



# 通信 企业

## 纠纷案件管理

TONGXIN QIYE

JIUFEN ANJIAN GUANLI



陈丽洁 ■ 主编



法律出版社  
LAW PRESS · CHINA

# 通信 企业 纠纷案件管理

TONGXIN QIYE

JIUFEN ANJIAN GUANLI

陈丽洁 ■ 主编



法律出版社  
LAW PRESS • CHINA

## 图书在版编目(CIP)数据

通信企业纠纷案件管理 / 陈丽洁主编. —北京:  
法律出版社, 2013.3

ISBN 978 - 7 - 5118 - 4735 - 5

I. ①通… II. ①陈… III. ①电信—邮电企业—经济  
纠纷—案例—中国 IV. ①D922.291.915

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 052297 号

通信企业纠纷案件管理  
陈丽洁 主编

编辑统筹 法律应用出版社  
责任编辑 薛 晗 慕雪丹  
装帧设计 李 瞻

© 法律出版社·中国

出版 法律出版社  
总发行 中国法律图书有限公司  
经销 新华书店  
印刷 北京北苑印刷有限责任公司  
责任印制 陶 松

开本 720 毫米×960 毫米 1/16  
印张 19.75  
字数 325 千  
版本 2013 年 3 月第 1 版  
印次 2013 年 3 月第 1 次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

网址/www.lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792/9779

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

全国各地中法图分、子公司电话:

第一法律书店/010-63939781/9782

重庆公司/023-65382816/2908

北京分公司/010-62534456

西安分公司/029-85388843

上海公司/021-62071010/1636

深圳公司/0755-83072995

书号:ISBN 978 - 7 - 5118 - 4735 - 5

定价:58.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

## 编委会及撰稿人

---

编委会主任：陈丽洁

编委会副主任：吕平 张学兵

主 编：于莽 康 铨

副 主 编：余 慧 王大越 孙 巍

撰 稿 人：李 超 张桂荫 郑佳钧 马 远

毛奕斌 郑 萍 王艳红 金 毅

史建国 张 琦 李向辉 贾 磊

安 琪

## 序 言

随着传统电信行业格局的变革和移动互联网的发展,通信企业内外部环境发生了巨大变化。就竞争态势而言,移动互联网产业大融合所产生的新模式、新业态、新格局,使通信企业面临来自产业链上下游的全方位挑战;就监管环境而言,对通信企业的行业监管仍将持续和强化,这对业务的发展影响依旧深远;就自身发展而言,传统电信业务还面临来自互联网产品业务替代和产业链价值转移等的诸多压力。“没有永远的行业,只有永远的企业。”企业实现变革要求各项管理做好精细化、科学化和基础化,法律管理工作也不例外。在企业法律管理工作中,诉讼纠纷管理占有十分基础和重要的地位,但其作用与价值尚未得到足够重视。开展通信企业诉讼纠纷管理的系统研究,能帮助通信企业有效解决法律纠纷,提高法律风险防范能力,对维护企业经济利益、提升企业的精细程度和科学管理水平、保障企业在新的环境下实现战略转型和健康持续稳定发展具有重要作用。

近年来,随着业务领域的拓展、社会法治意识的提升和舆论关注度的提升,通信企业诉讼法律纠纷具有总量不断增长、种类持续增多、纠纷应对难度日益加大的特点。《通信企业纠纷案件管理》一书对国内大型通信企业近年的几千宗诉讼案件进行了认真的梳理和研究,将通信企业频繁发生的诉讼案件分为电信服务、知识产权、业务代理、房屋土地、建设工程合同、建设工程施工、人身侵权、劳动争议和司法行政等九类,对其中涉及的常见法律问题和风险防范建议分别进行分析论述,并引用大量真实、典型的案例进行评析。针对通信企业纠纷案件暴露出的若干法律和管理问题,本书提出了具体应对意见和建议,对指导通信企业妥善处理纠纷案件、识别纠纷案件中的法律风险、提升法律纠纷应对能力具有很强的理论和实践指导价值。

