

新北市有線電視業者客訴原因暨統計分析

自 101 年 7 月 27 日，NCC 公告「有線廣播電視經營地區劃分及調整以及受理申請經營有線廣播電視業務」，依據公告內容，有線電視經營區由原有的 51 區變成以 22 個行政區(直轄市、縣市)為主的經營區。而自開放申設及擴大有線廣播電視經營區（以下簡稱跨區經營）迄今進入第 4 年（107 年），新北市共有 4 家業者獲准開播，分別是全國數位、大豐、新北市及數位天空。其中全國數位，是臺灣地區首家獲准跨區經營的有線電視系統業者。此外，因有線電視數位化的普及與跨區經營，有線電視收視費用的計費方式也有所調整。由過去類比有線電視頻道皆採取 500 多元(依地區規定之收費上限而定)吃到飽的方案，改依各業者提供有線電視分組的頻道付費或是優惠套餐方案，讓訂戶享有更多元的選擇。皆是業者為了爭奪市場，增加收視戶數，避免原市場因跨區經營業者加入而降低市佔率的行銷手段。

在跨區業者進入新北市有線電視市場後，如全國數位(經營區為板橋、新莊及三重)、大豐(經營區為中和、永和、樹林、三峽及鶯歌)、數位天空(經營區為板橋及土城)、新北市(經營區為新莊、五股、泰山及淡水)。原中、永和區的有線電視經營業者新視波及樹林、三峽及鶯歌的家和市佔率自 103 年至 107 年底分別降低至 56.17%及 51.38%(詳圖 1-2)，顯示在新業者加入競爭並提供多項優惠措施下，原有業者客戶流失快速。而原經營業者為減緩客源流失，亦有比照跨區經營業者新設立公司加入跨區經營（如中嘉集團的數位天空）在新核准經營之區域，開發新客源提供之服務或以更優惠之方案維護舊客戶。

若以市場競爭來說，因跨區經營業者全國數位侵蝕原以板橋、土城區為經營主體的大豐。為因應客戶流失，大豐亦加入跨區經營之戰場，申請

以中和、永和、樹林、三峽及鶯歌等地區跨區經營，不但彌補了原經營區（板橋、土城）訂戶數之流失數，截至 107 年底市佔率增加至 13.11%，約 5 萬 2 千戶。原屬中嘉集團的新視波、家和亦因大豐進入原本經營區，造成原訂戶大量流失，因而成立數位天空反攻原大豐經營大本營，因而也增加至約 13.50%之市佔率，約 4 萬戶。

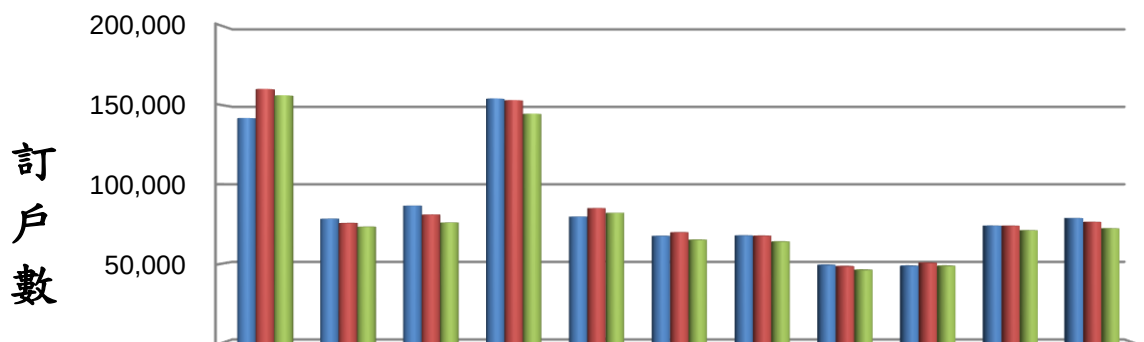
但伴隨著業者為爭取訂戶數及市場佔有率，各種業者與客戶的紛爭也逐漸增多。以業者的觀點，在寡佔的市場下，利用滲透式訂價策略，可以在最短的期間內吸引到最多的客戶（詳圖 1-3 及 1-4），以成本價值分析來看，對新進市場的業者是最有利的。對消費者而言，市場的供給面突然提供僅一半甚至不到一半市場價格的商品，且提供的服務品質又跟原提供商品的廠商差異不大（即以低月費或是以年繳不到一半的價格推出有線電視套餐），消費者在追求效用極大化的情況下，紛紛想以低成本獲得新商品（新業者的有線電視套餐）。而舊有有線電視業者為保市佔率，或利用降低月租費方式、或以違反優惠方案、押金等問題意圖保留舊訂戶，因而與舊訂戶產生消費糾紛。另外，新業者因跨區經營，需為新訂戶而在大樓廣設纜線，若未經大樓管理委員會或住戶同意，常產生住戶之不滿，凡此均讓新北市有線電視各業者之申訴案件自 103 年底起快速增加(詳圖 1-5)。而申訴案件若以原因區分，則以收費糾紛類為最大宗，其次是纜線附掛類及訊號異常類等，可見業者為增加市佔率所刊登之廣告及在原獨佔業者搶拉新客戶，已造成客訴案件快速攀爬。為此，新聞局召集本市所有有線電視業者，要求業者在價格競爭同時不得違反市場秩序、不得對訂戶斷訊，影響消費者權益，截至 107 年底時，因跨區經營業者成長幅度逐漸趨緩，業者間之削價競爭情形也逐漸減少，因而使民眾對業者客訴之案件有下滑之趨象（詳表 1-1）。

