

# 台灣固網股份有限公司

## E.164 網路電話業務營運規章

### 第一章 總則

- 第一條 本網路電話業務營業規章(以下簡稱本規章)依電信法第二十七條第一項及固定通信業務管理規則第五十條之規定訂定之。
- 第二條 本規章所稱E.164網路電話業務(以下簡稱本業務)係指本公司提供第二類電信事業管理規則第二條第一項第七款所稱之E.164用戶號碼網路電話服務。
- 第三條 本業務用戶種類分類如下：  
一、住宅用戶：用戶終端設備裝設於住宅範圍內，專供家務使用者。  
二、非住宅用戶：  
(一) 非營業用戶：用戶終端設備裝設於政府機關、學校及經各級政府立案且不具營利性質之公益慈善團體者。  
(二) 營業用戶：用戶終端設備裝設於營利事業機構及非屬於非住宅用戶之非營業用戶者。
- 第四條 用戶之種類由本公司依據用戶終端裝設位置及使用性質認定之。本公司因本業務提供用戶使用之門號，係獲電信主管機關授權本公司代理核配。一經租用後，用戶即享有門號使用權，非經用戶同意及本規章另有規定、或電信主管機關所為之號碼規劃及管理機制調整外，不得加以變更。
- 第五條 本業務專供用戶作正常合法通信之用。
- 第六條 用戶租用本業務，其權利義務關係，除電信法及其他相關法令另有規定外，依本規章之規定。

### 第二章 營業區域

- 第七條 本業務營業區域為台灣全島各縣市。實際通信涵蓋範圍視本公司當時IP骨幹網路與接取網路建設進度及實際提供之項目為準。

### 第三章 營業種類

- 第八條 本業務服務項目如下：  
一、基本項目：本公司透過網際網路傳送與接收提供語音及

影像服務，主要服務內容包含：

- (一) 台灣寬頻電話
- (二) 台灣寬頻電話-Cable Phone
- (三) 企業寬頻電話服務
- (四) 企業寬頻電話服務-IP PBX

二、 加值項目：本公司得依系統供裝情形及用戶話機設備，提供特別業務包括：

- (一) 來電顯示號碼
- (二) 去電顯示號碼
- (三) 來電答鈴
- (四) 群組尋線
- (五) 隱藏發話號碼
- (六) 發話專用
- (七) 受話專用
- (八) 通話中語音提示
- (九) 三方通話
- (十) 話中插接
- (十一) 指定轉接
- (十二) 拒接匿名來電
- (十三) 定時鬧鈴
- (十四) 簡速撥號
- (十五) 話中轉接
- (十六) 限制單通通話時間
- (十七) 勿干擾
- (十八) 特定話務限制撥打
- (十九) Web Call 受話服務
- (二十) 一號通
- (二十一) 黑名單
- (二十二) 直通電話

本公司為改進業務需要，在法令許可範圍內，經主管機關核准或備查後，得經營前項以外之服務項目。

## 第四章 申請

第九條  
第十條

用戶租用本服務時，應依本規章規定辦理申請手續。

用戶辦理申請手續時，不得以二個以上用戶名稱登記，應由申請人將用戶名稱及其代表人之姓名據實填寫全名於本業務申請書，並簽名或加蓋與用戶名稱文字相同之印章；自然人檢附身分證明文件及第二身分證明文件，法人及非法人團體、商號，檢附政府

主管機關核發之公司登記證明文件、商號登記證明文件或其他證明文件以及代表人之身分證明文件，以供核對。但政府機關、公立學校及公營事業機構得以正式公文替代。

用戶為無行為能力人或限制行為能力人，辦理申請時應得其法定代理人之書面同意，其同意書並應載明用戶如有積欠本公司費用時，其法定代理人願負連帶清償責任。未經法定代理人書面同意，法定代理人不負任何責任。

用戶委託代理人辦理申請手續時，除需檢附前項證明文件外，該代理人並應出示身分證正本、第二身分證明文件及已得合法授權之資料或文件供本公司核對。代理人代辦之行為，其效力及於用戶本人，由用戶負履行契約責任。