法律纠纷案件管理不应仅限于纠纷解决,而应提升到系统化管理的高度,这也决定了对纠纷案件管理的研究不能仅拘泥于个案的处理,而应通过纠纷应对提升管理效能,延伸纠纷案件管理领域。《通信企业纠纷案件管理》一书立足纠纷案件的事中处理内容和程序,拓展纠纷案件管理的内涵和外延,将纠纷案件管理分别向前延伸到事前预警、向后延伸到事后总结反

馈,形成精细化的风险控制闭环,在尝试建立纠纷案件的全过程管理体系、提升纠纷案件管理价值方面进行了积极的思考和探索。

纠纷案件是企业法律风险最直接的体现,但纠纷案件本身只是一个载体,透过纠纷案件我们能体会企业内部的管理运转,感受企业外部的政策和环境变化。研究通信企业的纠纷案件管理,旨在以纠纷案件为切入点,发现和解决通信企业运营中的法律和管理问题,通过对风险的严格把控,为企业领导者的科学决策提供依据,从而保障通信企业健康、有序、可持续发展。希望《通信企业纠纷案件管理》一书,能为中国通信企业建立纠纷案件管理体系尽绵薄之力!

编委会主任 陈丽洁

# 目 录

## 第一篇 通信企业纠纷案件管理概述

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 第一章 通信企业纠纷案件概述 .....    | 3  |
| 第一节 通信企业纠纷案件的基本类型 ..... | 3  |
| 第二节 通信企业纠纷案件的主要特点 ..... | 10 |
| 第三节 通信企业纠纷案件的解决机制 ..... | 12 |
| 第二章 通信企业纠纷案件管理 .....    | 42 |
| 第一节 通信企业纠纷案件管理概述 .....  | 42 |
| 第二节 通信企业纠纷案件管理的意义 ..... | 45 |
| 第三节 通信企业纠纷案件管理的现状 ..... | 48 |
| 第四节 通信企业纠纷案件管理的趋势 ..... | 51 |

## 第二篇 通信企业纠纷案件分类管理

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 第一章 电信服务类纠纷管理 .....          | 57 |
| 第一节 合同条款类纠纷 .....            | 57 |
| 第二节 业务办理类纠纷 .....            | 61 |
| 第三节 服务质量类纠纷 .....            | 66 |
| 第四节 收费差异类纠纷 .....            | 70 |
| 第五节 用户管理类纠纷 .....            | 75 |
| 第六节 促销活动类纠纷 .....            | 79 |
| 第七节 其他新热点问题 .....            | 84 |
| 第二章 知识产权类纠纷管理 .....          | 99 |
| 第一节 互联网增值业务中出现的侵犯著作权纠纷 ..... | 99 |

|     |                              |     |
|-----|------------------------------|-----|
| 第二节 | 电信设备采购与建设业务中出现的侵犯专利权纠纷 ..... | 112 |
| 第三节 | 市场营销业务中出现的侵犯商标权纠纷 .....      | 116 |
| 第四节 | 市场宣传中出现的反不正当竞争纠纷 .....       | 119 |
| 第三章 | 业务代理合作类纠纷管理 .....            | 124 |
| 第一节 | 通信企业与合作方的业务代理纠纷 .....        | 124 |
| 第二节 | 第三方与代理商及通信企业的业务代理合作类纠纷 ..... | 134 |
| 第四章 | 房屋土地类纠纷管理 .....              | 136 |
| 第一节 | 基站建设中的农村土地承包合同及租赁合同纠纷 .....  | 136 |
| 第二节 | 居民小区内基站建设纠纷 .....            | 141 |
| 第三节 | 相邻关系纠纷 .....                 | 145 |
| 第四节 | 房屋买卖和租赁纠纷 .....              | 146 |
| 第五章 | 建设工程合同类纠纷管理 .....            | 153 |
| 第一节 | 与工程结算有关的纠纷 .....             | 153 |
| 第二节 | 与施工合同履行有关的纠纷 .....           | 158 |
| 第六章 | 建设工程侵权类纠纷管理 .....            | 164 |
| 第一节 | 通信线路脱落、短路导致电力事故而引起的纠纷 .....  | 164 |
| 第二节 | 通信企业作为发包方时的建设工程侵权纠纷 .....    | 169 |
| 第三节 | 建设工程中通信企业权益被侵害的纠纷 .....      | 172 |
| 第四节 | 基站辐射引发的侵权纠纷 .....            | 176 |
| 第七章 | 人身侵权类纠纷管理 .....              | 178 |
| 第一节 | 通信企业员工职务行为侵权纠纷 .....         | 178 |
| 第二节 | 通信企业安全保障义务侵权纠纷 .....         | 180 |
| 第三节 | 通信企业户外构筑物或电缆管线等物件侵权纠纷 .....  | 184 |
| 第四节 | 通信企业办理业务中的审查义务侵权纠纷 .....     | 190 |
| 第五节 | 通信企业电信服务业务中的人身侵权纠纷 .....     | 196 |
| 第六节 | 通信企业夹寄商业广告侵权纠纷 .....         | 198 |
| 第八章 | 劳动争议类纠纷管理 .....              | 203 |
| 第一节 | 邮电分营电信重组等历史遗留问题的劳动争议 .....   | 203 |



