

一、目前各行動通信業者均採 CSFB 方式提供語音服務，按 106 年度 4G 第 3 波釋照結果，4 家 4G 業者均標得其原經營 3G 業務之頻段(2100MHz)：

(一)如持續採用 CSFB 方式以提供語音服務及維持原 UMTS 服務：

1、行動寬頻業務管理規則規定，允許得標者或經營者得申請將其自身或其他行動通信網路業務經營者之系統設備，移用為其行動寬頻系統之一部；意即現行各行動通信業者之 3G 系統，均可選擇將其納為 4G 系統之一部，其 3G 系統納為 4G 異質網路一部後，在未來數年仍將持續存在。

2、業者所面臨之問題僅於頻率調整，而在調整階段，用戶通訊權益不得受到影響。

(二)既有 3G 業者於得標後，如廢棄其原 3G 系統，改以 VoLTE 方式提供語音服務，或以非 2100MHz 頻段維持 3G 系統而用戶終端無法支援：將用戶終端設備、sim 卡、合約須全面更換

1、則其將面臨與過去 2G 業者終止 2G 業務相同情境之問題。

2、本會將比照 2G 業務終止模式，保障用戶權益。

(三)鑒於目前國內電信環境、相關終端普及率、國際漫遊需求等考量，VoLTE 服務之推行仍有須克服之障礙，3G 網路及其提供 CSFB 之服務短期內難以

取代，本會未來將行政指導各業者將 3G 異質網路移轉至行動寬頻業務以延續相關服務，並督導其辦理相關事業計畫書變更；同時，各業者亦須向民眾溝通、揭露相關資訊，致力達成用戶感受無縫接軌之目標。

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能採用行動寬頻網路之異質網路暨續提供服務，為保障消費者權益，各業者有必要儘早確立服務提供之方式，並揭露行動寬頻網路(及異質網路)可支援之終端設備(3G 手機、含 3G 卡槽之雙卡機)。

三、服務契約之移轉：

(一) 合約期間逾 3G 執照屆期終止者附加相關負擔：

1、3G 業務執照於 107 年 12 月 31 日屆期，經營者受理合約期間逾 3G 屆期終止日之 3G 方案或無綁約 3G 方案，應依本會 105 年 10 月 19 日第 719 次委員會議決議，明確告知用戶下列事項，並獲用戶同意：

(1) 3G 業務特許執照依法於 107 年 12 月 31 日屆期失效，促銷方案於 3G 業務特許執照屆期後將轉換為行動寬頻業務契約，並請用戶簽署勾選同意轉換後，方能受理該方案。

(2) 轉換後之 4G 業務資費方案內容須優於或等於原 3G 業務資費方案內容。

- 2、 如用戶於 3G 業務合約終止時，不願意繼續使用該等公司之 4G 業務服務，或欲攜碼至其他 4G 業務經營者，則該等公司應以雙方合約終止辦理，用戶依 3G 業務服務契約向該等公司辦理無息退還保證金及溢繳費用之手續，不得收取任何電信費用補貼款(不含終端設備補貼款)或有任何妨礙用戶移出之行為。

(二) 契約終止適用 3G 服務契約第 45 條規定：依 3G 服務契約第 45 條之規定：「（第一項）甲方如經主管機關撤銷或廢止特許執照時，本契約自動向後失效。…。乙方如有其他損害，甲方應依相關法律規定處理。（第二項）本業務因特許執照屆期終止時，準用前項規定。（第三項）甲方取得乙方同意，於本業務特許執照屆期時，本契約變更為行動寬頻業務服務契約，甲方提供乙方優於或等於原資費繼續使用。」

(三) 簡易換約措施：

- 1、 為便利契約移轉作業，本會亦已核定各行動通信業者之 3G 業務營業規章及服務契約相關措施：

- (1) 用戶依規定申請 3G 業務服務之資料已登載於行動通信業者之系統資料檔者，用戶得以電話、網路或其他類似方式申請變更 3G 業務服務契約為該公司之 4G 業務服務契約。
- (2) 若用戶同意於 3G 業務終止時起，契約變更為

4G 業務服務契約者，行動通信業者得於 3G 業務終止時起，提供用戶優於或等於 3G 業務契約原資費之 4G 業務服務。

- 2、 電信業者應透過業務宣導方式，並搭配提供等於或優於原資費條件之優惠資費方案，且在符合民法關於契約移轉之相關規定下，提出服務契約可快速轉移的方案，以達 3G 用戶無縫移轉至 4G 業務之目標。

