

통신(인터넷전화)서비스
이용약관

2017. 04. 28.



(주) 한국기술통신

통신(인터넷전화) 서비스 이용약관

제1장 총 칙

제 1 조(목적) 이 약관은 전기통신사업법(이하 “법”이라 한다)과 동법 시행령(이하 “령”이라 한다)의 규정에 의하여 (주)한국기술통신(이하 “회사”라 한다)이 제공하는 음성재판매서비스(이하 “서비스”라 한다)의 이용조건 및 절차에 관한 사항과 그 밖의 필요한 사항에 대하여 규정함을 목적으로 합니다.

제 2 조(약관의 신고 및 변경)

- ① 이 약관의 내용은 회사의 인터넷 홈페이지 또는 기타의 매체를 이용하여 이용자에게 공시함으로써 효력을 발생합니다.
- ② 회사는 영업 및 서비스상 중요 사유가 발생할 경우 약관을 변경할 수 있으며 변경된 약관은 ①항과 같은 방법으로 효력을 발생합니다.

제 3 조(약관의 준칙) 이 약관에 명시되지 않은 사항은 전기통신기본법, 전기통신사업법, 기타 관련법령의 규정에 따릅니다.

제 4 조(용어의 정의) 이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같습니다.

- ① 계약자 : 회사와 서비스 이용계약을 체결한 자
- ② 이용계약자 : 서비스를 이용하기 위하여 회사와 계약을 체결한 자(이하 “계약”이라 한다)
- ③ 이용계약 : 서비스를 이용하기 위하여 회사와 체결하는 계약(이하 “계약”이라 한다)
- ④ 식별번호 : 회사가 정보통신부로부터 부여 받은 시외 또는 국제식별번호
- ⑤ 접 속 : 전용회선을 다른 전기통신회선에 직접 연결 또는 기타의 방법으로 연결하는 것
- ⑥ 해 지 : 회사 또는 이용자가 서비스 이용계약을 해약하는 것

제 5 조(제공서비스) 회사가 제공하는 서비스의 종류는 다음과 같으며 별도로 공시합니다.

| 종류 | 내용 |
|-----------------|--------------------------------|
| 시내, 시외, 국제 자동전화 | 이용자가 상대전화번호를 직접 다이얼하여 통화하는 서비스 |
| 인터넷전화 | 인터넷망을 이용한 선, 후불 통화서비스 |

제 6 조(서비스 제공지역)

- ① 회사는 서비스별로 이용이 가능한 지역, 국가를 별도로 공시합니다.
- ② 이용불가능지역에서의 서비스신청은 회선구성 등 환경조건이 허락하는 범위 내에서 수용할 수 있습니다.

제2장 이용계약

제1절 이용신청 및 승낙

제 7 조(이용신청)

- ① 이용신청은 회사 소정양식의 신청서를 작성하여 신청하여야 합니다.
- ② 이용신청 방법은 인터넷, 방문, 우편 등에 의해 신청할 수 있습니다.
- ③ 고객의 신청은 부가장비를 이용한 호 접속방식, 국제전화 식별번호 사용 등 서비스 제공에 필요한 사항에 대해 동의하며, 부가장비에 대한 회사의 설치, 변경, 회수에 대해 이의를 제기하지 않음을 포함합니다.
- ④ 서비스 이용자와 이용 요금 납입자가 다를 경우 회사는 이를 확인 할 수 있는 제증명을 요구할 수 있습니다

제 8 조(이용계약의 성립)

- ① 회사는 이용자가 신청서의 모든 사항을 성실히 기재하여 신청을 완료했을 때에는 필요사항을 확인한 후 지체없이 신청에 대해 수용을 합니다.
- ② 회사는 다음 각호의 1 에 해당하는 경우에 대해서는 이를 승낙을 유보하거나 거절 할 수 있습니다. 이때 회사는 해당 사유를 신청자에게 통보합니다.
 1. 타인명의로 신청한 경우
 2. 신청서를 허위로 작성하거나 허위서류를 첨부하여 신청한 경우
 3. 다른 사업자의 서비스를 이용하여 요금을 체불하고 있는 경우 또는 신청자가 신용정보기관 등에 신용불량자로 등록되어 있는 경우
 4. 요금의 체납으로 계약이 해지된 자가 체납된 요금을 납입하지 않고 신청하는 경우
 5. 서비스의 제공이 기술적, 물리적으로 곤란한 경우
 6. 전기통신관계법령에 위배되는 경우
 7. 가입통신사를 불문하고 불법스팸 전송 등으로 이용정지 또는 계약해지를 당한 이후 1년이 경과하지 않은 경우.
 8. 서비스 개설 본래의 목적을 위반하여 대포폰(자신의 신분을 감추기 위해 다른 사람 명의로 등록해 사용하는 휴대전화)을 매개 또는 개통, 이용한

