

負擔特別義務之電信事業認定標準草案總說明

電信管理法於一百零八年六月二十六日公布，為服膺數位匯流環境需要，營造自由創新與公平競爭之產業環境，電信管理法明確規範電信事業應遵守之義務，其中針對用戶權益保護部分，除依契約、消費者保護法及本法一般義務外，經主管機關認定之電信事業，尚應依本法第十七條至第二十條規定負擔包含訂定定型化服務契約、定期自我評鑑、暫停或終止營業之消費者保護措施及共同設立電信消費爭議處理機構等義務。

依電信管理法第二十一條第二項規定，主管機關於認定該等電信事業時，應綜合考量包含電信事業之電信服務營業總額、電信服務之類型與電信消費爭議案件項目及數量等予以認定，並授權由主管機關訂定認定標準，俾益賦予法規明確性。爰依據電信管理法第二十一條第二項之授權，擬具「負擔特別義務之電信事業認定標準」（以下簡稱本標準），其訂定重點如下：

- 一、本標準授權依據。（草案第一條）
- 二、應負擔特別義務之電信事業認定標準。（草案第二條至第五條）
- 三、規定電信消費爭議案件項目及數量之考量依據，以及其或電信服務營業額之過渡條款。（草案第六條）
- 四、本標準施行日期。（草案第七條）

負擔特別義務之電信事業認定標準草案

條文	說明
第一條 本標準依電信管理法(以下簡稱本法)第二十一條第二項規定訂定之。	本標準授權依據。
第二條 電信事業具有下列情形者，應負擔本法第十七條規定之義務： 一、提供語音服務或數據服務。 二、前一年度電信服務營業總額達新臺幣一億元以上。 三、各電信事業前一年度消費爭議案件總數達六百件以上，或各電信事業前一年度消費爭議案件總數占前一年度公告消費爭議案件總件數之比例排名前四分之三以內。 除前項規定外，主管機關為保障消費者權益，必要時得公告特定電信服務類型或特定電信消費爭議案件項目之電信事業，應負擔本法第十七條規定之義務。	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，爰考量各電信服務之必要性、電信事業之營業總額與客訴數量等因素，符合一定條件之電信事業經認定後，為減少申訴案件數量，定期公布通訊消費申訴監理報告，依照申訴案件項目與電信事業研擬具體改善措施，針對服務契約義務及應落實作為予以檢核，以確保消費者權益。 二、因電信事業與用戶產生權利義務關係時，與電信服務類型有重要相關性，須訂定定型化服務契約條款以保護消費者權益，爰第一項第一款明定電信事業提供服務之類型為語音服務、數據服務或其他經認定者應負擔本義務。 三、參考第一類電信事業一百零七年度營業額彙整表，第一類電信事業約有八十四家，其中營業額超過一億元以上者計十一家，營業額超過五千萬元以上者計二十八家；另第二類電信事業營業額超過一億元以上者計四十二家。為保障消費者權益，爰第一項第二款規定營業總額達新臺幣一億元以上達一定規模之電信事業，必須訂定定型化契約。 四、第一項第三款之比例計算方式： $\frac{\text{各電信事業前一年度消費爭議案件總數}}{\text{前一年度公告消費爭議案件總件數}}$ 考量各電信事業爭議案件總數大小攸關影響消費者權益，爰採計各電信事業前一年度消費爭議案件總數達六百件以上，或比例排名前四分之三以內之電信事業應負擔本法第十七條規定之義務。

	五、考量「特定電信服務類型」之電信事業，在市場上快速蓬勃發展，對市場造成相當影響力，爰明定第二項，以利因應。
第三條 電信事業具有下列情形者，應負擔本法第十八條規定之義務： 一、使用電信資源或設置公眾電信網路。 二、提供語音服務或數據服務。 三、前一年度電信服務營業總額達新臺幣一億元以上。 除前項規定外，主管機關為確保特定電信服務類型之電信事業充分揭露其服務品質，必要時得公告其應負擔本法第十八條規定之義務。	為確保電信事業善盡充分揭露其服務品質之責，經認定之電信事業負有自行評鑑其電信服務品質之義務。
第四條 電信事業具有下列情形之一者，應負擔本法第十九條規定之義務： 一、經主管機關認定應負擔本法第十七條、第十八條或第二十條規定之義務。 二、經主管機關依本法第四十二條指定之擁有關鍵電信基礎設施之電信事業。	為保障用戶權益，明定經主管機關認定之電信事業，其擬暫停或終止營業之全部或一部時，於預定暫停或終止日前應作為義務。
第五條 電信事業具有下列情形者，應負擔本法第二十條規定之義務： 一、提供語音服務或數據服務。 二、前一年度電信服務營業總額達新臺幣一億元以上。 三、各電信事業前一年度消費爭議案件總數達六百件以上，或各電信事業前一年度消費爭議案件總數占前一年度公告消費爭議案件總件數之比例排名前四分之三以內。 除前項規定外，主管機關為保障消費者權益，必要時得公告特定電信消費爭議案件項目及數量之電信事業，應負擔本法第二十條規定之義務。	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，爰考量各電信服務之必要性、電信事業之營業總額與客訴數量等因素後，得命相關之事業共同組成電信消費爭議處理機構，以有效解決電信消費爭議。 二、維護消費者權益為因應科技匯流與推展我國資通訊產業發展須確保的核心任務之一，透過要求產業自律，並就合於特定條件之電信事業在主管機關監督下建立消費爭議處理機制，應能提供消費者多元申訴運管道，確保合理解決電信事業與其用戶間爭議，以快速有效解決消費爭議。 三、第一項第三款之比例計算方式：

	<u>各電信事業前一年度消費爭議案件總數</u> 前一年度公告消費爭議案件總件數 考量各電信事業爭議案件總數大小攸關影響消費者權益，爰採計各電信事業前一年度消費爭議案件總數達六百件以上，或比例排名前四分之三以內之電信事業應負擔本法第二十條規定之義務。 四、考量消費者權益保障，有爭議案件數量暴增情形時，易造成市場動盪不安，有損消費者權益之虞，爰第二項規定，主管機關必要時得公告特定電信消費爭議案件項目及數量之電信事業，應負擔本法第二十條規定之義務。
第六條 第二條與前條之考量因素涉及電信消費爭議案件項目及數量時，應以電信消費爭議處理機構公告之爭議案件處理報告書之統計數據為考量依據；於電信消費爭議處理報告書未公告前，依本會公布之通訊消費申訴監理報告之統計數據為之。 於本法施行後，電信事業依本法第八十三條第一項規定向本會辦理登記者，前一年度消費爭議案件數之計算，納入其辦理登記前於電信法通訊消費申訴監理報告之案件數。 前四條之考量因素涉及電信事業之電信服務營業額時，於本法施行後，電信事業依本法第八十三條第一項規定向本會辦理登記者，前一年度電信服務營業總額之計算，其依電信法經營之電信服務營業額應一併計算之。	一、依本法第二十條第六項規定，電信消費爭議處理機構應每月製作爭議案件處理報告書，惟該機構尚未成立或成立之初尚無認定之電信事業加入時，以本會公布通訊消費申訴監理報告為準，爰第一項予以明定，以資周延。 二、考量既有業者依電信管理法第八十三條規定，自本法施行之日起三年內為過渡期間，因本標準以年度為計算基準，為期公平，爰第二項及第三項規定前一年度分別適用本法及電信法時，應加計登記生效前適用電信法之通訊消費申訴監理報告案件數或營業額。
第七條 本標準自中華民國〇年〇月〇日施行。	本標準施行日期。