(四) 未換約用戶救濟措施：

- 1、 電信業者對於 107 年 12 月 31 日契約未移轉之用戶，應於 108 年 1 月 1 日起保留其原有門號 6 個月作為緩衝措施。
- 2、 對於無意願簽訂新契約之原用戶，可依下列方式終止雙方服務契約：
 - (1) 因業者執照屆期終止無法提供服務，應指定限期內請原用戶寄回意願續約書面通知，如未寄回或表明無移轉意願，雙方於 107 年 12 月 31 日 3G 服務確認終止日，契約終止。
 - (2) 業者應保障用戶原有契約權益不受損。
 - (3) 對於預付型用戶之餘額，電信業者應予清算及適用「電信商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項」。

四、 用戶態樣方面：

(一) 態樣分析：由於 3G 系統能夠兼具提供語音服務與數據傳輸，分析 3G 用戶之類型，主要可分為：

1、 一般用戶：使用 3G 系統之語音與數據傳輸功能，作為溝通訊息與傳輸資料使用，此為本業務之主要用戶型態。

2、 企業客戶用戶：

(1) 政府機關用戶：使用於一般業務溝通與數據資料傳輸。

(2) 公用事業用戶：使用於一般業務溝通與分別使用於水情、電力、環境、交通資訊、公車資訊、水電錶及其業務所需等 M2M 服務。

(3) 車機用戶：使用於車輛資訊通報使用。

(4) 物聯網用戶：使用於其他 M2M 服務。

3、 預付卡用戶：依各家第三代行動通信業者營業規章第 47 條第 1 項第 2 款規定：「一般預付卡自開通及每次完成儲值設定日起三至六個月有效，但用戶若於期滿前就該卡再儲值，則尚未使用完畢之餘額可以累積使用。本卡有效期限未屆滿前，儲值金額已使用完畢時，用戶對該卡不再儲值者，該卡門號可使用至有效期限屆滿為止；有效期限屆滿，該卡門號由本公司收回，服務契約即為終止。」；同規章第 47 條第 1 項第 3 款規定：「短效期預付卡自開通日起一至三十日內有效，有效期限屆滿，該卡門號由本公司收回，服務契約即

為終止。」

- 4、 低資費用戶：過去為吸引民眾申辦，5 家 3G 業者均曾提出月租費低於 200 元之低資費方案，這些用戶對於行動電話之需求，僅止於作為低度且必須之通話服務使用。
- 5、 純通話需求：部分消費者對於行動通信終端設備之使用需求僅止於通話服務，因此，這些消費者對於 4G 系統之數據傳輸需求並不高。
- 6、 偏鄉用戶：對於偏鄉地區，受限於地理環境與交通上之限制，其資訊及服務取得不易。
- 7、 外籍用戶：非本國人用戶。

（二）方案規劃：

- 1、 一般用戶：透過各項宣導措施，鼓勵用戶儘早辦理移轉至 4G 業務。
- 2、 企業客戶用戶：
 - （1） 政府機關用戶：由本會及電信業者分別發函各行政機關，通知 3G 業務將於 107 年 12 月 31 日終止，請其儘早辦理契約移轉。
 - （2） 公用事業用戶：由本會及電信業者分別發函各公用事業，通知 3G 業務將於 107 年 12 月 31 日終止，請其儘早辦理契約移轉。
 - （3） 車機用戶：由電信業者通知所屬車機用戶，3G 業務將於 107 年 12 月 31 日終止，請其儘早

辦理契約移轉。

(4) 物聯網用戶：由電信業者通知所屬物聯網用戶，3G 業務將於 107 年 12 月 31 日終止，請其儘早辦理契約移轉。

3、數據傳輸用：由電信業者通知所屬用戶，3G 業務將於 107 年 12 月 31 日終止，請其儘早辦理契約移轉。

4、預付卡用戶：可比照契約用戶辦理，請業者加強宣導。

5、低資費用戶：為加強 3G 用戶轉移至 4G 業務之效果，請 4G 業者研擬加強提出低資費方案，並自 107 年 1 月 1 日起陳報本會，以吸引用戶申辦。

6、純通話需求：由於行動寬頻業務管理規則第 45 條第 1 項業已明定，允許得標者或經營者得申請將其自身或其他行動通信網路業務經營者之系統設備，移用為其行動寬頻系統之一部，使得民眾得於 3G 服務終止後，仍能在未更新手機下於其原 3G 基地臺（已移用為 4G 系統之一部）電波涵蓋下，亦能享有行動通信服務，因此，請各行動通信業者加強宣導用戶辦理 3G 轉 4G 之契約變更。

