

電信事業法草案總說明

近十餘年隨著通訊傳播科技日新月異及新應用服務之發展，電信、傳播及網際網路服務因電信網路快速寬頻化及數位化之發展，語音、影像、數據等服務經由資通訊技術充分整合，已改變以往按電信設備功能作為業務界分之法律規管架構網，而電信網路在走向全 IP 化之同時，所產生服務匯流之結果，過往以電信設備之有無及其功能作為業務分類之管制模式顯已不符實況，因此整體法制架構必須與時俱進，朝層級化思維，調整電信產業管理措施，促進產業之發展。

隨著網際網路應用服務興起，過去電信事業因法令限制建立封閉式電信服務市場環境，逐漸被網際網路應用服務提供者瓜分。目前我國現行電信法之垂直管制概念，著眼於機線設備之有無，以及業務別之分類作為管制區分方式，實務上已無法滿足科技及服務模式之彈性變化。因此，本法立法重點應在於電信事業發揮其電信網路穩定性、可靠性、高品質等特質，放寬設置公眾電信網路條件，並將監理事項限縮至必要之範圍內，促進其經營彈性與多元，俾與網際網路應用服務提供者相互競爭與合作，避免成為僅提供資訊流通之笨水管。

對外貿易為我國經濟發展之基礎，面對參與國際社會如「跨太平洋夥伴協定(TPP)」、「服務貿易協定(TiSA)」等國際重要貿易協定，及國際區域經濟整合及跨境服務之趨勢，預為與國際電信監理制度接軌，對於電信服務業市場，採取降低參進障礙、透明化、合理化及促進公平競爭等一致性之管理原則並解除不必要管制，有助於我國科技進步及競爭力之提升。

綜上說明，在因應前述數位匯流發展與國際競爭下，本法以促進市場參進自由化為目標，採取最低必要程度管理為依歸，放寬或減少不必要之營業干預，並將管制措施具體透明化，按取得無線電頻率或電信號碼資源始附加不同義務，透過市場機制帶動創新服務之發展。本法以倡議市場競爭為原則，為解決市場失靈及避免具有顯著市場地位之電信事業濫用市場地位時，始施以矯正措施，以營造公平競爭之經營環境。另一方面，明定普及服務基金分攤、指定電信事業提供普及服務，以及政

府應負有不經濟地區網路建設責任，予以分流規範。爰擬具「電信事業法」草案共分六章，計五十一條，其要點如下：

- 一、本法之立法目的、適用範圍及主管機關相關規範。(草案第一條至第三條)
- 二、參酌歐盟與日本相關法規，為降低市場進入門檻及簡化程序，市場參進制度由現行電信法特許制及許可制，改採登記制。另明定申請取得資源時提報營運計畫規範。(草案第五條至第七條)
- 三、為活絡市場發展，解除不必要管制，明定電信事業提供電信服務之一般規定。(草案第八條至第十二條)
- 四、設置公眾電信網路、取得無線電頻率或電信號碼之電信事業另應遵守之一般規定。(草案第十三條至第十六條)
- 五、為保障用戶權益及加速處理消費爭議，主管機關得公告符合一定條件之電信事業應遵守之規定。(草案第十九條至第二十二條)
- 六、電信普及義務之提供及分攤。(草案第十二條、第二十三條及第四十七條)
- 七、明定電信事業投資、讓與及合併規範。(草案第二十四條及第二十五條)
- 八、市場顯著地位者之特別管制措施。(草案第二十六條至第三十三條)
- 九、為因應參與國際貿易協定，國際漫遊服務之管制措施。(草案第三十四條)
- 十、為兼顧人權保障及主管機關於監理必要之範圍內調查，明定行政調查之規定。(草案第三十五條及第三十六條)
- 十一、違反本法相關規定之罰則。(草案第三十七條至第四十二條)
- 十二、規範既有電信事業身分之轉換、電信普及服務所生虧損及管理費用之分攤、不經濟地區公眾電信網路之建設、行政規費及電信事業之獎勵輔導。(草案第四十三條至第五十條)

電信事業法草案

條文	說明
第一章 總則	章名。
第一條 為健全電信產業發展，促進服務匯流及市場競爭，並保障消費者權益，特制定本法。 電信事業之管理，除提供有線多頻道平臺服務者，應適用有線多頻道平臺服務管理條例規定外，依本法之規定。	一、本法之立法目的及宗旨。 二、電信事業如提供有線多頻道平臺服務應依有線多頻道平臺服務管理條例申請許可並負擔其義務，爰訂定第二項。
第二條 本法所稱主管機關為通訊傳播主管機關。	本法之主管機關。
第三條 本法所稱電信事業，指依本法登記提供電信服務之事業。 前項所稱電信服務，指除無線廣播及無線電視外，利用公眾電信網路提供他人發送、傳送、接收通訊傳播訊息之服務。 本法所稱公眾電信網路，指電信基礎設施與資源管理法所定之公眾電信網路。 本法所稱用戶，指因電信服務之使用，與電信事業發生服務契約關係之相對人。	一、為明確本法適用範圍，定義本法所稱之電信事業及電信服務，以明確管制標的，爰訂定第一項及第二項。另因無線廣播事業及無線電視事業所提供之服務，其涉及公共輿論意見之形成，基於公益有特別監理之必要，故其應依無線廣播電視事業與頻道服務提供事業管理條例加以規範；惟該類型之事業，如提供無線廣播、無線電視以外之電信服務時，則應受本法規範。 二、公眾電信網路定義，與電信基礎設施與資源管理法一致，俾能相互呼應，爰訂定第三項。 三、為明確用戶之定義，爰訂定第四項。
第四條 無行為能力人或限制行為能力人使用電信服務之行為，對於電信事業，視為有行為能力人。但因使用電信服務發生之其他行為，不在此限。	按民法第四章第二節對於無行為能力人及限制行為能力人所為法律行為之保障，係考量此兩類行為能力人對於法律行為之識慮可能不足或有欠缺，而有特別加以保障之必要。惟就對於電信事業所提供之電信服務上，該兩類行為能力人對於使用電信服務之行為，多以事實上有認識而加以使用成立，此部分若仍受民法總則規範將不利於電信產業發展，爰前段明定規範事實關係成立之電信服務契約於無行為能力人或限制行為能力人，仍視為有行為能力人。後段但書明定若該兩類行為能力人因使用電信服務所發生之其他行為，例如違反其他民事相關法令時，該其他行為仍應依其民事相關法令加以規範。
第二章 電信事業之經營	章名。
第一節 登記	節名。
第五條 申請經營電信事業者，應檢具	一、隨著科技匯流，依機線設備之有無進行

申請書，向主管機關辦理登記；其登記事項變更時，亦同。 前項申請書應載明下列事項： 一、申請人與負責人之名稱及住所。 二、公司或商業登記文件字號。 三、服務內容、營業區域、處所及營業概況說明。 四、電信設備概況。 五、電信網路架構或公眾電信網路使用證明文件影本。 六、預定開始經營日期。 七、其他經主管機關公告之事項。 前項申請書就應載明事項不完備者，主管機關應通知申請人限期補正；屆期不補正或補正不完備者，不予受理。 第一項申請書表格式、申請程序及其他相關事項，由主管機關公告之。 股份有限公司組織之電信事業，其最低實收資本額與股東人數達一定之金額及人數者，應辦理股票公開發行。 前項之一定金額及人數，由主管機關公告之。	分類管制必要性已經降低，故不再以電信事業分類為管制之依據。 二、未來通傳產業邁入中高度匯流後，目的事業管理將以電信事業法為核心，電信事業之市場進入從現行電信法之特許及許可制，改採登記制，以降低跨業經營之藩籬，活絡通傳市場，爰訂定第一項。 三、為利瞭解電信事業之經營資訊，爰第二項明定申請書應載明事項。 四、為維護申請人權益及避免程序往復，爰第三項明定補正程序及屆期不補正或補正不完備之效果。 五、為利於電信事業之監理，爰第四項授權主管機關公告申請書表格式、程序及其他相關事項。 六、衡酌電信服務，如與多數一般國民生活息息相關者，希望藉由公開發行機制，以達電信事業治理及財務資訊透明化之目標，爰訂定第五項，要求為股份有限公司型態之電信事業，其最低實收資本額與股東人數達一定之金額及人數者，應依證券交易法及其相關規定辦理股票公開發行。 七、第五項有關最低實收資本額與股東人數之一定金額及人數，由主管機關另行公告，爰訂定第六項。
第六條 申請使用主管機關核配之無線電頻率或電信號碼設置公眾電信網路者，應依本法辦理登記，並檢具營運計畫經主管機關核准後，依營運計畫履行。 前項營運計畫內容有變更者，應送請主管機關核准。但經主管機關公告免申請者，不在此限。 第一項營運計畫應載明下列事項： 一、總體規劃。 二、財務結構。 三、人事組織及持股狀況。 四、維持服務品質所需之網路設置規劃。 五、取得第一項核准應履行之義務。 六、其他經主管機關指定之營運相關事項。	一、為落實與主管機關簽訂之行政管制契約，爰第一項明定電信事業應履行經主管機關核准之營運計畫。 二、考量營運計畫應載明事項之變動，影響主管機關對該電信事業營運監理，爰第二項規定營運計畫事項，除主管機關公告免送請核准之異動項目外，如有變更者，應送請主管機關核准。 三、為利監理電信事業之營運，爰第三項明定電信事業所提出之營運計畫應載明事項，其中第六款係為因應未來科技變化及服務樣態多元，保留行政監理彈性，主管機關得於營運計畫指定其他營運相關事項。