申請表填表人應就其於申請書中所填之相關資料、檢附或出示之文件、資料證明等之真實及正確性負法律責任。

用戶以電話或經由網際網路向本公司(含分支機構)申請者，須於申請後十日內依前項規定辦理。

第十一條 本業務使用權利之歸屬，以本業務申請書內所載用戶之名稱為準。  
第十二條 申請裝機有下列情形之一者，本公司應將無法裝機原因通知申請人：

一、 因欠費拆機且尚未清償欠費之舊用戶申請新裝機且仍未能清償欠費者。

二、 裝機地址欠詳且無法補正者。

第十三條 申請裝機地址係屬無網際網路區，無法在一個月內供裝。有下列情形之一者，本公司得拒絕其申請，並將原因通知申請人：

一、 經本公司書面通知限期繳費而逾期未繳者。

二、 申請人撤銷申請者。

三、 申請書內所填用戶名稱或戶籍地址不實，或非屬於本公司營業區域者。

四、 其他依法律不得為申請者。

申請人對本公司拒絕其申請如有異議者，得於六日內向本公司申請複查。本公司應於六日內將複查結果通知申請人。

第十四條 申請人租用本業務依規定繳費後，本公司應於六日內使其通信。但因門號或機線設備欠缺等特殊原因，得予延期。本公司應將前項延期原因及預定通信日期通知申請人。申請人如不同意延期者，應於收到通知後三日內，向本公司辦理終止租用及退費手續。逾期未辦理者，視為同意延期。

第十五條 用戶租用本業務之最短期間為一個月。

第十六條 用戶申請裝移機地址屬新建築物，應依「用戶建築物屋內外電信設備裝置規則」及「用戶建築物屋內外電信管線設計規範」規定

預設屋內電信配管、配線設備；如未依規定預設，且其配線設備及引進管箱未經本公司查驗合格者，得請用戶配合改善後予裝移電話。

前項依「用戶建築物屋內外電信管線設計規範」預設之屋內電信配線設備，得視用戶需要由本公司代為佈設或委託合格之通信工程廠商代為裝設。

- 第十七條 用戶終端設備，得由用戶自備自裝並自行維護，但必須為業經電信主管機關或其委託之機關（構）審驗合格之機型。
- 前項用戶終端設備，係指裝置於用戶端之通信設備，且需通過本公司局端設備測試互通性無瑕疵者，例如 Residential Gateway、Terminal Adapter、Multiple Gateway、USB Phone、Video Phone、整合 Set Top Box、IP PBX...等用戶終端設備皆屬之。
- 第十八條 用戶租用本公司之 E.164 用戶號碼網路電話服務所需之網際網路連線設施，由用戶自備。

## 第五章 異動

- 第十九條 移機分為下列二種：
- 一、 宅內移機：終端設備在同一宅內（同一門牌號碼）移動裝設位置者。
  - 二、 宅外移機：非屬宅內移機者。
- 第二十條 用戶申請本業務之異動事項，除依本規章之各項規定辦理外，得以電話申請，用戶如以電話申請異動事項，本公司得詢問其個人資料，確認無誤後即可辦理。
- 因欠費拆機且尚未清償欠費之舊用戶申請異動服務，本公司得要求其清償欠費後，再受理其申請。
- 第二十一條 用戶申請移機，由本公司派工移設。但自備之專用交換機總機、基地臺及分機之宅外移機，用戶得委託領有營利事業登記證之承裝廠商裝設，並向本公司申請宅外移機手續。
- 第二十二條 用戶宅外移機之新址，如因缺乏機線或其他因素，本公司各營業據點不能在一個月內移裝時，應將原因通知用戶，並得由用戶辦理原址線路免費暫拆手續。
- 第二十三條 用戶因故需短期停止使用本業務者，得通知本公司暫停通信，並申請保留使用權利，待需用時再通知恢復通信。但暫停通信期間，仍應繳納月租費。
- 第二十四條 用戶之本業務租用主體不變，僅更改用戶名稱或其代表人、或電信使用單位有異動者，應檢具相關證明文件向本公司申請更名。
- 第二十五條 以自然人名義租用本業務，原租用人死亡，由其法定繼承人繼續租用者，準用更名之規定。

- 第二十六條 用戶終端設備裝機、移機後，經裝設地址之建築物所有權人向本公司提出電話用戶並未居住於該址之聲明並經查證屬實者，用戶應於本公司通知期限內申請一退一租或移機手續，逾期未辦者，由本公司予以停止通信或終止租用。
- 第二十七條 用戶向本公司租用之用戶端機件設備，經本公司查明無法使用且其故障原因非可歸責於用戶者，應予免費換裝。
- 第二十八條 用戶欲終止租用全部或部分終端設備服務時，應向本公司辦理書面終止租用手續，本公司於受理申請後，應於三日內或視用戶需求另訂較長之拆除日期並通知用戶。
- 第二十九條 用戶不需租用本業務時，應親自或委託代理人向本公司辦理書面終止租用手續並繳清費用。

