

列為宣導重點對象。此外，本會已於網站（<http://www.cla.gov.tw/>）之「一般權益」項下建置「工讀生權益」、「打工須知百寶箱」及「部分工時工作者權益」專區，對於青少年工讀有關之勞動權益加強宣導及說明，並設置申訴專線（0800085151）。本會亦不定期發布新聞稿，呼籲各事業單位應確實遵守勞動基準法令相關規定。另針對申訴個案，均即實施申訴檢查。經查有違法情事者，除責其立即改善外，均依權責交由各地方政府勞工行政主管機關依法裁罰，確保工讀生之勞動條件權益。

（二十五）行政院函送顏委員寬恒就是方電訊機房因火警斷訊，凸顯機房代管及未來雲端應用之潛在危機等問題所提質詢之書面答復，請查照案。

（行政院函 中華民國 102 年 4 月 3 日院臺專字第 1020017121 號）
（立法院函 編號：8-3-3-41）

顏委員就是方電訊機房因火警斷訊，凸顯機房代管及未來雲端應用之潛在危機等問題所提質詢，經交據有關機關查復如下：

- 一、數位通國際網路公司位於是方電訊公司麗源大樓機房總部，於本（102）年 2 月 25 日約上午 11 時進行例行設備維護時，發生部分機電設備異常致電池室起火悶燒；基於安全考量於是日中午 12 時 40 分將整棟大樓斷電，導致數位通機房及是方電訊機房運作全面停擺，所有客戶線路及代管服務因此中斷，經全力進行機電線路檢測，於 26 日凌晨 1 時 50 分恢復供電後，凌晨 4 時恢復正常營運。
- 二、通傳會於事件發生第一時間即刻進行瞭解，掌握相關緊急處理狀況，於本年 2 月 26 日上午發布新聞稿，並於 10 時 30 分派員赴數位通國際網路及是方電訊進行行政檢查，要求 2 家業者加強風險管理，請其檢討外包商設備維護管理安全程序、機房電力系統備援、機房分散、路由分散及加強緊急事故演練，並提出事後復原措施及改善計畫，補償對用戶所受損失。
- 三、事件發生後行政院消費者保護處旋即促請通傳會派員瞭解該火災事件對用戶端權益之影響、採取之因應措施及對消費者之補償方案。經瞭解本次事件受影響較大之消費端以台灣大哥大用戶及威寶電信用戶為主，其餘電信業者用戶受影響程度較低；截至本年 3 月 7 日止，已接獲 52 件申訴案件，目前正依相關程序協調處理中，台灣大哥大及威寶電信並已公告將補償受影響用戶減免 1 天月租費；行政院消費者保護處並請通傳會續予追蹤各業者後續之處置措施。
- 四、本次事件造成部分電信業者提供之電信服務中斷，通傳會為免爾後類似事件再次發生，已要求電信業者採行以下改善措施：
 - （一）對於外包廠商進行例行性設備維護作業時，需研訂督導作業流程及操作步驟標準作業程序，於維護前須召開維護保養前會議，確認程序及操作步驟無誤後，始得進行保養作業，應專人監督設備保養作業，以加強安全維護措施及預防災害之發生。
 - （二）檢視網路備援機制之合理性，包括機房分散、載具分散（光纜、微波、衛星）、路由及連網頻寬（本網、聯外）分散、重要系統設備資料備份及異地備援、自備移動式發電機

備援電力或與廠商簽訂開口契約等。

(三)通傳會將持續督促 3 家行動通信業者(台灣大哥大、威寶、亞太)對受影響用戶之補償措施，並就缺失進行改善及加強模擬演練。

(四)提供電信用戶不同等級備援之電信服務，以提供高可靠度之資訊網站服務，並向用戶宣導，以維護消費者權益。

(二十六) 行政院函送顏委員寬恒就提供網路服務業者其廣告宣稱最高可提供之網路線路速率，不代表用戶實際使用速率，以及實測下載資料速率僅部分達到廣告所宣稱速率問題所提質詢之書面答復，請查照案。

(行政院函 中華民國 102 年 4 月 3 日院臺專字第 1020017122 號)

(立法院函 編號：8-3-3-42)

顏委員就提供網路服務業者其廣告宣稱最高可提供之網路線路速率，不代表用戶實際使用速率，以及實測下載資料速率僅部分達到廣告所宣稱速率問題所提質詢，經交據有關機關查復如下：

一、國際上提供民眾之寬頻上網服務，皆係以國際標準歸屬之「盡力而為(Best effort)」網路品質分類模式為之，亦即：藉由頻寬資源共享方式，使用戶得以較低廉費率使用高速寬頻服務；惟上開「盡力而為」模式並未保證頻寬，民眾對電信業者廣告之宣稱速率與其實際感受使用速率，不免產生期望上之落差。

二、為此，通傳會已要求業者加強落實資訊揭露及裝機速率測試，並提供 7 日免費試用，另於民國 101 年 2 月 24 日完成業者相關營業規章及服務契約之核定，以強化法令之拘束力量，確保消費者權益。說明如下：

(一)落實資訊揭露：責成各固網業者於相關網頁、廣告文宣及服務契約中，載明此類服務無法保證標稱頻寬之「盡力而為」技術特性，以善盡告知義務，減少用戶之誤解。

(二)裝機速率測試：要求各固網業者應於用戶裝機時實施寬頻上網連線速率(含線路速率 line rate 及資料速率 data rate)測試，以及相關終端設備及軟體等規格之確認作業，並按月將量測結果公布於網站供消費者參考。

(三)提供免費試用：要求各固網業者提供新裝或升速之用戶 7 日免費試用之試用期，惟原則上同一證號或同一地址於 6 個月內僅得以 1 次試用為限。

三、為避免業者網路連線速率不符廣告宣稱，通傳會於 101 年研析建立寬頻速率量測平臺，預計於本(102)年度量測各固網業者寬頻速率，作為督促業者加強網路建設依據，以確保消費者權益。

四、行政院消費者保護處本於監督機關之立場，業請通傳會依「消費者保護法」第 3 條、第 5 條及第 22 條有關商品或服務之合理價格、資訊充分揭露及確保廣告內容之真實性等各項議題納入年度消費者保護方案之重點項目，並據此作為年度消費者保護業務績效考評之項目，督促通傳會落實消費者保護機制，以提供消費者更完善之電信服務。