사실이 있거나 처벌받은 경우

9. 타인의 명의를 도용한 사실이 있거나 이로 인해 처벌받은 경우 또는 명의도용을 허위 신고한 사실이 있는 경우
 10. 불법스팸 전송 등으로 과태료 처분을 받은 자가 질서위반행위규제법 제 53 조에 따라 신용정보집중기관에 과태료 체납자로 등록 된 경우
 11. 휴대전화를 개통하여 불법스팸을 전송하는 자에게 이를 임대한 적이 있는 경우
 12. 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원으로부터 스팸 또는 불법스팸 전송자로 확인되어 이용정지 또는 해지를 요청받았던 개인, 법인(법인 대표자 포함)
 13. 불법 스팸 전송을 사유로 이용정지를 받은 상태에서 본인이 서비스를 해지 후 동일 전화번호로 1 개월 이내에 재신청한 경우 및 불법 스팸 전송을 사유로 계약해지가 된 이용자가 동일 전화번호로 1 개월 이내에 재신청(타인명의로 재신청하는 것이 파악될 경우도 포함) 하는 경우 등
- ③ 회사는 제②항의 유보 사유가 해소되는 경우 신청을 수용합니다.

제2절 설치 및 개통

제 9 조(단말기기 등의 설치) 계약자는 개통 예정일 이전에 관련 기준에 적합한 단말기기 등을 설치하여야 합니다.

제 10 조(서비스의 개통) 회사와 계약자가 계약하고 설치공사가 끝난 후 통화할 수 있는 상태로 되었을 때 서비스 개통이 되었다고 합니다.

제3절 계약의 변경

제 11 조(계약사항의 변경) 이용자가 다음 사항을 변경하고자 하는 경우 그 사실을 회사에 직접 통보하여 계약내용을 변경해야 하며, 이용자가 신고하지 않아 발생하는 불이익은 회사에서 책임을 지지 않습니다.

- ① 우편물 수령지, 대금결제 청구지 및 전화번호
- ② 서비스 이용요금 납입방법의 변경
- ③ 회사와 서비스 이용계약을 체결한 이용자의 개명 또는 상호 변경
- ④ 기타 이용자의 계약내용의 변동사항 등

제 12 조(이용권의 양도) 회사와 계약 체결한 서비스의 이용권은 양도하거나 증여할 수 없으며, 질권의 목적으로 사용할 수 없습니다.

제 13 조(계약자 지위의 승계) 기간통신사업자의 일반전화 이용약관 등 다른 통신사업자의 이용약관에 따라 계약자의 지위를 승계받은 자는 회사와의 관계에 있어서도 그 지위를 승계받은 자는 회사와의 관계에 있어서도 그 지위를 승계받은 것으로 합니다.

제 14 조(계약의 해제 및 해지)

- ① 이용자가 계약을 서비스 개통전에 해제하거나 개통 후에 해지하려는 경우 본인이 직접 또는 대리점을 통하여 회사에 신청하여야 합니다.
- ② 회사는 장기 요금미납, 불법사용 등의 사유로 정상 서비스 제공이 곤란하다고 판단될 경우 계약을 해제 또는 해지할 수 있습니다.
- ③ 이용자가 이용정지된 후 30 일 이내에 그 이용정지 사유를 해소하지 아니하는 경우, 회사는 계약을 해지할 수 있습니다.
- ④ 회사는 제 8 조 ②항의 규정에 해당하는 고객임이 서비스 이용 개시전후에 발견 된 경우에 서비스 중지 또는 서비스 계약을 해제 또는 해지할 수 있습니다.
- ⑤ 회사는 상기 사유에 의하여 계약이 해제 또는 해지 된 경우 이용자에게 그 사실을 통지합니다.
- ⑥ 제 20 조 제 1 항 10 호에 해당되고, 이용정지 기간동안 이용정지 사유가 해소되지 않는 경우 (사전통지 없이 해지 가능)
- ⑦ ‘정보통신망이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률’을 위반한 불법스팸 전송 및 제 20 조 제 1 항 10 호에 의하여 계약해지된 고객의 재가입을 제한하기 위하여 필요한 성명, 주민번호, 전화번호, 해지사유의 경우는 12 개월 보관합니다.
- ⑧ 회사는 계약자가 다음 중 하나에 해당하는 경우 당해 서비스 계약을 해지할 수 있습니다.
 1. 타인의 명의로 계약하였거나 계약 시 제출한 자료 및 정보가 허위 또는 누락되었음이 확인된 경우
 2. 회사의 서비스 제공목적 외의 용도로 서비스를 이용하거나, 제 3 자에게 임의로 서비스를 임대한 경우
 3. 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원이 불법스팸 전송과 관련하여 계약해지를 요청하는 경우
 4. 불특정 다수를 대상으로 메시지, 음성통화 등의 방법을 통해 무차별적인 스팸 전송한 사실이 확인된 경우
 5. 계약자가 전송한 광고성 정보에 대해 회사가 한국인터넷진흥원에 불법스팸 유무 확인을 요청하여 불법스팸이 확인된 경우
 6. 회사는 정한 바에 따라 이용요금을 할인할 수 있습니다.
 7. 제②항에 의한 이용요금의 할인대상, 할인율 등은 별도로 정합니다. 다