第七條 電信事業有下列情事之一者，主管機關撤銷或廢止其登記： 一、申請登記之文件有虛偽不實。 二、終止營業或暫停營業達六個月。但因災害或其他不可抗力因素致無法提供電信服務者，不在此限。 三、未履行前條之營運計畫，且情節重大。	一、為確保市場競爭秩序、維護消費者權益及健全電信產業發展，爰明定電信事業違反本條規定，將予以撤銷或廢止其登記。 二、另參照第十一條，因災害或重大事故致無法提供服務之電信事業，即便暫停營業達六個月，亦不因此廢止其登記，爰訂定第二款後段。 三、第三款規定主管機關得就電信事業未履行營運計畫之情節為個案綜合性考量。
第二節 一般義務	節名。
第八條 電信事業提供之電信服務，應符合下列規定： 一、就電信服務契約之條件與項目、電信服務及公眾電信網路之品質，以明顯公開且易於取得之方式，提供用戶充足之消費資訊。 二、提供用戶消費爭議申訴處理管道。 三、採適當及必要之措施，保障通信秘密。 四、對於屆期未依約繳交電信服務費用之用戶，應定相當催告期限，通知其繳交，逾期仍不繳交者，始得停止提供電信服務。 五、電信服務費用及非電信服務費用之帳目應明顯分開，且不得以非電信服務費用未繳交為由，停止提供電信服務。 電信事業因電信網路障礙、阻斷，致電信服務發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞而造成用戶損害時，其所生損害，除契約另有約定外，電信事業不負賠償責任；其所收之服務費用應予扣減。 電信事業對下列通信應予優先處理： 一、於發生天災、事變或其他緊急情況或有發生之虞時，為預防災害、進行救助或維持秩序之通信。 二、對於陸、海、空各種交通工具之遇險求救及飛航氣象等交通安全之緊急通信。	一、為充分揭露消費資訊，使用戶能夠更聰明、有效選擇服務，明定第一項第一款電信事業應以明顯公開且便利取得之方式供用戶查閱，茲分述如下： (一)電信服務契約條件及項目：包含電信服務項目、資費、條件、用戶身分查核方式等。 (二)電信服務之品質資訊：例如供裝時程、上網試用時間、帳單暴增(bill shock)通知、期滿續約服務、賠償機制、客訴專線、專人接聽等待時間、客訴率、帳務正確性等。 (三)公眾電信網路之品質資訊：例如電波涵蓋率、速率、建設區域、電話撥通與阻塞率、封包延遲與遺失率、資安維護及獲通訊監察合格證明等。 二、為保障用戶權益，電信事業應提供用戶申訴管道，以有效處理消費者爭議事件，爰訂定第一項第二款。 三、鑒於通信秘密係民眾應受保護之重要權利，為確保其通信秘密，課予電信事業採取必要措施之責，爰訂定第一項第三款。 四、為保障消費者權益，用戶屆期未依約繳交電信服務費用之處理方式，電信事業應定相當期間催告繳交，並告知未於所定催告期限內繳交時，得停止提供服務，而非逕自停止服務，以避免與用戶間之爭議，爰訂定第一項第四款。 五、為增進電信消費資訊透明，對於電信事業與用戶收取電信服務之對價，避免合併電信費用帳單金額造成用戶混淆不易釐清，業者不得自行解釋費用之範圍及

三、為維護國家安全或公共利益，有緊急進行必要之其他通信。	擅自停止提供電信服務，爰訂定第一項第五款。 六、第一項各款所規範用戶之權益維護事項，如電信事業所提供服務之內容，無涉其中第五款時，得免除適用該款之一般義務規定，藉以明確化依本法登記之電信事業，其承擔一般義務係以服務內容加以認定，非因其登記之身分別而受本項全部各款之規範。 七、第二項明定電信事業因電信網路故障致無法提供服務造成用戶損害之免除賠償責任規定，以鼓勵電信產業發展，然應扣減其相應之費用，以資衡平。 八、參考現行電信法第二十五條及通訊傳播基本法第十四條規定，審酌救助、維持秩序、緊急通信、涉國家安全或公共利益等之通信需求，因涉及人民生命財產、國家安全、公共利益，其通信應優先於一般通信需求，爰訂定第三項。
第九條 電信事業對於用戶使用電信服務所生通信紀錄及帳務紀錄，應確保紀錄正確，並保存一定期間以提供用戶查詢。 前項所稱通信紀錄，指電信使用人使用電信服務後，電信設備所產生之發信方、受信方之電信號碼、通信日期、通信起迄時間等紀錄，並以電信設備性能可予提供者為原則。 前二項通信紀錄與帳務紀錄保存期間、用戶查詢之作業程序、收費方式及其他相關事項之辦法，由主管機關定之。	一、為確保用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄之權利，爰第一項明定電信事業對用戶使用電信服務所生通信紀錄及帳務紀錄，應確保紀錄正確，並保存一定期間之義務；另為與通訊保障及監察法之定義區別，爰訂定第二項。 二、就通信紀錄與帳務紀錄之保存期間、查詢作業程序、收費方式及其他相關事項，授權主管機關另訂定辦法，爰訂定第三項。 三、又電信事業對於已解除或終止契約之用戶個人資料，應依個人資料保護法規定辦理。另外其他公務機關調閱個人資料應依個人資料保護法或其他相關法律規定為之。
第十條 電信事業暫停或終止其全部或一部之營業時，應於預定暫停或終止日三個月前送請主管機關備查，並於預定暫停或終止日一個月前對外公告及通知用戶。	為確保用戶權益及產業監理，要求業者應於預定暫停或終止日三個月前送請主管機關備查，並應於預定暫停或終止日一個月前對外公告及通知個別用戶。
第十一條 因災害、違反法令受各該主管機關處分或其他重大事故致無法提供電信服務時，電信事業應立即依主管機關指定方式據實通報，並公告暫停其全部或一部之服務。	一、為督促電信事業於遭受災害、違反法令受各該主管機關處分或其他重大事故導致其無法提供電信服務時，電信事業能積極搶修以保障民眾通信權益，或使主管機關得充分掌握影響民眾權益之重要

前項無法提供電信服務之型態、通報、範圍、方式及其他相關事項之辦法，由主管機關定之。	資訊，課予電信事業知悉無法提供電信服務時，有立即主動據實通報主管機關之義務，以利監督，參考現行電信法第二十四條規定，電信事業因災害或其他重大事故致電信機線設備發生故障時，得公告暫停其全部或一部之通信，爰訂定第一項。 二、無法提供電信服務之型態、通報、範圍、方式等將依服務類別及電信事業規模分別規範之，爰第二項授權主管機關就第一項無法提供服務之型態、通報、範圍、方式及其他相關事項訂定辦法，以符合授權明確性。
第十二條 電信事業設置公眾電信網路與他電信事業為第十三條之網路互連者，應共同分攤電信普及服務所生虧損及必要之管理費用。 前項所稱電信普及服務，指全體國民在既有公眾電信網路可達處，得按合理可負擔之價格，使用不可或缺之基本品質之電信服務。	一、考量分攤普及服務相關費用對象之公平性與正當性，凡是互連之電信事業應屬共享網路經濟之利益者均應分攤，故以與公眾電信網路互連之電信事業為規範主體，避免僅依本法登記或由主管機關逕予登記之電信事業，不分公益程度均受規範，爰訂定第一項。 二、參酌德國電信法第七十八條第一項有關普及服務之定義，爰訂定第二項；另德國電信法第七十八條第二項就不可或缺之基本品質之電信服務列舉相關服務態樣，例如可於公眾電信網路固定地點撥接語音電話及傳輸速率應足夠功能性網際網路接取之數據傳輸等，亦可作為參考。
第三節 設置公眾電信網路及取得資源者之義務	節名。
第十三條 使用主管機關核配之電信號碼或無線電頻率設置公眾電信網路之電信事業，於技術可行及公平合理原則下，經他電信事業請求互連時，無正當理由，不得拒絕互連協商。於雙方同意互連時，應簽訂互連協議書；其協議書應包括約定仲裁條款。 前項所稱互連，指設置公眾電信網路之電信事業，為使其用戶與他電信事業之用戶通信或接取其他電信事業所提供之服務，所為之網路連結。 為促進互連協議，第一項電信事業於他電信事業合理請求下，應適當揭露有助於互連協商之資訊。	一、隨著網路 IP 化及寬頻化，跨平臺提供通訊傳播服務已然形成趨勢，為促進網網相連，提升訊息傳遞效率，明定本條以鼓勵網路連結。 二、參考現行電信法第十六條及「跨太平洋夥伴協定(TPP)」第 13.1 條(定義)及第 13.4 條等互連規範，爰明定第一項及第二項。 三、為利電信事業間因互連協議所生爭議能快速解決，第一項後段規定互連協議書之內容應包括約定仲裁條款。 四、電信事業就第一項互連協商，不能達成協議者，亦得透過第四十六條向主管機關申請調處，以利協議之訂定。

