

## 電信事業平等接取服務管理辦法

條文	說明
<p>第一條 本辦法依電信管理法（以下簡稱本法）第十六條第五項規定訂定之。</p>	<p>本辦法之訂定依據。</p>
<p>第二條 本辦法用詞，定義如下：</p> <p>一、選接服務提供者：指依本辦法規定應提供平等接取服務之電信事業。</p> <p>二、指定選接：指選接服務提供者依用戶之指定，於其通信網路預先設定用戶選接長途或國際通信語音服務提供者之網路，當用戶以法定長途或國際指定選接冠碼之撥號方式撥接長途或國際通信語音服務時，其通信網路自動連接用戶指定之長途或國際通信語音服務提供者之網路供用戶通信。</p> <p>三、撥號選接：指當用戶撥接長途或國際通信語音服務時，選接服務提供者之通信網路依用戶所撥法定長途或國際網路之網路識別碼判別，自動連接該長途或國際通信語音服務提供者之網路供用戶通信。</p>	<p>本辦法用詞定義。</p>
<p>第三條 選接服務提供者包括使用市話號碼或行動通信號碼提供語音服務之電信事業；其提供服務方式包括指定選接及撥號選接。</p> <p>前項選接服務提供者應以指定選接及撥號選接方式，提供其用戶選接任一提供長途或國際通信語音服務電信事業之服務。</p> <p>選接服務提供者應自開始提供語音服務之日起，提供其用戶平等接取服務。但有正當理由未能完成與提供長途或國際通信語音服務之</p>	<p>一、考量用戶號碼種類繁多、平等接取服務係基於促進語音服務市場競爭、用戶撥碼習慣及行動通信服務為全區經營等市場因素，爰於前二項明定平等接取服務之範圍、提供方式及實施時程。</p> <p>二、為明確選接服務提供者應開始提供服務之時程，並排除因未完成互連且係不可歸責於選接服務提供者時，所導致選接服務提供者無法提供其用戶選接至所選接之長途或國際通信語音服務之情</p>

<p>電信事業間之網路互連者，於完成網路互連前，得暫不提供對該電信事業之平等接取服務。</p>	<p>事，爰於第三項明定選接服務提供者提供平等接取服務提供之時程及如有正當理由，可延後提供其用戶對該電信事業之平等接取服務。</p>
<p>第四條 指定選接及撥號選接使用之編碼格式，由主管機關依據公眾電信網路號碼計畫之規定公告之。 選接服務提供者應依前項公告之編碼格式，向其用戶提供指定選接及撥號選接之服務。</p>	<p>一、為明確規範平等接取服務之編碼格式，爰於第一項明定由主管機關依據公眾電信網路號碼計畫公告，以資遵循。 二、平等接取之編碼格式經主管機關公告後，選接服務提供者即有義務遵循該公告內容提供其用戶平等接取之服務，爰訂定第二項。</p>
<p>第五條 選接服務提供者因實務技術之限制，無法依第三條第三項時程向其預付式、跨網漫遊等特定類別用戶提供平等接取服務者，應於三個月內檢具理由及其相關資料，報請主管機關核定，並應依主管機關之核定，向其用戶提供平等接取服務。</p>	<p>考量選接服務提供者提供平等接取服務仍須與其用戶所選接之長途或國際語音通信電信事業合作始能提供，實務上恐有無法克服之困難而無法依規定如期提供平等接取服務，爰明定選接服務提供者得檢具理由及相關資料，請主管機關核定，並應依主管機關之核定提供平等接取服務，以維護其用戶權益。</p>
<p>第六條 依前條規定檢具之相關資料，應包括下列： 一、無法依規定提供平等接取服務之用戶特定類別。 二、無法依規定提供平等接取服務理由之實證說明。 三、預定可依規定提供平等接取服務之日期與建置平等接取服務功能之作業計畫，及在該預定實施日期前之因應方案。</p>	<p>為利電信事業遵循及主管機關核定，明定選接服務提供者因特殊原因無法提供其用戶平等接取服務，報請主管機關核定時應檢具之資料。</p>
<p>第七條 選接服務提供者提供平等接取服務應符合平等原則，不得為差別待遇或其他有礙公平競爭之行為。</p>	<p>為確保公平競爭，明定選接服務提供者提供平等接取服務不得為差別待遇或其他有妨礙公平競爭之行為。</p>
<p>第八條 選接服務提供者應依提供指定選接服務及撥號選接服務之需</p>	<p>一、為提供消費者良好之通信品質及確保市場公平競爭，爰於前二項</p>

