

中華電信 MOD 事件

籲建立頻道單選單買機制

資料來源：財團法人中華民國消費者文教基金會

日期：106-07-13

中華電信 MOD，全名為中華電信多媒體內容傳輸平臺(Multimedia on Demand)，簡稱為 MOD，是中華電信推出的一種多媒體服務，於 2004 年正式啟用。運作方式是透過雙向網路傳輸，將各種影音資訊先傳輸到機上盒，再由機上盒傳到電視機螢幕上，主要提供的服務有：高畫質電視頻道、生活資訊提供、歡唱坊、互動購物.....等。

依據中國時報報載，MOD 開台至今 13 年，雖用戶數已突破 132 萬，但收視費用平均每月不到 100 元，且頻道內容不夠豐富，累積至今虧損金額高達 315 億元。中華電信為挽救苦耕多年的 MOD，力推業務轉型，沒想到多年努力，卻敗在今年六月底一個突發事件。

一、頻道無預警下架 中華電信客服打不通

中華電信於 106 年 6 月 30 日晚間，因與部分頻道商就 MOD 改革後的分潤新制談不攏，中華電信於其 MOD 官網公布退出家庭套餐的頻道，並在未經訂戶同意的情況下，斷然就下架了這些頻道，此舉引發眾多消費者的不滿，導致中華電信客服電話好幾天被打到滿線。

本會在短短幾日間，接獲大量投訴中華電信 MOD 的電話。申訴人鄒先生說，中華電信 MOD 未通知用戶即自行刪減頻道，導致固定的收視頻道消失，自己還得另外增訂。消費者身為用戶違約要付違約金，如今中華電信片面毀約，是否也得有補償措施？申訴人符先生也

說，自 7 月 1 日開始，某些頻道在未通知的情形下即斷訊，令他覺得十分突然。

申訴人歐先生說，中華電信對於修改後的 MOD 合約，有包含光纖網路的部分優惠在帳單上卻無明確說明，使他十分疑惑。歐先生說客服的電話不僅打不通，他轉而至中華電信的門市詢問，門市人員竟也回答不出來。歐先生抱怨，中華電信私自篡改 MOD 的合約內容以致用戶需付出時間和心力，中華電信是否也該為此付損害賠償之責？

二、中華電信補償機制毫無誠意 豪華套餐不豪華 難平眾怒

中華電信雖於 7 月 4 日在 MOD 官網上公布關於家庭頻道異動之致歉與補償說明，但細看其補償的優惠合約，家庭豪華餐由原優惠價 270 元降為 145 元，家庭優質餐由原優惠價 100 元降為 90 元，家庭超值餐由 210 元降為 80 元，官網上還提及，「如果您有特別喜愛的頻道，可透過七月份新推出的『頻道輕鬆購』功能單訂這些頻道，或者您也可以加訂其他的套餐來滿足收視需求。」，並且表示「若您還是選擇退訂，即使未滿約亦不收解約金。」

本會以為，中華電信公司違約在前，對於不接受中華電信公司事後補償的消費者本可就主動解約，亦不得收取違約金。但中華電信片面毀約，竟將不收解約金這點來當作給予訂戶的補償福利之一，消費者權益無端受損，使人難以接受。基於平等互惠原則，中華電信也應賠償違約金給消費者。再來，中華電信對於縮水套餐優惠的內容，僅僅只是稍降月租費而已，雖然告訴訂戶先前被退掉的頻道可以再單選單購回來，但若單買頻道，費用試算下來竟還比先前套餐月租費更貴，根本就沒有比較划算。

三、推動「單頻單買」 開放自由市場競爭

其實中華電信公司藉此機會，推出「頻道單選」是一個值得消費者支持的發展。可惜的是，該公司在處理此次事件的過程中荒腔走板，毫無預警的突襲消費者，直接刪除豪華套餐裡的 44 個頻道。而推出補償的措施也並非是真正的頻道單買單選，而是先綁了一份「基本套餐」，才再額外提供單選頻道的服務。

本會認為，不論是 MOD 有線電視化，或是將有線電視 MOD 化，都不該被頻道代理商操弄在手裡。既然已全面數位化，就應該要貫徹「單頻單買」，推出真正的單頻單買，例如像手機 APP 那樣，給消費者選擇觀看頻道的主導權。以「單頻單買」為主，「收取基本申裝費套餐」為輔。以「單頻單買」開放自由上下架及價格競爭，「收取基本申裝費套餐」維持資費管制。一舉打破套餐點選，讓消費者單選頻道，正是促進良性競爭的好時機。

四、結論

此次 MOD 頻道縮減一事，是台灣互動電視與中華電信公司的契約談判破局所致，年度中間換約變頻對於消費者來說是大事，中華電信公司應早有所料，卻沒有事先就消費者權益的部分作妥適處理，以致嚴重影響消費者權益，殊為不該。

消基會呼籲

對政府

應針對中華電信公司片面違約情事，監督業者落實平等、互惠的賠償機制，而不是允許業者片面提出「救濟措施」搪塞了事。

NCC 不該忽略消費者權益，而自廢武功的宣稱「尊重市場機制」，反而應積極介入，導正業者獨大的不合理情形。

推動頻道單選單賣政策，並監督業者推出的方案必須符合「看得台數變少，費用不得多收」的基本原則。

廣電三法將於下半年進入翻修工程，NCC 應記取本次事件，以及過往頻道與系統商的爭議，趁勢落實頻道與系統商間的良好競爭，健全國內的收視環境。

對業者

1.業者應記取教訓，要有消費者保護的意識，若有換約變頻等事，應盡早擬好補救措施與應變計畫，以及善盡主動通知訂戶的責任。

2.業者應藉此事件提供頻道單選單買服務，唯有透過消費選擇的制衡，才是對電視台促成社會多元分流的關鍵。

消費者

【臺中市政府消防局政風室 106 年 7 月份消費者保護宣導】

1.面對中華電信公司片面解約，以及未有適當的危機處理機制，使消費者無法撥通電話反應或投訴的不負責任行為，消費者應集體抵制，讓中華電信提出適當的補救措施。

2.受害消費者若不接受中華電信提出的補償方案，應主動解約並要求中華電信公司進行實質賠償。

~臺中市政府消防局政風室 關心您~