

## 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、通訊技術充份整合，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 化的同時，所產生服務匯流的結果，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的興起，過去電信事業因法令限制建立的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的彈性變化。因此，本法立法重點應在於電信事業發揮其電信網路的穩定性、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，以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的笨水管。

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的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，以營造公平競爭的經營環境。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。

本法草案共分六章，計五十四條，其制定要點如下：

- 一、本法之立法目的、適用範圍、主管機關等相關規範。(草案第一條至第四條)
- 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、明定設置公眾電信網路、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、為確保緊急通信之必要及其他法律規定下提供弱勢族群所需必要之電信服務規定。(草案第十七條、第十八條)
- 六、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特別規定。(草案第十九條至第二十二條)
- 七、普及義務區分為普及服務費用分攤、經主管機關指定提供普及服務者與促進不經濟地區之公眾電信網路建設三部分，普及服務費用分攤及指定提供普及服務者係電信事業之義務，另有關促進不經濟地區之公眾電信網路建設部分，應由中央政府單位或地方政府負責。(草案第十二條、第二十三條、第五十一條、第五十二條)
- 八、明定電信事業投資與合併規範。(草案第二十四條、第二十五條)
- 九、為符合本法立法目的，避免電信服務市場缺乏有效競爭，從業務別轉向服務別認定市場顯著地位者，並依據市場競爭狀態，施以不同特別管制措施，例如：資訊透明、無差別待遇、強制網路互連、資費管制、會計分離等，以期建立公平競爭環境之電信服務市場競爭管制規範。(草案第二十六條至第三十五條)
- 十、為利主管機關蒐集產業發展及個案調查資訊，建立必要程序，落實人權保障，明定資訊提供義務、行政調查及檢查規定。(草案第三

十六條、第三十七條)

十一、違反本法相關規定之罰則。(草案第三十八條至第四十四條)

十二、本法之附則，包括既有事業自現行法律轉軌至本法之過渡條款、行政規費等規定。(草案第四十五條至第五十四條)

## 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，促進服務匯流與市場競爭，並保障消費者權益，特制定本法。	本法之立法目的與宗旨。
<p>第二條 本法所稱電信事業，指依本法登記提供電信服務之事業。</p> <p>前項所稱電信服務，指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。</p> <p>無線廣播事業及無線電視事業提供無線廣播及無線電視以外之電信服務，適用本法規定。</p> <p>電信事業提供有線多頻道平臺服務者，應依有線多頻道平臺服務管理條例申請許可，適用該條例規定。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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，爰明定第一項及第二項。</p> <p>二、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事業管理條例加以規範；惟該類型之廣播事業，如提供無線廣播及無線電視以外之電信服務時，則應受本法規範，爰明定第三項。</p> <p>三、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，爰明定第四項。</p> <p>四、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，爰訂定第五項。</p> <p>五、為明確本條所稱用戶之定義，爰訂第六項之規定。</p>
第三條 本法所稱主管機關為國家通訊傳播委員會。	本法之主管機關。
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。
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，應檢具申請書，向主管機關辦理登記；其有變更	一、隨著科技匯流，依機線設備之有無進行分類管制必要性已經降低，故不再

<p>時亦同。</p> <p>前項申請書應載明下列各款事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>一、申請人及負責人之名稱及住所。</li> <li>二、服務內容、營業區域、處所及營業概況說明。</li> <li>三、電信設備概況或公眾電信網路使用證明文件。</li> <li>四、公司或商業登記證明文件。</li> <li>五、預定開始經營日期。</li> <li>六、其他經主管機關公告之事項。</li> </ol> <p>前項申請書就應載明事項不完備者，主管機關應通知限期補正，未能補正者，不予受理。</p> <p>第一項申請書表格式、申請程序及應遵行事項由主管機關公告之。</p> <p>電信事業之最低實收資本額及股東人數達主管機關公告之金額及人數者，應辦理公開發行。</p>	<p>以電信事業分類為管制之依據。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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，爰明定第一項。</li> <li>三、為利瞭解電信事業之經營資訊，第二項明定申請書應載明事項。</li> <li>四、為維護申請人權益及避免程序往復，於第三項明定補正程序及屆期不補正或補正不完備之效果。</li> <li>五、為利於電信事業之監理，第四項授權主管機關公告申請書表格式、程序及其他遵行事項。</li> <li>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，以達電信事業治理與財務資訊透明化之目標，明定第五項要求電信事業之最低實收資本額及股東人數達主管機關公告者，應辦理公開發行。</li> </ol>
<p>第六條 電信事業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，應檢具營運計畫經主管機關核准後，依營運計畫履行。</p> <p>前項營運計畫內容有異動者，應敘明理由報請主管機關核准。免報請核准之異動項目，由主管機關定之。</p> <p>第一項營運計畫應載明下列各款事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>一、總體規劃。</li> <li>二、財務結構。</li> <li>三、人事組織及持股狀況。</li> <li>四、維持服務品質所需之網路設置規劃。</li> <li>五、取得第一項營運計畫核准應履行之義務。</li> <li>六、其他主管機關指定之事項。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、為落實與主管機關簽訂之行政管制契約，第一項明定電信事業應履行依電信基礎設施與資源管理法規定所核准之營運計畫。</li> <li>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，除主管機關訂定之免報請核准之異動項目外，如有變更者，應報主管機關核准。</li> <li>三、為利監理電信事業之營運，第三項明定電信事業所提出之營運計畫應載明事項。</li> </ol>
<p>第七條 電信事業有下列各款情事之一者，主管機關得廢止其登記：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>一、申請登記之文件有虛偽不實。</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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，明定電信事業違反本條規定，將予以廢止登記。</li> <li>二、另參照本法第十一條，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</li> </ol>

