

付費語音資訊服務 營業規章

台灣固網股份有限公司編印

中華民國九十二年六月

台灣固網股份有限公司

付費語音資訊服務營業規章

第一章 總則

- 第一條 付費語音資訊服務營業規章（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 本規章所稱付費語音資訊服務（以下簡稱本服務），係指台灣固網股份有限公司（以下簡稱本公司）提供一資訊內容交易平台，由資訊服務經營者在此平台上提供播放錄音應答或專人諮詢的語音節目，供電話用戶付費擷取之服務。
- 第三條 本公司因本服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，資訊服務經營者即享有門號使用權，非經資訊服務經營者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。
- 第四條 本服務專供資訊服務經營者作正常合法通信之用。
- 第五條 資訊服務經營者租用本服務，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

- 第六條 本服務之營業區域為國內全區。

第三章 營業種類

- 第七條 本公司營業種類係提供付費語音資訊服務。
- 第八條 資訊服務經營者得提供下列節目：
- 一、 兒童節目：指針對十二歲以下兒童設計之節目。
 - 二、 青少年節目：指針對十二歲以上未滿十八歲青少年設計之節目。
 - 三、 會議專線：指由主持人依特定議題及程序進行

- 之節目。
- 四、 理財專業諮詢：指提供股市資訊分析、專人股市資訊分析與即時財經資訊之節目。
 - 五、 特定訊息查詢：指提供特定區域資訊查詢，如觀光據點資訊查詢、考場座位查詢服務等。
 - 六、 專業技術諮詢：指提供專業技術線上支援諮詢之節目。
 - 七、 法律專業諮詢：指提供法律專業人士線上答覆電話用戶法律問題諮詢之節目。
 - 八、 心理專業諮詢：指提供心理諮詢或線上諮商之節目。
 - 九、 仲介節目：指提供仲介訊息之節目，如房屋、汽車、外勞或人事仲介諮詢。
 - 十、 募款節目：指為慈善、非營利或政治團體等籌募款項之節目。
 - 十一、 娛樂節目：指提供休閒娛樂活動資訊或即時生活訊息之節目，如星座命理、流行資訊、新歌收聽等節目。
 - 十二、 電話抽獎：指提供電話用戶撥打參與抽獎活動之節目。
 - 十三、 電話投票：指供電話用戶線上投票，以進行特定議題意見調查之節目。

十四、 生活百科：指提供生活相關資訊之節目。

本公司為改進服務需要，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。

第九條

本服務提供之節目可分為錄音應答與專人諮詢。

第四章 申請

第十條

資訊服務經營者租用本服務時，應依本規章規定辦理申請手續。

第十一條

申請本服務之資訊服務經營者應先取得第二類電信事業付費語音資訊服務之經營許可。

資訊服務經營者辦理申請手續時，不得以二個以上資

訊服務經營者名稱登記，應由申請人將資訊服務經營者名稱及其代表人之姓名據實填寫全名於付費語音服務申請書，並簽名或加蓋與資訊服務經營者名稱文字相同之印章。法人及非法人團體、商號，檢附政府主管機關核發之公司證明文件與商業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。資訊服務經營者委託代理人辦理申請手續時，除需檢附前述證明文件外，該代理人並應出示身分證正本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，其效力及於資訊服務經營者，由資訊服務經營者負履行契約責任。

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。

第十二條

除前述證件外，資訊服務經營者應另檢附下列文件：

- 一、電信總局核發之第二類電信事業許可執照正本。
- 二、申請提供募款節目者，應出示相關主管機關核發之同意函。
- 三、向本公司租用國內電路之申請書。
- 四、向本公司租用多功能受話方付費電話服務之申請書（已有 080 號碼者免申請）。
- 五、經營付費語音服務之營運計畫書，其內容應載明下列各款事項：
 1. 本服務之經營方式。
 2. 經營本服務之軟、硬體設備及與本公司網路介接之說明。
 3. 節目說明書及收費標準。
 4. 節目審查人之姓名、學歷、經歷與職稱。
 5. 受理電話用戶申訴之多功能受話方付費電話號碼與作業方式。
 6. 未來一年之服務推展計畫及節目號碼需求。

第十三條

資訊服務經營者因服務需要，得申請中繼線分群服務，分群設定須以本公司設備所能提供之範圍為限。

第十四條

本服務使用權利之歸屬，以申請書內所載資訊服務經

營者之名稱為準。

第十五條

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等資料不實，或非屬於本公司營業區域者。
- 四、違反本規章第六十條規定，經本公司終止全部節目租用未滿一年者。
- 五、曾遭本公司終止全部節目租用之資訊服務經營者，該公司股東另以新資訊服務經營者名義向本公司申請者。
- 六、其他依法律不得為申請之情形。