第一項電信事業因互連協商或履行互連協議所得之資料，僅得用於互連相關服務，並應採適當之保密措施，防止其關係企業或第三人知悉或使用該資料之內容。但電信事業間另有約定者，從其約定。 第一項電信事業間之互連網路於變更網路介面，應於變更前通知與其互連之電信事業，並提供必要之技術協助或設備調整，以確保原有互連條件之維持。	五、第三項明定第一項電信事業負有適當揭露促進達成互連協議之必要資訊。 六、為避免互連之一方利用互連協商及履行互連協議所得資料，進行不公平競爭，爰訂定第四項。 七、鑑於互連之維持將影響公平競爭及用戶權益，網路互連或接取一方之網路介面變更者，應於變更前通知互連或接取業者並為必要之技術協助，爰訂定第五項。
第十四條 使用主管機關核配之用戶號碼設置公眾電信網路之電信事業，應免費提供緊急通信服務。	一、為確保電信事業之用戶遇有天然災害或緊急事故時，皆能藉由通訊設施獲得相關機構必要之協助，爰明定使用主管機關核配之用戶號碼設置公眾電信網路之電信事業，應提供其用戶免費緊急通信服務。 二、所謂緊急通信服務現行係指使用一一〇、一一二及一一九等緊急電話號碼撥號服務。 三、本條所稱用戶號碼即電信基礎設施與資源管理法第三十六條所定之用戶號碼。
第十五條 使用主管機關核配之電信號碼或無線電頻率設置公眾電信網路，或其他經主管機關公告之電信事業，應訂定資通安全維護計畫並實施。 前項計畫應包含下列事項： 一、資通安全管理範圍及分級處理方式。 二、符合資通安全管理驗證措施。 三、資通安全維護計畫執行方式。 四、資通安全事件聯防應變措施。 五、其他經主管機關指定有助於資通安全之管理措施。 第一項主管機關公告電信事業之考量因素、第二項資通安全管理範圍、分級、驗證基準、程序、聯防應變通報作業及其他相關事項之辦法，由主管機關定之。	一、近年來由於網際網路蓬勃發展及電子商務普及應用，電信事業廣泛利用其通訊系統，結合網際網路傳送訊息、影像或聲音。然網路之便利性，亦引發頻繁之資通安全事件及日新月異之攻擊手法。為完善國家資通安全防護，對民眾隱私保護影響重大之電信事業亦應建立資通安全管理機制，訂定資通安全維護計畫並實施，以降低資通安全所造成之威脅，爰訂定第一項。 二、為利資通安全維護之監理，第二項明定資通安全維護計畫應包含事項。 三、第三項授權主管機關就公告電信事業之考量因素、資通安全管理範圍、分級、驗證基準、程序、聯防應變通報作業及其他相關事項訂定辦法，以符合授權明確性。
第十六條 為保障用戶之權益及促進市場競爭，使用主管機關核配之電信號碼設置公眾電信網路之電信事業經主管機關公告者，應提供號碼可攜服務或平等接取服務。	一、為促進同業或跨業競爭，讓用戶有多樣資費選擇之權利，爰第一項授權主管機關得公告課予號碼可攜服務或平等接取服務義務之電信事業。 二、考量業者之技術可行性或經濟性，爰第

前項電信事業未能提供號碼可攜服務或平等接取服務者，應檢具相關資料，申請主管機關核准。 第一項所稱號碼可攜服務，指用戶由原獲核配電信號碼之電信事業轉換至其他電信事業之相同服務時，得保留其原用戶號碼之服務；所稱平等接取服務，指電信事業提供其用戶選接其他電信事業之長途網路及國際網路之服務。 提供號碼可攜服務之電信事業應共同成立或加入集中式資料庫管理機構，共同監督集中式資料庫之建置、維運及管理。 第一項及前項號碼可攜服務、平等接取服務範圍、對象、提供方式、資料交換方式、實施時程、集中式資料庫管理機構設置、管理與限制及其他相關事項之辦法，由主管機關定之。	二項明定第一項電信事業有特別原因限制無法履行義務時，得向主管機關申請核准，免除義務。 三、號碼可攜服務之所指「相同服務」，指同一類型之電信服務，例如行動通信服務轉至同為行動通信服務，固定通信服務轉至同為固定通信服務等。為利明確，第三項規定號碼可攜服務與平等接取服務之定義。 四、為落實號碼可攜服務之執行及管理，第四項明定被課予號碼可攜義務者應共同成立或加入集中式資料庫管理機構，並有共同監督該資料庫之責任。 五、第五項明定主管機關訂定號碼可攜服務或平等接取服務範圍、對象、提供方式、資料交換方式、實施時程、集中式資料庫管理機構設置、管理、限制及其他相關事項之辦法。
第四節 指定電信事業之義務	節名。
第十七條 為預防或因應災害防救或動員準備，各相關主管機關依其法律規定，得指定電信事業採取確保通信之必要措施。 除其他法律另有規定外，受指定之電信事業配合前項各相關主管機關指定採取之措施，其所致生之必要費用，由各相關主管機關負擔。	一、參考現行電信法第二十五條及通訊傳播基本法第十四條規定，遇有災害防救或動員準備時，政府基於公共利益，得依災害防救法或全民防衛動員準備法等法律規定，要求電信事業採取必要之應變措施，爰訂定第一項。 二、為確定第一項各相關主管機關指定電信事業所採取之措施符合科技及經濟合理性，各相關主管機關宜與電信事業之主管機關協商受指定之電信事業所需採取之必要措施。除其他法律如災害防救法、全民防衛動員準備法等另有規定外，受指定所採取之必要措施，如屬於電信事業與用戶契約義務範圍外，包含需額外採購設備、研發技術或投入相關之人力、物力等，其所衍生之額外費用，應由要求該應變措施之各相關主管機關負擔，爰訂定第二項。
第十八條 為提供身心障礙者接取所需必要之電信服務，主管機關得依身心障礙者權益保障法指定電信事業提供之。 受指定之電信事業配合前項提供	一、基於公共利益，促進身心障礙者近用電信服務，主管機關得依身心障礙者權益保障法規定，經該法主管機關之專業調查身心障礙者相關需求後，指定電信事業提供身心障礙者所需必要之電信服

之電信服務或接取所需之必要電信終端設備，其致生之必要費用，由政府負擔。	務，包括其所需之電信終端設備，爰訂定第一項。 二、受指定之電信事業辦理前揭事項，倘因而產生必要費用，應由政府編列預算支應，爰訂定第二項。
第十九條 受指定之電信事業應訂定書面服務契約，載明與用戶之權利義務關係。 經主管機關指定之電信事業，其定型化契約應於實施前送請主管機關核准；變更時，亦同。 前項定型化契約之內容，應包含下列事項： 一、營業區域及服務內容。 二、服務資費及條件。 三、提供預付型服務之履約保證責任。 四、因電信網路障礙、阻斷，致發生錯誤、遲滯、中斷，或不能傳遞而造成損害時之處理及資費扣減方式。 五、電信事業經受撤銷或廢止登記，或暫停或終止其營業對用戶權益產生損害時，對用戶之資費扣減方式。 六、消費爭議處理申訴相關資訊及管轄法院。 七、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件。 八、其他經主管機關公告有關消費者保護權益之事項。	一、尊重契約自由，電信事業與用戶之契約爭議自應依契約約定、民法或消費者保護法相關規範處理；然經主管機關指定之電信事業因具有一定市場規模，為確保用戶權益，宜規定其應與用戶訂定書面服務契約，爰訂定第一項。又書面文件得以利用任何電子技術製作之電子簽章及電子文件，只要功能與書面文件及簽名、蓋章相當即可。 二、惟考量具市場力量之電信事業可能藉由其締約優勢而與用戶訂定不利之電信服務契約，為確保用戶權益，減少後續之消費爭議，經主管機關指定之電信事業，其與用戶之定型化契約應於實施前送請主管機關核准，以確認其定型化契約中包含保障用戶權利之重要事項，爰訂定第二項。 三、隨著電信市場蓬勃發展，電信消費爭議案件層出不窮，鑒於現行電信消費爭議申訴案件多發生於民眾普遍使用之電信服務類型，為確保用戶權益，主管機關將考量各電信服務之必要性、電信事業之營業總額與客訴項目及數量等情事，指定符合一定條件之電信事業，於其訂定之定型化契約內容，臚列營業區域、服務內容、服務資費、預付型服務之履約擔保、業務終止或網路障礙之用戶保障措施、爭議處理方式、用戶個人資料蒐集、處理與利用之限制及條件，及其他經主管機關公告有關消費者保護權益等事項，並於實施前送請主管機關核准，以期有效率地減少大部分之電信消費爭議，爰訂定第三項。另非主管機關指定之電信事業，則回歸民法及消費者保護法規定。 四、另本法以使用主管機關核配之無線電頻率或電信號碼設置公眾電信網路之電信事業為管制核心。隨著管制程度降低，有助於創新服務增加，面對未來電信市

