致增加作業費用，一來可節省 A 公司作業手續，二來可減少用路人的費用支出，一舉兩得。在此呼籲電子收費業者，在系統建置及作業上，應修改此一不合理現象，以減少用路人的不便及負擔。

★基隆地檢政風室 關心您★