<p>求話務量，於其網路發信端至其網路介接點間，設置足夠數量之電路或頻寬；與其他長途或國際通信語音服務提供者間之接續完成率應不低於自身所提供之長途或國際通信語音服務者。</p> <p>前項接續完成率，指選接服務提供者之用戶撥接長途或國際語音通信時，在忙時情形下，自選接服務提供者之網路撥至被選接之長途或國際網路介接點實際完成接續之比率。但屬用戶及長途或國際通信語音服務電信事業網路之因素，應予排除。</p> <p>選接服務提供者應與長途或國際通信語音服務電信事業間，依需求話務量協商設置足夠數量之互連鏈路。</p>	<p>明定選接服務提供者應依話務量需求設置足夠電路，並應確保其用戶選接他業者之長途或國際語音通信接續完成率不低於選接自身提供之長途或國際語音通信接續完成率，但排除用戶端及國際通信語音服務電信事業端之因素。</p> <p>二、接續完成率之達成，除選接服務提供者之網路內部的接續率應達到一定水準外，互連鏈路是否足夠亦是接續完成率達成符合標準之關鍵因素，然此部分須由選接服務提供者與被選接電信事業合作達成，爰訂定第三項。</p>
<p>第九條 選接服務提供者之用戶以指定選接或撥號選接方式撥接提供長途或國際通信語音服務之電信事業，除法規另有規定外，選接服務提供者不得變更之。</p> <p>選接服務提供者於發現或接獲通知長途或國際通信語音服務電信事業之網路發生重大異常狀況並經確認後，得將用戶指定選接之通信依第三項規定改經由其他長途或國際通信語音服務之電信事業提供服務，並應於接獲異常狀況之排除通知後，回復原狀。</p> <p>前項改接後之長途或國際通信語音服務電信事業，由用戶原指定選接之電信事業預先決定，其無預先決定者或其預先決定之電信事業網路均同時發生重大異常狀況無法接通時，由選接服務提供者決定之。</p> <p>第二項改由其他長途或國際通</p>	<p>一、為尊重消費者選擇，並避免日後之爭議，第一項明定除法規另有規定外，選接服務提供者不得改變用戶所選接之網路，代為選接其他路由。</p> <p>二、第二項授權選接服務提供者得於技術許可情形下，在接獲選接之長途或國際語音通信業者異常通知後或主動發現重大異常狀況並經確認後，將指定選接撥碼方式之通信改接至其他長途或國際網路，不受第一項之約束。</p> <p>三、為維護被選接電信事業權益，並避免日後差額負擔之爭議，爰於第三項明定，原獲指定選接電信事業擁有決定重大異常狀況發生時所改接電信事業之優先權。</p> <p>四、為保護消費者權益並避免日後爭議，爰訂定第四項規定，由原應出帳之電信事業繼續出帳，並依不</p>