만, 특수한 경우에 회사는 이용자와 상호 협의하여 별도 계약을 할 수 있습니다.

8. 회사는 이용자에게 적용된 할인율이 부적합 것으로 확인될 경우에는 회사가 제공하는 할인율을 조정할 수 있습니다.
 9. 제 4 장의 규정에 의하여 이용정지를 당한 이후 1 년 이내에 이용정지 사유가 재발한 경우
 10. 제 4 장의 규정에 따른 이용정지 기간 내에 이용정지 사유를 해소하지 않고 1 개월이 경과한 경우
 11. 전기통신사업법 제 84 조의 2(전화번호의 거짓표시 금지 및 이용자보호) 위반 또는 전송자를 확인하지 못하게 할 목적으로 발신번호를 변작하여 영리목적의 광고성 정보를 전송한 사실이 확인된 경우
 12. 국가에 반하는 통신 이용이나 사기를 목적으로 발신하는 경우
- ⑨ 회사는 정보통신망법 제 50 조의 4 에 의거 위반시 역무제공거부 및 영리목적 광고성 정보전송시 통신 제한조치 할 수 있으며 불법스팸을 전송하였다 고 확인된 계약자가 이용 중인 다른 번호가 불법스팸에 악용되고 있거나 악용될 우려가 있다는 객관적 정황이 있는 경우에는 그 다른 번호도 이용 해 지 할 수 있습니다.
- ⑩ 회사는 제 1 항 및 제 2 항의 규정에 의하여 서비스 계약을 해지하는 경우, 그 사실을 당해 계약자에게 통지합니다. 고객의 책임 있는 사유로 통지 할 수 없는 경우에는 통지된 것으로 간주됩니다. 미리 통지하는 것이 곤란한 경우에는 계약해지 조치 후 통지할 수 있습니다.

제3장 서비스 이용

제 15 조(회사의 의무)

- ① 회사는 이용자에게 계속적, 안정적으로 서비스를 제공 할 의무가 있으며, 이용자가 서비스를 자유롭게 이용할 수 있도록 관련조치를 취합니다. 다만, 회사는 천재지변, 국가비상사태, 전기통신설비의 장애 또는 통화의 폭주 등으로 인하여 정상적인 서비스 제공에 지장이 있는 경우 등에는 서비스의 전부 또는 일부를 제한하거나 정지할 수 있습니다.
- ② 회사는 서비스의 제공을 위한 설비에 장애가 발생하거나 그 설비가 멸실된 때에는 지체없이 이를 수리 또는 복구하여야 합니다. 이 경우 이용자가 설치한 단말기기 등은 그러하지 아니합니다.

제 16 조(이용자의 의무)

- ① 이용자는 서비스 이용과 관련된 요금 등을 지정된 기일까지 납입하여야 함

니다. 이용요금의 미납으로 인하여 발생하는 계약책임은 이용자 및 요금 납입자에게 있습니다. 단, 당사의 고의 또는 과실의 경우에는 그러하지 아니합니다.

- ② 이용자는 선량한 관리자의 주의로서 서비스 및 부가장비를 이용하여야 하며, 이 약관을 위반하여 회사의 업무를 방해하거나 서비스의 제공에 지장을 초래하여서는 안됩니다.
- ③ 고객은 전화서비스를 이용하여 영리목적의 광고성 정보를 전송하는 경우 정보통신망법 및 회사의 이용약관을 준수하여야 합니다.
- ④ 고객은 회사의 서비스 제공 목적 외의 용도로 서비스를 이용하여서는 안되며, 제 3 자에 임의로 해당 서비스를 임대하여서는 안됩니다.

고객은 스팸 또는 불법스팸을 전송함으로써 발생하는 모든 민·형사상의 책임을 부담합니다.

제 17 조(고장신고 및 처리)

- ① 이용자는 서비스를 이용할 수 없게 된 때에 이용자측 설비에 장애가 없는 것을 확인한 후에 회사에 고장신고를 하여야 합니다.
- ② 회사는 전항의 규정에 의한 고장신고를 받아 이를 처리한 때에는 그 결과를 이용자에게 지체없이 통지하여야 합니다.