|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| 第二节 劳务派遣关系的劳动争议 .....         | 207 |
| 第三节 劳动关系成立与解除的劳动争议 .....      | 212 |
| 第四节 员工内部退养的劳动争议 .....         | 217 |
| 第五节 员工社会保险及补充保险等劳动争议 .....    | 220 |
| <br>第九章 司法行政类纠纷管理 .....       | 222 |
| 第一节 基站及光缆建设纠纷 .....           | 222 |
| 第二节 市场营销纠纷 .....              | 232 |
| 第三节 国家机关查询用户通信内容纠纷 .....      | 239 |
| <br><b>第三篇 通信企业纠纷案件管理体系建设</b> |     |
| <br>第一章 纠纷案件管理的事前预警机制 .....   | 245 |
| 第一节 事前预警机制概述 .....            | 245 |
| 第二节 建立事前预警机制 .....            | 247 |
| <br>第二章 纠纷案件管理的事中处理机制 .....   | 265 |
| 第一节 事中处理机制概述 .....            | 265 |
| 第二节 建立事中处理机制 .....            | 268 |
| <br>第三章 纠纷案件管理的事后反馈总结机制 ..... | 292 |
| 第一节 事后反馈总结机制概述 .....          | 292 |
| 第二节 建立事后反馈总结机制 .....          | 293 |
| <br>关键词索引 .....               | 304 |
| <br>后记 .....                  | 309 |

# **第一篇 通信企业纠纷案件管理概述**



# 第一章 通信企业纠纷案件概述

近年来,通信行业发展迅猛,通信企业与人们日常生活的联系也日益密切。在通信行业高速发展中,企业外部环境复杂多变,通信企业面临各类纠纷在所难免。随着电信体制改革带来的行业新格局日趋建立与完善,通信企业风险控制与法律管理工作的重要性不言而喻。

在通信企业的法律管理工作中,纠纷案件管理占据着十分重要的地位。纠纷案件能够最直接、最集中地反应通信企业与其他市场主体之间的矛盾。如何有效防范和妥善处理纠纷案件,完善日常纠纷管理、丰富纠纷处理思路,深入发掘每宗纠纷案件的内在价值,提升通信企业的风险管理能力与市场服务水准,是需要通信企业中每一位法律工作者不断思考与总结的问题。

## 第一节 通信企业纠纷案件的基本类型

基于自身业务的特殊性,通信企业涉及的纠纷案件呈现出案件数量较多但案件类型较为集中的特点。一般而言,通信企业在日常经营活动中较常涉及的纠纷案件主要包括以下几种类型:

### 一、电信服务类纠纷

电信服务类纠纷主要指由通信企业向消费者提供各项电信服务所引起的纠纷。电信服务类纠纷是通信企业面临的最主要的法律纠纷,几乎占到通信企业纠纷数量的一半。这充分反映了通信企业业务发展的实际,也与消费者维权意识增强、电信行业竞争激烈等原因密切相关。根据通信企业业务开展的流程,电信服务类纠纷大致可以分为以下几类,即合同条款类纠纷、业务办理类纠纷、服务质量类纠纷、收费差异类纠纷、用户管理类纠纷以及促销活动类纠纷。

通信企业合同条款类纠纷主要涉及客户入网协议、服务协议、储值卡、充值卡背面条款、公示的业务办理规则等的定性及解释等问题。上述问题通常涉及格式条款的解释,在上述条款履行过程中,一些消费者对部分条款

