

專案質詢

8-5-3-0028

## 立法院議案關係文書 中華民國 103 年 3 月 5 日印發

案由：本院羅委員淑蕾，針對用路人先儲值 eTag 反而會導致 eTag 扣款亂象，不僅僅是重複扣款而已，而是直接從信用卡扣錢，補進扣款用的系統裡，不會主動通知。民眾往往還要自行舉證，才可以拿回多扣的金額，不僅擾民，也讓一再為遠通背書的政府公信力大減。遠通電收根本沒做好配套，只想衝使用量，服務卻未跟上，用戶出問題也找不到人解決。eTag 用戶達 570 萬人，客服專線需要提供 0800 免付費電話為宜，客服專線費用要民眾負擔有礙民眾觀感。強烈要求客服專線改 0800 免付費電話，也不能因為客服量不足，懲罰撥打客服的民眾，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、遠通電收相關企業就有電訊公司，570 萬的 eTag 用戶群，客服居然沒有免付費電話？交通部怎麼沒要求設立 0800 專線？
- 二、許多民眾致電遠通電收客服詢問儲值、扣款問題，不是打不進去，就是等近半小時沒人接。選 eTag 用戶約最快要等 10 幾分鐘才接通，若選新用戶，最快 3 分鐘就有專人接聽。遠通只顧拉新客人，把舊用戶當二等公民，實在惡劣。網頁上申請帳戶都很流暢，但是要申請終止帳戶則會一直出現『網路忙碌中，請稍後再試』。