

新北市有線電視業者客訴原因暨統計分析

我國自 82 年 8 月公布施行有線廣播電視法，開放有線電視業者設定登記並納入管理，此後，有線電視成為民眾主要的視聽媒介，融入民眾日常生活中，成為休憩娛樂與傳遞資訊的生活必需品，帶給民眾的影響力重大。有線電視市場因同時具有企業私人財與公共財兩種身分，因此除由市場機制運作外，政府還必須介入從旁輔導與管理。自 101 年 7 月 27 日，國家通訊傳播委員會公告「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(縣市)為主的經營區，調整有線電視經營區以直轄市、縣(市)為最小經營地區，開放新進業者申請及既有業者變更為跨區經營。這項公告，可說是有線電視立法開放 19 年來，影響最重大的政策，期望藉由經營區劃分方式的調整，徹底改變目前各區有線系統獨占、壟斷情形，提供觀眾安裝有線電視系統更多元的選擇。

自 101 年開放申設及擴大有線廣播電視經營區，新北市 104 年底共 3 家跨區經營業者，105 年底至 107 年底維持 4 家跨區業者，截至 108 年底，共有 4 家業者獲准開播，分別是全國數位有線電視股份有限公司、大豐有線電視股份有限公司、天外天數位有線電視股份有限公司及數位天空服務股份有限公司。其中全國數位，是臺灣首家獲准跨區經營的有線電視業者。跨區經營的有線電視業者依法應提供至少三組(含)以上的頻道付費組合或是優惠套餐方案，目前國家通訊傳播委員會研修之有線電視分組付費修正草案，於 108 年 6 月通過，原預定 2020 年實施，由於收費方式大幅調整，影響業者、頻道商及民眾範圍甚巨，故 NCC 將延後至 2021 年正式實施，期使分組付費上路後，除能讓訂戶享有更多元的選擇、更優質的

訊聽服務外，有更便利貼心的加值服務，讓有線電視成為民眾休憩娛樂與獲取資訊之最佳管道。

另自 101 年 7 月 1 日起，為促進我國有線電視早日達成全面數位化目標，國家通訊傳播委員會除繼續運用評鑑、換照、重大股權交易移轉審議及數位化實驗區計畫等行政措施，推動有線電視數位化，要求全國各地業者應於 106 年年底前朝百分百數位化的目標邁進，而新北市早已於 106 年 10 月底完成全面數位化。

因為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(依各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，此些措施，皆是業者為了競爭市場，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。

新北市有線電視可依收視範圍分為八大經營區，包括板橋區、三重區、新莊區、中和區、淡水區、新店區、瑞芳區及樹林區。在跨區經營業者進入新北市有線電視市場後，詳表 1 至表 4，原有線電視經營業者市佔率自 103 年至 108 年底逐年皆受到影響降低，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。

在全國數位（經營區為板橋、新莊、三重、蘆洲、土城）、大豐（經營區為中和、永和、三峽、鶯歌及樹林）、數位天空服務（經營區為板橋及土城）3 家跨區經營業者於 104 年率先進入跨區經營市場後，部分傳統八大經營區的有線電視業者之市佔率立即呈現些微降低，如台灣數位寬頻、天外天、新視波、永佳樂、家和、紅樹林等 6 家業者市佔率 103

年分別為 39.28%、30.09%、74.37%、59.92%、68.99%、58.56%，104 年市占率分別降為 37.87%、29.37%、68.28%、59.38%、64.33%、58.47%，分別降低 1.41%、0.72%、6.09%、0.54%、4.66%、0.09%，其餘 4 家業者大豐、全聯、大新店民主、新唐城、觀天下，市佔率雖無降低，然也無呈現太大增幅。

又搭配跨區經營業者進入市場家數觀察，如 105 年跨區經營業者「新北市」加入後，跨區經營業者家數從 3 家變為 4 家，106 年、107 年維持 4 家相同跨區經營業者，直至 108 年，天外天與「新北市」整合服務，改名為天外天數位，進入跨區經營市場，截至 108 年底止，跨區經營家數依舊維持 4 家。綜觀長期趨勢，以 104 年跨區經營業者開始進入市場觀察至 108 年，傳統區域業者，無論是大豐市佔率降低 10.58%（市佔率自 33.63% 下降至 23.05%），台灣數位寬頻市佔率降低 13.99%（市佔率自 37.87% 下降至 23.88%），全聯市佔率降低 2.04%（市佔率自 35.36% 下降至 33.32%），新視波市佔率降低 14.06%（市佔率自 68.28% 下降至 54.22%），永佳樂市佔率降低 3.01%（市佔率自 59.38% 下降至 56.37%），大新店民主市佔率降低 4.27%（市佔率自 34.48% 下降至 30.21%），新唐城市佔率降低 0.26%（市佔率自 32.20% 下降至 31.94%），家和市佔率降低 15.08%（市佔率自 64.33% 下降至 49.25%），紅樹林市佔率降低 2.65%（市佔率自 58.47% 下降至 55.82%）。以上 9 家業者皆呈現市佔率下降之趨勢，僅有觀天下市佔率增加 2.07%（自 56.46% 至 58.53%），維持緩慢成長。