提出异议,认为侵害了消费者的权利,属于不合理条款或“霸王条款”,以致引发纠纷。在合同条款类纠纷中,通信企业和消费者的争议焦点往往集中在某项条款是否有效、通信企业是否尽到了合理告知和提示义务、某项内容是否纳入了双方的合同中,等等。

业务办理类纠纷主要涉及两类主要情形,即通信企业在业务办理方面的限制和瑕疵以及服务提供商(以下简称 SP)等第三方违规办理业务的情形。

对于通信企业而言,《电信条例》等法律法规明确规定,用户要求开通、变更或终止电信业务时,通信企业无正当理由不得拖延、推诿和拒绝。有时候因某种原因,通信企业对用户办理业务会进行一定的限制,而用户认为此种限制不合理,侵害了其合法权利,因此与通信企业产生纠纷。对于此类纠纷,双方的争议焦点往往集中在通信企业拒绝或限制用户办理业务是否有正当理由,该理由是否已经体现在业务办理规则中,是否已经事前公示告知,等等。

就 SP 违规为用户办理业务而言,在目前的实践中,SP 与通信企业的关系是:SP 向用户提供有价值的信息和应用服务,通信企业则通过移动网络向各 SP 有偿提供通信通道。在增值服务的产业链中,SP 依赖于通信企业,通信企业的移动网络构成了一个大的平台,SP 把开发的业务放到这个平台上,让用户选择服务。

因 SP 违规为用户办理业务,用户往往将责任归咎于通信企业,与通信企业产生纠纷。但一般而言,通信企业是接受 SP 的委托,以 SP 的名义代为用户收取费用,是 SP 的代理人。基于这样的代理关系以及合同相对性原则,因代收电信费用问题产生的争议应当由 SP 和用户之间协商解决,通常与通信企业无关。

服务质量类纠纷多源于消费者认为通信企业在提供服务过程中的一些不尽如人意的问題,或者对服务选择进行限制,或者服务质量存在瑕疵,或者擅自终止服务,等等。其中,服务质量争议既包括提升网络信号覆盖范围和强度等基础电信服务质量问题,也涉及来电显示异常、定制手机限制选择、限制用户发送短信数量等新出现的问題。

收费差异类纠纷主要都是用户对通信企业收取服务费用的异议,或为资费变更,或者特殊情况的资费异常,或者对收费标准存在质疑等。例如有的用户认为通信企业无权对超过 70 个字的短信按照两条短信收费;通信企业不应当收取月租费;等等。双方争议的焦点问题一般集中在通信企业的收费是否合法合理,是否有合同依据。

用户管理类纠纷主要是因手机号码的管理所产生的纠纷,包括手机号码过户转让及日常管理,手机码号使用权的继承与回收,二次放号,SIM卡补、换卡等问题。实践中用户管理类纠纷不仅反映出通信企业业务管理制度的不足,还显示了手机号码定性等疑问。

随着市场经济的发展,通信企业之间的竞争也越来越激烈。各通信企业为赢得竞争相应地采取了多种促销手段,例如充值赠送产品、积分兑换产品等。同时通信企业还会举办一些参赛活动,由此而产生与消费者、代理商、合作者之间的促销活动类纠纷也很常见。此类纠纷通常涉及通信企业在促销活动中是否存在欺诈行为,通信企业设置的奖品、赠品是否存在质量问题及权利瑕疵,用户是否有资格参与活动,是否获奖,通信企业与合作者之间的责任如何划分等问题。

## 二、知识产权类纠纷

在通信企业可能涉及的各类纠纷中,知识产权类纠纷属于数量比较大的一类纠纷。知识产权类纠纷的特点是总量较大,案情重复性较高,而且案件数量呈上升趋势,逐渐成为通信企业面临的一种主要纠纷类型。

通信企业知识产权类纠纷案件主要包括三大类,即著作权纠纷、商标权纠纷和专利权纠纷。其中绝大部分是因合作方过错导致的侵犯著作权纠纷,具体又以彩铃侵权、图片侵权、图书侵权为典型。

