

參、3G 業務終止議題分析

- 一、目前各行動通信業者均採 CSFB 方式提供語音服務，本會於 106 年度標售本業務頻段（2100MHz）作為行動寬頻業務使用，經競價結果，各家業者所標得頻段如下：

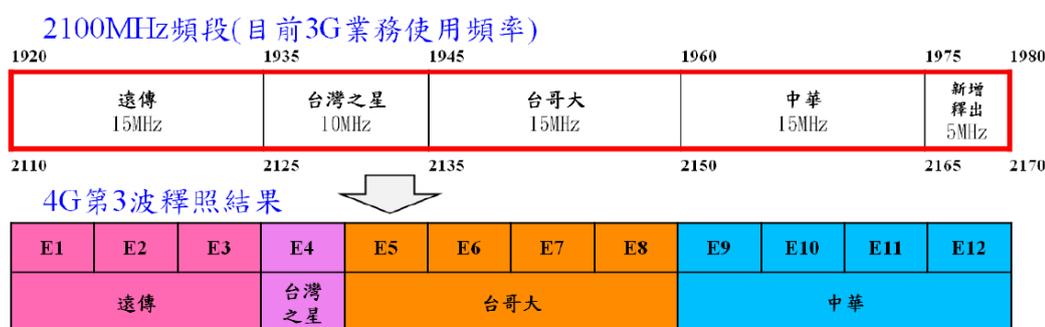


圖 3-106 年度 4G 第 3 波釋照結果

依上圖顯示 4 家業者均標得其原來 3G 業務所使用之頻段，在各家業者仍持續使用其 UMTS 系統並移作 4G 業務異質網路情況下，倘系統無變動，消費者原終端設備仍得透過電波涵蓋享有服務。

- 二、終端設備支援性：考量目前國內 VoLTE 服務尚未普及，3G 業務終止後各業者可採用行動寬頻網路之異質網路繼續提供服務，而各業者行動寬頻網路(及異質網路)可支援之終端設備包括 3G 手機、含 3G 卡槽之雙卡機型號攸關民眾使用權益，相關資訊應予公開。

三、 服務契約之移轉：

- (一) 由於截至 106 年 10 月底止，3G 用戶尚有 673 萬餘戶，如何透過服務契約便利移轉措施，以增進移轉效果，達成前揭政策目標。
- (二) 對於至 3G 終止時，仍未完成契約移轉至 4G 之用戶，如何處置並保障其權益？

四、 用戶態樣：現有 3G 用戶之用戶態樣為何？透過這些用戶態樣之分析，針對不同類型之用戶，採行相應之措施，以達政策目標。

五、 優惠資費：目前 3G 業務兼具提供語音通信服務與數據服務，以現有 3G 經營者所提之資費方案觀之，各經營者均有提供月租費低於新臺幣 200 元之低資費方案（含促銷方案）；而本會前於 102 年開放之 4G 業務，則以提供數據傳輸服務為主，訂價策略以數據傳輸量為主，惟為符合國人通信習慣，另搭配贈送語音通信服務，爰業者應如何提供用戶平順移轉之資費方案，使用戶無縫轉移？

六、 業務宣導：由於至 107 年 12 月 31 日止，3G 業務必須終止，然截至 106 年 11 月 30 日止，尚有 643 萬餘之 3G 用戶，為使社會大眾認知 3G 業務屆時必須終止，也為降低對用戶之衝擊，應有相關宣導措施，建立與用戶之溝通橋樑，進而促進用戶欣然辦理換約移轉服務。

七、 緩衝措施：過去本會於辦理相關行動通信業務終止時

(例如 PHS、WBA 與 2G)，對於該業務終止後尚未申辦轉移之用戶，其原持有門號均保留一定期限，供該等用戶於該期限內持證明文件至各相關業者申辦原門號移轉。

- 八、業者提報業務終止計畫：第三代行動通信業務管理規則第 48 條第 1 項規定：「特許執照之有效期間為自核發日起至民國 107 年 12 月 31 日止，屆滿後失其效力。」，為明確 3G 業務退場及應採取之作為，明定經營者因特許執照屆期終止之監理依據，本會刻正修正第三代行動通信業務管理規則第 79 條之 1 規定，明確要求經營者因特許執照有效期間屆滿而終止其業務之全部時，應於特許執照有效期間屆滿日前三個月檢具業務終止計畫報請主管機關備查，並應於特許執照有效期間屆滿日前一個月通知使用者。
- 九、成立緊急應變小組：於 107 年 12 月 31 日 3G 執照屆期前後 1 個月（107 年 11 月 30 日至 108 年 2 月 1 日），成立應變小組，以因應並處理執照屆期前後相關事宜。
- 十、善後處理措施：針對未能於 12 月 31 日及時移轉之 3G 用戶，請電信業者於適當期間引導該等用戶之話務至各電信業者客服中心或其他處理措施，並要求各業者客服針對不同案件類型分別處理，處理後對案件種類進行分析、統計、建立處理 SOP，以儘速、切實回應用戶需求，引導用戶升級、繼續享有電信服務。