

電信事業重大事故無法提供電信服務通報辦法

條文	說明
<p>第一條 本辦法依電信管理法第十一條第二項規定訂定之。</p>	<p>本辦法訂定之法源依據。</p>
<p>第二條 本辦法之用詞定義如下：</p> <p>一、固定通信系統：指利用有線或其他經主管機關核准之傳輸方式連接固定發信端與受信端之網路傳輸設備、與網路傳輸設備形成一體而設置之交換設備，以及二者之附屬設備所組成之通信系統。</p> <p>二、行動通信系統：指利用行動通信之行動臺、接取網路(含基地臺及其控制器)、核心網路(含交換設備、網路功能元件、網路管理設備及帳務管理設備等)、傳輸網路所組成之通信系統。</p> <p>三、固定通信網路：指一或多固定通信系統所組成之通信網路。</p> <p>四、行動通信網路：指一或多行動通信系統所組成之通信網路。</p>	<p>本辦法之名詞解釋。</p>
<p>第三條 電信事業因災害或其他重大事故導致電信機線障礙或發生資通安全事件，致無法提供電信服務，且有下列各款情形之一者，應通報主管機關：</p> <p>一、固定通信網路之市內用戶一萬戶以上中斷服務達三十分鐘以上。</p> <p>二、固定通信網路之長途電路一千路以上中斷服務達三十分鐘以上。</p> <p>三、固定通信網路之本島與離島間、國際間之海纜系統或其內陸介接站電路中斷服務達三十分鐘以上。</p> <p>四、行動通信網路於同一鄉(鎮、市、區)之基地臺同時三十臺或百分之五十以上之臺數，中斷服務達三十分鐘以上。</p> <p>五、其他中斷服務情事，經主管機關命限期辦理通報。</p>	<p>一、明定電信事業因災害無法提供電信服務之通報範圍。</p> <p>二、為強化電信事業對於災害或其他重大事故發生時之因應能力，並利主管機關適時監督電信事業之服務提供情形以確保用戶權益，爰明定電信事業因災害或其他重大事故，致電信機線障礙或發生資通安全事件致無法提供服務達一定情形以上者，應通報主管機關。</p> <p>三、考量固定通信網路之電信機線設備障礙之確認故障原因，至少約需十五分鐘以上，且市內電話交換機之門號數約以二萬戶為單位，爰第一款規定以一萬戶以上用戶中斷服務達三十分鐘以上為通報門檻。又長途電路故障時係以路由調度方式因應，爰以一千路斷訊達三十分鐘以上之持續性障礙作為經營者通報門檻，訂定第二款。</p> <p>四、本島與離島間、國際間之海纜通信均為重要之對外通訊路由，雖得以路由調度方式因應，惟導致斷訊達三</p>