著作权纠纷一直是通信企业知识产权类案件纠纷中最主要的类型,随着增值业务的发展,侵犯著作权的案件也不断增长。该类案件涉及的业务种类既包括与SP合作开展的业务,也包括自有业务,主要集中在音乐、影视、图片、图书等具体业务领域。此外,通信企业开展相关营销宣传活动或者业务用途使用的图片、音乐也易引发著作权争议。

通信企业在提供增值业务及开展市场营销业务中,都不可避免涉及使用他人作品的情况,而上述作品,绝大多数都是合作伙伴向通信企业提供的。如果合作伙伴及通信企业审查作品不严,就很容易被真正的权利人起诉。

通信企业商标及专利争议虽然比较少见,但也伴随着通信企业的发展而陆续出现。通信企业一般均能严格规范渠道代理商对其商标及商号的规范使用,因此产生的纠纷相对有限。但有时存在个案,例如通信企业在市场营销中使用他人商品作为销售赠品时,可能涉及对他人商标权的侵犯。专利纠纷也是如此,例如有时在电信设备采购过程中可能会出现关于专利权侵权的纠纷。

### 三、业务代理合作类纠纷

业务代理合作类纠纷的发生,主要由于通信企业在业务代理合作合同中对双方权利义务界定不清晰甚至引起用户误解导致。同时,通信企业对于代理商及其他业务合作伙伴的日常管理不到位,缺乏有效的管理制度和监管手段都容易引发代理商及其他合作伙伴的道德及法律风险,进而导致纠纷争议的出现。

业务代理合作类纠纷主要包括以下几个类型:

第一,涉及通信企业与合作方关系的业务代理纠纷。通信企业与代理商的法律关系引发的纠纷是业务代理合作类纠纷中最常见的类型。由于通信企业业务开展的灵活性、多样性,以及代理这种法律关系本身的道德和法律风险,纠纷的出现是不可避免的。此类纠纷主要是代理商违规操作而引发的纠纷。

第二,第三方与代理商、通信企业的业务代理合作纠纷。通信企业与代理商或者合作方进行相关经营活动时,必然会涉及代理、合作之外的第三方。第三方在一些特殊情况下可能与通信企业发生联系,并且形成的法律关系更加多样,甚至可能涉及民事、行政、刑事法律关系。在此类纠纷中,通信企业往往以第三人身份涉诉。

### 四、房屋土地类纠纷

通信基站、机房等通信设施是通信企业提供电信服务的基础。近年来,随着信息化工程的深入以及通信业务的不断拓展,通信企业利用农村集体土地或者民用建筑物建造通信设施设备的情形也越发普遍。在此过程中,因房屋利用或土地使用所引发的纠纷逐渐成为通信企业经常涉及的一类案件。通信企业较常面临的房屋土地类纠纷主要包括以下四种类型:(一)在集体土地建设公用通信设施涉及的土地承包或租赁纠纷;(二)在居民小区建设公用通信设施涉及的排除妨害纠纷;(三)相邻关系纠纷;(四)房屋买卖与租赁纠纷。

实践中,通信企业对于集体土地的类型通常不作区分,而是统一采取与村民或者乡(镇)村集体经济组织签署土地承包合同或者租赁合同的方式取得集体土地的使用权,然后用于建造通信设施设备。因此,在集体土地建设公用通信设施涉及的土地承包或租赁纠纷中,争议焦点往往是通信企业土地使用权的来源也即取得方式是否合法。

通信企业往往通过租赁的方式在居民小区的建筑楼顶上建造基站、通

信机房等设施设备,从而引发业主与通信企业排除妨害纠纷。这其中主要涉及建筑物区分所有权理论中的共有部分利用问题。此类纠纷争议的焦点问题通常包括通信企业在居民小区内建造通信设施设备是否必须取得业主同意,通信企业在取得居民小区内房屋所有权后能否将房屋改作通信设备用房,等等。

第三类纠纷是有关相邻关系的纠纷。在法律实务中,不动产所有人通常认为通信企业建造或维修通信基站妨碍相邻关系,以致引发诉讼。在《物权法》出台后,此类纠纷通常需要依据《物权法》的具体规定来处理。

通信企业还会面临房屋买卖和租赁纠纷。此类纠纷属于企业一般类型纠纷,通常涉及建筑物专有部分和共有部分如何区分、能否以公共利益为由要求出租人在租赁期届满后继续出租房、优先购买权、合同终止等问题。