隨 OTT (Over The Top) 透過網際網路來提供收視者收看影音內容，並收取會員費用，越來越多國人利用平板或是手機等載具，收看新聞、影視等影音（如臺灣之愛奇藝、愛爾達電視 OTT、LINE TV、KKTV，國外之 Netflix、Amazon Prime Video 等），有線電視業者能否在其競爭下繼續提供消費者滿意的服務，並維持既有的客源，值得進一步觀察。

表 1-1 新北市 14 家有線電視 103 至 107 年民眾申訴案件統計表					
單位：件					
系 統 名 稱	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年
合 計	506	862	518	455	266
台灣數位	24	30	9	6	0
大 豐	47	122	92	25	16
永佳樂	65	77	44	78	30
新視波	116	180	84	80	53
全 聯	39	32	22	41	28
天外天	34	31	25	49	37
紅樹林	20	34	30	15	12
大新店	25	22	7	17	5
新唐城	11	20	6	20	9
觀天下	48	33	43	19	9
家 和	28	73	19	24	18
全國數位	43	118	68	57	25
新北市	3	18	16	16	14
數位天空	3	72	53	8	10

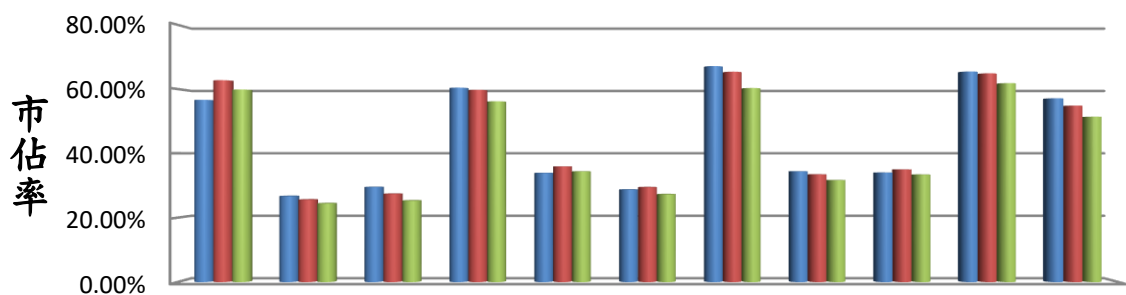
