

網路申辦門號可攜服務—不是隔 天就開通！

資料來源：行政院消費者保護會

近期業者紛紛以「4G 飆速吃到飽」、「網路門市限定」優惠等文宣吸引民眾透過網路申辦門號可攜服務（下稱攜碼服務），但消費者不知道透過網路申辦攜碼服務無法隔天就開通，進而衍生爭議。行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）已協調國家通訊傳播委員會（下稱通傳會）促請業者於網路及實體門市揭露攜碼服務的生效日等正確資訊，並於本（106）年 10 月底前建立網路申辦的確認機制，以利消費者選擇是否透過網路申辦攜碼服務。

行政院消保處表示，網路申辦攜碼服務的消費爭議主要係因消費者以為申辦當日晚間 8 時前完成標準作業程序，最快隔日即可使用新業者的電信服務，加上業者未明確告知網路收到申請文件須經審核確認及物流傳遞 sim 卡等實體商品需要時間，無法像實體門市最快可於隔日生效，以致消費者原資費方案契約已到期、新業者尚未開通服務，而遭原業者恢復原價計收高額之通話及上網費用。

為消弭上述爭議，行政院消保處已協調通傳會督促電信業者儘速完備官網「常見問題(答)」之攜碼服務相關資訊，並請台灣大哥大、遠傳、亞太及台灣之星等四家已提供網路申辦攜碼服務之電信業者（中華電信僅開放網路填單，消費者網路填單後仍須臨櫃辦理）於本年 10 月 31 日前建立網路門市系統之確認機制，即當消費者透過網路申辦時，由系統主動提供攜碼服務的生效最短時間及原因等資訊，經消費者

按下「同意」鍵後，始得進行後續程序。有關資訊揭露部分，行政院消保處於本年9月13日上網檢視上開四家業者官網，該等業者均已修正完成「常見問題（答）」攜碼服務生效時間之相關資訊，清楚說明透過「網路」及「實體門市」申辦攜碼服務所需之作業時間或生效期日。

最後，行政院消保處提醒消費者，如須申辦攜碼服務，應確實瞭解與原業者簽訂的契約到期日及約滿後費用之計收，以及新業者對於網路與實體門市申辦攜碼服務的開通時間，再決定是否透過網路申辦，以免因原業者的契約已到期，而新業者開通的時間未到，徒增繳給原業者的高額電信費用。此外，如發生消費糾紛，可撥打1950消費者服務專線向各直轄市、縣（市）政府消費者服務中心申訴，或至行政院消費者保護會網站（www.cpc.ey.gov.tw）進行線上申訴，以保障自身權益。

法務部矯正署臺南監獄政風室關心您