7、偏鄉用戶：對於偏鄉地區，受限於地理環境與交通上之限制，於營業規章及服務契約已同意業者

具用戶雙證件前提下，得免臨櫃申辦之簡易移轉措施，電信業者則應對該等其用戶提出適當之宣導與協助移轉措施，並借助在地力量推行。

8、外籍用戶：針對非本國人用戶，電信業者應依不同國籍研擬適當宣導及協助移轉措施。

五、優惠資費方面：

(一)為保障消費者權益，業者應提供相同或相近的資費方案以吸引 3G 用戶移轉至 4G，該項資費方案所提供的服務內容應“等於或優於”原契約所載之服務內容，且其服務內容應分為「語音」、「數據」、「語音加數據」等多元服務型態，以供消費者依其需求選擇適合之服務。

(二)針對 3G 業務終止後，用戶原終端設備無法支援電信業者 4G 系統者，電信業者自 107 年 1 月 1 日起，於行動電話門號搭配銷售終端設備時，應增加適用手機之配套銷售措施，同時，應於公司網頁揭露相關訊息，及增設該等消費者適用之手機專區（包括適用於業者 4G 系統之傳統按鍵式手機、老人機等），並於各直營門市增加提供該等手機現貨之銷售，以保障其使用行動通信服務之權益。

六、業務宣導方面：

(一)本會於官網推出 3G 業務終止專區，可連結至各業者同步成立之業務終止專區，並揭露相關資訊與外界溝通。

(二)電信業者自 107 年 1 月 1 日起，以書面、簡訊、電子郵件、電話告知等方式通知 3G 用戶，並請該等用戶配合辦理服務契約終止之相關事宜；同時，電信業者應自 107 年 1 月 1 日起運用公司資源、集團資源或集團相關活動有效傳達本案訊息，且同步於公司網頁、門市通路公告、新聞媒體、電子媒體、帳單、簡訊、電子郵件等方式對不特定用戶廣為宣傳，宣導 3G 用戶契約移轉至 4G 業務。

(三)本會綜合規劃處、基礎設施事務處、射頻與資源管理處、法律事務處、北、中、南區監理處及本處共同成立 3G 業務終止小組（下轄業務分組、消保分組與宣導分組等 3 個分組），辦理業務終止各項相關事宜。

七、 緩衝措施方面：

(一)依據電信號碼管理辦法第 16 條第 1 項第 6 款規定，受移轉使用之用戶號碼除物聯網號碼外，於移轉日無法繼續使用之用戶號碼應保留 6 個月。

(二)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。

(三)對於 107 年 12 月 31 日執照屆期後，尚未移轉之用戶，將比照過去本會處理 PHS、WBA 與 2G 等業務終止模式，公告該等用戶於業務終止日 6 個月

內，得向各電信公司，申請保留原使用之電信號碼提供 4G 服務。

(四)援例至任一 4G 經營者辦理移轉至特定經營者。

八、業者提報業務終止計畫

(一)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 條規定，擬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。爰 4 家 3G 業者應提報其 3G 業務終止計畫到會，其內應載明事項如下：

- 1、申請時之使用者數量及至特許執照有效期間屆滿前預計減少之使用者數量。
- 2、供使用者移轉之其他行動通信網路業務資費方案。
- 3、保證金及溢繳費用之退還措施。
- 4、業務終止宣導規劃。
- 5、通知使用者之具體執行作為。