<p>三、未履行前條之營運計畫。</p>	<p>其登記，爰明定第二款後段。 三、第三款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。</p>
<p>第二節 電信事業提供電信服務之一般規定</p>	<p>節名</p>
<p>第八條 電信事業就其提供之電信服務，應確保下列事項：</p> <p>一、就電信服務契約之條件及項目、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。</p> <p>二、提供用戶消費爭議申訴處理管道。</p> <p>三、採適當及必要之措施，保障通信秘密。</p> <p>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。</p> <p>五、電信服務費用與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。</p> <p>電信事業因電信機線設備障礙、阻斷，以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，電信事業不負賠償責任，但應扣減所收之費用。</p>	<p>一、為充分揭露消費資訊，使用戶能夠更聰明、有效的選擇服務，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：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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、資安維護等及獲通訊監察合格證明等。</p> <p>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，爰明定第一項第二款之規定。</p> <p>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，爰明定第一項第三款之規定。</p> <p>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，爰明定第一項第四款之規定。</p> <p>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擅自停止提供電信服務，爰明定第一項第五款。</p> <p>六、本條第一項各款所規範用戶之權益維</p>

	<p>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。</p> <p>七、第二項明定電信事業因機線設備故障致無法提供服務致用戶損害之免除賠償責任規定，以鼓勵電信產業發展，然應相應扣減費用，以資衡平。</p>
<p>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。</p> <p>通信紀錄及帳務紀錄保存期間、用戶查詢之作業程序、收費方式及其他應遵行事項之管理辦法，由主管機關定之。</p> <p>電信事業所蒐集之用戶個人資料，除其他法律另有規定外，應於用戶解除或終止契約後一年內刪除或銷燬。</p>	<p>一、為確保用戶查詢通信紀錄及帳務紀錄之權利，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；另就查詢之程序及相關事項，授權主管機關另訂之，爰明定第二項。</p> <p>二、為降低個人資料遭不法侵害之風險，基於保護個人資料之意旨，電信事業對於已退租之用戶原則上應儘速刪除或銷燬其個人資料，惟考量實務上有關機關依通訊保障及監察法第十一條之一、精神衛生法第三十三條、兒童及少年福利與權益保障法第七十條或其他法律規定，可能有向電信事業調閱其用戶個人資料之必要，如要求電信事業於用戶解除或終止後立即刪除或銷燬該用戶之個人資料，恐不利於前揭法律之目的達成，衡酌實務需求與用戶個人資料保護，故而課予電信事業於用戶退租後一年內，應刪除或銷燬因提供電信服務所蒐集之用戶個人資料，並於其他法律有所規定時，得依該法而延後刪除或銷燬該個人資料，爰明定第三項。</p>
<p>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前三個月報請主管機關備查，並於預定暫停或終止日前三個月對外公告及通知用戶。</p>	<p>為確保用戶權益及產業監理，要求業者因於預定暫停或終止日前三個月報請主管機關備查，並應於預定暫停或終止日前三個月對外公告及通知個別用戶。</p>
<p>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</p>	<p>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</p>

<p>指定方式通報，並公告暫停其全部或一部之服務。</p>	<p>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資訊，課予電信事業有主動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，爰明定本條。</p> <p>二、通報方式將依服務類別與電信事業規模，由主管機關考量實務情況公告相應之通報方式。</p>
<p>第十二條 電信事業設置公眾電信網路與其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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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，爰定本條第二項；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。</p>
<p>第三節 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之一般規定</p>	<p>節名</p>
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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，應適當對等揭露有助於互連協商之資訊。</p> <p>第一項電信事業因互連協商或履行</p>	<p>一、隨著網路 IP 化與寬頻化，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。</p> <p>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。</p> <p>三、為利電信事業間因互連協議所生爭議能快速解決，於第一項後段規定互連協議書之內容應包括約定仲裁條款。</p> <p>四、第三項明定促進達成互連協議之必要資訊。</p> <p>五、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</p>

<p>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使用該資料之內容。但電信事業間另有約定者，從其約定。</p> <p>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。</p>	<p>爭，爰明定第四項。</p> <p>六、鑑於互連之維持將影響公平競爭及用戶權益，爰明定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，爰明定第五項。</p>
<p>第十四條 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，應免費提供緊急通信服務。</p> <p>前項應提供緊急通信服務之電信事業由主管機關公告之。</p>	<p>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，明定提供用戶語音服務之電信事業應提供其用戶緊急通信服務。</p> <p>二、所謂緊急通信服務現行係指使用者一一零、一一二及一一九等緊急電話號碼撥號服務。</p>
<p>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，應訂定資通安全管理實施計畫。</p> <p>前項計畫應包含下列事項：</p> <p>一、資通安全管理範圍及分級處理方式。</p> <p>二、符合資通安全管理驗證措施。</p> <p>三、資通安全管理實施計劃執行方式。</p> <p>四、資通安全事件聯防應變措施。</p> <p>五、其他主管機關指定有助於資通安全管理之管理措施。</p> <p>資通安全管理範圍與分級、驗證基準與程序、聯防應變通報作業及其他應遵行事項之管理辦法，由主管機關訂之。</p>	<p>近年來由於網際網路蓬勃發展及電子商務之普及應用，電信事業利用其通訊系統，結合網際網路傳送訊息、影像或聲音。然網路之便利性，亦引發頻繁之資安事件及日新月異之攻擊手法。為達資通安全防護全面化，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，訂定資通安全管理實施計畫，降低資安所造成之威脅，並為架構我國整體資通基礎設施之資安防護網，爰明定本條。</p>
<p>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。</p> <p>前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，得保留其原用戶電信號碼之服務；所稱平等接取服務，指電信事業提供其用戶選接其他電</p>	<p>一、為促進同業或跨業競爭，讓用戶有多樣資費選擇之權利，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。</p> <p>二、第二項明定號碼可攜服務與平等接取服務定義。另外，本項所稱之「相同服務」，係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，均屬之。</p>

