

檔 號：
保存年限：

新北市政府 函

地址：220242新北市板橋區中山路1段161號16樓
承辦人：李東霖
電話：(02)29603456 分機8519
傳真：(02)29665754
電子信箱：AG6824@ntpc.gov.tw

受文者：新北市政府民政局

發文日期：中華民國113年4月23日
發文字號：新北府研資字第1133421791號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：國家通訊傳播委員會來函(3421791_國家通訊傳播委員會來函.pdf)

主旨：轉知國家通訊傳播委員會有關三家行動通信電信事業將於113年6月30日關閉3G語音網路事宜，請貴局協助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、依國家通訊傳播委員會113年4月15日通傳平臺決字第11341007930號函（附件）辦理。
- 二、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。
- 三、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

黃心慈 民政局長



遠傳電信公司)均向國家通訊傳播委員會提出「因應關閉3G網路用戶權益保障行動方案」(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」。

四、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,經國家通訊委員會本年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。

五、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,國家通訊傳播委員會及電信事業均已成立「3G語音網路關閉專區」,刻正進行宣導以落實資訊公開透明化,並應對可能的緊急狀況。國家通訊傳播委員會函請本府協助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/yYpkK1>
- 4、台灣電信產業發展協會：
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。

六、倘貴機關有任何疑問，請擇一洽詢下列電信業者窗口（本項窗口資訊請勿直接提供里長或民眾進行洽詢）：

(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：新北市政府民政局

副本：

交換戳記
113/04/23 10:11