## 五、建设工程合同类纠纷

随着业务范围的不拓展,通信企业越来越多地涉及建设工程方面的事务。其中,非法转包或违法分包是引起建设合同纠纷的主要原因。实践中,经过转包人、违法分包人的层层转包、分包,实际施工人最终能够取得的利润已经十分微薄甚至毫无利润可言。在这种情况下,极易导致偷工减料行为的产生。并且,实际施工人大多是无任何施工资质的临时农民工施工队伍,这些都将对建设工程的施工质量不可避免地造成不良影响。因此,由违法分包或转包以及违法施工引起的纠纷占全部案件的绝大多数。此外,工程招标投标程序不规范、工程施工单位不具备相应资质以及建设工程项目未依法办理施工手续等问题也都会导致建设工程合同纠纷的产生。

综合来看,建设工程合同纠纷的争议焦点主要在以下两方面:

首先,在违法分包或转包引起的建设工程合同纠纷中,作为发包人的通信企业是否需要向实际施工人支付工程款。根据合同的相对性原理,合同主要在特定的合同当事人之间发生法律拘束力。合同一方当事人只能基于合同向对方提出请求或提起诉讼,而不能向与其无合同关系的第三人提出合同上的请求,也不能擅自为第三人设定合同上的义务。然而,由于我国建筑市场中大量存在非法转包和违法分包等不规范行为,导致相当数量的实际施工人无法按照转包合同或者分包合同的约定取得相应的工程款项,由此也直接导致大量农民工在提供了相应的劳务之后,却无法获得应得的报酬。基于对农民工合法权益的保护,最高人民法院出台司法解释规定,发包人应当在欠付工程价款范围内对实际施工人承担责任。

其次,在超资质或无资质承揽工程引起的建设工程合同纠纷中,通信企



业是否需要向不具备相应资质的施工单位支付工程款。对于这一点,最高人民法院的司法解释已经做出明确规定,在施工单位不具备相应资质的情况下,通信企业与之签订的施工合同无效;但建设工程经竣工验收合格的,通信企业作为发包人需要参照合同约定向施工单位支付工程价款。对于工程款的数额,只要工程验收合格,法院一般参照具有合格资质建设企业的标准确定应付工程款,不会因施工单位的资质问题而主动改变应付工程款的数额。

## 六、建设工程侵权类纠纷

建设工程侵权类纠纷主要涉及通信设施的建设程序是否合法、通信企业是否恰当履行了通信设施的运营管理维护义务,以及造成侵权事件后的责任如何承担,等等。此类纠纷侵犯的可能是身体、健康等人身权益,也可能是公私财物等财产权益。在建设工程侵权纠纷中,通信企业应当注意以下两点:

1. 通信企业应当严格按照法律法规完成通信设施设备的建设工作。特别是在公路上架设通信线路,需要报请相关部门审批。

2. 通信企业应当加强对通信设施设备的运营管理与维护。作为通信设施设备的所有权人,通信企业负有管理和维护义务。因通信设施设备导致损害时,如果通信企业存在过错,则通信企业应当承担侵权责任。

## 七、人身侵权类纠纷

人身侵权类纠纷主要包括以下四类纠纷:(1)涉及通信企业安全保障义务的侵权案件;(2)与通信服务业务有关的人身侵权案件;(3)涉及通信企业建筑物、构筑物致人损害的侵权案件;(4)涉及通信企业审查义务的侵权案件。具体而言:

与通信企业安全保障义务相关的侵权案件涉及的主要问题在于通信企业需要承担安全保障义务。安全保障义务是一种法定且积极的作为义务,其主要内容包括两方面:一为“物”方面的安全保障义务,主要体现为保管、维护及配备义务;二为“人”方面的安全保障义务,主要体现为应当有适当的人员为参与其社会活动的他人提供与其活动相适应的预防外来侵害的保障。通信企业作为通信服务企业,在开展通信服务业务时,应当依照法律规定,维护消费者和其他客户的合法权益不受侵犯。

涉及通信企业建筑物、构筑物致人损害的侵权案件主要是指通信企业由于业务需要在室外设置的通信设备导致他人损害引起的侵权纠纷。对此