	場多元新穎之服務類型，如電信事業提出定型化約款作為契約之全部或一部，其與消費者之爭議，仍依消費者保護法第十一條至第十六條及第十七條之一規定為之。
第二十條 經主管機關指定之電信事業，應就其電信服務品質，按主管機關公告所定項目及格式定期自我評鑑，並公布其評鑑結果。主管機關得定期檢查並公布檢查結果。	鑑於現行電信服務提供者與消費用戶間，存在極大之資訊不對稱落差，導致消費用戶對於電信服務提供者所提供何種品質內容，並沒有足夠之資訊加以判斷，有違交易及資訊對稱平等，故主管機關為保障用戶權益，提供用戶足夠且正確資訊得以選擇適合其使用之電信服務，經指定之電信事業應依主管機關所定之電信服務品質項目及格式，負有自行評鑑其電信服務品質之義務，主管機關並得定期檢查並予公布，落實執行，以期保障消費用戶之公益，爰訂定本條。
第二十一條 經主管機關指定之電信事業，應共同設立並加入電信消費爭議處理機構（以下簡稱爭議處理機構），向主管機關提報其組織章程，經核准後實施。 前項組織章程應載明下列事項： 一、機構之名稱及業務所在地。 二、業務項目及其管理方法。 三、各項服務收費條件、費用運用及管理事項。 四、入會與退會之程序。 五、會員違反章程之處置。 六、章程之變更程序。 七、其他經主管機關指定與消費爭議處理相關事項。 第一項組織章程變更時，爭議處理機構應提報主管機關核准後，始得實施。 第一項電信事業應與爭議處理機構簽訂委託管理契約，委託爭議處理機構辦理消費爭議事項。 主管機關得於爭議處理機構設立後，指定特定電信事業加入爭議處理機構。 爭議處理機構應依主管機關公告之格式每月製作爭議案件處理報告書，並公布之。 爭議處理機構之組織與設立、業	一、隨著電信市場蓬勃發展，電信消費爭議案件層出不窮，鑒於現行電信消費爭議申訴案件多發生於民眾普遍使用之電信服務類型，主管機關將考量各電信服務之必要性、電信事業之營業總額與客訴項目及數量等事項，指定符合一定條件之電信事業，要求共同組成一爭議處理機構，以有效解決大部分之電信消費爭議；另未經主管機關指定之電信事業，如欲藉此一爭議處理機構解決該事業與消費者之爭議，亦可自行選擇加入爭議處理機構，共同維護用戶權益。 二、參考號碼可攜服務管理辦法第三十一條規定，就爭議處理機構之設立事項，經主管機關指定之電信事業提報爭議處理機構之組織章程，經主管機關核准後實施，爰訂定第一項。 三、為使爭議處理機構之運作順暢，爰第二項規定組織章程之載明事項；其中第二款業務項目及其管理方法，應包括爭議處理機構之處理案件種類、處理程序及業務執行規定；第三款各項服務收費條件、費用運用及管理事項，指爭議處理機構對機構內之電信事業所收取之費用、費用之運用及相關管理事項。第四款所指入會與退會之程序，指電信事業加入爭議處理機構或退出之程序。 四、爭議處理機構之組織章程經主管機關核

務執行之監督管理及其他相關事項之辦法，由主管機關定之。	准後，如有變更之必要時，因涉及該處理機構之運作，該處理機構應提報變更後之組織章程，經主管機關核准後方得實施，爰訂定第三項。 五、為確保爭議處理機構之運作及明確其與第一項電信事業間之關係，爰第四項規定第一項之電信事業應與爭議處理機構簽訂委託管理契約，辦理消費爭議事宜。 六、爭議處理機構成立後，經主管機關認有加入必要而指定之電信事業，經指定後負有加入爭議處理機構之義務，爰訂定第五項。 七、鑒於消費資訊公開透明為確保消費權益之重要措施，並參酌現行主管機關公布之通訊消費申訴監理報告，爰訂定第六項。 八、為確保合理有效解決電信事業與消費用戶間爭議，避免電信事業以球員兼裁判方式不積極處理消費爭議，對於爭議處理機構之組織及運作等，必須貫徹保障消費者之目的，爰第七項授權主管機關訂定有關其組織與設立、業務執行之監督管理及其他相關事項之辦法，以符授權明確性。
第二十二條 主管機關於指定前三條電信事業時，應考量下列因素，並敘明理由： 一、電信事業之電信服務營業總額。 二、電信服務之類型。 三、電信消費爭議案件項目及數量。 受指定之電信事業，不服前項主管機關之指定時，得檢具相關佐證資料，向主管機關申請解除指定。 主管機關受理前項申請後，應於二個月內為決定；期間屆滿後仍未作成決定者，受指定之電信事業得逕行提起訴願。	一、主管機關為第十九條至第二十一條之指定時，應以書面敘明理由；又主管機關為指定時，將依具體情狀就所列各款因素為不同程度之考量，爰訂定第一項。 二、另有關第一項第二款之電信服務類型，係以該電信服務對用戶是否具必要性為主要考慮因素。 三、第二項及第三項明定電信事業受主管機關指定時，得不服主管機關之指定，進而檢具相關佐證資料向主管機關申請解除指定之救濟。
第二十三條 為保障國民基本通訊權益，主管機關得成立電信事業普及服務基金，依不同地區及不同服務內容指定電信事業提供第十二條第二項之電信普及服務。	一、本條授權主管機關得指定電信事業提供普及服務及成立電信事業普及服務基金，亦明確規定電信事業經主管機關指定者才有提供普及服務之義務。 二、為接軌國際監理作法，有關不經濟地區之公眾電信網路建設依第四十八條規定

	由政府負擔。因此，電信事業普及服務基金，僅用於電信普及服務方面，不包含不經濟地區之公眾電信網路建設部分；另電信事業提供普及服務者之指定及虧損之計算與分攤方式等事項一併於第四十七條規範。
第五節 投資、讓與及合併	節名。
第二十四條 使用主管機關核配之電信號碼或無線電頻率設置公眾電信網路之電信事業，應依主管機關公告所定之格式及方式，申報已發行有表決權之股份總數或資本總額達一定比例之變動情形。 前項之一定比例，由主管機關公告之。	一、為掌握電信市場資訊及營運監理需要，爰第一項明定獲核配資源且設置公眾電信網路等電信事業，應依主管機關所定格式及方式就其有表決權之股份總數或出資額變動達一定比例之情形，向主管機關申報。 二、第二項明定前項之一定比例，由主管機關公告之。
第二十五條 下列之電信事業有第二項情形之一者，應向主管機關申請核准： 一、依電信基礎設施與資源管理法第二十條第一項取得使用主管機關核配之無線電頻率而設置公眾電信網路，或依同法第二十八條改配無線電頻率。 二、於特定電信服務市場之占有率達四分之一以上。 前項電信事業應經核准之情形如下： 一、與前項他電信事業合併。 二、投資前項他電信事業有表決權之股份總數或資本總額達主管機關公告一定比例以上者。 三、讓與或受讓全部或主要部分營業或財產。 主管機關依第一項規定准駁時，應考量下列因素，得依職權附加附款： 一、資源合理分配。 二、有助於產業發展。 三、維護用戶權益。 四、維繫市場競爭。	一、未來電信事業之規模大小各異，爰僅就具一定條件之電信事業其所為之合併、讓與、或相互投資等事項，應先經主管機關核准，爰訂定第一項；並於第二項明定應經核准之行為態樣。 二、第三項明定主管機關就第一項准駁及附加附款之考量因素。
第三章 促進市場競爭管制	章名。
第一節 市場顯著地位者之認定	節名。
第二十六條 為符合本法立法目的，避免電信服務市場缺乏有效競爭，主管	一、隨著電信自由化及創新服務之提供，為創造有效公平競爭環境，主管機關對特