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。

第十六條

申請人依規定繳費後，本公司應於三日內使其通信。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。

第十七條

資訊服務經營者租用本服務之最短期間為一個月。

第十八條

因欠費銷號且尚未清償欠費之舊資訊服務經營者欲申請新門號，本公司得要求其清償欠費後，再受理租用申請。

第十九條

節目前言、內容之申請或異動及節目內容所引發之爭議，均由「綜合網路業務經營者付費語音資訊節目審議委員會」（以下簡稱審議委員會）審議。

前項審議委員會依交通部電信總局規定設立之，其設置要點由綜合網路業者另行共同訂定之。

第二十條

資訊服務經營者對每一節目應提供完整之節目說明書，節目說明書之內容應包含十個字以內與節目內容相符之節目名稱、收費標準、前言、前言所需時間、

腳本或簡介、資訊提供者之名稱、地址及電話號碼。必要時，審議委員會得要求資訊服務經營者提供預定播出之節目錄音帶。

若資訊服務經營者申請之節目為專業諮詢之付費語音資訊相關節目，則應提供專業主持人之姓名、經歷、現況與相關專業資格證明。節目說明書應經由節目審查人簽章，並切結節目內容與節目說明書相符。

第二十一條

專業諮詢或會議專線節目主持人應具下列任一資格：
一、持有政府機關核發符合節目內容專業水準之證明者。

二、持有教育部核發證書之國內公私立大專院校教師。

三、曾獲得政府舉辦之全國性競賽前三名，並經該主辦機關出具證明者。

不屬前項規定者，審議委員會得視個案實際需求予以審查。

第二十二條

每一節目須有前言，資訊服務經營者應依本公司統一製作之格式錄製前言。除電話投票節目外，前言內容應包含資訊服務經營者名稱、節目種類、節目名稱、電話用戶撥叫節目之費用（以下簡稱節目費）及預告電話用戶全部服務所需時間，並須有明確之提示及保留時間供電話用戶決定是否繼續使用。

第二十三條

資訊服務經營者應指派一位高階主管或專業人士審查節目，並確保每一節目符合相關法令及本規章之規定。

第二十四條

資訊服務經營者應自節目結束播放之次日起保存所有錄音母帶、節目說明書等相關資料至少三個月，以供有關機關查核。

第二十五條

資訊服務經營者對其節目所作之廣告、文宣等，應標明為提供付費語音資訊服務，內容含資訊服務經營者之名稱、地址、資訊提供者名稱、節目簡介、節目費用、收費方式、節目總長度、及受理電話用戶申訴之多功能受話方付費電話號碼等資料。電視廣告必須以明顯字體將上述資料顯示在畫面上，不得以縮小字體跑馬燈方式呈現，並不得撥放與節目內容無關之廣告內容。

募款節目之廣告或文宣上應另標明主管機關之核准文號。資訊服務經營者對其節目所作之廣告、文宣等，非經本公司書面同意，不得使用本公司名稱或服務標章。

第五章 異動

- 第二十六條 資訊服務經營者申請本服務之異動事項，除依本規章之各項規定辦理外，得以電話申請。資訊服務經營者如以電話申請異動事項，本公司得詢問其基本資料，確認無誤後即可辦理。
- 第二十七條 資訊服務經營者因故需短期停止租用本服務者，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。
暫停通信期間，仍應繳納月租費。
- 第二十八條 資訊服務經營者之本服務租用主體不變，僅更改公司名稱或其代表人、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。
- 第二十九條 資訊服務經營者申請提供節目或節目內容異動時，應至少於預計起租日十日前提出申請。
- 第三十條 資訊服務經營者變更申請事項、更改營運計畫書或節目內容或增減節目時，應檢附相關資料及證明文件向本公司提出申請。
- 第三十一條 退租之舊資訊服務經營者如有欠費及其他應賠償之費用，應於終止租用時繳清，不足之數追繳之。
- 第三十二條 資訊服務經營者不需租用本服務時，應向本公司辦理書面終止租用手續。

第六章 計價、收費與退費

- 第三十三條 下列各項資費由本公司擬定，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、設定費
- 二、異動費
- 三、月租費
- 四、通信費
- 五、帳務處理費
- 六、其他經主管機關核定或備查之資費

第三十四條

本服務資費定義如下：

- 一、設定費：係指在智慧型網路系統上設定節目號碼、中繼線分群之費用。
- 二、異動費：係指資訊服務經營者申請暫停節目播出及變更節目名稱、節目號碼、節目費、節目內容、轉接計劃、中繼線分群及更名等異動事項之費用。
- 三、月租費：係指每一節目號碼每月之租費。資訊服務經營者節目暫停而未辦理節目號碼退租時，月租費仍應繳付。
- 四、通信費：係指電話用戶撥叫節目時，資訊服務經營者應繳付本公司之電話網路使用費。
- 五、帳務處理費：係指本公司代資訊服務經營者出帳及收費之費用。