而同時間，觀察跨區經營業者的市佔率，可看出自 104 年開始進入市場，全國數位、大豐、數位天空服務市佔率僅分別為 2.38、3.04%、1.48%，與傳統經營區業者之市佔率平均 29% 至 64% 相比，市佔率極落

後，然自 105 年開始，跨區經營業者全國數位、大豐、新北市、數位天空服務市佔率分別為 10.90%、13.25%、0.28%、8.82%，與 104 年相比，全國數位、大豐、數位先空服務市佔率分別成長 357.98%、335.86%、495.95%，呈現 3、4 倍成長率，相當驚人；故綜觀而言，104 年底至 108 年底，跨區經營業者市佔率呈現成長趨勢，由此可推論出，跨區經營業者進入市場後，瓜分原有市場客源，於 105 年市佔率大幅成長，於 106 年至 108 年度開拓客源也逐漸趨緩，甚至全國數位、大豐 108 年市佔率與 107 年市占率相較，分別降低 1.1%(自 107 年 12.44%至 108 年 11.34%)及 0.22%(自 107 年 13.11%至 108 年 12.89%)。

然若以市場競爭來說，除了從單一業者市佔率之增減觀察出新北市有線電視市場全貌外，尚可觀察有線電視業者組成內容，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，大豐亦於 104 年加入跨區經營之戰場，申請跨區經營(中和、永和、三峽、鶯歌及樹林)，以彌補了原經營區(板橋、土城)訂戶數之流失。原屬中嘉集團的新視波、家和亦因大豐進入原本經營區，即新視波經營區為中和、永和，家和經營區為樹林、三峽、鶯歌，造成原訂戶大量流失，因而成立數位天空服務反攻原大豐經營大本營(板橋、土城)。原有經營業者為減緩客源流失，比照跨區經營業者新設立公司加入跨區經營，在新核准經營之區域，開發新客源提供更優質之服務或以更優惠之方案維護舊客戶。

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，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頻道套餐，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維持市佔率，則利用降低月租費方式、或以違反優惠方案、押金、機上盒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，需為新訂戶在大樓廣設纜線，若未經大樓管理委員會或其他住戶同意，常產生住戶對安全或居住環境之不滿，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（詳表 3），自 103 年的 506 件，104 年攀升為 862 件，105 年降為 518 件，106 年再降為 455 件，107 年大幅降低為 266 件，108 年為 203 件，可見在 103 年及 104 年跨區經營業者開始進入市場後，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。然自 107 年開始，因多年的新舊業者競爭，市場逐漸趨於飽和，市占率成長趨緩，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向。

而申訴案件若以原因區分，分別為頻道異動、收費糾紛、纜線附掛、廣告管理、訊號問題及其他等六類為主。倘以 108 年民眾申訴類別統計觀察，以纜線附掛 96 件為最大宗，其次是收費糾紛 51 件，再其次為其他（如網路問題或服務態度等非歸屬六大類申訴）29 件，訊號異常則為 27 件，另頻道異動及廣告管理為 0 件，由此得出，申訴問題主要為纜線附掛造成民眾困擾，為此，新北市訂有纜線清整計畫，以每年減少 50% 目標清整纜線，另有關於收費糾紛等其他民眾申訴問題，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，要求業者提供更加公開、透明之收費資訊，供消費者選

擇；也辦理有線電視業者服務品質暨收視戶滿意度評分調查；及辦理金采獎，鼓勵業者製播優良自製節目，以提升民眾滿意度，降低民眾申訴案件。

又隨著 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)，年輕人已逐漸改變原收視習慣，傳統電視式微，造成市佔率成長趨緩，甚至有些業者市佔率呈現退步。傳統有線電視業者除須面臨跨區經營、分組付費等新政策，也須面臨現代科技進步導致人類生活習慣改變之衝擊，有線電視業者是否能隨之改變其經營模式營運策略，在其競爭下繼續提供消費者穩定且滿意的服務，並維持既有的客源，值得進一步觀察。