제 18 조(응답장치 등에 접속된 통화) 상대측의 단말기기에 자동응답장치, 컴퓨터, FAX 등이 설치되어 있어 응답이 있었던 때에는 통화가 개시 된 것으로 봅니다.

제 19 조(인터넷전화 품질향상 계획)

- ① 회사는 고품질의 안정적인 인터넷전화 서비스 제공을 위해 아래와 같이 “인터넷전화 통화품질 관리기준” 을 마련하고 기준치에 부적합하게 통화품질이 저하되지 않도록 관리한다.

< 인터넷전화 통화품질 관리기준 >

| 품질평가 항목 | | 기준값 |
|---------|---------------------------|----------|
| 통화품질 | R 값 | 70 이상 |
| | 종단간 지연 (End-to-End Delay) | 150ms 이하 |
| 접속품질 | 호 성공률 | 95% 이상 |

※ R 값 : ITU-T G.107 에 따라 E-Model 의 결과로써 종합 음성 전송 품질
 종단간지연 : 단말 및 인터넷망을 포함한 단방향의 평균지연시간(ms)

호 성공률 : 전체 발생된 호 개수중 정상 연결된 호 개수의 비율

- ② 회사는 아래와 같이 “인터넷전화 통화품질 향상 활동”을 지속적으로 시행하여 고객이 인터넷전화 사용시 불편함이 없도록 최상의 통화품질을 제공하기 위해 노력한다.

< 인터넷전화 통화품질 향상활동 내역 >

| 구 분 | 품질개선 활동 내역 |
|--------------|--|
| 고객 관점 | 고객위주의 품질관리 항목 발굴 고객의 품질 만족도 조사, 분석, 개선 고객이 느끼는 품질관리 향상 방안 모색 |
| 통신망 관점 | 통신망의 실시간 품질 측정 품질저하 요인 사전 제거 타 사업자와의 지속적인 품질비교를 통한 품질 우위 확보 |
| 품질측정 및 분석 관점 | 품질 측정/분석의 집중화 및 자동화 품질 현황 분석의 과학화로 정확한 문제점 도출 및 개선 |

제4장 발신번호 변작 공지사항

제 20 조(발신번호 변작 금지에 관한 조항)

1. 전기통신법 제 84 조에 따라 이용자가 발신번호를 임의적으로 변작하거나 거짓으로 표시하여서는 안됩니다. 위반시 정지나 해지조치 됩니다
단, 전기통신사업법 등 법령, 고시나 지침 등에서 규정한 정당한 사유에 해당하는 경우에는 예외로 합니다.
2. 이용자는 발신번호 변경 요청시, 회사가 정한 신청요건이나 신청절차를 준수하고 관련증빙 서류를 제출하여야 합니다.
3. 이용자가 정당한 사유에 따른 발신번호변경 서비스 신청시 원 번호와 변경번호의 명의인이 동일인으로 동일인으로 증명된 경우에만 한하여 변경서비스를 제공합니다.

제5장 서비스 이용정지

제 21 조(이용정지)

① 회사는 이용고객이 다음 중 하나에 해당하는 경우 해당 이용고객의 서비스 이용을 1 개월 동안의 기간을 정하여 정지할 수 있으며, 그 사실을 해당 이용고객에게 통지합니다. 다만 미리 통지하는 것이 곤란한 경우에는 선조치 후 통지할 수 있습니다.

4. 특정 번호에서 다수의 번호로 국제 전화를 동일한 시간대에 반복적으로 사용하는 경우
5. 특정국가의 다수의 번호로 국제 전화를 대량 또는 동일한 시간대에 반복적으로 사용하는 경우
6. 해외의 특정 번호 국제 전화를 대량 또는 동일한 시간대에 반복적으로 사용하는 경우
7. 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원이 국제전화 및 국내전화 불법호를 확인하여 이용정지를 요청하는 경우
8. 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원이 불법스팸 전송 및 기타 상응하는 불법조치로 인하여 정지를 요청하는 경우
9. 불특정 다수를 대상으로 메시지, 음성통화 등의 방법을 통해 불법적으로 무차별적인 스팸 전송한 사실이 확인된 경우
10. 정보통신망법 제 50 조의 4 에 의거 위반시 역무제공거부 및 영리목적 광고성 정보전송시 통신 제한조치 할 수 있으며 불법스팸을 전송하였다고 확인된 계약자가 이용 중인 다른 번호가 불법스팸에 악용되고 있거나 악용될 우려가 있다는 객관적 정황이 있는 경우에는 그 다른 번호도 이용 정지 할 수 있습니다.
11. 상기 외에 회사가 국제전화 불법호로 확인하는 경우
12. 계약자가 1 개월 이상 연체할 경우 (단, 직권해지 전 고지한 후 정지 가능)

