

# 초고속인터넷서비스 등 사업자 전환절차 [원스톱전환서비스] 운영규정

제정 2020. 06. 30[시행 2020. 07. 01]  
개정 2020. 09. 03[시행 2020. 09. 08]  
개정 2021. 11. 04[시행 2022. 02. 01]  
개정 2022. 07. 06[시행 2022. 07. 18]  
개정 2023. 12. 20[시행 2024. 04. 30]



# 목 차

|                           |          |
|---------------------------|----------|
| <b>I. 개 요</b>             | <b>1</b> |
| <b>1. 원스톱전환서비스 도입의 의의</b> | <b>1</b> |
| <b>2. 도입전제사항</b>          | <b>1</b> |
| 가. 이용자 편익 제고              | 1        |
| 나. 사업자 및 서비스간 공정경쟁 기반조성   | 1        |
| 다. 민원발생 최소화 및 책임의 명확화     | 1        |
| 라. 업계의 자율성 증진             | 1        |
| 마. 운영비용의 절감과 합리적인 비용분담    | 1        |
| <b>II. 규 정</b>            | <b>2</b> |
| <b>1. 목 적</b>             | <b>2</b> |
| <b>2. 적용범위</b>            | <b>2</b> |
| 가. 운영규정 적용범위              | 2        |
| 나. 적용 대상사업자 및 서비스         | 2        |
| 다. 신청인 자격 및 요건            | 3        |
| 라. 원스톱전환서비스 운영시간          | 3        |
| 마. 원스톱전환서비스 제한기간          | 4        |
| 바. 전환 신청의 처리유형            | 4        |
| <b>3. 관련 조직간 의무사항</b>     | <b>7</b> |
| 가. 사업자의 의무                | 7        |
| 나. 관리기관의 의무               | 9        |
| 다. 이용자 정보보호 의무            | 10       |
| 라. 위반시 제재사항               | 10       |

|                                 |           |
|---------------------------------|-----------|
| <b>4. 원스톱전환서비스 업무처리 절차</b>      | <b>11</b> |
| 가. 기본적인 전환 신청                   | 11        |
| 나. 전환 신청 취소                     | 22        |
| 1) 해지확인 전 전환 신청 취소              | 22        |
| 2) 해지확인 시 전환 신청 취소              | 24        |
| 3) 개통 전 전환 신청 취소                | 26        |
| <b>5. 민원처리 및 책임</b>             | <b>28</b> |
| 가. 민원의 구분                       | 28        |
| 나. 민원제기 주체                      | 28        |
| 다. 민원접수처 및 접수 방법                | 28        |
| 라. 민원센터 운영 시간                   | 28        |
| 마. 민원처리 절차                      | 29        |
| 바. 접수민원 자료 관리                   | 31        |
| 사. 불법변경 및 민원 중용 발생시 보상          | 31        |
| <b>6. 비용분류 및 회수</b>             | <b>32</b> |
| 가. 비용분류 및 정의                    | 32        |
| 나. 비용분담 및 회수                    | 32        |
| 다. 수익금의 활용                      | 34        |
| <b>7. 사업자간 분쟁 최소화 및 자율 규제방안</b> | <b>35</b> |
| 가. 운영 및 중재를 위한 단계별 조직 구성        | 35        |
| 나. 운영 및 중재를 위한 단계별 조직 운영        | 35        |
| <b>8. 보고 및 조사 협조</b>            | <b>38</b> |
| 가. 정기보고                         | 38        |
| 나. 수시보고                         | 38        |
| 다. 자료제공                         | 38        |
| 라. 조사협조 및 지원                    | 38        |
| 마. 조사요청                         | 38        |

