

電信事業重大爭議調處辦法

| 條文 | 說明 |
|--|--|
| 第一章 總則 | 章名 |
| 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。 | 本辦法之依據。 |
| <p>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：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> | <p>一、本法第九十一條第一項係規定「電信事業間就電信服務有關契約所生之重大爭議」，考量未來電信服務市場將愈趨開放多元，鼓勵創新，若雙方於契約簽訂前之協商時期，即不斷向主管機關申請調處，將間接造成主管機關不斷介入市場發展，本於私法自治精神及契約自由原則，故本法所謂電信服務有關契約，應以雙方已簽訂契約為前提。</p> <p>二、考量契約內可能未具體載明價金之情形，例如電信事業間簽訂語音通話網路互連協議，係就雙方互連訊務計費，爰雙方可能就特定服務之話務量或費率產生爭議，故所謂契約標的爭議金額，係指產生爭議之標的金額，而非契約標的總額。</p> <p>三、鑑於本法之電信事業採登記制，預期電信事業將呈現家數眾多且規模差異巨大之情形，考量主管機關不宜過度介入私法契約及行政調處能量有限，得向主管機關申請調處之爭議應屬如不快速解決，將對市場競爭與發展、消費者權益有重大影響者，爰本條明定申請調處應以市場規模及爭議金額均應達一定門檻者為限。參酌一百零八年度我國電信事業統計資料現況，固網用戶數約一千零九十八萬戶、行動寬頻業務部分中華電信約一千零六十四萬人、遠傳電信約七百零九萬人、台灣之星約二百三十萬人、台灣大哥大約七百十二萬人、亞太電信約二百零三萬人，故訂定任一方之用戶數應達一百萬以上或於該服務市場占有率百分之二十以上。</p> <p>四、另依國家通訊傳播委員會所監理之一百零八年度第一類電信事業經營者營業概況：行動寬頻網路業務平均年營收約三百二十四億元、市內網路業務平均年營收約一百三十億</p> |

| | |
|---|---|
| | 元、長途網路業務平均年營收約十七億元、國際網路業務平均年營收約二十五億元，再參酌經濟部中小企業認定標準第二條規定，中小企業之界定係以企業前一年營業額是否達一億元為基準，顯見主要電信事業營業額高於一般企業，故訂定契約標的爭議金額應於同一會計年度間累計達新臺幣五千萬元以上。 |
| <p>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。</p> <p>前項申請書應載明下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、申請人及相對人。 二、有委任代理人者，其姓名、住所及身分證字號。 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。 <p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>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。</p> | <ol style="list-style-type: none"> 一、本條規範申請爭議調處時應檢具之文件及申請書格式。 二、考量電信事業提供資料，仍有格式不合、資料未齊備或無法供主管機關判斷電信事業間之契約爭議是否已構成重大爭議之可能，爰於第三項規定主管機關應敘明理由通知電信事業於十五日內補正資料。 |
| <p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 | <ol style="list-style-type: none"> 一、本法第九十一條係規範電信事業間為提供電信服務所生契約有重大爭議時，方得向主管機關申請爭議調處，故本條先就電信事業申請內容進行形式審查，若未符合本條規定則不予受理。 二、第一款規定，申請人若非依本法第六條辦理登記之電信事業，自無權享有本法賦予之權利，不得向主管機關申請調處；惟申請人若於契約 |