<p>信事業之長途網路及國際網路之服務。</p> <p>提供號碼可攜服務之電信事業應共同成立集中式資料庫管理機構，共同監督集中式資料庫之建置、維運與管理。</p> <p>電信事業提供號碼可攜服務及平等接取服務有特別原因限制者，應檢具理由及其相關資料，報請主管機關核定。</p> <p>號碼可攜服務及平等接取服務實施範圍及對象、提供方式、資料交換方式、實施時程、集中式資料庫管理機構運作機制及應辦理事項，及其他應遵行事項之管理辦法，由主管機關訂定之。</p>	<p>三、為落實號碼可攜之執行及管理，第三項明定被課予號碼可攜義務者應共同成立集中式資料庫管理機構。</p> <p>四、考量業者之技術可行性或經濟性，第四項明定電信事業有特別原因限制無法履行義務時，得報請主管機關核定，免除義務。</p> <p>五、第五項授權主管機關訂定號碼可攜服務或平等接取服務實施之管理辦法。</p>
<p>第四節 經主管機關公告之指定電信事業之規定</p>	<p>節名</p>
<p>第十七條 為預防或因應天災、事變、動員準備或其他緊急情況或有發生之虞，依其他法律規定，經主管機關指定之電信事業應協助優先處理災害防救或確保維護通信之必要措施。</p> <p>電信事業配合前項所採取之措施，應符合科技及經濟合理性，其所增加之必要費用，由各該法之中央主管機關負擔。</p> <p>前項執行緊急通信所必要之網路功能及品質、指定對象、程序、有關之互連措施及其他應遵行事項之管理辦法，由主管機關定之。</p>	<p>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，遇有天然災害或緊急事故時，政府基於公共利益，得依災害防救法等法令規定，要求電信事業採取必要之應變措施，爰明定第一項。</p> <p>二、為確定災害防救必要措施之合理性，中央災害防救業務主管機關宜與電信事業之主管機關協商電信事業需採取之措施（如細胞廣播服務），如需額外採購設備、研發技術或投入相關之人力、物力，其所衍生之必要費用，應由要求該應變措施之中央災害防救業務主管機關負擔，爰明定第二項。</p> <p>三、第三項授權主管機關訂定執行緊急通信所必要之應遵行事項。</p>
<p>第十八條 為提供弱勢族群接取所需必要之電信服務，主管機關得依各該法律主管機關之請求，指定電信事業提供之。</p> <p>受指定之電信事業配合前項提供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，由各該法律主管機關負擔。</p>	<p>一、基於公共利益及促進電信服務之提供，為提供其他法律規定之弱勢族群（如身心障礙者）所需必要之電信服務，包括針對弱勢族群所需之電信終端設備，得藉由訂定營運計畫加以落實提供之。</p> <p>二、由於各該法律主管機關依其法律規定，為落實照顧其管轄之弱勢族群，經其考量認定有請求指定電信事業提供之必要時，得向本法主管機關要求，指定電信事業辦理前揭照顧義務，倘因而產生所需之必要費用，應由各該法律主管機關編列預算支應，爰明定第二項。</p>

第十九條 電信事業應訂定服務契約，載明與用戶之權利義務關係。

經主管機關公告之電信事業，其定型化契約應於實施前報請主管機關核准；變更時，亦同。

前項定型化契約之內容，應至少包含下列事項：

- 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、因電信機線設備障礙、阻斷，以致發生錯誤、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、用戶個人資料利用之限制及條件。
- 八、其他經主管機關公告之事項。

一、尊重契約自由，廢除現行電信法之營業規章管制，以回歸電信事業與訂戶簽訂契約替代之，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，爰明定第一項。

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，針對主管機關公告之電信事業，其與用戶之定型化契約應於實施前報請主管機關核准，以確認其定型化契約中包含保障用戶權利之重要事項，爰明定第二項。

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，公告符合一定條件之電信事業，應就所簽定之定型化契約內容，臚列營業區域、服務內容、收費標準、預付型履約擔保、業務終止或網路障礙之用戶保障措施、爭議處理方式、用戶個人資料利用之限制與條件，及其他公告事項等應載明項目，並報請主管機關核准，以期有效率地減少大部分之電信消費爭議，爰規定第三項。非屬本條主管機關所公告一定條件之電信事業，其契約之訂定方式與契約內容，無須課與本條之特別義務，基於契約自由，應回歸消費者保護法與民法規範。

四、另本法施行後，電信事業原則採登記制，改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一部或全部，其與消費者如有爭議，則依消費者保護法第十一條至第十六條規定為之。

<p>第二十條 經主管機關公告之電信事業，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。主管機關得定期抽測並公布抽測結果。</p>	<p>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，經公告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，主管機關並得定期抽測並予公布，以落實執行以其保障消費用戶之公益，爰明定本條。</p>
<p>第二十一條 為保障用戶權益，經主管機關公告之電信事業，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），並向主管機關提報其爭議處理規章經核准後實施；其有變更者，亦同：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>一、爭議處理機構之組織、人員。</li> <li>二、對爭議處理機構內之電信事業收取費用、費用運用、管理事項。</li> <li>三、爭議處理機構之處理案件種類、流程。</li> <li>四、爭議處理機構之業務執行。</li> <li>五、非屬第一項之電信事業加入電信消費爭議處理機構之資格與程序。</li> <li>六、其他經主管機關公告事項。</li> </ol> <p>前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前項各款事項。</p> <p>主管機關得於第一項爭議處理機構設立後，公告特定電信事業加入爭議處理機構，並應受第一項核准之規章拘束。</p> <p>第一項電信事業就爭議處理機構受理案件，應依主管機關公告之格式共同製作爭議案件處理報告書，並定期公布之。</p> <p>第一項爭議處理機構之組織、任務、業務處理方式及對其監督管理事項之辦法，由主管機關定之。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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，公告符合一定條件之電信事業，責成其組成一爭議處理機構，將更有效率地解決大部分之電信消費爭議，爰訂本條第一項前段，課予前揭電信事業共同成立消費爭議處理機構之義務。另非屬本條第一項之電信事業，若有採行此爭議處理機制之需要，亦可自行選擇加入爭議處理機構，共同保護用戶權益。</li> <li>二、參考號碼可攜服務管理辦法第三十一條規定，就爭議處理機構之相關事項，由本條第一項之電信事業主動以爭議處理規章之形式提報，課予該電信事業應就所載明之爭議處理機構相關事項，經主管機關核定後方能實施，爰訂本條第一項後段。</li> <li>三、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，參考號碼可攜服務管理辦法第三十二條規定，課予第一項之電信事業應與爭議處理機構簽訂委託管理契約，爰訂本條第二項。</li> <li>四、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，爰訂本條第四項，課予本條第一項之電信</li> </ol>