**9. 원스톱전환서비스 전환 신청 정보 대사작업 ..... 39**

가. 대사주기 ..... 39

나. 대사방법 ..... 39

**10. 기타사항 ..... 39**

붙임 1. 초고속인터넷서비스 등 사업자 전환 신청 서식 ..... 40

붙임 2. 해지확인 안내문 서식(변경 후 사업자) ..... 41

붙임 3. 연관상품 정보 ..... 43

붙임 4. 관리기관 전화통화(T/C) 요령 ..... 44

붙임 5. 민원신청 서식 ..... 46

붙임 6. 장애발생 보고서 서식 ..... 47

붙임 7. 장애결과 보고서 서식 ..... 48

붙임 8. 장애관리대장 서식 ..... 49

붙임 9. 제외 대상 BIZ(기업) 상품의 종류 ..... 50

붙임 10. 원스톱전환서비스 운영 및 업무처리 시간 ..... 51

붙임 11. TM 모집시 필수 녹취사항 ..... 52

붙임 12. 해지확인 시 변경 전 사업자 전화통화 매뉴얼 ..... 53

붙임 13. 관리기관 민원(불법전화/이의신청) 전화통화 요령 ..... 54

# I. 개 요

## 1. 원스톱전환서비스 도입의 의의

초고속인터넷서비스 및 이와 결합된 유료방송서비스를 이용하는 가입자가 기존서비스에 대한 사업자 변경을 원할 경우, 변경 후 사업자에게 가입과 기존서비스 해지를 동시에 신청함으로써 이용자 불편사항을 최소화하고 이용자 편익을 증진시키기 위함

## 2. 도입전제사항

### 가. 이용자 편익 제고

요금 등 가입자의 이익이 실현될 수 있도록 서비스의 다양화 및 이용의 기회를 증대시키고 가입자의 편의성을 확보하여야 함

### 나. 사업자 및 서비스간 공정경쟁 활성화

사업자 및 서비스간 경쟁조건이 동등하도록 제도적인 장치가 마련되어야 하며, 경쟁을 활성화하는 기술적 방안이 지속적으로 보완되어야 함

### 다. 민원발생 최소화 및 책임의 명확화

고객 민원(불법·이의신청·기술장애 등)의 발생 예방대책을 수립·운영하고, 발생시 신속한 민원처리 및 원인에 따른 책임을 부여하여 재발 방지하여야 함

### 라. 업계의 자율성 증진

업계에서는 이용자 피해를 발생시키지 않도록 합리적인 운영 합의안을 도출하여 정부보고 후 자율적으로 이를 시행함

### 마. 운영비용의 절감과 합리적인 비용분담

운영을 위한 비용은 합리적인 범위에서 최소한이 되도록 하여야 함

## II. 규 정

### 1. 목 적

방송통신위원회 초고속인터넷서비스 등 사업자 전환절차 운영지침(‘20.06.30)에 따라 사업자 전환의 효율적 운영에 필요한 세부적 사항을 정하기 위함

### 2. 적용범위

#### 가. 운영규정 적용범위

본 운영규정은 초고속인터넷서비스 및 결합판매서비스를 제공하는 사업자와 관리기관, 이용자에 대하여 적용

#### 나. 적용 대상사업자 및 서비스

1) 대상사업자 : KT, SKB(SKB케이블 포함) SKT, LGU<sup>+</sup>, LG헬로비전, 딜라이브, CMB, HCN, KT SkyLife

#### 2) 대상서비스

- 초고속인터넷서비스
- 초고속인터넷서비스와 IPTV 결합판매서비스
- 초고속인터넷서비스와 위성방송 결합판매서비스
- 초고속인터넷서비스와 CATV 결합판매서비스

#### 3) 사업자별 참여 시기

- KT, SKB, SKT, LGU<sup>+</sup>, KT SkyLife : 2020년 7월
- SKB케이블, LG헬로비전, 딜라이브, CMB, HCN : 2022년 7월

#### 다. 신청인 자격 및 요건

- 1) 개인 및 개인사업자 : 명의자 본인 및 대리인(법정대리인 포함)
- 2) 정부기관, 지방자치단체 및 법인·단체(법인명의 제도 적용시)
  - o 대표자 또는 법인, 단체의 대리인
- 3) 요금체납 가입자(1개월 이상)는 대상에서 제외