13. 정당한 사유없이 이용실태 확인 등을 거부 또는 방해하며
위약사실을 숨긴 경우
14. 관계법령에 위반하여 서비스를 이용하는 경우
15. 계약자가 서비스를 이용하여 공공의 안녕질서 또는 미풍약속을
해하거나 사전 윤리 심의를 받지 않은 정보가 제공되는 경우
16. 청소년보호법 제 19 제 1 항, 성매매알선 등 행위의 처벌에 관한
법률 제 4 조, 대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률
제 9 조의 2 를 위반하여 수사권한이 있는 행정기관 또는
수사기관에서 특정한 전화번호에 대한 전기통신서비스의
이용정지를 요청한 경우 (3 개월동안 이용정지가능)
17. 제 20 조 발신번호 변작 금지에 관한 조항을 위반 하는경우
18. 국가에 반하는 통신사용이나 사기를 목적으로 사용하는 경우

② 회사는 제①항의 서비스 이용정지를 하는 경우 계약자에게 이용정지 7 일전
까지 통지하여야 합니다. 다만 계약자측의 사유로 통지할 수 없는 경우에는
통지한 것으로 간주하고, 제 20 조 제 1 항 10 호의 경우에는, 이용정지 2 일
이내에(공휴일, 토요일 제외) 통지합니다.

③ 계약자는 제②항의 서비스 이용정지를 통지받은 경우 이의 신청을 할 수 있
습니다.

④ 회사는 이용정지의 사유가 해소되거나 또는 이용자의 요청이 있을 경우,
즉시 해당 고객의 서비스 이용을 가능하게 하여야 합니다.

⑤ 제 ②항의 규정에 의하여 이용정지의 통지를 받은 고객은 그 이용 정지에
대하여 이의가 있을 시에는 방문, 전화, 팩스 등으로 이의를 제기할 수
있습니다. 단, 제 20 조 제 1 항 10 호의 이용정지에 대하여 이의가 있는
경우에는 이용정지를 요청한 기관에 이의제기 하여야 합니다.

제6장 요금

제1절 요금의 종류

제 22 조(요금 및 할인)

- ① 회사가 제공하는 서비스의 종류 및 요금, 적용방법 등은 홈페이지에 정하는 바와 같습니다.(www.ktphone.com)
- ② 회사는 정한 바에 따라 이용요금을 할인할 수 있습니다.
- ③ 제②항에 의한 이용요금의 할인대상, 할인율 등은 별도로 정합니다. 다만, 특수한 경우에 회사는 이용자와 상호 협의하여 별도 계약을 할 수 있습니다.
- ④ 회사는 이용자에게 적용된 할인율이 부적합 것으로 확인될 경우에는 회사가 제공하는 할인율을 조정할 수 있습니다.

제 23 조(시간 적용) 외국에서 한국으로 착신되는 국제통화 가운데 한국에서 요금을 부담하는 통화의 요금은 한국시간을 적용하여 산정합니다.

제2절 요금의 청구

제 24 조(요금의 납입청구서)

- ① 회사는 월액요금의 납입청구서를 납입기일전까지 납입의무자에게 도달하도록 발송합니다. 다만, 요금이 일정금액 이하의 소액인 경우에는 일정기간 누적하여 청구할 수 있습니다.
- ② 회사는 제①항의 규정에 의한 납입청구서가 이용자측의 책임이 없는 사유로 요금의 납입의무자, 그 가족 또는 대리인에게 송달되지 않았음이 인정되는 경우에는 요금의 체납에 대한 가산금의 부과나 그 밖의 불이익 처분을 할 수 없습니다.
- ③ 복수 이용자가 통합고지서를 원할 경우에는 회사에 청구하여야 하며 회사는 기술상 지장이 없는 경우에는 이에 응합니다.

제 25 조(요금의 납입기일 및 납입장소) 회사는 이용자가 요금을 납부하여야 하는 날(이하 “납입기일”이라 한다) 및 장소를 정하여 고지서에 기재합니다.

제 26 조 (납입의무자)

- ① 요금의 납입책임은 서비스를 이용 할 당시의 이용자가 지는 것을 원칙으로 합니다.
- ② 이용자는 제①항의 규정에도 불구하고 납입의무자를 별도로 지정할 수 있으

며, 이 경우 이용자와 납입의무자는 연명으로 이용자의 요금을 납부하겠다는 신청서를 회사에 제출하여야 합니다.

