

# 台灣固網股份有限公司

## E. 164 網路電話業務服務契約

立契約書人台灣固網股份有限公司  
(以下簡稱甲方)

---

(以下簡稱乙方)

茲因電信服務事宜，雙方同意訂立本契約書，並經雙方合意訂定條款如下，以資共同遵守：

### 第一章 服務範圍

- 第一條 甲方營業種類係提供 E. 164 網路電話業務（以下簡稱本業務）。
- 第二條 本業務專供乙方作正常合法通信之用。
- 第三條 本業務營業區域為台灣全島各縣市。實際通信涵蓋範圍視甲方當時 IP 骨幹網路與接取網路建設進度及實際提供之項目為準。
- 第四條 甲方對乙方提供服務項目如下：
- 一、 基本項目：甲方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、 增值項目：甲方得依系統供裝情形及乙方用戶端終端話機設備，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

甲方為改進業務需要，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。

乙方得於申請書中選定其所需要之通信服務，並依其所選擇之各項服務之收費標準，繳交各項費用。

第五條

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，甲方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。

第六條

甲方依法免費提供乙方其所在地區之 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。甲方對於 110、119 電話通信將優先處理之。乙方所在地區預設為申請本業務乙方設定之裝機地址，當乙方搬離原設定裝機地址時，乙方需主動透過甲方客服中心辦理移機作業或自行至甲方網站重新設定所在地區，如因可歸責於乙方之事由而造成乙方所在地區與裝機地址不符，導致 110、119 緊急電話無法使用時，甲方恕不負責。本業務提供之 110、119 緊急電話服務僅限於本服務之營業區域，若因電力公司停電、網路服務斷訊等情事發生，恕無法正常提供。

## 第二章 申請程序

第七條

本業務使用權利之歸屬，以本業務申請書內所載客戶之名稱為準。

第八條

乙方申請本業務並完成註冊後，即由本公司提供通信服務。

第九條

乙方辦理申請手續時，不得以二個以上乙方之名稱登記，應由申請人將乙方名稱及其代表人之姓名據實填寫全名於本業務申請書，並簽名或加蓋與乙方名稱文字相同之印章。除政府機關、公立學校及公營事業機構得以正式公文替代外，另應檢附下列證件：

- 一、 自然人：身分證明文件。
- 二、 法人及非法人團體、商號：
  - (一) 政府主管機關核發之公司登記證明文件與商業登記證明文件或其他證明文件。
  - (二) 代表人之身分證明文件。

乙方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。

乙方之名稱及其證照如有虛偽不實或致生任何糾紛時，由乙方及行為人自行負擔相關法律及賠償責任。

第十條 乙方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，其同意書並應載明乙方如有積欠甲方費用時，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，甲方拒絕受理乙方之申請。

第十一條 乙方委託代理人辦理申請時，除需檢附前條證明文件外，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甲方核對。代理人代辦之行為，其效力及於乙方本人，由乙方負履行契約責任。

第十二條 有下列情形之一者，甲方得拒絕其申請，並將原因通知乙方：

- 一、 經甲方書面通知限期繳費而逾期未繳者。
- 二、 申請人撤銷申請者。
- 三、 申請書內所填乙方名稱或戶籍地址不實，或非屬於甲方營業區域者。
- 四、 其他依法律不得為申請者。

乙方對甲方拒絕其申請如有異議者，得於六日內向甲方申請複查。甲方應於六日內將複查結果通知乙方。

第十三條 乙方使用本業務電信服務，因第五十八條情事遭甲方停止其使用或終止租用者，再向甲方申請本業務電信服務時，甲方得限制其申請電信服務之門號數量及服務項目。

第十四條 乙方依規定繳費後，甲方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。

甲方應將前項延期原因及預定通信日期通知乙方。乙方如不同意延期者，應於收到通知後三日內，向甲方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 乙方租用本業務之最短期間為一個月。