第三十五條

本服務以本公司接妥設備可供使用之日期為起租日，起租日當日之租費不計。資訊服務經營者租用本服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，其末月未滿一個月者，應按日收費，每日租費以月租費之三十分之一計收。資訊服務經營者申請終止租用時，以其指定日期為終止租用日，終止租用日當日之租費按一日計算。通信費按實際使用時間計算。

第三十六條

前言時段每通按二十秒計算，其費用不計入節目費，電話用戶不須付費，但通信費應由資訊服務經營者負責支付。

電話用戶撥叫電話投票節目時，資訊服務經營者應支付每通二十秒之通信費，電話用戶則應按資訊服務經營者所訂費用標準繳納節目費。

第三十七條

節目費應由資訊服務經營者在本公司訂定之節目費上限內自訂之。

第三十八條 資訊服務經營者應另就帳務處理之相關細節與本公司簽訂合約書，以為雙方攤帳處理之依據。

第三十九條 資訊服務經營者溢繳或重繳之費用，本公司得於通知資訊服務經營者後充抵次月應付之費用，如資訊服務經營者表示不同意充抵，本公司應於資訊服務經營者通知不同意之日起七日內無息退還。如資訊服務經營者終止租用本服務時，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。

第四十條 資訊服務經營者租用之本服務，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資訊服務經營者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，以實際開始阻斷之時間為準。

第四十一條 資訊服務經營者使用本服務而拒不繳費者，應追繳其應付之費用。

資訊服務經營者同意各項通信紀錄均以本公司電腦紀錄資料為準。

第四十二條 資訊服務經營者繳納之各項費用，均由本公司製發收據或發票交資訊服務經營者收執；如有遺失，資訊服務經營者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，皆須蓋有本公司之圖章始生效力。

資訊服務經營者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。

第四十三條 資訊服務經營者因欠費或違反法令致遭停止通話，其停話期間，仍應繳付月租費。

第七章 特別權利義務條款

第四十四條 資訊服務經營者提供之節目應符合下列規定：

1. 不得違反公共秩序及善良風俗、鼓勵犯罪，或以侮辱、攻擊他人為目的之題材為節目內容。
2. 不得播出任何直接、間接或全部、部分涉及色情、賭博及其相關交易行為之節目。
3. 未經當事人同意，不得播出個人之有關資訊。
4. 節目如係使用他人著作，應得著作權人同意始能播出。
5. 兒童及青少年節目之內容不得要求兒童及青少年提供其姓名、住址、電話號碼或其他有關確認身分之資訊。
6. 專業諮詢節目內容應力求完整。
7. 不得於節目中廣告讓電話用戶撥叫另一個節目號碼。
8. 募款節目應明確聲明募款者之名稱、地址、募款之用途及主管機關審核通過之文號。
9. 涉及蒐集個人資料的節目，必須於留言提示前明確聲明蒐集資料之目的、資料使用者之名稱，以及這些資料可能之其他特定用途。
10. 不得利用本公司之收費功能販售物品。
11. 不得提供純為電話轉接或無特定對象之交談節目。
12. 不得提供以媒介不特定男女通信為目的之節目。
13. 節目內容若涉及醫療、藥品及健康食品等資訊之服務，資訊服務經營者應提出相關主管機關許可之證明文件。
14. 節目內容若涉及抽獎，資訊服務經營者須提出所配合之相關活動訊息，以及律師或會計師資格之鑑證資料，並應詳列獎品名稱、型號及價值。

15. 不得違反其他相關法令之規定。
- 第四十五條 本公司提供本公司市內電話用戶下列服務：
一、限撥付費語音資訊服務。
二、付費語音資訊服務密碼驗證增值服務。
- 第四十六條 本公司應提供電話用戶免付費檢舉電話以檢舉內容不實或違反本規章規定之付費語音資訊節目。
- 第四十七條 本公司對資訊服務經營者提供的付費語音節目應以主動抽測方式監督其前言與內容是否符合本規章之規定。
實施方式為本公司每日以固定比例主動撥打以抽測各家資訊服務經營者所提供之節目，並將抽測結果以書面紀錄備查。
- 第四十八條 資訊服務經營者之節目播出後，如發現有下列情事發生者，本公司得視情節輕重，以書面通知資訊服務經營者終止該節目之播出或限期改正，如未能於限定期間內改正，本公司即終止該節目之播出。
一、節目內容或經營方式不符合營運計畫書及節目說明書載明之各款事項者。
二、節目廣宣內容不符合節目內容。
節目播出後，如發生節目內容爭議事項，本公司得於書面通知資訊服務營者後暫停該節目之播出，並將爭議事項送請審議委員會審議。
任何節目相關之法律責任，概由該資訊服務經營者自行負責。節目暫停播出期間，資訊服務經營者仍應繳納月租費。資訊服務經營者不得因本公司暫停或終止節目之播出，對本公司要求任何損害賠償。
- 第四十九條 為保障電話用戶之權益，資訊服務經營者之責任及義務如下：
一、資訊服務經營者非依「電腦處理個人資料保護法」及相關法令規定，不得蒐集、利用或洩漏電話用戶之個人資料。
二、資訊服務經營者營運期間，經許可蒐集、處理及儲存之有關電話用戶資料為其決定提供節目、計算費用、徵詢意見、推展業務、改善營運等參考