	<p>事業應有資訊揭露之義務，令其共同製作爭議案件處理報告書，並於爭議處理機構官方網站定期公布之。</p> <p>五、為確保合理有效解決電信事業與消費用戶間爭議，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，為避免電信事業藉由爭議處理機構之組織操控，以球員兼裁判方式逃避爭議解決，爰有關組織、任務、業務處理及監管事宜，於第五項規定授權由主管機關訂定辦法。</p>
<p>第二十二條 主管機關分別依前三條規定辦理電信事業之公告時，應考量下列各款因素：</p> <p>一、電信事業之電信服務營業總額。</p> <p>二、電信服務之類型。</p> <p>三、電信消費爭議案件項目及數量。</p>	<p>一、為使本法第十九條至第二十一條有關主管機關公告電信事業之授權規範更為明確，並使前揭三條所課予之義務能有效保障用戶權益，消弭消費爭議，本條臚列主管機關辦理公告時所考量之因素，並因第十九條至第二十一條之規範義務不同，主管機關於考量本條所列各款因素之比重也將有所差異。</p> <p>二、另有關本條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。</p>
<p>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。</p>	<p>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，本條亦明確電信事業經主管機關指定者才有提供普及服務之義務。</p>
<p>第五節 電信事業投資與合併</p>	<p>節名</p>
<p>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，提報已發行有表決權之股份或資本總額達一定比例之變動情形。</p> <p>前項之一定比例，由主管機關公告之。</p>	<p>一、為掌握電信市場資訊及營運監理需要，第一項明定獲核配資源且設置公眾電信網路等較重要之電信事業，應依主管機關所定格式及方式就其表決權之股份或出資額變動達一定比例之情形，向中央主管機關提報。</p> <p>二、第二項明定前項之一定比例，由主管機關公告之。</p>
<p>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：</p> <p>一、依電信基礎設施與資源管理法第十八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，或依同法第二十五條改配無線電頻率。</p>	<p>一、參酌現行電信法第十五條規定並考量僅針對特別指定之電信事業，有關合併、讓與或相互投資可能對市場有較大變化或消費權益關聯，始有事前核准之必要，爰於第一項明定須經主管機關核准。</p> <p>二、第二項明定第一項所列電信事業與其</p>

<p>二、於特定電信服務市場之占有率達四分之一以上。</p> <p>三、提供有線多頻道平臺服務。</p> <p>前項電信事業間應經核准之情形如下：</p> <p>一、合併。</p> <p>二、投資他方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。</p> <p>三、讓與或受讓主要部分營業或資產。</p> <p>主管機關於審理第一項案件有必要時，得召開聽證。</p> <p>主管機關為第一項之准駁時，應確保符合下列目的，並得附加必要之條件或負擔；電信事業經核准後，應將附加之條件或負擔納入營運計畫之一部：</p> <p>一、資源合理分配。</p> <p>二、有助於產業發展。</p> <p>三、維護用戶權益。</p> <p>四、維繫市場競爭。</p>	<p>他電信事業有關合併、讓與或相互投資之情形，其中第二款參考公司法第三六九之九條規定之相互投資公司方式，惟由主管機關視產業發展實務以公告調整增加監理彈性；第三款考量特定電信服務市場之占有率達四分之一者有其重要性，其讓與或受讓主要部分營業或資產，仍有主管機關審酌之必要。</p> <p>三、第三項依據實務主管機關認為必要時得召開聽證。</p> <p>四、第四項明定主管機關得就准駁時，綜合考量與通訊傳播產業發展有關重要因素，必要時得附加附款。主管機關認為有附加條件或負擔時，電信事業應納入營運計畫。</p>
<p>第三章 促進市場競爭管制</p>	<p>章名</p>
<p>第一節 市場顯著地位者之認定</p>	<p>節名</p>
<p>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，主管機關得對特定電信服務市場採取特別管制措施。</p> <p>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：</p> <p>一、技術及服務之成熟程度。</p> <p>二、於整體電信市場之重要性。</p> <p>三、從事競爭之區域或範圍，及該服務之需求或供給替代性。</p> <p>四、市場之競爭情形及市場集中程度。</p>	<p>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，主管機關為對特定電信服務市場具有重大影響力之電信事業，施以事前管制措施。爰本條明定特定電信服務市場之綜合認定要件。</p> <p>二、第二項特定電信服務市場之認定，明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。</p>
<p>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，主管機關得公告其為市場顯著地位者：</p> <p>一、具有影響市場價格或服務條件之顯著能力。</p> <p>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。</p> <p>三、擁有或控制樞紐設施足以影響市場價格或服務條件。</p>	<p>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；另歐盟於二零零九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公告及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。</p>