第十六條 本業務用戶種類分類如下：

- 一、 住宅用戶：專供家務使用者。
- 二、 非住宅用戶：
  - (一) 非營業用戶：乙方身分為不具營利性質之團體者。

(二) 營業用戶:乙方身份為營利事業機構及非屬於非住宅用戶之非營業用戶者。

乙方所屬用戶之種類由甲方依據乙方使用性質認定之。

- 第十七條 若為甲方提供之用戶終端設備裝設於乙方填寫之裝機地址，專供乙方於租用本業務期間使用，乙方終端設備之所有權仍歸屬甲方，乙方於終止租用時應負責依其原狀返還甲方，如有損害應依設備購買原價賠償。
- 第十八條 當乙方完成設備安裝並完成註冊開通服務時，系統自動竣工起帳，若乙方自於申請日起算 14 日內未自行完成用戶端設備安裝亦未申請退租，則甲方將自申請日起算第 15 日自動起帳計費。
- 第十九條 因欠費拆機且尚未清償欠費之舊用戶申請新裝機，甲方得要求其清償欠費後，再予裝機。
- 第二十條 若為甲方對所提供之用戶端設備非因人為因素或不可抗力之因素所生之設備故障，提供一年之保固。
- 第二十一條 乙方租用甲方之 E.164 用戶號碼網路電話服務所需之網際網路連線設施，由乙方自備。

### 第三章 異動程序

- 第二十二條 乙方申請本業務之異動事項，除依甲方營業規章所訂之各項規定辦理外，得以電話申請，乙方如以電話申請異動事項，甲方得詢問其個人資料，確認無誤後即可辦理。
- 第二十三條 乙方有關異動事項應辦登記而未辦理者，經甲方發現並通知乙方限期補辦手續後，逾期仍未辦理者即予暫停通信，俟乙方依甲方營業規章規定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，視為乙方自行終止租用，甲方得逕行取消設定（銷號）。
- 第二十四條 乙方欲申請暫停通信及辦理恢復通信服務時，應以電話或書面向甲方申辦。但暫停通信期間，乙方仍應繳付月租費。
- 第二十五條 乙方之本業務租用主體不變，僅更改乙方名稱或其代表人、或電信使用單位有異動者，應檢具相關證明文件向甲方申請更名。
- 第二十六條 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。
- 第二十七條 本業務之電話裝機地址或帳寄地址異動時，乙方必須告知甲方新地址以利帳單寄送。
- 第二十八條 乙方申請更換本業務之電話號碼時，乙方須配合甲方辦理終止原號碼之租用及新號碼之申裝程序。
- 第二十九條 乙方辦理一退一租時，原乙方之退租行為視為原租用契約之終止；應依本契約第七章之相關規定辦理；新用戶則視為新申裝乙

方，應依本契約第二章、第四章之規定辦理，及繳納相關費用，並遵守本契約之一切規定。

- 第三十條 乙方申請移機，由甲方派工移設。但乙方自備之專用交換機總機、基地臺及分機之宅外移機，乙方得委託領有營利事業登記證之承裝廠商裝設，並向甲方申請宅外移機手續。
- 第三十一條 乙方移機之新址，因缺乏機線或其他因素，甲方不能在一個月內移裝時，應將原因通知乙方，由乙方辦理原址線路免費暫拆手續。
- 第三十二條 乙方終端設備裝、移後，經裝設地址之建築物所有權人向甲方提出電話用戶並未居住於該址之聲明並經查證屬實者，乙方應於甲方通知期限內申請一退一租或移機手續，逾期未辦者，由甲方予以停止通信或終止租用。
- 第三十三條 乙方欲終止租用全部服務或部分終端設備時，應向甲方辦理書面終止租用手續，甲方於受理申請後，應於三日內或視乙方需求另計較長之拆除日期並通知乙方。

#### 第四章 電話號碼

- 第三十四條 網路電話號碼由甲方依規定配號。乙方申請指定電話號碼或更換電話號碼，經甲方認可後，應繳納選號費或換號費，得併入電話費帳單內收取。
- 第三十五條 乙方退租後之電話號碼，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一退一租之情形者，不在此限。
- 第三十六條 甲方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，得將乙方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。  
甲方至少應於三個月前將前項情形通知乙方。乙方如不同意，應於接到通知後十五日內向甲方辦理終止租用手續，逾期未辦理者，視為同意。
- 第三十七條 甲方為確保乙方權益，以電話號碼查詢電話用戶名稱及地址者，除電信法或其他法規另有規定者外，不予查告。

#### 第五章 服務費用

- 第三十八條 乙方應依甲方公布之各項經由主管機關核定或備查之收費標準，於繳費通知單所定之期限內繳納全部費用。前述詳細收費標準資料，甲方應依「第二類電信事業管理規則辦法」規定之期限，在媒體、電子網站及各營業場所公告或書面通知乙方，並視為本契約之一部分。