- ③ 제②항의 납입의무자가 별도 지정이 있는 경우의 요금납입 책임은 납입의무자가 제 1 차적으로 지고 납입의무자가 요금을 납입하지 아니할 경우 이용자가 제 2 차적으로 납입책임을 집니다.
- ④ 이용자는 회사가 요금의 청구 및 수납(체납관리 및 이의신청 처리를 포함합니다) 업무에 필요로 하는 정보(이하 “과금수납정보”라 한다.)를 회사에 알려야 합니다. 회사는 이용자가 알리지 아니하는 경우 다른 전기통신사업자가 보유하고 있는 과금수납정보를 제공받아 요금의 청구 및 수납업무에 이용할 수 있습니다.

제 27 조(이의신청)

- ① 납부 또는 청구된 요금에 대하여 이의가 있는 이용자는 납부 또는 청구일로부터 3 월 이내에 회사에 이의신청을 할 수 있습니다.
- ② 회사는 ①항의 규정에 의한 이의신청에 대하여 타당성 여부를 조사하고 그 결과를 이의신청 접수 후 10 일 이내에 이의신청인에게 e-mail 또는 서면으로 통시하여야 합니다.
- ③ 회사는 부득이한 사유로 인하여 ②항에서 정한 기간내에 이의신청 결과를 통지할 수 없는 경우에는 그 사유 및 처리기한을 명시하여 이의신청인에게 통지하여야 합니다.
- ④ 회사는 ②항의 규정에 의한 조사결과 감액조치 해야하는 경우로서 이용자가 이미 납부한 때에는 제 29 조(과납 또는 오납된 요금의 반환)의 규정에 따라 처리하며, 납부하지 않은 때에는 10 일 이내의 납부기한을 다시정하여 납입의무자에게 납입청구서를 발송합니다.

제 28 조(체납요금 등의 징수)

- ① 회사는 요금을 체납한 경우 독촉장을 발부하여 요금 납입을 통지합니다.
- ② 회사는 전항의 경우 요금체납액의 100 분의 2 에 상당하는 금액을 체납된 요금에 가산하여 징수합니다.
- ③ 회사는 이용자 또는 제 3 자가 다른 이용자의 설비, 카드번호 및 비밀번호 등을 사용하여 불법으로 요금을 면탈할 경우 그 면탈한 요금액의 2 배에 해당하는 금액을 징수합니다.

제 29 조(과납 또는 오납된 요금의 반환)

- ① 회사는 서비스에 관한 요금에 과납 또는 오납이 있을 때에는 그 과납 또는 오납된 요금을 일주일이내에 반환하여야 합니다. 다만, 과납 또는 오납한 이용자가 동의 하거나 회사의 반환통지에 대하여 응하지 아니하는 경우에는

이후에 발생하는 요금에서 상계처리하여 이용자에게 요금을 청구할 수 있습니다.

- ② 요금을 반환하여야 할 이용자에게 요금 등의 체납이 있는 경우에는 반환하여야 할 요금등에서 공제하고 반환합니다.
- ③ 선불카드의 과납 또는 오납요금의 반환은 발생한 금액에서 해당카드의 정상사용료를 차감한 금액으로 합니다.

제7장 이용자 보호

제 30 조(이용자보호기구 설치)

- ① 회사는 이용자에 대한 안정된 서비스의 원활한 제공, 편의도모 및 불만사항의 처리를 위하여 1 인 이상의 전담직원을 둔 상설 이용자보호위원회를 설치 운영합니다.
- ② 회사는 객관적, 물리적, 기술적으로 타당한 이용자의 불만이 제기되었을 경우 가능한 최단시일 내에 동 내용을 처리하며, 이용자의 민원사항은 이용자보호기구를 통하여 접수 즉시 처리하고 처리기간이 소요되는 사항은 소요기간을 해당 이용자에게 통지합니다.

제 31 조(손해배상)

- ① 회사는 이용자의 책임없는 사유로 서비스를 이용하지 못한 사실을 이용자가 회사에 통지한 때(그 전에 회사가 그 사실을 안 경우는 알게 된 때)로부터 서비스를 정상화 할 수 있는 통상적인 시간 이상 서비스를 제공하지 못한 경우 손해를 배상합니다.
- ② 회사가 제①항의 규정에 의하여 배상할 손해액은 해당 이용자가 납부한 최근 3 개월분 요금의 일평균 금액에 이용하지 못한 일수(이용자 신고일부터 기산)를 곱한 금액을 기준으로 하여 이용자와 협의하여 배상합니다.
- ③ 제①항과 제②항의 손해가 회사 또는 회사와 협약을 체결한 사업자의 천재지변 또는 불가항력인 사유로 발생한 경우에는 그 손해를 배상하지 않습니다.

