

「電信服務消費爭議處理中心」揭牌 開啟消費者保護新頁，落實通信服務消費者權益保障

日期：102-11-26 資料來源：行政院消費者保護會

NCC 新增通信服務案件調處機制，於今日協同台灣電信產業發展協會成立「電信服務消費爭議處理中心」，受理民眾陳情及調處通信案件，開啟消費者保護新頁，落實通信服務消費者權益保障。

針對通信事業處理陳情案結果未獲消費者滿意或超過申訴處理時限內未回復，及符合調處條件之案件，NCC 引進二級制消費爭議處理機制，並由電信業者委託台灣電信產業發展協會成立「電信服務消費爭議處理中心」，除辦理爭議調處外，同時受理消費申訴，依據相關規定引導雙方達成協議，處理通信服務消費爭議；如調處未成立，NCC 將進行第二次調處。本調處機制旨在溝通雙方認知，消費者如對調處結果不滿意者，可再向 NCC 申請調處或向各縣市消費者服務中心或司法機關，循既有爭議解決途徑處理。

各通信事業、電信服務消費爭議處理中心及本會受理民眾申訴方式如下：

- 一、 通信業者:各業者客服電話
- 二、 電信服務消費爭議處理中心:0800-034-580
- 三、 NCC:

(一)電話: 0800-201-207

(二)申訴網址:

<http://cabletvweb.ncc.gov.tw/swsfront35/SWSF/SWSF01014.aspx>

電信服務消費爭議處理中心--案件處理流程

http://www.ncc.gov.tw/chinese/show_file.aspx?table_name=news&file_sn=39694