<p>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，達主管機關公告以上者。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>第一項公告之市場顯著地位者，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。</p> <p>市場顯著地位者之認定基準、認定程序、解除認定、實施日期及其相關應遵行事項之管理辦法，由主管機關定之。</p> <p>第一項第三款所稱樞紐設施，指具有下列特性，且經主管機關公告者：</p> <p>一、該設施無法另行建置或取代，或因建置、取代該設施所需投入之時間及成本過高而顯不具經濟效益。</p> <p>二、擁有或控制該設施之事業有能力提供該設施而拒絕提供使用，直接或間接阻礙其他事業參與電信服務市場之競爭。</p>	<p>二、參考公平交易法第七條及日本二零二零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。</p> <p>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。</p> <p>四、第五項明定授權主管機關訂定認定基準、認定程序、解除認定、實施日期及其相關應遵行事項之授權管理辦法等事項。</p> <p>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，於第六項明定樞紐設施應具備之特性，須經主管機關公告。</p>
<p>第二節 特別管制措施</p>	<p>節名</p>
<p>第二十八條 主管機關得依其監理目的之需要，對第二十七條公告之市場顯著地位者，採取第二十九條至第三十五條之一部或全部措施。</p>	<p>一、為促進競爭及使主管機關之管制定在必要的範圍內，原本條明定由主管機關依其監理目的之需要，課予特定電信服務市場顯著地位者施行相關特別管制措施。</p> <p>二、參考先進國家作法，可能之市場特別管制措施包括：資訊公開義務、網路互連或接取特定電信服務或設施之義務、無差別待遇義務、價格管制義務、會計分離義務與其他有助於產業競爭之措施等，以茲周延。</p>
<p>第二十九條 主管機關得命市場顯著地位者，公開網路互連服務所需之必要資訊及有關之資訊與條件、程序及相關費用。</p> <p>市場顯著地位者應公開與其他電信</p>	<p>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「跨太平洋夥伴協定(TPP)」資訊透明化等規定。</p> <p>二、第一項明定主管機關得依實務需要要求市場顯著地位者提供網路互連或接</p>

<p>事業所簽訂之網路互連服務協議書，除經主管機關核准者，得依要求不公開互連協議書中專利等智慧財產權之內容。</p> <p>第一項資訊揭露方式，由主管機關定之。</p>	<p>取服務之必要資訊，包含會計資訊、技術說明、網路特性、提供網路互連或接取服務有關之資訊與條件、程序及相關費用。</p> <p>三、第二項明定市場顯著地位者除經核准者，得依要求不公開涉專利等智慧財產權之內容。</p> <p>四、第三項授權主管機關訂定資訊揭露之方式。</p>
<p>第三十條 主管機關得命市場顯著地位者，其網路互連服務協議應維持相同品質並符合公平及合理之原則。</p> <p>市場顯著地位者提供予其他電信事業之網路互連服務，應確保相關品質、價格、條件及資訊，與提供其子公司、關係企業或共同合作對象相同。</p>	<p>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「跨太平洋夥伴協定(TPP)」，市場顯著地位者應提供服務之無差別待遇規範。</p> <p>二、明定市場顯著地位者，基於投入平等原則，降低競爭障礙，包含有關品質、價格、條件及資訊應無差別待遇。</p>
<p>第三十一條 主管機關得命市場顯著地位者提供網路互連或相關網路元件、電信基礎設施或服務之接取。</p> <p>主管機關為前項決定時，應考量以下事項：</p> <p>一、設置或使用該等網路元件、相關電信設備、電信基礎設施或服務之技術及經濟可行性。</p> <p>二、相關網路元件細分化原則，應避免其他電信事業支付不須使用之費用。</p> <p>三、維持市場長期競爭的必要性。</p> <p>市場顯著地位者應於其他電信事業提出或修改網路互連服務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。</p> <p>經前項裁決之市場顯著地位者與電信事業應履行裁決，其有不履行前項裁決時，於前項裁決之範圍內，任一方得向主管機關申請命其履行。</p> <p>市場顯著地位者與電信事業間網路互連服務之範圍、費用歸屬原則、細分化網路元件、網路介接點設置原則、機房共置原則、費率計算、網路互連協議應約定事項、裁決程序及其相關應遵行事項之管理辦法，由主管機關定之。</p>	<p>一、參考德國電信法第二十一條之互連與接取義務，以及「跨太平洋夥伴協定(TPP)」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務，爰明定第一項及第二項。</p> <p>二、第三項至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。</p> <p>三、第五項明定有關網路互連服務之相關授權規範。</p> <p>四、針對第一項顯著市場地位者接取服務之範圍，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的技術介面、協定或其他關鍵技術；機房共置或關聯設施分享；互通性的特定服務，如智慧網路服務或國內行動網路漫遊；提供營運必要</p>

	<p>之支援系統；提供接取關聯服務，諸如身份確認、位置選定及線上狀態服務等。</p>
<p>第三十二條 主管機關得命市場顯著地位者於指定期間內，訂定網路互連服務參考要約，並提報主管機關核准後公開，其變更者，亦同。</p> <p>前項參考要約內容應至少包含有關價格及條件、技術、程序及時程安排。</p>	<p>一、參考新加坡、歐盟、日本等先進國家作法，以及「跨太平洋夥伴協定(TPP)」規範，為強化市場顯著地位者對於互連或接取義務之執行，第一項及第二項明定要求顯著市場地位者提報主管機關審核網路互連或接取服務參考要約，並於該業者網站公開。</p> <p>二、參考德國電信法第二十三條第二項要求互連或接取參考要約必須具體明確，得以讓需求者無須再行與市場顯著地位者協商。</p> <p>三、第二項明定參考要約內容項目。</p>
<p>第三十三條 為促進市場公平競爭，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。</p> <p>主管機關認有前項情事，得對市場顯著地位者採行資費管制措施。</p> <p>主管機關對於市場顯著地位者採取網路互連服務之資費管制措施，得採成本導向之計價方式。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>市場顯著地位者資費公開方式、審核程序、資費管制措施及其他應遵行事項之管理辦法，由主管機關定之。</p>	<p>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「跨太平洋夥伴協定(TPP)」規則，為促進市場公平競爭，市場顯著地位者有受價格管制義務，第一項及第二項明定不得有妨礙公平競爭之交叉補貼及價格擠壓，以及主管機關要求顯著市場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，將納入第六項授權另定之。</p> <p>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，資費計價方式，爰於第三項明定。</p> <p>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，往往因其投入之技術及沈澱成本相當鉅大且不易呈現於被認定時，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，爰於第四項明定。</p> <p>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</p>