6、 客服應變計畫。

7、 訊號涵蓋率替代措施。

(二) 第三代行動電話業務終止營業流程

1、 申請者執照屆期前應完成事項及流程：

(1) 執照屆期前，申請者應完成前揭業務終止計畫所載各項用戶權益保障措施、號碼繳回及電信管制射頻器材處理，並報本會備查前揭終止計畫。

(2) 用戶權益保障措施：應先確認原用戶有無移轉意願：

甲、如有，則進行用戶移轉措施；

乙、如無，則進行確保用戶原契約權益措施。

丙、經執行確保權益措施後，如用戶經後續協調後同意移轉，則進行用戶移轉措施；如無，則終止 3G 契約。

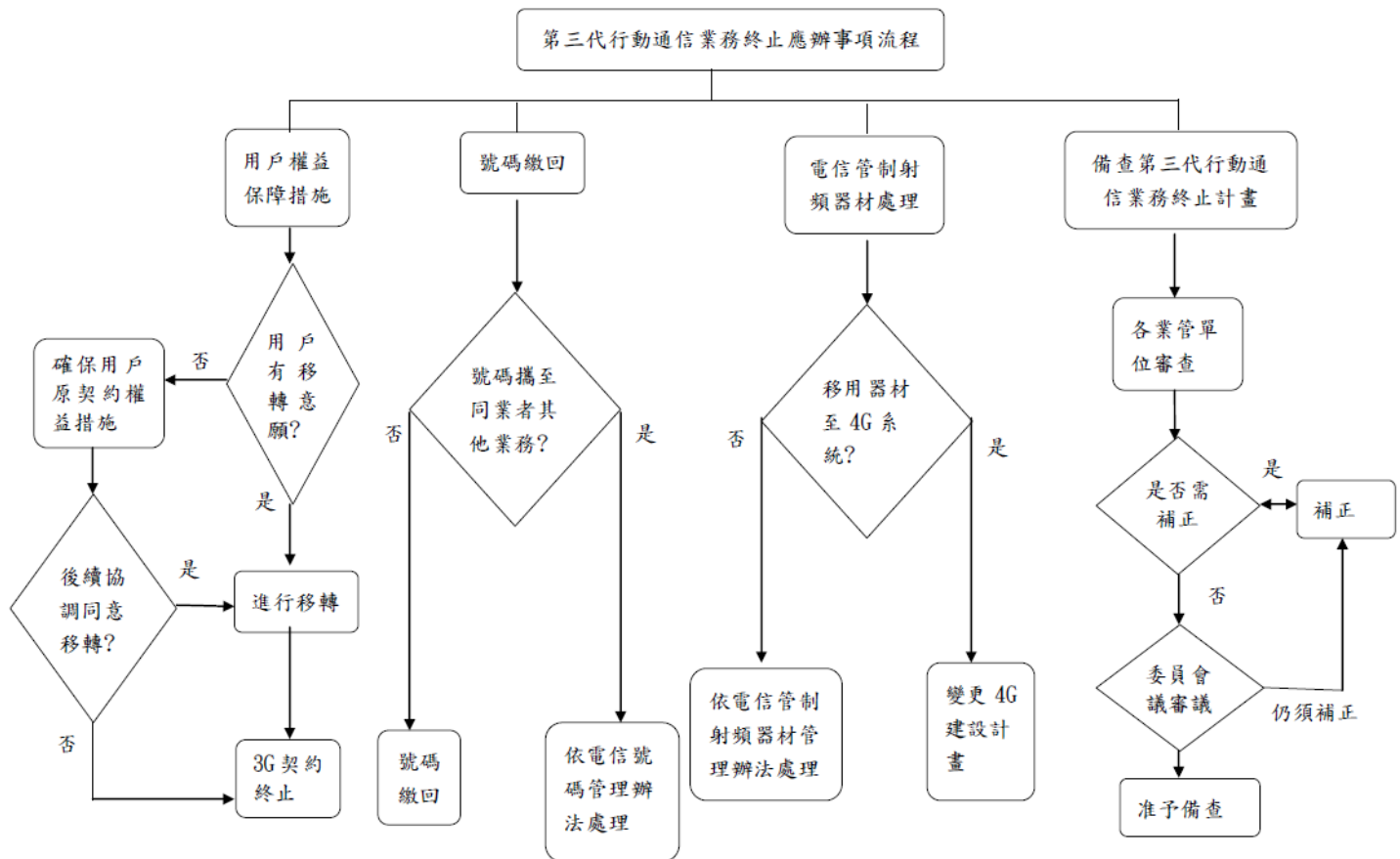
(3) 號碼繳回：如原用戶同意號碼攜至同業者其他業務，則依電信號碼管理辦法處理；如不同意，則執行號碼繳回。

(4) 電信管制射頻器材處理：如原電信管制射頻器材移用至 4G 系統，則應變更 4G 事業計畫書及系統建設計畫；如未移用則依電信管制射頻器材管理辦法處理。

(5) 報本會備查第三代行動通信業務終止計畫：業

者應提報前揭 3G 業務終止計畫予本會，本會將檢查各項應載明項目是否符合要求，如業者有尚需補正處，本會將請業者於限期內補正；如無需補正處，本會提報業者檢送之第三代行動電話業務終止計畫予委員會議，經審議通過則准予准予備查業者第三代行動電話業務終止計畫。

2、 第三代行動通信業務終止營業流程圖：



(一) 第三代行動電話業務終止計畫應載明項目檢核表

業者名稱：○○○○股份有限公司

項次	檢查項目名稱	審查意見	頁碼
1	申請時之使用者數量及至特許執照有效期間屆滿前預計減少之使用者數量。		
2	供使用者移轉之其他行動通信網路業務資費方案。		
3	保證金及溢繳費用之退還措施。		
4	業務終止宣導規劃。		
5	通知使用者之具體執行作為。		
6	客服應變計畫。		
7	訊號涵蓋率替代措施。		
8	其他		

九、 成立緊急應變小組

於 107 年 11 月 30 日至 108 年 2 月 1 日止成立應變小組(既有第三代行動電話業務終止小組)，以因應並處理執照屆期前後各項相關事宜：

- (一) 協同業者成立客訴處理小組。
- (二) 責成業者設立 3G 業務終止專責客服人員，召開相關會議檢討成效。
- (三) 3G 業務原門號緩衝措施專人處理。

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。