- 第三十九條 乙方租用本業務，需繳納裝機費、保證金、設定費，其後甲方每號電話按月向乙方收取月租費，另按通信時間計收通信費。  
乙方申請終止本業務時，甲方得以前項保證金充抵乙方積欠之各項費用；如有餘額，甲方應於申請終止租用日起四十五日內無息退還乙方。
- 第四十條 乙方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。
- 第四十一條 乙方種類變更、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。
- 第四十二條 乙方溢繳或重繳之費用，甲方得於通知乙方後充抵次月應付之費用，如乙方不同意充抵，甲方應於乙方通知不同意之日起七日內無息退還。如乙方終止租用本業務或辦理一退一租手續者時，其溢繳或重繳之費用於充抵應付費用後仍有餘額時，甲方應於終止租用日起七日內無息退還。
- 第四十三條 乙方應繳付之各項費用，除提出異議並申訴者外，應依甲方寄發之繳費通知單所定之期限，繳納全部費用。乙方逾期未繳清者，甲方得通知暫停提供本業務。經再限期催繳，逾期仍未繳清，甲方得終止提供本項服務。  
前項所欠各項費用，乙方仍須繳納。  
乙方因未繳費致被停止通信，甲方應儘速於其繳清全部費用通知甲方後二十四小時內恢復通信。
- 第四十四條 若乙方將本業務交由他人使用時，其應繳費用仍由乙方負責繳付。
- 第四十五條 乙方申請暫停通信，或因欠費、違反法令致遭停止通信，其停止通信期間，仍應繳付月租費。但停話應繳付月租費之期間最長以三個月為限。若因欠費致遭停止通信，在其申請原址復話時，應繳納復話費。
- 第四十六條 乙方同意各項通信紀錄均以甲方電腦紀錄資料為準。  
乙方對各項應繳付費用如有異議並提出申訴者，甲方在未查明責任歸屬前，暫緩催費或停止通信。但如有本契約第六章第五十八條、第五十九條被盜接、冒用之情形者，依其規定辦理。
- 第四十七條 乙方繳納之各項費用，均由甲方製發收據或發票交乙方收執；如有遺失，乙方得出具切結書申請補發繳費證明書。所有以甲方名義寄發之通知或收據，皆須蓋有甲方之圖章始生效力。乙方如無法提出已繳費之相關單據時，有無繳費均以甲方紀錄為準。
- 第四十八條 乙方對甲方提供租用機件設備之保管，應善盡善良管理人之注意義務。如有可歸責於乙方原因所致之損壞或遺失，應按甲方定價賠償。但因不可抗力所致者，不在此限。  
前項定價應考慮該項設備原購置價格及折舊等因素訂定。
- 第四十九條 乙方申請選號、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。

第五十條 乙方申請更名，應繳納更名費。

第五十一條 乙方申請移機，應繳納移機費。

第五十二條 移機分為下列二種：

一、 宅內移機：電話設備在同一宅內(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。

第五十三條 乙方申請宅外移機，因新址缺乏機線無法及時供移而辦理原址暫停通信者，候移期間免收月租費。

第五十四條 一退一租之新用戶須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。

## 第六章 特別權利義務條款

第五十五條 乙方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。

第五十六條 乙方租用之本業務，如因甲方之電信機線設備障礙、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，以甲方察覺或接到乙方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。

第五十七條 冒名申裝本業務電信服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，甲方得停止其使用，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，甲方得停止提供該廣告物刊載之電信服務。

前二項情形於乙方將本業務服務交由他人使用者亦適用之。

第五十八條 乙方使用之本業務有被盜接、冒用之虞時，甲方應立即通知乙方，並暫停本業務之使用，惟事後應由乙方確認並辦理限制發話之手續。

乙方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，應立即向甲方提出申訴，並辦理限制發話之手續。

前二項情形，就有爭議之通信費，乙方可暫緩繳納，但如經甲方查證結果證明確由乙方所使用之本業務終端設備發出之通信信號所致者，乙方仍應繳納。

第五十九條 乙方發現本業務被盜接、冒用時，應立即以電話通知甲方辦理暫停通信，並自通知之時起，免負其所發生通信費之責任。未通知甲方前，乙方仍應支付因該通信所生之所有費用