<p>信語音服務電信事業提供通信服務之通信費，由原應出帳之電信事業依用戶原指定選接電信事業之費率向用戶收取。但改接後之費率較低者，得依較低之費率計收。</p> <p>選接服務提供者應於服務契約，以顯著方式載明前三項所定意旨。選接服務提供者負責出帳時，應於帳單中以顯著方式載明發生重大異常狀況之電信事業、發生時間、改接後之電信事業、該時段資費之收費方式及其依據等相關訊息。</p> <p>依第三項規定決定改接之電信事業，應負責協調改接前後所涉相關電信事業間之帳務處理事宜，並負擔因改接所生之資費差額。</p> <p>選接服務提供者不得拒絕已作指定選接之用戶行使撥號選接之權利。</p>	<p>高於原費率之精神計收通信費。</p> <p>五、另於第五項規定，選接服務提供者應於其服務契約中明確告知用戶相關權益，且其擔任出帳者時並應於重大異常狀況後之帳單中，明示障礙時間及原應收取與實際收取之通信費時訊息。</p> <p>六、配合第三項之規定，於第六項明定決定改接路由之電信事業應負帳務核對協調責任及負差額負擔之責任。</p> <p>七、為使用戶能同時享有撥號選接與指定選接之權益，爰明定第七項。</p>
<p>第十條 使用行動通信號碼之選接服務提供者應依本辦法有關撥號選接之規定，向其國內漫遊用戶提供撥號選接服務。</p> <p>前項所稱國內漫遊用戶，係指用戶未與選接服務提供者簽訂服務契約，而因其所屬電信事業與該選接服務提供者簽訂漫遊協定，致可使用該選接服務提供者之行動通信服務之用戶。</p> <p>國內漫遊用戶以指定選接撥碼方式，使用選接服務提供者之服務並進行國際語音通信時，由選接服務提供者指定提供國際通信語音服務之電信事業。</p> <p>前三條之規定，適用於國內漫遊用戶。</p>	<p>一、為確保國內漫遊用戶行使平等接取服務之權益，爰訂定第一項，以供選接服務提供者遵循。</p> <p>二、為明確定義國內漫遊用戶，爰訂定第二項。</p> <p>三、因指定選接之功能需於契約經營者之資料庫中設定，而國內漫遊用戶所使用之行動通信網路並非其原契約經營者之網路，且此二網路無法交換用戶指定選接所指定電信事業之訊息，故第三項明定漫遊用戶以指定選接撥碼方式選接提供長途或國際通信語音服務之電信事業時，由選接服務提供者指定之。</p> <p>四、因國內漫遊用戶視為選接服務提供者之用戶，為確保國內漫遊用戶之權益，爰明定第四項。</p>
<p>第十一條 使用行動通信號碼之選接</p>	<p>一、鑑於預付卡扣款系統容量限制，使</p>

<p>服務提供者，其預付卡用戶撥號選接他電信事業提供之國際通信語音服務時，由選接服務提供者與該電信事業依公平合理原則協商國際語音通信費收取及呆帳責任。</p> <p>選接服務提供者無法與他國際通信語音服務電信事業就前項國際語音通信費收取及呆帳責任達成約定時，應停止提供用戶選接該電信事業國際通信語音服務，並應對用戶揭露資訊，同時以書面送主管機關備查。</p>	<p>用行動通信號碼之選接服務提供者無法替全部提供國際通信語音服務之電信事業進行代扣款作業，爰第一項明定相關通信費收取及呆帳責任由選接服務提供者與合作之國際語音通信電信事業協商之。</p> <p>二、為避免爭議及造成呆帳風險，第二項明定若選接服務提供者與提供國際語音服務之電信事業無法就通信費收取及呆帳責任達成約定時，應停止提供用戶選接該電信事業服務，並應揭露資訊予用戶知悉，並向主管機關備查。</p>
<p>第十二條 使用行動通信號碼之選接服務提供者於推廣預付卡各類廣告中，應明確告知消費者，使用預付卡無法享有與後付型用戶同等級服務選擇之訊息。其詳細差異，選接服務提供者應於公司網站公告或以其他適當方式告知消費者。</p> <p>前條第一項之國際語音通信費處理方式變更時，原國際語音通信費用收取者應於變生效之日前四十五日起一個月內，以書面告知其既有用戶。</p> <p>使用行動通信號碼之選接服務提供者對於預付卡用戶之收帳方式，應對消費者善盡告知責任。</p>	<p>一、提供行動通信服務之電信事業，可能因其預付卡即時扣款系統之限制，致其提供平等接取服務時與後付式用戶有不一致情形，為保護消費者，於第一項明定，選接服務提供者應揭露之。</p> <p>二、為維護消費者權益，於第二項明定，選接服務提供者與合作之國際通信語音服務電信事業對通信費處理方式變更時，由原費用收取者負通知用戶之義務。</p>
<p>第十三條 選接服務提供者應於受理用戶申請其電信服務時，明確告知該用戶得要求提供指定選接服務。</p> <p>前項用戶如不行使指定之權利，得由選接服務提供者代為指定。</p> <p>選接服務提供者應依用戶之指定，提供指定選接服務；用戶變更指定者，亦同。</p> <p>第一項告知，應包括用戶不行</p>	<p>一、第一項明確規範選接服務提供者應明確告知受理之用戶得要求提供指定選接服務之義務。</p> <p>二、第二項明定選接服務提供者得代不行使指定選接權利之用戶設定指定選接預設電信事業之權限。</p> <p>三、第三項明定選接服務提供者應依用戶之指定，提供指定選接服務，以維護用戶權益。</p>