- 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。

- 爭議發生後，才向主管機登記為電信事業，因本法已限縮在電信服務有關契約爭議，為避免影響消費者權益，應認其符合申請資格。
- 三、第二款規定，本法第九十一條係規定電信事業間就電信服務有關契約產生「重大爭議」時，方得向主管機關申請調處，故本辦法於第二條訂定重大爭議之定義，若非屬重大爭議，主管機關無受理之必要。
 - 四、本法第九十一條第一項規定，「除本法另有規定外，電信事業間就電信服務有關契約所生之重大爭議，得向主管機關申請調處」；所謂本法另有規定，例如本法第三章第二節賦予市場顯著地位者之特別管制措施，主管機關既已基於促進市場競爭及維護市場秩序之必要，對特定服務市場之市場顯著地位者採取特別管制措施，自不得對特別管制措施申請調處；如市場顯著地位者有違反特別管制措施之情事，主管機關得依電信管理法第七章相關罰則規定辦理。
 - 五、考量特別管制措施係就重要特定項目進行管制，若與非屬前揭特定項目但與其具有關聯性；例如主管機關已公告特定電信服務之資費，惟非市場顯著地位者之電信事業與市場顯著地位者於協商價金時，就資費以外之數量、品質或其他非資費本身之項目產生爭議，應許其向主管機關申請調處，提供雙方排解紛爭之管道，有利主管機關瞭解該特定電信市場發展現況，以維持市場穩定發展。爰第三款規定排除已受特別管制措施之相關事項。
 - 六、第四款規定，申請書及相關資料有欠缺者，若經主管機關限期通知而未補正相關資料或未完全補正經第二次通知後仍未補正，因資料有欠缺，主管機關既無從就形式判斷是否符合規定，自得不予受理。
 - 七、第五款規定，申請人若未依前條第四項規定於三日內繳納申請費用，則不予受理。
 - 八、第六款規定，當事人既曾向主管機關申請並作成調處結果；若調處成

| | |
|---|---|
| | <p>立，為免浪費行政資源，應不就同一事由再次受理；若前次調處不成立，參酌仲裁法及消費者保護法等相關規定，當事人應循訴訟程序進行爭訟，重新申請調處並無實益。</p> <p>九、第七款及第八款規定，本辦法係訴訟外紛爭解決機制，當事人之爭議若已進入訴訟程序，刻正訴訟繫屬中，主管機關應不予受理。若當事人已循訴訟程序提起民事訴訟並經法院作成確定判決，或向法院聲請調解作成調解決定、或於訴訟程序中達成訴訟上和解，自無再次提起調處之必要。</p> <p>十、第九款規定，係配合第五條第四項，相對人同意後，若申請人未於期限內繳納調處費用，則視為申請人已無提起調處之意願，應不予受理。</p> |
| <p>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。</p> <p>相對人未於前項期限內提出調處同意書者，視為拒絕調處。</p> <p>相對人拒絕調處者，調處不成立，調處程序即告終結。</p> <p>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。</p> | <p>一、依本法第九十一條第二項後段規定，相對人拒絕調處或當事人不能合意者，調處不成立。故於本條規定主管機關確認申請案無不予受理情形後，應通知相對人是否同意接受調處；若相對人拒絕，則調處不成立。</p> <p>二、第四項規定，主管機關應於確認申請案無前條第一款至第八款不予受理情形，且當事人同意調處者，應通知申請人於七日內繳納調處費用；若申請人未於期限內繳納，則依前條第九款規定不予受理。</p> |
| 第二章 調處會之組成 | 章名 |
| <p>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。</p> <p>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：</p> <p>一、曾任法官或檢察官。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p> | <p>一、考量未來業者間合作項目有各種不同之可能，所涉專業技術或法規多元，爰爭議調處應交由具備相關專門知識之公正人士擔任調處委員。</p> <p>二、本條規定得列入學者專家名單之資格，另考量此名單係提供電信事業依個案於名單內選任調處委員，未經選認之學者專家非為調處個案之調處委員，爰此學者專家名單並無規範任期，惟主管機關得視實際情形，不定期更新名單，以維持學者專家名單之公正性。</p> <p>三、為落實性別平等原則及實務所需，於第三項規定學者專家任一性別比例不得少於三分之一。於第四項明</p> |