## 第六章 電話號碼

- 第三十條 網路電話號碼由本公司依規定配號。用戶申請指定電話號碼或更換電話號碼，經本公司認可後，應繳納選號費或換號費，得併入電話費帳單內收取。
- 第三十一條 用戶退租後之電話號碼，依下列方式配用：  
 一、 尚有空號可配時，等待三個月後再行配用。  
 二、 已無空號可配時，等待二個月後再行配用。  
 前項規定如經新用戶同意或符合本規章一退一租之情形者，不在此限。
- 第三十二條 本公司如因技術上之變更或因電信主管機關之電信編碼計畫變更或升碼時，得將用戶所使用之電話號碼予以更換或暫停其使用，停用期間免收月租費。  
 本公司至少應於三個月前將前項情形通知用戶。用戶如不同意，應於接到通知後十五日內向本公司辦理終止租用手續，逾期未辦理者，視為同意。
- 第三十三條 依前條規定，用戶電話號碼更換後，本公司應提供免費截答服務二個月，但因用戶主動要求無需截答者，即不作截答服務。免費截答服務期滿，在截答服務設備使用情況許可下，用戶得申請繳費延長截答服務，其期間由本公司視截答服務設備之情形定之。
- 第三十四條 本公司為確保用戶權益，以電話號碼查詢電話用戶名稱及地址者，除電信法或其他法律另有規定者外，不予查告。

## 第七章 計價收費與退費

- 第三十五條 下列各項資費由本公司擬訂，依據「第一類電信事業資費管理辦法」規定之期限，報請主管機關核定或備查，並在媒體、電子網

站及各營業場所公告；變更時亦同。該收費標準資料並視為契約之一部分：

- 一、 月租費。
- 二、 通信費。
- 三、 裝機費。
- 四、 宅內、外移機費。
- 五、 暫停通信手續費。
- 六、 截答服務費。
- 七、 選號費。
- 八、 換號費。
- 九、 一退一租手續費。
- 十、 更名費。
- 十一、 通話明細表列印費。
- 十二、 復話費
- 十三、 設定費
- 十四、 保證金
- 十五、 移機換號費
- 十六、 增加外線埠數費
- 十七、 變更 Private IP 費
- 十八、 其他經主管機關核定或備查之資費。

第三十六條 用戶租用本業務，需繳納裝機費、保證金、設定費，其後每號電話每月應按期繳納月租費及按通信時間繳納通信費。用戶申請終止本業務時，本公司得以前項保證金充抵用戶積欠之各項費用；如有餘額，本公司應於申請終止租用日起四十五日內無息退還用戶。

第三十七條 用戶租用本業務期間未滿一個月而終止者，其月租費以一個月計算；超過一個月而終止，其終止租用月未滿一個月者，應按日收費，其日租費以月租費三十分之一計收。

第三十八條 用戶種類變更、設備更換或其他異動事項致當月之通信網路月租費或其他租費發生增減時，按異動前後之日數分別計算。

第三十九條 用戶對本公司提供租用機件設備之保管，應善盡善良管理人之注意義務。如有可歸責於用戶原因所致之損壞或遺失，應按本公司定價賠償。但因不可抗力所致者，不在此限。

前項定價應考慮該設備原購置價格及折舊等因素訂定。

第四十條 用戶申請選號、換號或停話之異動者，應繳納選號費、換號費或暫停通信手續費。

第四十一條 用戶申請更名，應繳納更名費。

- 第四十二條 用戶申請移機，應繳納移機費。
- 第四十三條 若用戶將本業務交由他人使用時，其應繳費用仍由該用戶負責繳付。
- 第四十四條 用戶申請暫停通信，或因欠費、違反法令致被停止通信，在停止通信期間仍須繳付月租費。但停話應繳付月租費之期間最長以三個月為限。若因欠費或違反法令致遭停止通信，在其申請復話時，應繳納復話費。
- 第四十五條 用戶申請宅外移機，因新址缺乏機線無法即時供移而辦理原址暫停通信者，候移期間免收月租費。
- 第四十六條 用戶溢繳或重繳之費用，本公司得於通知用戶後充抵次月應付之費用，如用戶不同意充抵，本公司應於用戶通知不同意之日起七日內無息退還。如用戶終止租用本業務或辦理一退一租手續時，其溢繳或重繳之費用於充抵應付費用後仍有餘額時，本公司應於終止租用日起七日內無息退還。
- 第四十七條 用戶租用之本業務，因電信機線設備障礙、阻斷，以致發生錯誤、遲滯、中斷或不能傳遞時，其停止通信期間，當月月租費應予扣減，但扣減不得低於下表：