	<p>十分鐘以上已屬持續性障礙，爰訂為第三款之通報門檻。</p> <p>五、行動通信網路之離峰及尖峰使用人數差距大，又數據上網下載速率高低亦會影響數據服務之用戶人數，無法明確統計下，難以中斷服務用戶數為通報門檻。經考量行政區域界限明確，而實務上目前電信事業每一站台故障平均影響用戶約三十人，爰以一鄉（鎮、市、區）受影響用戶一千人除以三十人計算之約略商數，就應通報之基地臺中斷服務數以三十臺計算；復考量部分地區基地臺數少於三十臺之情形，爰兼採一鄉（鎮、市、區）百分之五十之基地臺故障亦須通報之標準；另外，行動通信網路複雜度及確認障礙原因需相當時間，以中斷服務達三十分鐘以上作為通報門檻較為合理，爰訂定第四款。</p>
第四條 電信事業因違反法律或法律授權之法規命令，受其他行政機關處分致無法提供電信服務之一部或全部者，應通報主管機關。	明定電信事業因違反法律受各該主管機關處分致無法提供電信服務之通報範圍。
第五條 電信事業因前二條以外之重大事故，致無法提供電信服務者，主管機關認有必要時，得命其限期辦理通報。	電信事業除因電信機線障礙、受主管機關處分外，倘有其他可能影響電信服務提供之情事（例如罷工），仍須視個案情形判斷之，考量相關資訊揭露、應變措施之執行，攸關民眾權益甚鉅，爰規定主管機關於有必要時，仍得命電信事業辦理通報。
<p>第六條 電信事業向主管機關辦理通報作業時，應依下列規定辦理：</p> <p>一、屬第三條規定之情事者，電信事業應於第三條各款情形發生後十五分鐘內，至主管機關指定之系統（以下簡稱通報系統）通報，並於二小時內將障礙情形及修復進度登錄至通報系統；故障排除前，應每三小時更新障礙情形及修復進度。但障礙情形有重大變化時，應隨時通報。</p> <p>二、屬第四條規定之情事者，電信事業應於行政處分送達之次日內，以</p>	<p>一、為強化相關管理及情資提供，主管機關針對災害致無法提供電信服務情形之通報，已建置自動化之網路運作管理平臺與電信事業介接，以利通報資料之完整性。</p> <p>二、考量災害或其他重大事故發生之應變時效，爰訂定第一項第一款規定，要求電信事業應於一定時間內至主管機關指定之系統通報，並明確相關流程、應通報項目。另為使通報作業時序一致化，俾利業者配合，爰訂定障礙發生之通報時限為每三小時更新。</p>

<p>書面方式通報主管機關，通報內容應包括處分機關、處分內容及停止或終止服務類型與期間。</p> <p>三、屬前條規定之情事者，電信事業應依主管機關指定之期限及方式辦理通報，通報內容應包括無法提供之服務類型、發生時間、地點、原因、影響範圍、影響用戶數、改善進度及預計可正常提供服務時間。</p> <p>電信事業為前項通報時，應指定聯絡人於三十分鐘內利用公司網站對外公告無法提供服務原因、電信服務類型及應變措施，並於一小時內公告預定恢復期間及用戶權益保障方式；電信事業於必要時，得以廣播或電視媒體公告周知。</p> <p>電信事業於第三條情形完成修復提供服務後一小時內，應公告因其電信機線障礙、阻斷或資通安全事件，以致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞而造成損害時之處理方式。</p> <p>電信事業依第一項第一款辦理者，應於障礙排除後至通報系統登錄障礙事件說明，內容應包含機線障礙或資通安全事件之發生時間、地點、原因、影響範圍、影響用戶數、搶修進度及完修時間等事項。</p>	<p>三、第一項第二款明定電信事業因違反法律受各該主管機關處分致無法提供電信服務之通報作業方式。</p> <p>四、第一項第三款明定電信事業因前揭原因外之其他重大事故致無法提供電信服務之通報作業方式。</p> <p>五、為相關資訊揭露及消費者權益之保護，明定第二項及第三項規定。</p> <p>六、考量電信事業於障礙發生時，以搶修故障及恢復通訊為優先處理考量，為避免電信事業因通報機線障礙或資通安全事件之發生時間、地點、原因、影響範圍、影響用戶數、搶修進度及完修時間等事項而影響障礙排除速度，爰第四項規定前揭事項應於障礙排除後至通報系統登錄障礙事件說明。</p>
<p>第七條 電信事業無法以本辦法所定方式通報時，得先以電話、電子郵件、簡訊或其他方式向主管機關通報。</p>	<p>考量電信事業倘未能於期限內依指定方式通報情形，為確保重大事故發生時之通報效率，爰規定電信事業得先以其他方式通報。</p>
<p>第八條 電信事業應就第三條規定之情事，每年進行演練，並保存演練紀錄報主管機關備查。</p>	<p>為利災害發生之際，電信事業能確實依本辦法流程辦理，爰要求電信事業每年均須進行相關演練，並保存相關紀錄報主管機關備查，以保留主管機關行政裁量彈性空間。</p>
<p>第九條 本辦法自中華民國一百零九年七月一日施行。</p>	<p>規範本辦法施行日。</p>