

疫情三級警戒 政府協調電信業者推出便民措施

資料來源：消費者保護處

疫情三級警戒下，民眾可能因為害怕群聚、位於疫情熱點、被隔離或經濟拮据等待紓困等原因，致未能如期繳費，行政院消費者保護處為維護該等民眾之通訊權益，已請國家通訊傳播委員會協調電信業者暫緩斷訊或停話，至疫情降級為止。

五大電信業者於疫情三級警戒期間，依各自之企業規模與可承受之風險範圍提供便民措施如下：

一、提供非接觸式繳費方式：包括信用卡、活期帳號及 Bar Code 條碼等行動支付繳費，語音 IVR 繳費，官網或 APP 線上繳費等。

二、電信費用緩繳措施：

(一) 中華電信股份有限公司：本(110)年5月19日至同年6月30日執行暫緩催費與停話(訊)措施，該期間未繳款(不含代收 Google 及 Apple 等非電信電子商務費用)之用戶，該公司將不催、不停、不拆。(24小時客服專線123或手機直撥0800-080123)

(二) 台灣大哥大股份有限公司：對於身處疫情熱區不便外出、或是正在進行居家隔離之用戶，以及防疫第一線的警消醫護工作人員，都可透過手機直撥188免費客服專線申請「暫緩電話費帳單催繳與停話」作業，在本年6月30日前暫緩繳費。

(三) 遠傳電信股份有限公司：本年5月18日至6月30日已針對雙北疫情熱區執行暫緩催收及暫緩停話，適用時間和地區，將視疫情狀況予以調整。並放寬客戶繳款時間，以利因疫情三級警戒不方便出門（含醫護、居家或檢疫中）、無法使用線上繳款者，個案提供延緩繳款或分期繳納；針對無薪假或經濟困難者，亦提供之，以減輕客戶負擔。(手機直撥888或123)

(四) 亞太電信股份有限公司：個案受理暫緩催費及停話。(手機直撥免費專線999或0809-050-982)

(五) 台灣之星電信股份有限公司：用戶受疫情影響若繳費困難有緩繳需求時，將視個案酌情處理。

(0800-661-234或手機直撥123)