

副本

檔 號：

保存年限：

文化部 書函

地址：臺北市中正區北平東路30之1號

聯絡人：陳佳伶

電話：(02)33567935

傳真：(02)23516278

電子信箱：0495@moc.gov.tw

台北市羅斯福路二段75-1號12樓

受文者：財團法人台灣少年權益與福利促進聯盟

發文日期：中華民國102年5月23日

發文字號：文版字第1021014889號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：民眾申訴電郵

主旨：檢送民眾申訴貴公司發行之爽報登載不實新聞電郵來函，轉請參處。

說明：依據國家通訊傳播委員會102年5月16日通傳內容字第10200233860號函轉民眾102年5月13日致「WIN網路單e窗口」申訴小組申訴電郵辦理。

正本：香港商蘋果日報出版發展有限公司台灣分公司

副本：社團法人中華民國新聞媒體自律協會、財團法人台灣媒體觀察教育基金會、財團法人新聞公害防治基金會、財團法人台灣少年權益與福利促進聯盟、壹傳媒倫理委員會(均含附件)

文化部

陳佳伶

主旨: (NCC)WIN網路單e窗口函轉民眾申訴案件-00110203651

國家通訊傳播委員會，您好：

我們是「WIN 網路 單 e 窗口」申訴小組，為台灣行政院跨部會受理網路內容申訴和通報的專案辦公室，國家通訊傳播委員會的委辦單位，目前著重在關心兒少身心影響的議題上。

近日收到民眾申訴關於【爽報報導內容錯誤】的案件。

爽報報導內容錯誤，爽報宣稱網路斷訊要超過 12 小時，才能減免租費，但是中華電信股份有限公司市內網路業務服務契約，明明是寫 6 小時以上才享有減免租費。

請看

國家通訊傳播委員會 99 年 6 月 25 日通傳營字第 09900290080 號函核准，自 99 年 7 月 8 日起實施。

國家通訊傳播委員會 100 年 12 月 14 日通傳營字第 1000053275 號函核准，自 100 年 12 月 14 日起實施

國家通訊傳播委員會 102 年 4 月 8 日通傳通訊字第 10200077890 號函核准，自 102 年 4 月 10 日起實施

該合約書第 42 條

連續阻斷時間(小時) 扣減下限(月租費)

6(含)以上—未滿 8 減收 5 %

8(含)以上—未滿 12 減收

申訴人姓名：鐘傑瑞

申訴的網址：<http://sharpdaily.tw/news/article/headline/20130513/35014550/>斷

網 12 小時才賠 惹怨

申訴人郵件：

煩請盡速審查此申訴內容回覆給民眾，並附件給「WIN 網路單 e 窗口」，如果您對申訴內容有任何疑慮或是建議，也請儘快與我們連絡，謝謝您的協助。

您的熱心參與，我們將擁有更美好的網路空間。

「WIN 網路單 e 窗口」申訴小組謹上---

單 e 窗口申訴網站：www.WIN.org.tw

申訴信箱：watch@WIN.org.tw

回函信箱：support@win.org.tw

Go! 職力徵求 青春有活力 Today's Angel

壹傳媒集團 NEXT MEDIA

為數以萬計的網子跟平

分享

要聞

斷網12小時才賠 惹怨

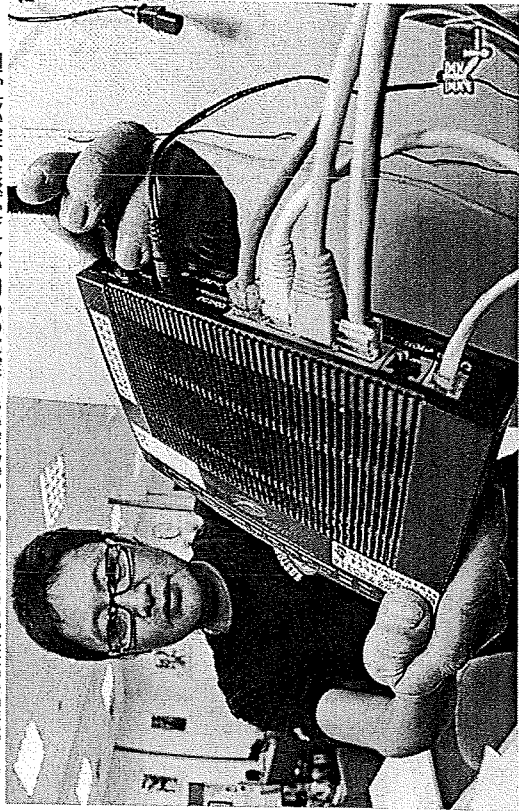
斷網12小時才賠 惹怨

「應比照手機 斷2小時就補償」NCC允檢討

徐毓莉報導

擁有約400萬寬頻用戶的中華電信，遭民眾投訴上網故障，竟無夜間維修人員可處理，因目前斷線補償門檻最長得12小時才補償，民怨補償標準太寬鬆，業者不會積極搶修。針對此，消基會主張應比照行動通訊2小時便補償，而NCC已表示將檢討補償門檻。

12 2013年05月13日



民眾李先生是中華電信50M光世代用戶，他表示，日前因網路故障，約下午5時打電話反映，客服指是「線路異常」，但稱維修人員5時下班，翌日才能派員維修。他抱怨：「晚上是網路尖峰時段，竟沒夜間維修人員，很誇張。」

固網斷線補償資訊表

減收當月 月租費比率	ADSL、光世代 網路故障時間	ADSL、光世代 電路故障時間
5%	12以上~未滿24小時	6(含)以上~未滿8小時
10%	24~未滿48小時	8(含)以上~未滿12小時
20%	48~未滿72小時	12(含)以上~未滿24小時
30%	72~未滿96小時	24(含)以上~未滿48小時
40%	96~未滿120小時	48(含)以上~未滿72小時
100%(全免)	120小時以上	72(含)小時以上

資料來源：中華電信、NCC



中華電信解釋，維修人員在下午5時30分至晚上9時提供已預約的夜間維修，當天打電話未必有人力進行同日的夜間維修，但目前已定期開會檢討人力，而用戶受影響時間也將依規定補償。

人氣(1259) 轉寄(0) 引用(1)

讚 { 9 萬 }



回應

留言

Facebook 社群外掛元件