第六十條 甲方因業務上所掌握之乙方相關資料負有保密義務。除乙方要求查閱本身資料，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，甲方不得對第三人揭露。

一、 司法機關、監察機關或治安機關因偵察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，可先為查詢，再以正式公文後補之。

第六十一條 甲方應維持電信機線設備正常運作，如有障礙應儘速修復。乙方自備設備者，應自行檢修。如因乙方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甲方電信網路之傳輸品質或其他電路之使用時，甲方得於通知乙方後暫停其使用，待機線修復後再恢復其使用。

第六十二條 乙方終端設備，由乙方自備自裝者，需自行維護，但必須為業經電信主管機關或其委託之檢驗機關(構)審驗合格之機型。前項乙方用戶終端設備，係指裝置於用戶端之通信設備，且需通過甲方局端設備測試互通性無瑕疵者。

## 第七章 契約之變更與終止

第六十三條 乙方欲終止本契約之服務時，應親向甲方或委託代理人辦理書面終止租用手續，並繳清所有費用及返還本公司提供之設備。

第六十四條 乙方或他人擅自將本業務租用或自備之電信終端設備加大傳輸功率或改裝成其他通訊器材者，應在甲方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，並得由甲方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。

第六十五條 乙方非經甲方書面同意，不得轉讓本契約之權利及義務與第三人，如有違反，甲方得終止本契約。



- 第六十六條 乙方與第三人所訂契約，如涉及本業務租用事項，未經甲方同意者，對於甲方不發生效力。
- 第六十七條 乙方應繳付之各項費用除提出異議並申訴者外，逾期未繳者，經甲方再限期催繳，逾期仍未繳清者，視為乙方自行終止租用，甲方得逕行銷號。
- 第六十八條 乙方不得違反本契約任一條款；如有違反，應在甲方通知之限期內改善，逾期未辦理者，除暫停通信，俟其改善後予以恢復通信外，並得由甲方視情節輕重予以終止租用。
- 第六十九條 本契約之變更或修正，應經主管機關核准，並以書面通知乙方後，視為契約之一部分。
- 第七十條 本契約之任何通知如須以書面為之者，應以親自送交或郵寄方式寄至本契約所載他方之地址。雙方地址變更，應立即通知他方，否則對他方不生效力。
- 第七十一條 甲方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主管機關核准，並應於預定暫停或終止日前三個月通知乙方，並請乙方至甲方辦理無息退還其溢繳費用及終止租用之手續。
- 第七十二條 乙方如有其他損害，甲方將依相關法律規定處理。  
甲方如經主管機關廢止或撤銷特許執照時，本契約自動向後失效。甲方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，並請乙方於二個月內至甲方辦理無息退還其溢繳費用之手續。乙方如有其他損害，甲方將依相關法律規定處理。
- 第七十三條 乙方擅自將本業務門號轉租或轉讓他人者，經查出後，應於甲方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，視為乙方自行終止租用，甲方得逕行終止提供本服務。
- 第七十四條 乙方違反本契約之任一條款規定，甲方得視情形通知乙方後予以暫停提供本業務，直至乙方改善違約情況時為止。

## 第八章 廣告之效力

- 第七十五條 本契約所未記載之事項，如經甲方以廣告或宣傳品向消費者明示其內容者，視為本契約之一部分。

## 第九章 申訴服務

- 第七十六條 乙方不滿意本公司提供之服務，除可撥甲方之服務專線或委託辦理之服務專線外，亦可至甲方服務中心查詢辦理，甲方即視實際

情形依相關法令規定處理。甲方免費服務專線：0809-000-809。

## 第十章 附則

- 第七十七條 因本契約涉訟時，系爭金額超過民事訴訟法規定之小額訴訟金額者，雙方合意以台灣台北地方法院為第一審管轄法院。
- 第七十八條 本契約之約定事項如有未盡，應依相關法令及甲方營業規章之規定辦理之。

### 立契約人

甲方：台灣固網股份有限公司

地址：\_\_\_\_\_

統一編號： 28468548

本契約書業經乙方攜回審閱二日以上。

\_\_\_\_\_  
(乙方簽章)(公司請蓋大小章)

本契約書內容乙方現場審視完備，毋需攜回審閱。

\_\_\_\_\_  
(乙方簽章)(公司請蓋大小章)

本契約書乙式二份，交由乙方收執乙份。

中華民國      年      月      日