

# 消費者應注意的電信服務權益有那些？

資料來源：消費者保護處

一、根據全國申訴案件統計及行政院消保處 103 年辦理之消費意識專案調查顯示，電信服務消費爭案件數量一直高居第一名，顯見消費者對於電信服務等相關消費權益之認知程度還有待提升。

二、主管機關國家通訊傳播委員會已訂頒「行動通訊網路業務服務契約範本」，對於消費者權益之維護已有相關規範，僅就其中應特別注意的規定，提醒及說明如下：

(一)申辦手機門號行動上網服務時，消費者有 7 天的試用期：電信業者必須在主管機關核定的營業區域，提供消費者行動上網服務試用，其試用期間最常為 7 日（168 小時），惟單一證號僅提供試用乙次為限。

(二)消費者提前終止手機門號契約時，應依使用期限長短繳交相關費用：消費者於中途辦理終止契約時，須繳交尚未出帳之電信服務費用，以及電信終端設備及其他契約搭配有價商品之補貼款(依約定總額為基準，以月為單位計算)。對於預繳金額之專案中途終止租約時，可要求業者依比例及公平合理原則，退還剩餘之預繳金額。

(三)電信業者如果連續斷訊達 2 小時以上，應該按照斷訊時間的長短，給予補償或提供等值服務：如因可歸責於電信業者之事由造成系統或電信機線設備障礙、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，應依連續阻斷時間長短扣減當月月租費或提供等值之電信服務。

三、接到不明疑似詐騙簡訊時，應先向 165 反詐騙專線確認：在收到來歷不明的訊息時，切勿按照來訊指示操作，應先向 165 反詐騙專線查證及洽詢其建議，以避免受騙。