	<p>資報酬率之相關數據資訊提供之義務，爰於第五項明定。</p> <p>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，爰於第六項授權主管機關得另定相關遵行事項。</p>
<p>第三十四條 主管機關為執行第三十條至第三十三條規定事項，得要求市場顯著地位者建立會計分離制度。</p> <p>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，報請主管機關核准後實施，並對外公開；其修正時亦同。</p> <p>市場顯著地位者之會計分離制度、會計處理之方法與原則、成本分離原則、會計之監督、程序與管理及其他應遵行事項之管理辦法，由主管機關定之。</p>	<p>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。</p> <p>二、第三項授權主管機關明定會計分離制度、會計處理之方法與原則等及其他應遵行事項。</p>
<p>第三十五條 主管機關基於平等互惠原則，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二十九條至第三十三條規定之特別管制措施。</p>	<p>參考歐盟二零零七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、澳洲及紐西蘭二零一三年二月之國際漫遊報告及「跨太平洋夥伴協定(TPP)」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的長期利益，爰本條明定主管機關得採取國際漫遊服務之特別管制措施。</p>
<p>第四章 行政調查及檢查</p>	<p>章名</p>
<p>第三十六條 電信事業應依主管機關所定之內容及格式，提供營運、財務或公眾電信網路維運等相關資訊。</p>	<p>主管機關基於電信政策擬定及業務之監理，有必要於平時蒐集並建立完整電信產業資訊，爰明定電信事業應向主管機關依指定之內容及格式申報諸如財務、服務、用戶、公眾電信設備等必要數據，俾利主管機關為監理之參酌。</p>
<p>第三十七條 主管機關對於涉有本法事項之行政調查，得依下列程序進行：</p> <p>一、通知當事人及關係人到場陳述意見。</p> <p>二、通知當事人及關係人提出帳冊、文件及其他必要之資料或證物。</p> <p>三、派員前往當事人及關係人之事務所、營業所或其他場所實施必要之</p>	<p>一、凡有涉及本法之情事者，主管機關為發現事實之必要，得為調查處理。調查程序得通知當事人及關係人陳述意見，必要時，得命電信事業檢送相關資料或必要之檢查，爰明定第一項。</p> <p>二、第二項及第三項明定主管機關進行調查之證物蒐集、無正當理由不得拒絕及執行時應主動出示證明文件等程</p>

<p>調查。</p> <p>受調查者對於主管機關依前項規定所為之調查，無正當理由不得規避、妨礙或拒絕。</p> <p>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。</p>	<p>序。</p>
<p>第五章 罰則</p>	<p>章名</p>
<p>第三十八條 電信事業有下列情形之一者，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，並得按次處罰：</p> <p>一、違反第六條第一項或第二項規定，未履行營運計畫或內容異動未報核准。</p> <p>二、違反第十二條第一項規定，未繳交電信事業普及服務基金。</p> <p>三、違反第十七條第一項規定，拒絕協助處理災防或確保維護通信之必要措施。</p> <p>四、違反第二十五條第一項規定，未經核准而為第二項行為。</p> <p>前項第二款未繳交電信事業普及服務基金者，每逾二日按應繳納金額加徵百分之一滯納金，逾三十日未繳清，經通知限期繳納，屆期仍未繳納者，得廢止其登記。</p> <p>電信事業應繳納之普及服務基金及前項滯納金，經通知限期繳納，屆期仍未繳納者，依法移送強制執行。</p>	<p>明定違反未履行營運計畫或內容異動未報核准、拒絕協助處理災防或確保維護通信、未繳交電信事業普及服務基金、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所課予之行政裁罰。</p>
<p>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，屆期仍未改正者，並得按次處罰：</p> <p>一、違反第八條第一項規定，其電信服務未確保用戶權益維護事項。</p> <p>二、違反第九條第一項及第三項規定。</p> <p>三、違反第十三條第一項規定，拒絕互連協商。</p> <p>四、違反第十六條第一項規定，未配合提供號碼可攜或平等接取服務。</p> <p>五、違反第十六條第三項規定，未成立集中式資料庫管理機構，及監督建置、維運與管理。</p>	<p>明定違反未遵守用戶權益維護事項、用戶查詢通信紀錄及定期刪除個人資料、拒絕互連協商、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、未提報股權變動、規避或妨礙及拒絕行政調查之有關營運管理及用戶權益保護規定，依其行為應受責難程度及所生影響所課予之行政裁罰。</p>