連續阻斷時間(小時)	扣 減 下 限
12 以上—未滿 24	當月月租費減收 5 %
24—未滿 48	當月月租費減收 10 %
48—未滿 72	當月月租費減收 20 %
72—未滿 96	當月月租費減收 30 %
96—未滿 120	當月月租費減收 40 %
120 小時以上	當月月租費全免

前項阻斷開始之時間，以本公司察覺或接到用戶通知之最先時間為準。但有事實足以證明實際開始阻斷之時間者，依實際開始阻斷之時間為準。

- 第四十八條 用戶同意各項通信紀錄均以本公司電腦紀錄資料為準。用戶對各項應繳付費用如有異議並提出申訴者，本公司在未查明責任歸屬前，暫緩催費或停止通信。
- 用戶發現使用之本業務有被盜用時，對各項應繳付之費用有異議者，應立即向本公司提出申訴，並辦理限制撥發相關通信服務之手續。
- 前項情形在未查明責任歸屬前，本公司暫緩催費或停止通信。
- 第四十九條 用戶繳納之各項費用，均由本公司製發收據或發票交用戶收執；如有遺失，用戶得出具切結書申請補發繳費證明書。
- 所有以本公司名義寄發之通知或收據，皆須有本公司之圖章始生效力。用戶如無法提出已繳費之相關單據時，有無繳費均以本公司紀錄為準。

第五十條 裝機費、設定費、移機費、換選號費等費用於繳納後，因本公司無法辦理或用戶於施工前申請註銷者，本公司應予以退還。

## 第八章 一退一租及取消設定

- 第五十一條 用戶辦理一退一租時，原用戶之退租行為視為原租用契約之終止；新用戶則視為新申裝用戶，雙方應依本公司規定共同辦理一退一租之手續。
- 第五十二條 一退一租之新用戶需繳納一退一租手續費。舊用戶之欠費及其他應賠償之費用，應於終止租用時繳清，如有剩餘應退還用戶，不足之數追繳之。
- 第五十三條 用戶私自將本業務門號轉租或轉讓他人者，經查出後，應於本公司通知期限內辦理一退一租手續，逾期未辦理者即予暫停通信，經再通知仍不辦理時，視為用戶自行終止租用，本公司得逕行終止提供本業務。
- 第五十四條 用戶依本規章規定有關異動事項應辦登記而未辦理者，經本公司發現並通知用戶限期補辦手續後，逾期仍未辦理者即予暫停通信，俟用戶依本規章補辦各項手續後再予恢復通信。暫停通信期間之月租費仍應照繳。若經再通知仍不辦理時，視為用戶自行終止租用，本公司得逕行取消設定（銷號）。
- 第五十五條 用戶與第三人所訂契約，如涉及本業務租用事項，未經本公司同意者，對於本公司不發生效力。
- 第五十六條 本業務之服務品質受網際網路傳輸品質、用戶端設備等級、用戶端連線型態或網路使用狀態影響，本公司不保證本業務之語音品質與固定通信業務經營者提供之市內網路業務語音通信品質相同。
- 第五十七條 本公司依法免費提供本業務之用戶其所在地區之 110、119 緊急電話服務，其路由安排比照或優於行動網路業務經營者所提供之服務。本公司對於 110、119 電話通信將優先處理之。  
用戶所在地區預設為申請本業務用戶設定之裝機地址，當用戶搬離原設定裝機地址時，用戶需主動透過本公司客服中心辦理移機作業或自行至本公司網站重新設定所在地區，如因可歸責於用戶之事由而造成用戶所在地區與裝機地址不符，導致 110、119 緊急電話無法使用時，本公司恕不負責。

## 第九章 特別權利義務條款

第五十八條 本公司暫停或終止全部或部份之營業時，應於預定暫停或終止日



前六個月報請交通部核准，並應於預定暫停或終止日前三個月通知用戶，並請用戶至本公司辦理無息退還其溢繳費用及終止租用之手續。

用戶如有其他損害，本公司將依相關法律規定處理。

#### 第五十九條

本公司如經主管機關廢止或撤銷特許執照時，本公司於收受主管機關廢止或撤銷特許執照之正式書面通知日起七日內刊登新聞紙公告，並請用戶於二個月內至本公司辦理無息退還其溢繳費用之手續。