<p>使指定之權利而由選接服務提供者代為指定之長途、國際通信語音服務電信事業及其資費計算方式。</p>	<p>四、第四項明定告知之內容。</p>
<p>第十四條 用戶得依下列方式申請長途或國際通信語音服務指定選接服務：</p> <p>一、以書面向其擬撥接使用長途或國際通信語音服務之電信事業申請。</p> <p>二、以書面向其簽約之選接服務提供者申請。</p> <p>選接服務提供者於接獲長途或國際通信語音服務電信事業依前項第一款規定受理指定選接設定申請書後，應於約定開始提供服務日前完成設定作業。</p> <p>選接服務提供者依第一項第二款規定受理用戶申請指定選接服務時，應於受理日起三個工作日內將申請書轉送用戶指定之長途或國際通信語音服務電信事業。</p> <p>前二項申請書之內容，應包括用戶名稱、身分證或營業統一編號、選接服務提供者配給之電話號碼、出帳地址及所指定之電信事業。</p>	<p>一、第一項明定用戶申請指定選接可向擬撥接之長途或國際語音通信電信事業申請，或向其選接服務提供者申請。其中向其選接服務提供者申請者包含新申請用戶及舊有用戶。</p> <p>二、第二項明定用戶直接向長途或國際通信語音服務提供者申請指定選接服務時，選接服務提供者長途或國際通信語音服務提供者應遵循之申請作業，以確保用戶權益。</p> <p>三、茲因用戶向選接服務提供者申請指定選接服務之行為，對提供長途與國際通信語音服務電信事業而言，為間接受理之方式，為顧及長途與國際通信語音服務電信事業及消費者之權益，選接服務提供者應於一定時日內將申請書轉交予用戶所指定之長途與國際電信事業，爰訂定第三項，俾資明確。</p> <p>四、第四項明定申請書之內容，以利出帳時使用。</p>
<p>第十五條 除有正當理由或另有約定者外，選接服務提供者應於接獲長途或國際通信語音服務電信事業依用戶申請指定電信事業之通知之日起四個工作日內，完成設定作業，並於完成設定時，即刻以適當方式通知長途或國際通信語音服務電信事業，其屬變更指定選接者，並應同時通知變更前之長途或國際通信語音服務電信事業。</p>	<p>一、為保障用戶權益，明定選接服務提供者除有正當理由或另有約定外，應於一定時間內完成設定作業，並立即通知提供長途或國際通信語音服務之電信事業，爰訂定本條第一項前段條文，以資遵循。</p> <p>二、為提供長途或國際通信語音服務之電信事業能確實掌握其註冊用戶數以進行相關商業活動或用戶權益事宜，爰於第一項後段明定</p>

	<p>選接服務提供者應於完成變更指定選接之設定作業後，告知用戶原指定電信事業有關該用戶已移轉之訊息。</p>
<p>第十六條 選接服務提供者受長途或國際通信語音服務電信事業之委託受理用戶申請長途或國際通信語音服務者，除有正當理由，應依委託契約之約定辦理前二條所定應辦事項。</p> <p>前項委託契約之約定，由選接服務提供者逕行接受用戶者，不受第十四條第三項及前條規定之作業流程限制。</p>	<p>一、為維護消費者權益，爰第一項明定選接服務提供者應依與提供長途或國際通信語音服務電信事業之約定辦理，以確保提供用戶申請指定選接之效率。</p> <p>二、另為使提供長途或國際通信語音服務電信事業能更簡化申請流程，爰訂定第二項規定。</p>
<p>第十七條 用戶申請以撥號選接方式使用他電信事業所提供之長途或國際通信語音服務，應向提供長途或國際通信語音服務之電信事業提出。但使用行動通信號碼之用戶不在此限。</p>	<p>鑑於撥號選接係由用戶撥打時始決定選接對象，尚無需由選接服務提供者事前完成相關網路設定作業，爰明定用戶申請撥號選接服務時之應向選接對象提出。</p>
<p>第十八條 選接服務提供者應依提供長途或國際通信語音服務之電信事業之通知，於與各該電信事業完成網路直接或間接互連時，即時完成該網路之網路識別碼路由設定，對其用戶提供撥號選接服務。</p>	<p>為保障用戶享受撥號選接服務之權益，明定選接服務提供者自提供長途或國際通信語音服務之電信事業處，獲知有新核配之網路識別碼時，應即時完成路由設定。</p>
<p>第十九條 選接服務提供者因提供平等接取服務所生之建置及維護成本，應自行負擔之。</p>	<p>按本法第十六條第一項規定觀之，提供平等接取服務為選接服務提供者之義務，且選接服務提供者實施平等接取所選取技術無須考量他業者能否配合，故相關系統之建置及維護成本，應由其自行負擔之。</p>
<p>第二十條 選接服務提供者不得因提供指定選接服務而向其用戶收取相關費用。但得向長途或國際通信語音服務電信事業酌收必要之作業成本。</p> <p>前項必要作業成本項目為：</p>	<p>一、茲因若允許選接服務提供者得向用戶收取指定選接之受理申請及設定作業等費用，恐選接服務提供者費用訂得太高，將降低用戶行使指定選接之意願，並形成實施指定選接服務之障礙。因此，規</p>

