

# 電信事業重大爭議調處辦法

## 第一章 總則

第一條 本辦法依電信管理法（以下簡稱本法）第九十一條第四項規定訂定之。

第二條 本法所稱電信事業間就電信服務有關契約所生之重大爭議，係指於履行契約或修改契約時發生爭議，且同時達到以下情形者：

- 一、任一方用戶數達一百萬以上或於該服務市場占有率達百分之二十以上。
- 二、契約標的爭議金額於同一會計年度間累計達新臺幣五千萬元以上。

第三條 電信事業因與他電信事業間發生電信服務有關契約之重大爭議，向主管機關申請調處者，應檢具申請書及契約影本，並應將申請書副本送達相對人。

前項申請書應載明下列事項：

- 一、申請人及相對人。
- 二、有委任代理人者，其姓名、住居所及身分證字號。
- 三、調處事由。
- 四、爭議要點，應包含該契約內已達成協議、未達成協議及其爭議點，並詳述各爭議點可能對該服務市場及用戶造成之重大影響及事證。
- 五、當事人應就前款未達成協議及其爭議點，提出至少一項建議解決方案。
- 六、其他相關佐證資料。

申請案有下列情形之一者，主管機關應敘明理由，通知申請人於收到通知書之日起十五日內補正：

- 一、申請書格式不合、相關資料不符或欠缺。
- 二、申請人資格文件有欠缺或其代理人之代理權有欠缺。

申請人應於提出申請後三日內，依第十三條第一項第一款規定繳納申請費用。

第四條 申請調處案有下列情形之一者，主管機關應不予受理：

- 一、當事人非本法規定之電信事業。
- 二、非屬第二條規定之重大爭議。
- 三、主管機關依本法第三十一條第四項及第三十三條第六項訂定之特別管制措施。
- 四、申請人未依前條第三項規定期限內補正或未依補正事項完全補正。

- 五、申請人未依前條第四項規定期限內繳納申請費用。
- 六、申請調處標的曾依本辦法申請調處並作成調處結果。
- 七、申請調處標的於法院訴訟繫屬中。
- 八、申請調處標的為法院確定判決、調解或和解之效力所及。
- 九、經主管機關通知繳納調處費用後，未依第五條第四項規定期限內繳納調處費用。

第五條 主管機關確認申請案件無前條第一款至第八款不予受理情形後，通知相對人於收到通知之日起七日內，提出調處同意書。

相對人未於前項期限內提出調處同意書者，視為拒絕調處。

相對人拒絕調處者，調處不成立，調處程序即告終結。

相對人同意調處後，主管機關應通知申請人於收到通知之日起七日內繳納第十三條第一項第二款調處費用。

## 第二章 調處會之組成

第六條 主管機關為辦理重大爭議之調處，應建立學者專家名單，並公告之。

具備下列資格之一且熟悉通訊事務者，主管機關得將其列入學者專家名單：

- 一、曾任法官或檢察官。
- 二、曾執行律師、會計師、建築師、技師或其他與商務有關之專門職業人員業務五年以上。
- 三、曾任教育部認可之國內、外大專院校助理教授以上職務五年以上者。
- 四、具有特殊領域之專門知識或技術，並在該特殊領域服務五年以上。

第一項學者專家名單之性別比例，任一性別不得少於三分之一。

主管機關得視實際情況，不定期更新學者專家名單。

第七條 主管機關應於申請人繳納調處費用後，由主管機關首長就主管機關委員指派一人擔任調處委員，成立爭議調處會(以下簡稱調處會)，處理調處案。

主管機關得視案件繁複程度，於前條學者專家名單內，另聘兩人協同調處，其職權與調處委員相同。

調處委員均為無給職，但主管機關得依相關規定，支付調處委員出席費、交通費及審查費。

第八條 調處委員遇有下列情形之一者，應自行迴避，不得執行

調處：

- 一、本人或其配偶為該調處案之當事人，或為該當事人之代理人。
- 二、本人或其配偶與該調處案當事人或其董事、監察人有二親等內之血親或姻親關係。
- 三、本人或其配偶與該調處案當事人有共同權利人、共同義務人或償還義務人之關係。
- 四、本人或其配偶受僱於該調處案當事人或其關係企業，或解任未滿一年。
- 五、有其他情形足使該調處案當事人認其有不能獨立、公正執行職務之虞。

調處委員有前項所定應自行迴避情形，或有事實足認其執行職務有偏頗之虞者，當事人得向主管機關申請迴避。

調處委員有第一項所定應自行迴避情形，而未經當事人申請迴避者，主管機關得依職權命其迴避。

第九條 調處委員有前條應迴避情形，不得再擔任該調處案之調處委員，由主管機關重新指派或聘任。

### 第三章 調處程序進行與期限

第十條 主管機關應於調處會成立後十五日內召開第一次調處會議。

調處會應就有關資料及當事人陳述意見，進行調處並作成調處紀錄記載以下事項，經當場朗讀後，由當事人及調處委員簽名或蓋章：

- 一、會議時間及地點。
- 二、出席人員。
- 三、當事人及其代表。
- 四、契約爭議事項。
- 五、當事人及調處委員意見。
- 六、會議決議。

第十一條 調處案應於調處會成立後三個月內，作成調處結果。必要時得延長一個月，並由主管機關通知當事人。

調處案未能於前項期間內完成調處時，視為調處不成立，調處程序即告終結。

當事人於調處程序中達成協議者，應將協議書或契約提報主管機關備查，調處程序即告終結；其協議視為當事人間之契約。

當事人於調處程序中就調處標的提起民事訴訟者，視為拒絕調處，調處不成立，調處程序即告終結。

第十二條 調處會應將調處結果作成調處證明書，記載下列事項，並由當事人及調處委員簽名：

- 一、電信事業名稱、事務所或營業所及管理人或代表人之姓名、出生年月日、住居所及身分證字號。
- 二、有法定代理人或委任代理人者，其姓名、出生年月日、住居所及身分證字號。
- 三、出席調處委員及列席協同調處人之姓名。
- 四、調處事由。
- 五、調處之內容。
- 六、調處之場所。
- 七、調處之年月日。

主管機關應於調處證明書作成後十五日內，送達當事人。

#### 第四章 附則

第十三條 電信事業申請調處，應繳納以下費用：

- 一、申請費用：新臺幣三千元。
- 二、調處費用：新臺幣三十萬元。

調處會為辦理調處案所需，得經雙方當事人同意後，請專業機構或專家鑑定、翻譯國外相關文件、邀請利害關係人或相關機構出席；其所生費用由雙方當事人平均分攤。

第十四條 調處有關文書之送達，準用民事訴訟法關於送達之規定。

第十五條 本辦法自本法施行之日施行。