機關於監理必要範圍內，得對特定電信服務市場之市場顯著地位者採取本法所定之特別管制措施。 主管機關為前項特定電信服務市場之認定，應綜合考量下列因素： 一、技術及服務之成熟程度。 二、於整體電信服務市場之重要性。 三、從事競爭之區域或範圍，及該服務之需求或供給替代性。 四、電信服務市場之競爭情形及集中程度。	定電信服務市場具有重大影響力之市場顯著地位者，於監理必要範圍內施以第二十八條至第三十三條之全部或一部之事前管制措施，爰訂定第一項。 二、第二項特定電信服務市場之認定要件，並訂定各款係基於服務市場屬成熟產品、對整體電信市場之上、下游有重要關係者、該服務區域或範圍之需求或供給替代、服務市場之競爭情形加以考量。 三、有關特定電信服務市場及市場顯著地位者之認定，需配合審視市場動態變化而綜合考量相關因素，主管機關應經由公開諮詢之行政程序廣納各界意見辦理。
第二十七條 電信事業於特定電信服務市場，具有下列情形之一，主管機關得認定其為市場顯著地位者： 一、具有影響市場價格或服務條件之顯著能力。 二、所經營該特定電信服務項目之用戶數或營業額達主管機關公告比例以上。 三、擁有或控制樞紐設施。 四、電信事業擁有或控制以有線或無線方式提供接取或傳輸連接至用戶終端設備之連線數量，達主管機關公告數量以上者。 二以上電信事業，不為實質競爭，而其全體之對外關係，具有前項情形者，其全體視為市場顯著地位者。 主管機關認定市場顯著地位者時，除依前二項規定外，並應合併各該電信事業及其關係企業考量計算之。 第一項認定之市場顯著地位者，得檢具其於特定電信服務市場之佐證資料供主管機關審酌，以解除第一項之認定。 市場顯著地位者之認定基準、認定程序、解除認定、實施日期及其他相關事項之辦法，由主管機關定之。 第一項第三款之樞紐設施，指符合下列條件，且經主管機關公告者：	一、按世界貿易組織（WTO）對於市場顯著地位者之認定，係指控制其基本設備或利用其市場地位，在相關市場有實質影響價格或服務條件者；另歐盟於二〇〇九年發布之架構指令第十四條對於市場顯著地位者之認定，係考量顯著市場支配力量，爰第一項明定主管機關得認定市場顯著地位者之要件，其中第四款要件包含考量電信事業於行政區之地理市場力量。 二、參考公平交易法第七條及日本二〇一〇年電信市場競爭評估納入具合併或結合及其關係企業一併考量。爰明定第二項及第三項。關係企業則依公司法第三百六十九條之一所定之關係企業。 三、第四項明定具有市場顯著地位之電信事業，得自行舉證檢具佐證資料供主管機關審酌，以解除認定。 四、第五項授權主管機關就認定基準、認定程序、解除認定、實施日期及其他相關事項訂定辦法，以符合授權明確性。 五、按世界貿易組織（WTO）「電信服務業諮商」參考文件將樞紐設施定義為僅由一家或少數幾家業者提供，且無法在經濟或技術上加以取代；美國法院判決先例亦表示「只有在控制系爭設施，具有減損下游市場競爭力量之情形，被認定為樞紐設施。」（Alaska Airline Inc. v. United Airline Inc. 948 F.2d 536, 544, 1991）爰參酌比較法例，於第六項

一、該設施無法另行建置或取代，或因建置、取代該設施之時間過長，且成本過高，而不具經濟效益。 二、經拒絕提供其他電信事業利用，將直接或間接阻礙其他電信事業參與競爭。	明定樞紐設施應具備之條件，且須經主管機關公告。
第二節 特別管制措施	節名。
第二十八條 主管機關得命特定電信服務市場之市場顯著地位者，公開網路互連、網路元件接取或相關電信基礎設施之利用所需之必要資訊、條件、程序及費用。 前項應公開之資訊，除經主管機關核准外，得不公開互連協議書中智慧財產之內容。 第一項資訊公開方式，由主管機關定之。	一、參考歐盟互連與接取指令第九條、德國電信法第二十條，以及二〇一五年十一月「跨太平洋夥伴協定(TPP)」第 13.11 條公開網路互連協議書之規定。 二、第一項明定主管機關得要求特定電信服務市場之市場顯著地位者公開網路互連、網路元件接取或相關電信基礎設施之利用之必要資訊、條件、程序及費用，例如：公開有關之會計資訊、技術說明、網路特性、條件、程序及費用。 三、第二項參考二〇一五年十一月「跨太平洋夥伴協定(TPP)」第 13.11 條有關公開網路互連(含接取義務)協議書事項，明定市場顯著地位者除經核准外，得不公開涉及智慧財產之內容。 四、第三項授權主管機關訂定資訊公開之方式。
第二十九條 主管機關得命特定電信服務市場之市場顯著地位者，其網路互連、網路元件接取或相關電信基礎設施之利用之協議應符合公平及合理之原則，並不得為差別待遇。 前項所稱不得為差別待遇，指市場顯著地位者提供予他電信事業有關品質、價格、條件及資訊之協議，不低於其自己之子公司、關係企業或共同合作對象。	一、參考歐盟互連與接取指令第十條及德國電信法第十九條，以及二〇一五年十一月「跨太平洋夥伴協定(TPP)」第 13.7 條、第 13.9 條、第 13.11 條，市場顯著地位者應提供服務之無差別待遇規範，爰訂定第一項。 二、第二項明定不得為差別待遇之定義。
第三十條 主管機關得命特定電信服務市場之市場顯著地位者提供網路互連、網路元件接取或相關電信基礎設施之利用。 主管機關為前項決定時，應考量以下事項： 一、提供該等網路元件或電信基礎設施之技術及經濟可行性。 二、維持市場長期競爭之必要性。	一、參考德國電信法第二十一條之互連與接取義務，以及二〇一五年十一月「跨太平洋夥伴協定(TPP)」第 13.10 條、第 13.11 條、第 13.13 條、第 13.14 條提供網路互連、電路出租或相關網路元件、電信基礎設施或服務之接取義務規範，市場顯著地位者應以合理價格提供其他電信事業網路互連或接取服務，以及主管機關得要求其提供有關電信設備或服

市場顯著地位者應於其他電信事業提出或修改網路互連、網路元件接取或相關電信基礎設施利用要求之日起三個月內達成協議；其不能於三個月達成協議時，任一方得向主管機關申請裁決。 市場顯著地位者應履行前項裁決而不履行時，主管機關得於前項裁決之範圍內，依另一方申請命其履行。 市場顯著地位者提供網路互連、網路元件接取或相關電信基礎設施之利用範圍、費用歸屬原則、細分化網路元件、網路介接點設置、共置、進用、費率計算、網路互連協議應約定事項、裁決程序及其他相關事項之辦法，由主管機關定之。	務，爰訂定第一項及第二項。 二、第三項及第四項明定市場顯著地位者應與其他電信事業達成協議；有不履行互連或接取協議時，任一方得向主管機關申請裁決。主管機關裁決事項得包含互連容量、互連品質、共置處所與互連有關費用及其他與互連協議相關之事項。 三、第五項明定有關提供網路互連、網路元件接取或相關電信基礎設施之利用範圍、費用歸屬原則、細分化網路元件、網路介接點設置、共置、進用、費率計算、網路互連協議應約定事項、裁決程序及其他相關事項之授權規範。 四、針對第一項市場顯著地位者提供網路互連、網路元件接取或相關電信基礎設施之利用之範圍，得參考歐盟互連與接取指令第十二條規定得包括：網路或網路設施之互連；接取特定網路元件或設施，非主動網路元件、市內用戶迴路細分化接取或指定選接服務；對特定服務提供批發轉售服務；提供服務互通性所需具備之技術介面、協定或其他關鍵技術；機房共置或關聯設施分享；互通性之特定服務，如智慧網路服務或國內行動網路漫遊；提供營運必要之支援系統；提供接取關聯服務，諸如身分確認、位置選定及線上狀態服務等。 五、另細分化網路元件，應避免其他電信事業支付其不須使用之費用。
第三十一條 主管機關得命特定電信服務市場之市場顯著地位者於指定期間內，訂定與前條有關之參考協議範本，並經主管機關核准後公開；有變更者，亦同。 前項參考協議範本內容，應包含有關價格及條件、技術、程序及時程安排。	一、參考新加坡、歐盟、日本等先進國家作法，以及二〇一五年十一月「跨太平洋夥伴協定(TPP)」第 13.11 條提供網路互連或接取服務參考協議範本之義務規範，為強化市場顯著地位者對於提供網路互連、網路元件接取或相關電信基礎設施之利用義務之履行，第一項明定要求市場顯著地位者提報主管機關審核提供網路互連、網路元件接取或相關電信基礎設施之利用參考協議範本，並經核准後公開。 二、第二項明定參考協議範本內容項目，並參考德國電信法第二十三條第二項要求網路互連參考協議範本必須具體明確，得以讓需求者無須再行與市場顯著地位