#### 라. 원스톱전환서비스 운영시간

- 1) 업무시간 : 09:00 ~ 20:00
- 2) 운영업무 휴무일 및 정기 PM일
  - 가) 휴무일 : 법정공휴일
  - 나) 정기 PM일 : 매월 4주 일요일
- 3) 업무시간 및 휴무일의 예외
  - 가) 원스톱전환서비스 운영에 곤란한 상황이 발생하여 관리기관에서 사전 통보한 경우
  - 나) 원스톱전환서비스 업무처리를 위한 불가피한 사유로 운영시간에 예외가 필요하여 관리기관 및 사업자간 협의하여 결정한 경우
  - 다) 기타사항
    - (1) 당일 개통은 14시 이전 접수분만 신청 가능(단, 토요일 제외)
      - ※ 전환 신청 당일 개통과 해지를 요청한 접수건에 해당되며, 일반 접수건과 동일한 절차에 의해 처리하되 관리기관 T/C 절차는 생략
    - (2) 개통희망일 및 해지희망일은 접수일로부터 30일 이내로 함
    - (3) 전환 신청 접수에 따른 MMS 발송, MMS 미인증에 따른 해지확인 통화 시점과 개통완료 시점에 따른 해지처리 시점은 다음과 같다.

(가) 전환 신청 접수 시점에 따른 MMS 발송 및 해지확인 통화 시점

| 접수요일      | 접수시간          | MMS 발송                   | 최초 해지확인 통화           |
|-----------|---------------|--------------------------|----------------------|
| 월요일 ~ 금요일 | 09:00 ~ 17:00 | 전산심사<br>결과 통보 후<br>5분 이내 | 당일 1시간 이내            |
| 월요일 ~ 목요일 | 17:00 ~ 20:00 |                          | 제1영업일(토요일 제외) 10시 이전 |
| 금요일       | 17:00 ~ 20:00 |                          | 제1영업일(토요일 제외) 12시 이전 |
| 토요일       | 09:00 ~ 20:00 |                          | 제1영업일(토요일 제외) 17시 이전 |

(나) 개통완료 시점에 따른 해지처리 시점

| 개통시간         | 해지처리 시간       |
|--------------|---------------|
| 09시 ~ 20시 이전 | 당 일           |
| 법정공휴일        | 제1영업일(토요일 제외) |

※ 세부내용 : “붙임 10” 참조

#### 마. 원스톱전환서비스 제한기간

○ 원스톱전환서비스를 통해 개통이 완료된 시점으로부터 3개월

#### 바. 전환 신청의 처리 유형

1) 단수회선의 전환 신청(기본적인 전환 신청)

○ 기본적인 전환 처리 : 단수의 회선을 보유한 가입자가 변경 전 사업자에서 변경 후 사업자로 전환한 경우

2) 복수회선의 전환 신청(기본적인 전환 신청)

○ 기본적인 전환 처리 : 복수의 회선을 보유한 가입자가 변경 전 사업자에서 변경 후 사업자로 전환한 경우

3) 전환 신청 후 취소

가) 단수 혹은 복수의 회선을 보유한 가입자가 원스톱전환서비스를 통하여 전환 신청 후 그 전환을 취소한 경우

나) 전환 신청 후 취소는 다음 3가지로 구분한다.

- (1) 해지확인 전 전환 신청 취소
- (2) 해지확인 시 전환 신청 취소
- (3) 개통 전 전환 신청 취소

○ 전환 신청인이 희망하는 개통 및 해지희망일 이전의 전환 취소 신청건만 해당

#### 4) 전환 신청(접수) 기준

가) 신청(접수) 가능

- (1) 개인명의\* 또는 법인명의\*\*로 개통된 초고속인터넷 상품
- (2) 개인명의 또는 법인명의로 개통된 초고속인터넷 및 유료방송서비스 결합상품
- (3) 개인명의 또는 법인명의로 개통된 초고속인터넷 및 유료방송서비스 결합상품 중 단독서비스가 가능한 유료방송서비스(위성방송, CATV)를 제외한 초고속인터넷 상품
- (4) 단, (1) ~ (3)은 1개의 주소지에 4회선 이하여야 한다.