<p>一、受理申請之行政作業成本。</p> <p>二、設定作業之行政作業成本。</p> <p>前項各項目之費率，應採實際增加成本計算，且不得高於用戶申請類似業務申請費率；電信事業並應依平等原則協商訂定之。</p> <p>電信事業不得以第二項費用協商未成之理由，拒絕或延後提供指定選接服務。</p>	<p>定選接服務提供不得因提供指定選接服務而向用戶收取相關費用。但選接服務提供者因配合提供指定選接所產生之必要作業成本，得向提供長途與國際通信語音服務之電信事業收取，爰訂定第一項。</p> <p>二、為明確必要作業成本之內容，明定必要作業成本項目。至於各項目之實際費率，則由雙方協商，爰訂定第二項。</p> <p>三、為避免不公平競爭情事發生，以及選接服務提供者索價過高造成指定選接服務無法順利推展，故要求應依實際增加成本計算，且限定各項目之費率不得高於用戶申請類似服務之費用，同時並要求選接服務提供者應依平等原則與提供長途及國際通信語音服務電信事業進行協商，爰訂定第三項。</p> <p>四、指定選接服務之設定是在既有之用戶資料庫上，僅就指定選接撥碼(002)所對應之路由欄位做適當變更。是以第三項所稱類似服務，應符合其設定僅為在既有資料庫特定欄位上做更改設定之特定，非指重建新用戶資料庫始能運作之服務。另就第三項所稱有關類似業務費率，係指業者推出該項服務時之牌價，而非指業者因考量市場競爭進行免收或折扣之費率。</p> <p>五、為避免電信事業因協商本項費用未果，造成指定選接服務提供之延宕，爰訂定第四項，明定電信事業不得以協商未成之理由，拒絕或延後提供指定選接服務。</p>
<p>第二十一條 選接服務提供者出租、</p>	<p>一、考量目前經營虛擬行動網路服務</p>

<p>出借用戶號碼供他選接服務提供者提供電信服務時，不得限制他選接服務提供者提供平等接取服務，並應與其協商第三條至第八條、第九條第一項至第三項、第十條、第十三條第二項、第三項、第十四條第二項、第十五條及第十八條所定事項。</p> <p>前項租用或借用用戶號碼之選接服務提供者違反本辦法相關規定時，不因其合作對象之故意或過失所致而免除其責任。</p>	<p>之電信事業，依電信號碼管理辦法及第二類電信事業管理規則規定，係向合作之行動網路業務經營者承租用戶號碼並高度合作始能提供其用戶平等接取服務，為維持市場秩序及消費者權益並落實本法第十六條第一項，使用用戶號碼提供電信服務之電信事業均應提供平等接取服務之意旨，爰於第一項明定選接服務提供者出租或借用用戶號碼時之禁止行為及應履行義務。</p> <p>二、為避免選接服務提供者任意找尋合作對象，或於委託合作對象代行其本身責任後即將所有責任推予合作者，將不利平等接取服務之推動，爰訂定第二項規定。</p>
<p>第二十二條 本辦法自本法施行之日施行。</p>	<p>明定本辦法施行日期。</p>