	者協商。
第三十二條 主管機關得命特定電信服務市場之市場顯著地位者資費之訂定，不得有妨礙公平競爭之交叉補貼、價格擠壓或其他濫用市場地位之情事。 主管機關經調查有前項情事，得對特定電信服務市場之市場顯著地位者採行資費管制措施。 主管機關對於特定電信服務市場之市場顯著地位者採取提供網路互連、網路元件接取或相關電信基礎設施之利用之資費管制措施，得採成本導向之計價方式。 主管機關對於網路互連服務採行資費管制措施時，應考量市場顯著地位者新技術資本投入之合理報酬及投資風險。 市場顯著地位者對於成本之計算及投資報酬之合理回收，負有舉證義務，並應提供相關之數據、資訊、成本及其他必要之資料。 對於市場顯著地位者採取之資費管制措施、項目、實施方式、資費審核程序、管理及其他相關事項之辦法，由主管機關定之。	一、參考電信先進國家對於市場顯著地位者價格管制之實務作法，以及二〇一五年十一月「跨太平洋夥伴協定(TPP)」第13.8條、第13.9條、第13.11條、第13.12條及第13.15條規範，為促進市場公平競爭，特定電信服務市場之市場顯著地位者有受價格管制義務，第一項及第二項明定特定電信服務市場之市場顯著地位者不得有妨礙公平競爭之交叉補貼及價格擠壓，以及主管機關得對特定電信服務市場之市場顯著地位者採行資費管制措施，以排除或降低其支配市場影響力；另參考國際上對於資費管制方式，包含成本計價、價格調整上限制、零售價扣除法、價格擠壓測試法等及其他合理計算方式，將納入第六項授權辦法。 二、主管機關為計算符合效率之成本，得採行不受市場顯著地位者支配成本導向之計價方法，如由下而上(bottom up)之長期增支成本法計算，爰訂定第三項。 三、被認定為市場顯著地位者之電信事業，其面對主管機關之相關因應其顯著地位之資費管制措施，往往因其投入之新技術及沉沒成本相當鉅大且具投資風險，故主管機關對其資費管制措施，應納入考量其次世代網路資本投入之合理報酬及投資風險，爰訂定第四項。 四、主管機關為合理訂定其對市場顯著地位者之資費管制措施，受管制之市場顯著地位者應負有對於成本計算或投資報酬率之相關數據資訊提供之義務，爰訂定第五項。 五、主管機關為訂定市場顯著地位者之資費管制措施時，其所需市場顯著地位者提供之相關資料與程序，爰第六項授權主管機關得就對於市場顯著地位者採取之資費管制措施、受管制之資費項目、實施方式、資費審核程序、管理及其他相關事項訂定辦法，以符合授權明確性。
第三十三條 主管機關為執行第二十八條至第三十二條規定事項，得命特定電信服務市場之市場顯著地位者建立	一、參酌歐盟互連與接取指令第十一條規定，就有關受管制之特定服務賦予會計分離之義務。第一項及第二項明定主管

會計分離制度。 前項市場顯著地位者建立會計分離制度，應制定其會計作業程序手冊並經會計師提出核閱報告書後，送請主管機關核准後實施，並對外公開；其修正時，亦同。 前二項市場顯著地位者之會計分離之方法與原則、成本分離原則、行政管理及其他相關事項之準則，由主管機關定之。	機關得要求建立會計分離制度，且公開成本會計作業程序，使其批發價格與內部轉撥計價透明化，以確保符合無差別待遇，或避免不公平之交叉補貼。 二、第三項授權主管機關就會計分離之方法與原則、成本分離原則、行政管理及其他相關事項訂定準則，以符合授權明確性。
第三十四條 主管機關依國際條約及協定，基於平等互惠原則，得將電信事業提供之個別國際漫遊服務認定為特定電信服務市場，並命提供國際漫遊服務之電信事業採取第二十八條及第三十二條規定之措施。	參考歐盟二〇〇七年管制漫遊法規說明、波斯灣合作理事會(GCC)等國際區域性組織、澳洲及紐西蘭二〇一三年二月之國際漫遊報告及二〇一五年十一月「跨太平洋夥伴協定(TPP)」第13.6條規範，有關與締約國家得以平等互惠條件相互提供國際漫遊批發服務資費或條件，以促進競爭及維持用戶之長期利益，爰明定主管機關得採取國際漫遊服務之特別管制措施。
第四章 行政調查	章名。
第三十五條 主管機關為監理業務需要，於必要範圍內得命電信事業依主管機關公告之項目、格式與方式提供數據、資訊及必要之營運資料。	主管機關基於產業政策擬定及監理業務，有必要於平常蒐集產業經營實況資料，建立完整產業資料庫，爰明定電信事業應依主管機關公告之項目、格式與方式向主管機關申報數據、資訊及必要之營運資料，諸如財務、服務、用戶及公眾電信網路維運等資料，以為監理之參酌。
第三十六條 主管機關為調查電信事業涉及違反本法之事實及證據，必要時得派員進入該電信事業之事務所、營業所或其他場所為之。 前項場所之所有人、負責人、居住人、使用人或可為其代表之人，對於主管機關為前項調查，不得規避、妨礙或拒絕。 執行調查之人員依法執行公務時，應出示有關執行職務之證明文件；其未出示者，受調查者得拒絕之。	一、凡有涉及違反本法之情事者，主管機關為發現事實之必要，得為調查處理，爰明定第一項。 二、第二項及第三項明定主管機關進行調查，第一項場所之所有人、負責人、居住人、使用人或可為其代表之人，無正當理由時不得規避、妨礙或拒絕，以及執行時應主動出示證明文件等程序。
第五章 罰則	章名。
第三十七條 市場顯著地位者有下列情形之一者，處新臺幣一百萬元以上一千萬元以下罰鍰，並通知限期改正；屆期未改正者，得按次處罰或廢止其	明定違反市場顯著地位者之資訊透明義務、無差別待遇義務、強制網路互連義務、期限內未提出網路互連服務參考協議範本或對外公開、妨礙公平競爭、資費管制公開事項、會

登記： 一、違反主管機關依第二十八條第一項規定所為之命令，未公開網路互連、網路元件接取或相關電信基礎設施之利用所需之必要資訊、條件或費用。 二、違反主管機關依第二十九條第一項規定所為之命令，對他電信事業為差別待遇。 三、違反主管機關依第三十條第一項規定所為之命令，未提供網路互連、網路元件接取或相關電信基礎設施之利用。 四、違反主管機關依第三十條第四項規定所為之命令，未履行裁決。 五、違反主管機關依第三十條第五項所定辦法有關提供網路互連、網路元件接取或相關電信基礎設施之細分化網路元件、網路介接點設置、共置、進用、費率計算或網路互連協議應約定事項之規定。 六、違反主管機關依第三十一條第一項規定所為之命令，未於期限內訂定參考協議範本、未經核准或未公開。 七、違反主管機關依第三十二條第一項規定所為之命令，實施之資費有妨礙公平競爭之交叉補貼、價格擠壓或其他濫用市場地位之情事。 八、違反主管機關依第三十二條第六項所定辦法有關資費管制措施、實施方式或管理之規定。 九、違反主管機關依第三十三條第一項規定所為之命令，未建立會計分離制度。 十、違反主管機關依第三十三條第三項規定所定準則有關會計分離之方法與原則、成本分離原則或行政管理之規定。 - 十一、違反主管機關依第三十四條規定所為之命令，未採取措施。	計制度公開事項、國際漫遊管制之有關市場顯著地位者特別管制措施規定之行政罰。
第三十八條 電信事業有下列情形之一	一、本條係針對電信事業違反本法所定有關