\* 개인명의 : 주민등록번호, 사업자등록번호, 외국인등록번호

\*\* 법인명의 : 법인등록번호

나) 신청(접수) 불가능

- (1) 신청(접수)가능 기준을 초과하는 초고속인터넷 서비스 및 유료방송 서비스 각 5회선 이상인 상품
- (2) BIZ(기업용) 상품 : “붙임 9” 참조
- (3) 유료방송 단품 : 초고속인터넷서비스와 결합되어 있지 않은 유료 방송(IPTV, 위성방송, CATV) 상품
- ※ (2), (3) 항목은 제도 시행 후 도입 검토 추진
- (4) 동일한 주소지에서 사용중인 복수의 초고속인터넷서비스 및 유료 방송서비스 중 일부 회선만 분리하여 전환을 신청한 경우

다) 신청접수 기준 요약

| 구 분              | 서비스명 | 회선수 |     |     |     |        |
|------------------|------|-----|-----|-----|-----|--------|
|                  |      | 1회선 | 2회선 | 3회선 | 4회선 | 5회선 이상 |
| BIZ(기업용)<br>상품 외 | A    | ○   | ○   | ○   | ○   | ×      |
|                  | B    | ○   | ○   | ○   | ○   | ×      |
|                  | C    | ○   | ○   | ○   | ○   | ×      |
|                  | D    | ○   | ○   | ○   | ○   | ×      |
|                  | E    | ○   | ○   | ○   | ○   | ×      |
| BIZ(기업용)<br>상품   | F    | ×   | ×   | ×   | ×   | ×      |
|                  | G    | ×   | ×   | ×   | ×   | ×      |
|                  | H    | ×   | ×   | ×   | ×   | ×      |

- ※ 명의(개인, 법인, 사업자, 외국인 등), 건물형태(아파트, 주택, 오피스텔 등), 서비스 형태(임대업, 숙박업) 등과는 관계없이 신청접수 기준에 따라 전환대상을 구분
- ※ BIZ(기업용) 외 상품 : 운영규정 "붙임 9" 제외 대상 Biz(기업)상품의 종류에 열거된 서비스 외에 모든 초고속인터넷 및 유료방송서비스
- ※ BIZ(기업용) 상품 : 운영규정 "붙임 9" 제외 대상 Biz(기업)상품의 종류에 열거된 서비스

라) 신청(접수) 제외

- 전용회선 상품 : 초고속인터넷서비스가 아닌 전용회선 상품

마) 적용시기

| 구 분         | 20년        |     | 21년 |     |     |     | 22년 |     |     |     |
|-------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
|             | 3/4        | 4/4 | 1/4 | 2/4 | 3/4 | 4/4 | 1/4 | 2/4 | 3/4 | 4/4 |
| 개인상품        | ●          | ●   | ●   | ●   | ●   | ●   | ●   | ●   | ●   | ●   |
| 개인상품(5회선이상) | 시행 후 도입 검토 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| BIZ(기업용)상품  | 시행 후 도입 검토 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 유료방송 단품     | 시행 후 도입 검토 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |
| 전용회선        | 제외상품       |     |     |     |     |     |     |     |     |     |

바) 전환 신청에 따른 연관상품처리 방법

(1) 연관상품의 정의

- (가) 별도의 이용약관을 통하여 가입한 서비스로 초고속인터넷서비스 해지 시 사용조건(요금, 할인율 등)의 변경이 발생하는 상품으로 해지되는 별개로 지속적으로 이용 가능한 상품

(나) 별도의 이용약관을 통하여 가입한 서비스로 초고속인터넷서비스  
해지 시 지속적인 서비스를 제공할 수 없는 상품

(2) 연관상품 처리방법

o 연관상품이 존재할 경우 변경 전 사업자는 전환 신청인에게 사용  
조건 변경사항 및 해지를 안내하고 이에 대한 동의를 받아야 함

### 3. 관련 조직간 의무사항

#### 가. 사업자의 의무

1) 금지행위

가) 신청권자의 의사에 반하여 신청서 또는 전환신청 증빙자료를 허위로  
작성하는 행위

나) 신청권자의 사업자 전환신청을 강요하거나 전환신청 후 신청 의사를  
취소하도록 유도하는 행위

다) 전환신청 후 해지완료시까지 관리기관을 통해 취득한 가입자 정보 등  
전환신청 정보를 마케팅에 활용하는 행위

라) 전환신청을 접수한 이후 해지를 지연 또는 누락하는 등 해지를 제한  
하는 행위

마) 결합판매서비스 해지, 할인반환금(서비스요금, 장비임대료) 등에 대한  
정보를 제공하지 않거나 과장하여 안내하는 행위

2) 전환 신청 증빙자료의 범위

전환 신청을 위한 증빙자료는 전환 신청서, 전자청약서, 녹취 등으로 하되  
자필서명, 전자서명, 본인인증 또는 동의의사 표시 등을 반드시 확인  
하여야 함