<p>六、違反第二十四條第一項規定，未向主管機關提報表決權股份或出資額之變動情形。</p> <p>七、違反第三十七條第二項，無正當理由拒絕調查、拒不到場陳述意見或拒不提供有關帳冊文件及其他必要之資料或證物。</p>	
<p>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，並得限期命其改正，屆期未改正者，並得按次處罰：</p> <p>一、違反第十條規定，暫停或終止服務前未報請備查，並對外公告及通知用戶。</p> <p>二、違反第十一條規定，遇有災害、違反法令受各該主管機關處分或重大事故未採行主管機關指定方式通報者。</p> <p>三、違反第十四條規定，未提供免費緊急通信服務。</p> <p>四、違反第十五條第一項規定，未訂定資通安全管理實施計畫或未按計畫實施。</p> <p>五、違反第十六條第四項規定。</p> <p>六、違反第十九條第二項規定，契約實施前未經主管機關核准。</p> <p>七、違反主管機關依第二十三條規定指定提供電信普及服務。</p>	<p>明定違反暫停或終止營業前未報備查，並對外公告及通知用戶、遇有災害、違反法令遇有災害、受各該主管機關處分或重大事故未採指定方式通報、未提供免費緊急通信服務、未訂定資通安全管理實施計畫或未按計畫實施、有特殊原因限制提供號碼可攜或平等接取服務未報核定、定型化契約實施前未經核准之有關營運管理及用戶權益保護規定、未依主管機關指定提供電信服務，依其行為應受責難程度及所生影響所課予之行政裁罰。</p>
<p>第四十一條 電信事業有下列情形之一者，經主管機關命其改正，屆期仍未改正者，處新臺幣五萬元以上五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰：</p> <p>一、違反第二十條規定，未定期辦理服務品質評鑑或未將結果公告。</p> <p>二、違反第二十一條第一項或第三項規定，未共同設立或未加入。</p> <p>三、違反第三十六條規定，未依內容及格式，提供營運、財務或公眾電信網路維運等相關資訊。</p>	<p>明定違反未定期辦理服務品質評鑑或未將結果公告、未共同設立或未加入爭議處理機構、未依內容及格式提供營運、財務或公眾電信網路維運資訊之有關營運管理及用戶權益保護規定，依其行為應受責難程度及所生影響所課予之行政裁罰。</p>
<p>第四十二條 電信事業有下列情形之一者，經主管機關命其改正，屆期仍未改正者，處新臺幣一萬元以上十萬元以下罰鍰，並得按次處罰：</p> <p>一、違反第五條第五項規定。</p>	<p>明定違反主管機關公告金額及人數未辦理公開發行、通信紀錄及帳務紀錄遵遵行事項、資安管理通報作業遵遵行事項、號碼可攜或平等接取服務實施遵遵行事項、確保緊急通信服務遵遵行事項、未委託爭議處理機</p>

<p>二、違反第九條第二項所定有關通信紀錄及帳務紀錄保存期間、用戶查詢之作業程序、收費方式及其他應遵行事項之管理辦法。</p> <p>三、違反第十五條第三項所定有關資通安全管理範圍與分級、驗證基準與程序、聯防應變通報作業及其他應遵行事項之管理辦法。</p> <p>四、違反第十六條第五項所定有關號碼可攜服務及平等接取服務實施範圍及對象、提供方式、資料交換方式、實施時程、集中式資料庫管理機構運作機制及應辦理事項，及其他應遵行事項之管理辦法。</p> <p>五、違反第十七條第三項所定有關執行緊急通信所必要之網路功能及品質、指定對象、程序、有關之互連措施及其他應遵行事項之管理辦法。</p> <p>六、違反第二十一條第二項、第四項或第五項所定有關爭議處理機構之組織、任務、業務處理方式及對其監督管理事項之規定。</p> <p>七、違反第五十一條第三項所定有關電信普及服務之項目與品質、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應遵行事項之管理辦法。</p>	<p>構辦理、未定期公告爭議案件處理報告書、爭議處理機構組織及監督規定之有關營運管理及用戶權益保護規定，依其行為應受責難程度及所生影響所課予之行政裁罰。</p>
<p>第四十三條 市場顯著地位者有下列情形之一，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，屆期仍未改正者，得按次處罰，或廢止其登記：</p> <p>一、違反主管機關依第二十九條規定所命之措施。</p> <p>二、違反主管機關依第三十條規定所命之措施。</p> <p>三、違反主管機關依第三十一條第一項規定所命之措施。</p> <p>四、違反主管機關依第三十一條第四項規定所命之履行。</p> <p>五、違反第三十一條第五項所定有關與電信事業間網路互連服務之範圍、費用歸屬原則、細分化網路元件、網路介接點設置原則、機房共置原</p>	<p>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要約或對外公開、妨礙公平競爭、資費管制公開程序遵行事項、會計制度公開程序遵守事項、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裁罰。</p>

<p>則、費率計算、網路互連協議應約定事項、裁決程序及其相關應遵行事項之管理辦法。</p> <p>六、違反第三十二條規定，未於期限內依規定提出網路互連服務參考要約報主管機關核准，或未對外公開者。</p> <p>七、違反第三十三條第一項規定。</p> <p>八、違反第三十三條第六項規定有關資費公開方式、審核程序、資費管制措施及其他應遵行事項之管理辦法。</p> <p>九、違反第三十四條第二項及第三項所定有關資費公開方式、審核程序、資費管制措施及其他應遵行事項之管理辦法。</p> <p>十、違反主管機關依第三十五條規定所命國際漫遊管制措施。</p>	
<p>第四十四條 電信事業未依規定繳納第四十八條之行政規費時，每逾二日按應繳金額加徵百分之一滯納金，逾三十日未繳清，經通知限期繳納，屆期仍未繳納者，得定期停止其營業之一部或全部，或廢止其登記。</p>	<p>明定逾期未繳納行政規費經通知限期繳納後仍未繳納，得停止營業或廢止登記之行政裁罰。</p>
<p>第六章 附則</p>	<p>章名</p>
<p>第四十五條 本法施行後三年內，依電信法取得許可、特許之電信事業，或獲核准籌設者，應向主管機關申請登記或經主管機關通知後逕予登記，其經主管機關核配之無線電頻率或電信號碼之電信事業，應檢具營運計畫送請主管機關審酌。</p> <p>電信事業依前項規定申請登記或經主管機關逕予登記後，經主管機關依其提出之網路設置計畫審酌後，由主管機關依其原電信法之特許執照所核配之無線電頻率及使用期間，核發頻率使用證明。</p> <p>第一項核准，主管機關得要求該電信事業或籌設者依原事業計畫書履行其義務。</p> <p>電信法之第一類及第二類電信事業未於第一項期限內辦理登記者，其原有籌設、特許或許可執照於第一項所定期</p>	<p>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。第一項至第三項明定電信事業轉換至本法之期間及方式。</p> <p>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，因新法施行後不論是主動向主管機關登記或經通知後逕予登記者，因電信事業法一經登記後，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之保障，爰明定第二項使原電信事業所取得之無線電頻率及其使用不受影響。</p> <p>三、電信事業或籌設者依第一項提報營運計畫，若其載明之應負擔義務或承諾低於原事業計畫書者，主管機關得要求依原事業計畫書履行其義務，爰明</p>