제 32 조(통신사업자 선택권 제한 금지) 회사는 특정 시외·국제사업자를 지정하여 이용자의 통신사업자 선택권을 제한하지 아니합니다.

제 33 조(통화내역의 열람) 회사는 이용자정보, 통화내역 등에 대한 열람, 복사 요청이 있을 때에는 본인 또는 위임을 받은 자임을 확인한 후 이에 응합니다. 다만, 관계법령에 따라 수사기관 등의 서면청구가 있는 경우와 기술적으로 불가능하거

나 3 개월이 경과 시는 예외로 합니다.

제 34 조(이용자 불만처리 대책) 회사는 이용자의 불만형태에 따른 대책과 처리절차 및 처리기간을 “별표 1”과 같이 정의하여 시행합니다.

제 35 조(서비스 중단시 대책) 회사는 서비스 중단으로 인한 손해배상 및 대책을 “별표 2”와 같이 정의하여 시행합니다.

제8장 유선전화(시내전화, 인터넷 전화, 지능망 서비스)

제 36 조 (이용권의 양도·승계)

- ① 전화의 이용권을 양도·승계하고자 하는 자는 회사에 신청하여야 하며, 다음 각 호의 경우에만 양도·승계할 수 있습니다. 다음 각 호에도 불구하고 요금고지서 기준으로 최근 3 개월간 연속으로 통화량이 없는 경우에는 명의변경을 제한할 수 있다.
 1. 전화설치 장소에서 실제 이용하는 경우
 2. 가족 간 또는 가족관계 변동에 따라 부득이 필요한 경우
 3. 법인(개인사업한자, 단체 포함) 상호간 사업 양/수도, 합병 등에 의한 명의변경 및 동일 법인의 단순 상호변경
 4. 개인과 법인 상호간(개인사업자, 단체 포함)에는 법인 입·퇴사 후 법인 또는 개인 명의로 변경, 개인 명의를 법인 명의로 변경 후 다시 동일 개인 명의로 변경, 기타 사업의 연속성이 확인되는 경우의 명의변경
- ② 제 ①항의 양도·승계에도 불구하고, 제 ①항 4 호의 개인과 법인 상호간에는 전기통신번호를 기준으로 가입일, 이전의 양도 또는 승계일로부터 3 개월이 경과하지 않은 경우 제한할 수 있습니다.
- ③ 양도·승계에 필요한 서류는 다음 각 호와 같습니다.
 1. 제 35 조 제 ①항 제 1 호의 경우, 전화설치 장소와 동일한 주소가 등재된 주민등록증·등본, 사업자등록증, 법인등기부등본 등의 증명서류 중 1 가지
 2. 제 35 조 제 ①항 제 2 호의 경우, 가족 또는 가족관계 변동을 입증할 수 있는 행정기관에서 발행한 주민등록등본, 가족관계증명서 등의 증명서류 중 1 가지
 3. 제 35 조 제 ①항 제 3 호의 경우, 회사 양수양도 계약서 사본, 회사합병 계약서 사본 등의 증명서류 중 1 가지
 4. 제 35 조 제 ①항 제 4 호의 경우, 재직증명서, 경력증명서, 기타 사업의 연속성을 확인하는 서류 등의 증명서류
 5. 공통서류 : 신분증, 양도·승계 동의서

제 37 조(계약의 해제·해지)

회사는 다음 중 하나의 사유에 해당하는 경우 계약을 해제 또는 해지할 수 있습니다.

- ① 부여 받은 전기통신번호가 판매되는 것으로 확인되는 등 실제 번호사용 의사가 없는 경우
- ② 미래창조과학부의 회수명령 대상의 경우 회사는 다음 각 호 중 하나의 방법으로 이용자에게 고지하여야 합니다. (단, 이용자의 사유로 인해 회사의 고지사실을 확인하지 못하였을 경우 확인한 것으로 간주함)
 1. SMS 발송 또는 TM 실시
 2. 내용증명 발송
- ③ 제 36 조 제 ②항에 따른 고지를 받은 이용자는 고지 내용의 기한 이내에 정당한 사유에 의한 소명 또는 조치사항을 이행한 경우 전화이용권을 회복할 수 있습니다. 다만, 2 차례 이상 회수명령 대상이 될 경우 즉시 해지할 수 있습니다.
- ④ 제 20 조 발신번호 변작 금지에 관한 조항 위반으로 정지되어 소명이 안되는 경우

제 38 조(번호이동성) 번호 판매 중개사이트 등에서 제 3 자에 대한 판매 대상이 되어 미래창조과학부로부터 번호 회수대상으로 분류된 번호는 번호이동 대상에서 제외됩니다.

제9장 기 타

제 39 조(약관의 반영) 전기통신사업자는 사기목적의 전화번호 변작을 예방하기 위해 이용약관에 아래 사항을 반영한다.

