

## 國家通訊傳播委員會 函

地址：10052臺北市中正區仁愛路1段50號  
傳 真：02-23433600  
聯 絡 電 話：0800-177-177  
電子郵件：h471083025@ncc.gov.tw

受文者：臺東縣政府

發文日期：中華民國113年4月15日  
發文字號：通傳平臺決字第11341007930號  
速別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：

主旨：有關三家行動通信電信事業將於113年6月30日關閉3G語音網路一事，惠請貴府轉知轄內村里長協助宣導關閉日期及相關用戶權益資訊，詳如說明，請查照。

說明：

- 一、查第三代行動通信（3G）業務已於107年12月31日依法屆期終止，然當時考量國內電信業者普遍採用CSFB（Circuit Switched Fallback，普遍為電信業者使用，係將語音回退至 3G 電路）技術，以3G語音網路傳遞語音話務，同時考量VoLTE（Voice over LTE）服務尚未普及，故電信事業將3G網路併入4G網路作為異質網路，以滿足行動電話語音話務傳遞之需求。先予敘明。
- 二、次查，時至今日VoLTE服務普及程度已有所提升，電信事業考量關閉3G及其設備技術約20餘年，該等技術與設備汰換已逐成國際趨勢，此舉不僅可提升頻率資源使用效率、網路穩定度，以及節能減碳，又能提升用戶語音服務體驗，爰三家行動通信電信事業（中華電信公司、台灣大哥大公司及遠傳電信公司）均向本會提出「因應關閉3G網路用戶

民政處 收文:113/04/15



1130082432

無附件



權益保障行動方案」(以下簡稱行動方案)，該等公司均將於本(113)年6月30日終止「利用3G網路提供之通訊服務」。

三、基上，冀於「零衝擊、無爭議」原則，保障用戶權益，協助用戶平順移轉，避免3G語音網路關閉致用戶驟然斷訊，衍生消費爭議，經本會本年3月6日第1109次委員會議決議，核准三家行動通信電信事業於本年6月30日前關閉3G語音網路，並依行動方案保障3G語音網路用戶權益。

四、復查本會及電信事業均已成立「3G語音網路關閉專區」，進行宣導以落實資訊公開透明化，並應對可能的緊急狀況。由於三家行動通信電信事業關閉3G語音網路在即，為加強宣導廣度，惠請貴府轉知下列資訊予轄內村里長，以協助宣導關閉日期及相關用戶權益資訊：

(一)「三家行動通信電信事業6月底即將關閉3G語音網路，手刀立馬找電信門市做手機健檢唷！」

- 1、三家行動通信電信事業為提升用戶語音服務體驗、頻率資源使用效率、配合政府節能減碳政策，因應國際趨勢，將在113年6月30日汰除耗能沒有效率的3G語音網路設備。
- 2、如果您的手機款式較舊或沒有經過型式認證合格，都有可能無法支援電信業者完整的訊號服務(例VoLTE功能、緊急電話)。現在三家行動通信電信事業都有提供手機是否支援VoLTE機款查詢，有任何疑問可以前往電信門市或洽詢客服做手機功能體檢唷！

(二)3G語音網路關閉專區



- 1、中華電信：<https://reurl.cc/dLN4R2>
- 2、台灣大哥大：<https://reurl.cc/OG9We9>
- 3、遠傳電信：<https://reurl.cc/yYpkKl>
- 4、台灣電信產業發展協會：[https://www.ttida.org.tw/zh\\_TW/products-category1/category/1711951321001](https://www.ttida.org.tw/zh_TW/products-category1/category/1711951321001)
- 5、國家通訊傳播委員會：<https://gov.tw/GiE>

(三)三家行動通信電信事業客服：

- 1、中華電信用戶：手機直撥123或0800-080-123。
- 2、台灣大哥大用戶：手機直撥188或0809-000-852。
- 3、遠傳電信用戶：手機直撥888或0800-058-885。

五、倘有任何疑問，請擇一洽詢下列電信業者窗口：

(一)工務聯絡窗口

- 1、中華電信：林辰儒高級工程師/02-33166600。
- 2、台灣大哥大：薛仁傑副理/02-6636-5168#10305。
- 3、遠傳電信：專線電話/0936000890。

(二)宣導聯絡窗口：

- 1、中華電信：薛冬青高級工程師/02-33166365。
- 2、台灣大哥大：盧易詩高級管理師/02-6638-6888#13611。
- 3、遠傳電信：徐先生/02-7723-5000#527456、林小姐/02-7723-5000#515757

正本：直轄市、縣(市)政府

副本：台灣電信產業發展協會、中華電信股份有限公司、台灣大哥大股份有限公司、遠傳電信股份有限公司



依分層負責規定授權單位主管決行

裝

訂

線