<p>間之次日起或電信法經廢止後，失其效力。</p> <p>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。</p>	<p>定第三項。</p> <p>四、第四項明定本法施行後，第一類及第二類電信事業未於第一項期限內辦理登記者，其原有特許或許可執照於期限之次日起或電信法經廢止後，失其效力。</p> <p>五、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，特予說明。</p> <p>六、為提供轉換至新法誘因，第五項明定取得有線多頻道平臺服務營運許可者，視為已登記之電信事業。</p>
<p>第四十六條 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，主管機關不得沒入履行保證金。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。</p>	<p>對於人民申設事業者，原則應繼續完成申設之程序，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。</p>
<p>第四十七條 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公告市場顯著地位者及制定相關特別管制措施前，主管機關依原電信法及其管制措施為之。</p>	<p>新法開始施行前，尚有新法授權之管理辦法須完成訂定，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止，爰明定本條。</p>
<p>第四十八條 依本法第五條受理申請登記、依第六條受理申請核准、審查、認證、審驗、電信服務之品質抽測、登記及核發證照作業，應向申請者收取審查費、認證費、審驗費、登記費、證照費及其他規費；其收費基準由主管機關定之。</p>	<p>本法有關收取相關行政規費、審查費、認證費、審驗費、登記費及證照費及其收費基準等授權規定。</p>
<p>第四十九條 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。</p> <p>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。</p> <p>申請調處，應繳納因調處所生之必要費用。</p> <p>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、收費基準及其他事項之辦法，由主管機關定之。</p>	<p>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事業間爭端之迅速解決，爰明定於第一項。</p> <p>二、電信事業與其他事業間經調處後，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</p>

	<p>他事業，對於因調處所生之必要費用，需自行繳納。</p> <p>三、明定第四項授權主管機關得設立爭議調處委員會及訂定處理爭議調處之辦法。</p>
<p>第五十條 對主管機關依本法所為之處分或決定不服者，直接適用行政訴訟程序。</p> <p>本法施行前，尚未終結之訴願事件，依訴願法規定終結之。</p>	<p>一、鑒於國家通訊傳播委員會為中央行政機關組織基準法第三條第二款之獨立機關，「除法律另有規定外，不受其他機關指揮監督」；司法院釋字第六一三號解釋理由亦明示：「…獨立機關在法律規定範圍內，排除上級機關在層級式行政體制下所為對具體個案決定之指揮與監督。」爰參考公平交易法第四十八條第一項及飛航事故調查法第三十四條等規定，於第一項明定對主管機關依本法所為之處分或決定不服者，直接適用行政訴訟程序，免除訴願程序。</p> <p>二、參考公平交易法第四十八條第二項規定，於第二項明定有關適用之過渡條文。</p>
<p>第五十一條 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。</p> <p>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。</p> <p>電信普及服務之項目與品質、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應遵行事項之管理辦法，由主管機關訂定之。</p> <p>電信事業普及服務基金，非屬預算法所稱之基金。</p>	<p>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，故本條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，惟衡酌電信普及服務基金之稽徵成本與效益，並考量提供有線多頻道平臺服務之電信事業，已依有線多頻道平臺服務管理條例應每年提撥當年多頻道服務營業額千分之五之金額，提繳其特種基金，從事多頻道服務之普及發展，爰於第一項但書及第二項明定應分攤並繳交至電信事業普及服務基金義務之門檻，就電信服務年營業額扣除有線多頻道平臺服務之年營業額後，在主管機關公告之一定金額以下者不需分攤，以避免同項服務需重複課予分攤及繳交普及性質基金之義務，並且避免不符合成本效益之基金分攤方式。</p> <p>二、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</p>

	<p>有不同，為保留調整彈性空間，爰於第三項明定電信普及服務之項目與品質、普及服務地區與服務提供者之指定及其他相關應遵行事項等授權管理辦法訂定。另鑒於本法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，與本法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。</p> <p>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業者先行提供服務，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，並明定第四項。</p>
<p>第五十二條 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。</p> <p>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，補助中央主管機關或地方政府，從事不經濟地區之公眾電信網路建設。</p>	<p>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，爰明定第一項。</p> <p>二、為達成保障國民基本通信權益之目的，政府需適時補助中央主管機關或地方政府，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，爰明訂第二項。</p>
<p>第五十三條 本法未規定事項，主管機關得參照有關國際電信公約及各項附約所</p>	<p>一、參考現行電信法第七十一條，明定主管機關對於未規定事項，得參照有關</p>

<p>定標準、建議、辦法或程序採用施行。          本法規定與其他法律或條約有競合者，主管機關得依通訊傳播基本法原則，為法律之解釋與適用。</p>	<p>國際電信公約及各項附約採用施行。          二、第二項明定授權主管機關於其他法律或我國簽訂之條約與本法有競合時，得為法律之解釋與適用。</p>
<p>第五十四條 本法施行日期，由行政院定之。</p>	<p>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。</p>