- ① 고객 임의의 전화번호 변작 금지 안내
 1. 2015년 4월 16일부터 전기통신사업법 제 84 조의 2(전화번호의 거짓표시 금지 및 이용자 보호)에 따라 정당한 사유 없이 가입자 임의로 본인의 전화번호를 다른 번호로 변경하여 음성전화 발신 및 문자 메시지를 발송할 수 없습니다.
 2. 사설전환교환시스템 해킹으로 인한 전화번호 변작에 대한 민·형사상 책임은 모두 사설교환기 운영자에게 있습니다.
- ② 발신번호 변작방지와 관련한 조치 내역
 1. 자사는 가입자 대상으로 사기목적의 전화번호를 변작하는 행위를 예방하기 위해 아래와 같이 기술적인 조치를 취하였습니다.
 - 당사 관리자가 설정한 발신번호로만 호소통 시스템 구축(상위업체 지원)
 - 국제전화의 경우 009 식별번호 송출(상위업체 지원)
- ③ 책임 및 한계
 1. 자사는 전화번호 변작을 통한 사기범죄를 예방하기 위해 법규를 준수하고, 가입자가 법을 위반시에 관련 법에 따라 조치합니다.

2. 가입자는 전기통신서비스를 사용하는 경우 관련 법규를 준수해야 합니다.
3. 가입자는 정당하지 않은 방법으로 전화번호를 변경하여 발신하는 경우, 번호변작이 발견 시 관련 법규에 따라 과태료가 부과될 수 있습니다.
4. 가입자는 정당하지 않은 방법으로 전화번호를 변경하여 발신하는 경우, 가입자의 통신서비스가 중지나 해지될 수 있습니다.

부 칙

1. 이 약관은 공시한 날부터 시행합니다.
2. 개정 : 2017.04.28

(별표 1)

이용자 불만처리 대책

(별표 2)

서비스 제공 불가능시 대책

(별표 1)

이용자 불안형태별 처리 및 대책

| 불안형태 | 유형 | 원인 | 처리절차 | 대 책 | 처리기간 |
|-------------|--------------|--------------|------------------------|--|------|
| 청구요금 내용 | 요금적용 오류 | 고객의 오인 | 약관을 통해 이해시킴 | 계약시 상세하게 설명하여 발생하지 않도록 사전예방함 | 즉시 |
| | | 당사의 잘못 | 고객에 사과후 정정 | 발생하지 않도록 철저히 확인 검증후 부과 | 2 일 |
| | 청구서 부달 | 고객의 주소 변동 | 재발송 | 고객의 주소 변동시 즉시 연락하도록 요청하고 수시로 주소변동 여부 확인 | 즉시 |
| | | 배달상의 사고 | 고객에 사과 후 재발송 | 배달사고에 대한 문제점 원인분석 및 조치 | 즉시 |
| 세금부가료 관련 | 가산금 이의 | 고객의 잘못 | 상세한 설명을 통해 고객을 이해시킴 | 계약시 상세하게 설명하여 사전예방 | 즉시 |
| | | 당사의 잘못 | 고객에 사과후 정정 | 과금자는 초과금이 발생하지 않도록 주의하며 과금관련업무에 철저를 기함 | 즉시 |
| 서비스제공 관련 | 통화품질문제 발생 | 전송장비관련 | 고객에 사과 및 정정 | 원인규명 후 전송장비 원격정검 as 나 방문정검 | |
| | | 선로상의 문제 | 상세한 설명을 통해 이해시킴 | 방문 정검 조치 | |

(별표 2)

서비스 중단시 대책

| 구분 | | 대 책 | 처리기간 |
|---------------------|----|--|--|
| 당사의 귀책사유로 인한 서비스 중단 | 공고 | 홈페이지공고 또는 계약자에게 직접 통보 | 3 시간 이내 |
| | 조치 | 서비스 정상화를 위한 조치 실행 | 즉시 |
| 천재지변으로 인한 서비스 중단 | 공고 | 홈페이지 공고 및 계약자에 통보 | 3 시간 이내 |
| | 조치 | 서비스 정상화를 위한 조치 실행 | 즉시 |
| 휴폐업으로 인한 서비스 중단 | 공고 | 홈페이지에 공고, 계약자에게 우편으로 통보 (우편 발송이 불가능한 경우 이메일 및 SMS 로 통보) | 서비스 중단 30 일 이전 |
| | 조치 | 동일 계약조건으로 서비스를 유지할 수 있는 타사 서비스 안내 (사업양수도시는 양수도 안내) | |
| | | | 이용요금 과납고객에게 과납금 반환 (과납고객에게 직접통화하여 반환 신청 접수) |