

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。