資料來源：新北市政府新聞局。

圖1-1 新北市有線電視系統業者105-107年訂戶數統計表



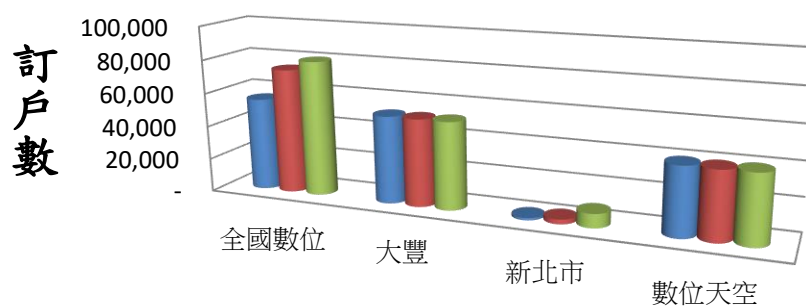
資料來源：新北市政府新聞局。

圖1-2 新北市有線電視系統業者105-107年佔有率



資料來源：新北市政府新聞局。

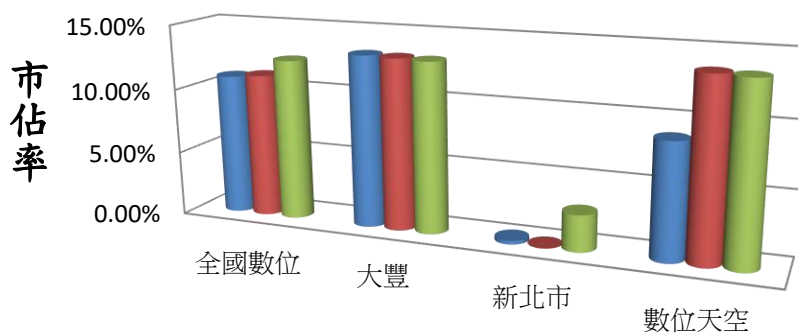
圖1-3 新北市(跨區)有線電視系統業者105-107年訂戶數



	全國數位	大豐	新北市	數位天空
105.12訂戶數	55,339	52,028	1,416	40,341
106.12訂戶數	74,454	52,021	2,710	40,109
107.12訂戶數	80,510	52,100	8,292	40,487

資料來源：新北市政府新聞局。

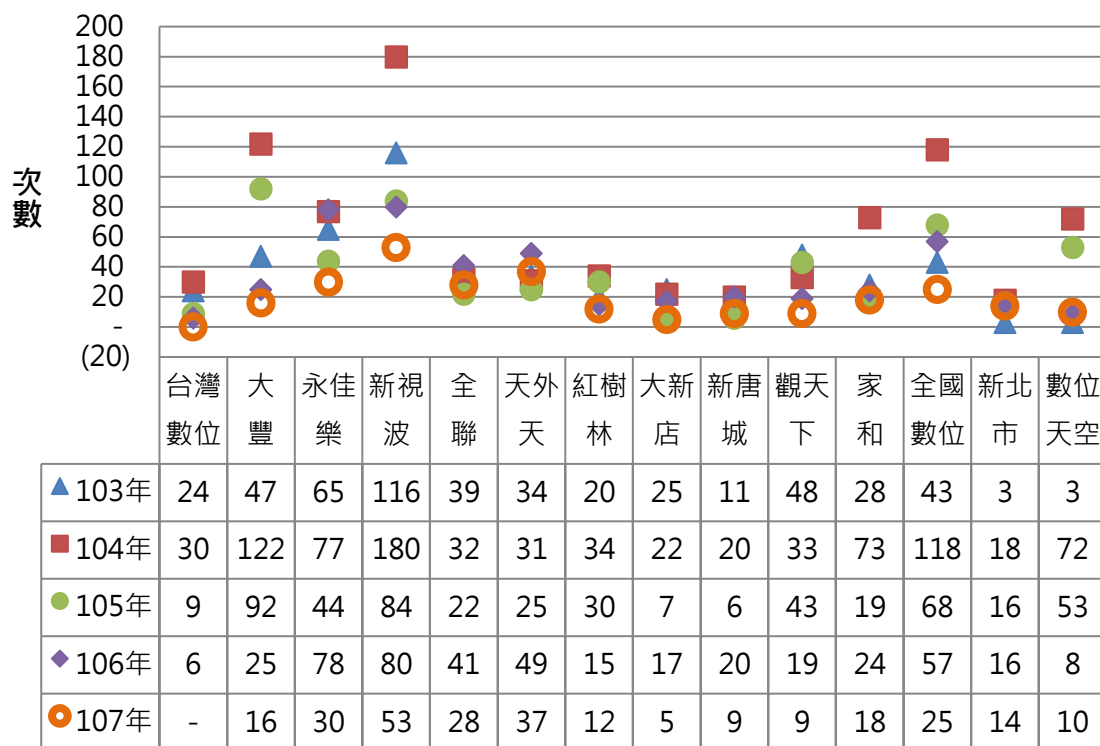
圖1-4 新北市(跨區)有線電視系統業者105-107年市佔率圖



	全國數位	大豐	新北市	數位天空
105佔有率	10.90%	13.25%	0.28%	8.82%
106佔有率	11.12%	13.18%	0.04%	13.60%
107佔有率	12.44%	13.11%	2.82%	13.50%

資料來源：新北市政府新聞局。

圖1-5 新北市103至107年度有線電視業者客訴案件統計



資料來源：新北市政府新聞局。