者，處新臺幣五十萬元以上五百萬元以下罰鍰，並通知限期改正；屆期仍未改正者，得按次處罰： 一、違反第六條第一項規定，未經核准即實施營運計畫或未依核准之營運計畫履行。 二、違反第六條第二項規定，未送請核准變更營運計畫。 三、未依第十二條第一項規定，共同分攤電信普及服務所生虧損及必要之管理費用。 四、違反第二十五條第一項規定，未經核准而與他電信事業合併、投資他電信事業有表決權之股份總數或資本總額達一定比例以上、讓與或受讓全部或主要部分營業或財產。 前項第三款未共同分攤電信普及服務所生虧損及必要之管理費用者，每逾二日按應繳納金額加徵百分之一滯納金。	營運管理之首要義務，施以處罰程度較重之行政罰，以確保義務之履行。 二、第六條營運計畫所規範之內容、第十二條第一項規定之電信普及服務所生虧損及必要之管理費用與第二十五條有關電信事業合併、讓與、相互投資之規範，均屬電信事業營運所須履行之重要義務，影響民眾權益或電信市場競爭結構甚劇，具重大公益性質，有鑒於此，為確保前揭義務之履行，爰明定營運計畫未經核准即實施或未履行、營運計畫內容變更未報經核准、未共同分攤電信普及服務所生虧損及必要之管理費用、電信事業合併、讓與或相互投資未申請核准之有關營運管理規定，依其行為應受責難程度及所生影響之處罰。
第三十九條 電信事業有下列情形之一者，處新臺幣二十萬元以上二百萬元以下罰鍰，並通知限期改正；屆期未改正者，得按次處罰： 一、違反第九條第一項規定，未確保通信紀錄及帳務紀錄之紀錄正確。 二、違反第十三條第一項規定，無正當理由拒絕互連協商。 三、違反第十六條第一項規定，未提供號碼可攜服務或平等接取服務。 四、違反第十六條第四項規定，未共同成立或加入集中式資料庫管理機構。 五、違反第二十一條第一項規定，未共同設立並加入爭議處理機構，或未提報其組織章程，經主管機關核准。 六、違反主管機關依第二十一條第五項規定之指定，未加入爭議處理機構。 七、違反主管機關依第二十四條第一	一、本條係針對電信事業違反有關用戶權益保護或營運管理之重要義務，課以處罰程度較重之行政罰。 二、第九條通信紀錄及帳務紀錄之相關規範，及第十六條確保用戶得以選擇不同業者所提供之服務，係屬用戶或消費者應享有之一般權利，為確保該權利得以滿足，明定違反用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄、或未配合提供號碼可攜或平等接取服務、未成立集中式資料庫管理機構，課以相應之行政罰。 三、第十三條第一項之強制互連協商，係藉由課予取得無線電頻率或電信號碼設置公眾電信網路之電信事業之特定義務，以實現網網相連之重要政策目標，提升通訊傳播服務市場之整體價值，對於公共利益之提升有顯著效益，故明定拒絕互連協商課以相應之行政罰。 四、第二十一條第一項與第五項，係主管機關考量第二十二條之因素後，針對與電信消費者權益影響重大之電信事業，就有關爭議處理等重要事項，課予特別義務，考量該義務之違反將損害廣大用戶

項規定之公告，未申報已發行有表決權之股份總數或資本總額之變動情形。	之消費權益，且損害結果相當顯著，故明定違反前揭義務之電信事業課以相應之行政罰。 五、第二十四條有關獲核配資源且設置公眾電信網路之電信事業，其有表決權之股份總數或出資額變動達一定比例若未提報主管機關，將不利於主管機關掌握此一重要電信市場資訊，妨礙主管機關就前揭重要電信事業之營運監理，故明定該電信事業未提報股權變動之行政罰。
第四十條 電信事業有下列情形之一者，處新臺幣十萬元以上一百萬元以下罰鍰，並通知限期改正；屆期未改正者，得按次處罰： 一、違反主管機關依第九條第三項所定辦法有關通信紀錄及帳務紀錄保存期間、用戶查詢之作業程序或收費方式之規定。 二、違反第十條規定，暫停或終止服務前未依限送請備查、對外公告或通知用戶。 三、違反第十一條第一項規定，未立即據實通報或公告。 四、違反主管機關依第十一條第二項所定辦法有關無法提供電信服務之通報、範圍或方式之規定。 五、違反第十三條第四項規定，未採取適當之保密措施。 六、違反第十三條第五項規定，變更前未通知與其互連之電信事業。 七、違反第十四條規定，未提供免費緊急通信服務。 八、違反第十五條第一項規定，未訂定資通安全維護計畫或未按計畫實施。 九、違反主管機關依第十六條第五項所定辦法有關集中式資料庫管理機構設置、管理或限制之規定。 十、違反第十九條第一項規定，未訂定書面服務契約。 十一、違反第十九條第二項規定，定型化契約實施前或變更時，未經主管機關核准。 十二、違反第二十條規定，未定期辦	一、本條係針對電信事業違反有關用戶權益保護或營運管理之法規義務，考量該行為應受責難程度未如違反前三條義務重大，故課以較輕之行政罰。 二、第九條第三項及第十六條第五項所定辦法，係為確保電信事業履行本法所定有關確保用戶查詢通信或帳務紀錄之權利、提供號碼可攜及平等接取服務等監理目的，就該義務如何履行訂定相關執行程序與配套規範，故對違反前揭義務者予以處罰。 三、第十條有關電信事業暫停或終止服務前送請備查與通知用戶義務、第十一條遇有災害、違反法令受各該主管機關處分或重大事故致無法提供服務之通報與公告義務，係考量電信事業因故無法提供服務或未能履行義務時，課以通報、公告及通知義務，以避免後續造成用戶權益損害或不利於營運監理，故對違反前揭義務者予以處罰。 四、第十三條第四項適當保密措施、第十三條第五項互連網路變更介面、第十四條提供免費緊急通信服務、第十五條第一項訂定與實施資通安全維護計畫，係僅針對獲核配資源而設置公眾電信網路之事業課予特別義務，以確保互連之維持、用戶遭遇天災事故能藉由通訊設施獲得必要之協助，與確保用戶之資訊安全，違反前揭規定可能影響公平競爭、用戶權益、擴大緊急事故或資安事件可能造成之損害，故對違反前揭義務者予以處罰。 五、第十九條第二項、第二十條係主管機關考量第二十二條之因素後，針對與電信

理服務品質自我評鑑或未公布其評鑑結果。 十三、違反主管機關依第二十三條規定之指定，未提供電信普及服務。	消費者權益影響重大之電信事業，就有關定型化契約及電信服務品質評鑑，課予特別義務，考量該義務之違反將損害廣大用戶之消費權益，且損害結果相當顯著，故明定違反前揭義務之電信事業予以處罰。 六、主管機關指定之電信事業若能不遵守第二十三條提供電信普及服務之法定義務，將使主管機關欲確保國民均能享有電信普及服務之重要目標落空，對經濟發展落後區域之人民影響尤為重大，為維護此一重要政策目標之履行，對違反前揭義務者予以處罰。
第四十一條 爭議處理機構有下列情形之一者，處新臺幣十萬元以上一百萬元以下罰鍰，並通知限期改正；屆期未改正者，得按次處罰： 一、違反第二十一條第三項規定，組織章程變更時，未經核准即實施。 二、違反主管機關依第二十一條第七項所定辦法有關業務執行之監督管理之規定。	第二十一條第三項及第七項分別課予爭議處理機構就其組織章程變更應經主管機關核准之義務，並規定爭議處理機構應依主管機關所定有關爭議處理機構業務執行監督管理之辦法，以確保爭議處理機構能發揮其功能，維護消費者權益，故對爭議處理機構違反前揭義務予以處罰，爰訂定本條。
第四十二條 電信事業有下列情形之一者，處新臺幣一萬元以上十萬元以下罰鍰，並通知限期改正；屆期未改正者，得按次處罰： 一、違反第五條第五項規定，未辦理股票公開發行。 二、其所提供之電信服務未符合第八條第一項規定之事項。 三、違反第十三條第三項規定，未適當揭露有助於互連協商之資訊。 四、違反主管機關依第十五條第三項所定辦法有關資通安全管理範圍、分級、驗證基準、程序或聯防應變通報作業之規定。 五、違反第二十一條第四項規定，未委託爭議處理機構，辦理消費爭議事項。 六、違反主管機關依第三十五條規定所為之命令，未提供數據、資訊及必要之營運資料。 七、違反第三十六條第二項規定，無	為確保電信事業履行本法所定有關營運管理或用戶權益之法規義務，以達成電信事業治理與財務資訊透明、服務資訊透明化與保障用戶之消費權益、適當揭露有助互連協商資訊、資通安全防護、有效處理消費爭議、確保行政調查得以進行之程序等監理目的，本法就該義務如何履行訂定相關執行程序與配套規範，電信事業違反前揭執行程序或配套規範，所致生損害之程度雖相對前五條輕，仍將有礙前揭監理目的之達成，故處予以較輕之行政罰。