| | |
|---|---|
| <p>上。</p> <p>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。</p> <p>主管機關得視實際情況，不定期更新學者專家名單。</p> | <p>定應滾動檢討、更新學者專家名單。</p> |
| <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> | <p>一、調處之目的在快速解決雙方爭議，故參考「國家通訊傳播委員會處理系統經營者與頻道供應事業爭議調處原則」，由主管機關首長指派委員一人擔任調處委員，另得視案件繁複程度，於前條建立之學者專家名單內，指派兩人協助辦理調處案。</p> <p>二、因調處會性質屬臨時任務編組，故調處會委員均為無給職。惟考量電信事業間重大爭議調處案涉及電信技術及相關法規之專業事項，外聘學者、專家得依「中央政府各機關學校出席費及稿費支給要點」規定給予出席費、交通費及審查費。</p> |
| <p>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：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> | <p>一、本條就調處委員自行迴避事項訂定相關規範。</p> <p>二、經查行政程序法及其他性質類似之調處委員會議組織章程及辦法內皆有訂定自行迴避、申請迴避、職權迴避等規定，故參照行政程序法及相關規定，規範調處委員應迴避事項。</p> <p>三、參照本法第六條有關電信事業登記之規定，申請調處之當事人皆為法人，故有關本條當事人之認定，應回歸民法相關規定，任電信事業董事或依公司章程規定具有對外代表權之人，為調處事件之當事人。</p> |
| <p>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。</p> | <p>若主管機關指派之調處委員或外聘之協同調處委員有應迴避情形而無法擔任該調處案之調處委員，主管機關應重新指派或聘任，以確保調處程序順利進行。</p> |
| <p>第三章 調處程序進行與期限</p> | <p>章名</p> |

| | |
|--|--|
| <p>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。</p> <p>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：</p> <p>一、會議時間及地點。</p> <p>二、出席人員。</p> <p>三、當事人及其代表。</p> <p>四、契約爭議事項。</p> <p>五、當事人及調處委員意見。</p> <p>六、會議決議。</p> | <p>一、本條係規範調處會議進行之流程。調處會議應就有關資料及當事人陳述意見進行調處。</p> <p>二、每次調處會議均應做成會議紀錄，將契約爭議事項、當事人及調處委員意見及會議決議納入，作為日後辦理相關類似調處案之依據。</p> |
| <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> | <p>一、與司法訴訟程序相較，降低時間成本為訴訟外紛爭解決機制之特點，故本條明定調處期限，若未能於期限內達成共識，則視為調處不成立，當事人得逕行提起民事訴訟。</p> <p>二、重大爭議調處係訴訟外紛爭解決機制，一方當事人若於調處程序中向民事法院提起訴訟，應視為相對人拒絕調處，依本法第九十一條第二項後段規定，終止調處程序。</p> |
| <p>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：</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>三、出席調處委員及列席協同調處人之姓名。</p> <p>四、調處事由。</p> <p>五、調處之內容。</p> <p>六、調處之場所。</p> <p>七、調處之年月日。</p> <p>主管機關應於調處證明書作成後十五日內，送達當事人。</p> | <p>明定調處證明書之格式及應送達之期限。</p> |
| <p>第四章 附則</p> | <p>章名</p> |
| <p>第十三條 電信事業申請調處，應繳納以下費用：</p> <p>一、申請費用：新臺幣三千元。</p> <p>二、調處費用：新臺幣三十萬元。</p> | <p>一、本條規範電信事業申請爭議調處應繳納規費，包含申請費用及調處費用。</p> <p>二、申請費用及調處費用皆屬規費法第</p> |

| | |
|---|--|
| <p>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一；其所生費用由雙方當事人平均分攤。</p> | <p>七條之行政規費；申請費用於申請時繳納，調處費用於相對人同意調處後繳納。</p> <p>三、評估期間內調處委員及工作人員出席費、審查費、交通費及其他必要行政支出費用，規定規費標準為新臺幣三十萬元整。</p> <p>四、另考量電信事業提供公眾服務，部分內容涉及高度技術性及專業性，若調處委員於個案程序中認為有向專業機構申請專家鑑定、參考國外類似案例之必要，經當事人同意後，得辦理前揭事宜，故相關費用仍需由調處案當事人核實支付。</p> |
| <p>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。</p> | <p>爭議調處為訴訟外紛爭解決機制之一環，加以本辦法係規範電信事業間之民事契約重大爭議調處，故相關文書之送達，準用民事訴訟法關於送達之規定。</p> |
| <p>第十五條 本辦法自本法施行之日施行。</p> | <p>規範本辦法之施行日期。</p> |