用戶如有其他損害，本公司將依相關法律規定處理。

#### 第六十條

本公司因業務上所掌握之用戶相關資料負有保密義務。除當事人要求查閱本身資料，或有下列情形於符合電腦處理個人資料保護法第二十三條或其他相關法令規定，並以正式公文載明理由及相關法令依據查詢外，本公司不得對第三人揭露。

一、 司法機關、監察機關或治安機關因偵查犯罪或調查證據所需者。

二、 其他政府機關因執行公權力並有正當理由所需者。

三、 與公眾生命安全有關之機關(構)為緊急救助所需者。

前項情形，如情況緊急，得先為查詢，再以正式公文後補之。

#### 第六十一條

本業務機線設備，若由本公司提供用戶租用者，由本公司負責維護，但依本規章規定得由用戶自備之機線設備，由用戶自行維護。

#### 第六十二條

用戶使用之本業務有被盜接、冒用之虞時，本公司應立即通知用戶，並暫停本業務之使用，惟事後應由用戶確認並辦理限制發話之手續。

用戶發現使用之本業務被盜接、冒用時，對各項應繳付之費用有異議者，應立即向本公司提出申訴，並辦理限制發話之手續。

前二項情形，就有爭議之通信費，用戶可暫緩繳納，但如經本公司查證結果證明確由用戶所使用之本業務終端設備發出之通信信號所致者，用戶仍應繳納。

#### 第六十三條

用戶發現本業務被盜接、冒用時，應立即以電話通知本公司辦理暫停通信，並自通知之時起，免負其所發生通信費之責任。未通知本公司前，用戶仍應支付因該電信所生之所有費用。

#### 第六十四條

本公司應維持電信機線設備正常運作，如有障礙應儘速修復。用戶自備設備者，應自行檢修。如因用戶自備設備或其他第一類或第二類電信服務業者電信機線障礙而影響本公司電信網路之傳輸品質或其他電路之使用時，本公司得於通知用戶後暫停其使用，待機線修復後再恢復其使用。

#### 第六十五條

本業務之終端設備，由用戶自行管理使用，如交由他人使用，其應繳費用仍由該用戶負責繳付。

#### 第六十六條

用戶之專用網路電話設備未經本公司同意，擅自與其他線路連接

通信者，本公司得於通知用戶後予以停止通信，但用戶未於本公司通知期限拆除者，得予以終止租用。

## 第十章 違規處理

- 第六十七條 用戶應繳付之各項費用，除依本規章規定提出異議並申訴者外，應於本公司規定期限內繳清。逾期未繳清者，本公司得通知暫停提供本業務。經再限期催繳，逾期仍未繳清，本公司得終止提供本項服務並繼續追繳各項欠費。用戶因欠繳費用致被停止通信，本公司應於其繳清全部費用後二十四小時內恢復通信服務。
- 第六十八條 用戶之名稱及其證照如有不實致發生任何糾紛時，由行為人自行負責。
- 第六十九條 冒名申裝本業務或以提供妨害公共秩序及善良風俗之電信內容為營業者，本公司得停止其使用，並得視情節輕重予以終止租用。擅自設置、張貼或噴漆有礙景觀之廣告物，並於廣告物上登載自己或他人之電話號碼或其他電信服務識別符號、號碼，作為廣告宣傳者，經廣告物主管機關之通知，本公司得停止提供該廣告物刊載之電信服務。
- 第七十條 前二項情形於用戶將本業務服務交由他人使用者亦適用之。用戶或他人擅自將本業務之電信終端設備加大傳輸功率或改裝成其他通訊器材者，應在本公司通知之限期內回復原狀或辦理更換終端設備手續，逾期未辦理者，除暫停提供本業務，俟其回復原狀或換妥終端設備後予以恢復通信外，並得由本公司視情節輕重予以終止租用。因此導致之法律責任及損害賠償等問題依相關法規規定處理。
- 第七十一條 用戶違反本規章之任一規定，本公司得視情形通知用戶暫停通信，直到用戶改善違約情況時為止，停止通信期間仍須繳付月租費。

## 第十一章 附則

- 第七十二條 本規章報請電信主管機關核准後公告實施；變更時亦同。