時，未經該電話用戶同意，不得予以利用或洩漏。
資訊服務經營者停止營運後亦同。

三、資訊服務經營者不得擅自以書面、口頭或其他形式，公開電話用戶之個人資料。如有違反本規定而侵害電話用戶之隱私權時，除應負相關法律責任外，資訊服務經營者並應賠償電話用戶之損失。

前項第二款所稱電話用戶有關資料係指電話用戶之消費行為、財務行為、收聽時間、性向喜好、資訊接觸範圍及其他法令規定足資識別該電話用戶之資料。

第五十條

本公司暫停或終止全部或一部之營業時，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資訊服務經營者，並請資訊服務經營者至本公司辦理無息退還其溢繳費用及終止租用之手續。

第五十一條

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，並請資訊服務經營者於二個月內至本公司辦理無息退還溢繳費用之手續。資訊服務經營者如有其他損害，本公司將依相關法律規定處理。

第五十二條

本公司因服務上所掌握之資訊服務經營者與電話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。

第五十三條

資訊服務經營者對各項應繳付費用如有異議並提出申

訴者，本公司將針對帳務資料進行確認，在本公司查核期間，資訊服務經營者仍應於本公司規定期限內繳清款項，查核結果款項如有變更，本公司將於二週內進行補、退費之處理。

第五十四條 資訊服務經營者如對本服務有任何申訴，可經由免費服務專線、來函、傳真、電子郵件、本公司網站及各服務中心等管道向本公司辦理，本公司將視實際情形依相關法令規定處理。

第八章 違規處理

第五十五條 資訊服務經營者應繳付之各項費用，除依本規章第五十三條規定提出異議並申訴外，仍應在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服務；經再限期催繳，逾期仍未繳納者，本公司得由代收之節目費中扣除所欠費用，並終止提供本服務。資訊服務經營者因未繳費致被停止通信，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。

第五十六條 節目費由本公司代資訊服務經營者向電話用戶收取，電話用戶對節目費提出異議且拒絕繳納時，本公司有權審核是否刪減該費用，並將刪減費用資料彙整後送交資訊服務經營者。資訊服務經營者對本公司刪減之費用之帳務資料如有爭議，以本公司紀錄為準。資訊服務經營者應支付之通信費及帳務處理費仍依刪減前之帳務資料計算。

第五十七條 節目號碼疑似遭盜撥時，資訊服務經營者應主動或應本公司之要求終止租用該節目號碼。節目號碼證實遭盜撥時，尚未出帳之節目費，本公司將不予出帳；已出帳之節目費，本公司一律依電話用戶要求無異議刪減該費用。資訊服務經營者仍應支付通信費與帳務處理費。

第五十八條 資訊服務經營者之名稱及其證照如有不實致生任何糾紛時，由行為人自行負責。

第五十九條 資訊服務經營者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資訊服務經營者限期補辦手續後，逾期仍未辦理者即予暫停通信，俟資訊服務經營者依本規章補辦各項手續後再予恢復通信，暫停通話期間之月租費仍應繳付。

第六十條

資訊服務經營者有下列情事之一者，本公司得視情節輕重終止其部份或全部租用：

1. 違反電信法或第二類電信事業管理規則，經主管機關處分確定者。
2. 違反本規章第二十一條、第二十三條、第二十四條、第四十四條、第四十八條與第四十九條等規定者。
3. 因本項第一款、第二款原因致節目終止租用三次者，本公司得終止其全部節目之租用。

遭本公司終止全部節目租用之資訊服務經營者，自終止日起一年內不得再申請本公司之付費語音資訊服務。

第六十一條

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。前二項情形於資訊服務經營者將本服務交由他人使用者亦適用之。

第九章 附則

第六十二條

本規章經報請電信總局轉請交通部核准後公告實施；變更時亦同。