表 1 新北市有線電視系統業者訂戶數統計表

單位：戶

行政區	板橋區		三重區		中和區	新莊區	新店區	
	大豐	台灣數位 寬頻	全聯	天外天	新視波	永佳樂	大新店民 主	新唐城
102年底	95,725	115,346	80,342	70,038	190,036	143,532	47,744	44,575
103年底	96,518	114,100	81,032	69,234	188,206	144,939	47,880	44,776
104年底	98,098	110,471	82,037	68,139	173,263	146,202	48,632	45,411
105年底	78,151	86,440	79,489	67,297	154,056	141,742	48,968	48,392
106年底	75,460	80,811	84,889	69,586	153,005	160,071	48,122	50,323
107年底	73,098	75,716	81,880	64,900	144,469	156,045	45,865	48,399
108年底	69,969	72,495	80,304	-	140,418	150,331	44,320	46,866

資料來源：國家通訊傳播委員會

表 1 新北市有線電視系統業者訂戶數統計表 (續)

單位：戶

行政區	樹林區	淡水區	瑞芳區	跨區				
				全國數位	大豐	新北市	數位天空 服務	天外天 數位
102年底	93,208	55,273	62,380	-	-	-	-	-
103年底	92,869	56,326	62,620	-	-	-	-	-
104年底	87,486	57,541	63,101	11,981	26,770	-	6,722	-
105年底	78,582	67,587	73,767	55,339	52,028	1,416	40,341	-
106年底	76,181	67,417	73,733	74,454	52,021	2,710	40,109	-
107年底	72,095	63,768	70,861	80,510	52,100	8,292	40,487	-
108年底	70,008	60,691	68,030	74,384	51,709	-	41,076	69,845

表 2 新北市有線電視系統業者佔有率統計表

單位：%

行政區	板橋區		三重區		中和區	新莊區	新店區	
	大豐	台灣數位 寬頻	全聯	天外天	新視波	永佳樂	大新店民 主	新唐城
102年底	33.17	39.97	35.37	30.83	75.53	60.63	34.61	32.31
103年底	33.23	39.28	35.22	30.09	74.37	59.92	34.25	32.03
104年底	33.63	37.87	35.36	29.37	68.28	59.38	34.48	32.20
105年底	26.65	29.47	33.87	28.68	60.41	56.63	34.36	33.96
106年底	25.54	27.35	35.88	29.41	59.73	62.73	33.40	34.93
107年底	24.38	25.25	34.35	27.22	56.17	59.84	31.60	33.35
108年底	23.05	23.88	33.32	-	54.22	56.37	30.21	31.94

資料來源：國家通訊傳播委員會

表 2 新北市有線電視系統業者佔有率統計表 (續)

單位：%

行政區	樹林區	淡水區	瑞芳區	跨區				
				全國數位	大豐	新北市	數位天空 服務	天外天 數位
102年底	70.26	59.30	56.73	-	-	-	-	-
103年底	68.99	58.56	56.44	-	-	-	-	-
104年底	64.33	58.47	56.46	2.38	3.04	-	1.48	-
105年底	57.11	67.11	65.44	10.90	13.25	0.28-	8.82	-
106年底	54.84	65.37	64.87	11.12	13.18	0.94-	13.60	-
107年底	51.38	60.30	61.82	12.44	13.11	2.82-	13.50	-
108年底	49.25	55.82	58.53	11.34	12.89	-	13.53	12.90

表 3 新北市 14 家有線電視 103 至 108 年民眾申訴案件統計表

單位：件

業者名稱	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年	108 年
合計	506	862	518	455	266	203
台灣數位	24	30	9	6	0	2
大豐	47	122	92	25	16	15
永佳樂	65	77	44	78	30	18
新視波	116	180	84	80	53	23
全聯	39	32	22	41	28	29
天外天	34	31	25	49	37	44
紅樹林	20	34	30	15	12	10
大新店	25	22	7	17	5	8
新唐城	11	20	6	20	9	12
觀天下	48	33	43	19	9	8
家和	28	73	19	24	18	8
全國數位	43	118	68	57	25	23
新北市	3	18	16	16	14	2
數位天空	3	72	53	8	10	1

資料來源：新北市政府新聞局。

表 4 新北市有線電視業者 108 年民眾申訴案件類別統計表

單位：件

月份	頻道異動	收費糾紛	纜線附掛	廣告管理	訊號問題	其他
合計	0	51	96	0	27	29
1 月	0	9	7	0	3	3
2 月	0	3	6	0	0	6
3 月	0	1	7	0	1	8
4 月	0	7	16	0	0	2
5 月	0	4	9	0	5	3
6 月	0	5	7	0	10	3
7 月	0	4	10	0	2	1
8 月	0	0	9	0	1	1
9 月	0	6	12	0	1	0
10 月	0	6	5	0	0	2
11 月	0	4	6	0	1	0
12 月	0	2	2	0	3	0

資料來源：新北市政府新聞局。