正當理由規避、妨礙或拒絕調查。	
第六章 附則	章名。
第四十三條 本法施行之日起三年內，依電信法取得許可、特許之電信事業，或獲核准籌設者，應向主管機關辦理登記。 本法施行前獲核配無線電頻率或電信號碼之電信事業，依本法辦理登記時，應依第六條規定檢具營運計畫經主管機關核准後，依營運計畫履行。 前項獲核配無線電頻率之電信事業，經主管機關依其提出之網路設置計畫審核後，由主管機關核發頻率使用證明；其原依電信法取得之特許執照有效期間內，所使用無線電頻率之權利不受影響。 主管機關依第二項規定核准時，得於必要範圍內命該電信事業或籌設者依原事業計畫書、籌設同意書或系統建設計畫履行其義務。 自本法施行之日起三年內，尚未申請登記之第一類或第二類電信事業，應由主管機關依原有法令管理。 依電信法取得許可、特許之電信事業，或獲核准籌設者未於第一項規定之期限內辦理登記者，其原有籌設、特許或許可執照於本法施行三年後之次日起，失其效力。 依有線廣播電視法取得有線廣播電視系統營運許可之有線廣播電視系統經營者、有線電視節目播送系統登記證之播送系統或許可籌設者，依有線多頻道平臺服務管理條例取得營運許可者，主管機關逕予登記。	一、為維護法律安定性，使既有業者得預見本法公布施行後與本法平順接軌，第一項至第四項明定電信事業轉換至本法之期間及方式。又對於電信事業之一般規範，主管機關將採從新從輕原則認定。 二、基於法律安定性及信賴利益保護，依電信法取得執照並核配無線電頻率之電信事業，因新法施行後，依本法一經登記，原經營許可執照，僅餘有登記效力，其依附於事業執照所取得之無線電頻率及其使用有效期限，將失其附麗，故為保障人民既得權益，爰第三項明定使原電信事業所取得之無線電頻率及其使用不受影響。 三、電信事業或籌設者依第二項提報營運計畫，若其載明之應負擔義務或承諾低於原事業計畫書、籌設同意書或系統建設計畫者，主管機關得於必要範圍內，例如：不同頻段釋出時所公告之條件，要求電信事業依原事業計畫書、籌設同意書或系統建設計畫履行其義務，爰訂定第四項。 四、第五項明定自本法施行之日起三年內，未申請登記之電信事業其管理依原有法令為之，以資明確。 五、第六項明定本法施行後，依電信法取得許可、特許之電信事業，或獲核准籌設者未於第一項期限內辦理登記者，其原有籌設、特許或許可執照於本法施行期限後之次日起，失其效力。 六、為提供轉換至新法誘因，第七項明定取得有線多頻道平臺服務營運許可者，逕予登記電信事業。
第四十四條 依電信法申請籌設者，於本法施行後，主管機關准予籌設前，得撤回申請；主管機關並應返還其已繳納之履行保證金。但依法規應以公開招標或拍賣方式取得籌設資格者，於公開招標或拍賣程序開始後，不得撤回。	對於人民申請設立事業者，原則應繼續完成申請設立之程序，惟因本法實施後之變革，而有不同經營因素之考量，爰明定申請籌設之事業，准許其撤回申請，以保障人民信賴利益，惟對於以公開招標或拍賣方式取得籌設資格者，於公開招標或拍賣程序開始後，則例外規定不得撤回，以保障參與競標者之權益。

第四十五條 本法施行前依電信法所公告第一類電信事業市場主導者及其管制措施，於本法施行後至主管機關依本法完成認定市場顯著地位者及制定相關特別管制措施前，主管機關依電信法及其管制措施為之。	新法開始施行前，尚有新法授權之辦法須完成訂定，為避免產生管制空窗，因此電信法授權公告之第一類電信事業市場主導者所應遵行之管制措施，仍維持至依本法施行特別管制措施為止，爰訂定本條。
第四十六條 電信事業與他電信事業就本法有關契約之訂定及其履行所生爭議，得向主管機關申請調處。 調處經當事人合意而成立；相對人拒絕調處或當事人不能合意者，調處不成立。 申請調處，應繳納因調處所生之必要費用。 主管機關為辦理第一項之調處得設爭議調處會；調處會之組成、調處程序進行與期限、收費基準及其他相關事項之辦法，由主管機關定之。	一、鑑於電信事業與其他事業間涉及契約與履行所生之爭議，往往具有高度複雜與專業性，且對於消費者影響深遠，如電信事業與其他電信事業間藉由一般民事訴訟解決爭端，往往曠日廢時，故有向主管機關申請調處而介入解決之必要，以利電信事業與其他電信事業間爭端之迅速解決，爰訂定第一項。 二、電信事業與其他電信事業間經調處後，對於調解成立與否需經由雙方合意後始能成立。又申請調處之電信事業與其他電信事業，對於因調處所生之必要費用，需自行繳納，爰訂定第二項及第三項。 三、第四項授權主管機關得設立爭議調處會及訂定處理爭議調處之辦法。
第四十七條 依第二十三條提供電信普及服務所生虧損及必要之管理費用，由第十二條規定之電信事業共同分攤，並繳交至電信事業普及服務基金。但其電信服務年營業額在主管機關公告之一定金額以下者，不在此限。 前項年營業額，以扣除有線多頻道平臺服務之年營業額計算。 電信事業普及服務基金，非屬預算法所稱之基金。 電信普及服務之項目、品質、普及服務地區與提供者之指定、虧損之計算與分攤方式及其他相關事項之辦法，由主管機關定之。	一、普及服務所生虧損及其必要之管理費用，基於公平及正當性，原則上應由與公眾電信網路互連之電信事業分攤之，故第一項前段課予該電信事業有共同分攤並繳交至電信事業普及服務基金之義務。惟衡酌電信事業之普及服務基金之稽徵成本與效益，避免不符合成本效益之基金分攤方式，故主管機關公告之一定金額以下者不需分攤，以第一項但書明定之。 二、考量提供有線多頻道平臺服務之電信事業，須另依有線多頻道平臺服務管理條例提繳該服務之一定比例之營業額，以供政府從事有線多頻道服務之普及發展，為避免相同服務需重複課予分攤，爰訂定第二項。 三、「實體基金」之運作，係依據預算法必須遵循基金之管理模式，先行提報行政計畫及編列預算，預決算須經立法院審議，另決算尚需送請審計部審定；而「虛擬基金」無上開預決算程序，係採由被指定普及服務提供者先行提供服

	務，再由普及服務分攤業者分攤服務之虧損並繳納電信普及費用之運作機制，能更加靈活機動運用，及時滿足偏遠地區民眾之基本通信需求，保障偏遠地區民眾之基本通訊權益，而主管機關係站在協助該機制正常運作之立場予以監理。衡酌虛擬基金運作模式對提供電信普及服務之高效益，爰維持電信法採虛擬基金之規定，並訂定第三項。 四、鑒於電信普及服務之項目與品質隨著科技發展而有差異，電信普及服務地區與服務提供者亦因時空環境變遷而有不同，為保留調整彈性空間，爰第四項明定電信普及服務之項目、品質、普及服務地區與服務提供者之指定及其他相關事項等授權辦法訂定。另鑒於第十二條所課予與公眾電信網路互連之電信事業分攤普及服務所生虧損及必要之管理費用，與第二十三條所課予指定電信事業提供電信普及服務之義務，對於電信事業影響重大，其義務範圍應以法律明定之，不得透過本條授權子法擴增其義務範圍。
第四十八條 為保障國民基本通信權益，政府應採取必要措施，促進不經濟地區之公眾電信網路建設。 政府得自每年度辦理電信監理業務所收之行政規費、招標或拍賣無線電頻率之所得收入，提撥一定比例，從事不經濟地區之公眾電信網路建設。	一、基於國民基本通信權益之保障，不因其所在地區不同，而受有基本之通信權益差異對待，故參考歐盟作法，政府對國民基本通信權益之保障，亦負有促進不經濟地區網路建設之義務，爰訂定第一項。 二、為達成保障國民基本通信權益之目的，政府需適時補助從事不經濟地區之公眾電信網路建設，並提供其所需之財務來源，使其得依政府採購法或促進民間參與公共建設法，藉由電信事業或其他專業人士辦理或參與建設達成目的，爰訂定第二項。
第四十九條 依本法受理申請登記、審查、電信服務品質檢查及核發證照等作業，應向申請者收取規費；其收費標準，由主管機關定之。	依規費法第七條規定，機關為特定對象之權益辦理特定事項，應徵收規費；並依規費法第十條規定，業務主管機關應訂定收費基準，爰訂定本條。
第五十條 為促進電信產業創新及研究發展，行政院指定機關得辦理電信事業輔導、獎勵事宜。 前項輔導或獎勵之對象、資格條	一、通訊傳播基本法第六條規定政府應鼓勵新技術及服務之發展，為推動促進產業創新或技術發展等事項，爰訂定第一項。

件、審核基準、申請程序及其他相關事項之辦法，由行政院指定機關定之。	二、第二項明定授權行政院指定機關為辦理電信事業輔導或獎勵事宜，得就輔導或獎勵之對象、資格條件、審核基準、申請程序及其他相關事項訂定辦法。
第五十一條 本法施行日期，由行政院定之。	本法係為因應數位匯流趨勢制定之前瞻立法，影響廣泛深遠，現行政策與法令多有須通盤配合調整之處，爰授權行政院指定其施行日期，以符實需。