3) 전환 신청 증빙자료의 보관기간

변경 후 사업자는 전환 신청서 및 증빙자료(녹취 등)를 전환신청 접수 후 1년간 보관하여야 함

4) 원스톱전환서비스 활용도 증대

사업자는 전환 신청을 위한 시스템 등을 구축하고 가입자 정보보호 및 데이터 유출방지 등 원활한 전환 업무처리를 위하여 관리기관과 전용회선을 구축하여야 함

5) 구축비 및 운영비의 분담

사업자는 관리기관의 원스톱전환서비스 업무수행에 필요한 제반 시설, 장비의 구축비용 및 운영비용을 분담하여야 함

6) 처리절차 및 전산입력 절차 준수

원스톱전환서비스를 활용하는 대상사업자는 전환 신청 처리절차에 따른 업무처리 순서 준수 및 서류작성, 전산입력 등을 철저히 하여야 함

7) 해지확인 MMS 인증 또는 해지확인 전화 수신 안내

변경 후 사업자는 전환을 이용하는 가입자에게 변경 전 사업자의 MMS 인증 또는 해지확인 전화 수신에 대한 설명을 충분히 하여야 하며, 필수 사항(할인반환금, 장비임대료, 해지희망일, 연관상품 등)에 대하여 안내하여야 함

8) 신청인 확인

변경 후 사업자가 전환 신청을 받을 경우에는 본인 확인과 전환 신청 의사 확인을 하여야 하며, 법인 등으로부터 전환 신청을 받은 경우에는 반드시 신청인의 직인 또는 법인인감이 날인된 신청서와 필요서류(법인인감, 위임장, 대리인 신분증 사본 등)를 징구하여야 함

#### 9) 민원 발생 억제 및 해결

사업자 및 관리기관은 전환 신청 관련 민원 해결을 위하여 변경 전·후 사업자·관리기관간 핫라인 개설과 전담인력을 운용하고, 민원처리와 관련한 실시간 처리상황과 정보교환을 할 수 있도록 함

#### 10) 원스톱전환서비스 이용자 민원의 처리

원스톱전환서비스 진행과정에서 발생하는 이용자 민원 중 변경 전·후 사업자간 귀책사유가 불분명한 경우 변경 후 사업자가 우선 처리함을 원칙으로 함. 다만, 변경 후 사업자는 해당건의 조정을 위하여 조정위원회 개최를 요구할 수 있음

### 나. 관리기관의 의무

- 1) 각 사업자로부터 독립적이어야 하며, 각 사업자에 대하여 비차별적이고 중립적이어야 함
- 2) 신청인의 선택권 보장 및 추가적 불편 초래를 최소화를 통하여 민원 발생을 최소화 하여야 함
- 3) 업무상 취득한 기업 비밀 및 가입자 정보의 외부유출을 금함
- 4) 관리기관은 건당 업무처리 수수료로 운영함을 원칙으로 하며, 실비로 운영되도록 비용의 최소화에 기여하여야 함
- 5) 관리기관은 원스톱전환서비스 운영과 관련하여 취득하게 된 정보를 1년간 보관하여야 하며, 관련 정보의 보호를 위해 내부보안관리지침을 정하여 운영하여야 함
- 6) 관리기관은 방송통신위원회의 요청이 있을 경우 신청증빙자료(신청서, 녹취파일 등)를 사업자로부터 제출받아 방송통신위원회에 제출하여야 함

#### 다. 이용자 정보보호 의무

- 사업자 및 관리기관은 전환 신청과 관련하여 취득·보유·보관 또는 관리하는 이용자 정보를 다른 목적으로 사용하거나 외부로의 유출을 금함
- 1) 재사용금지 : 전환 신청을 위하여 수집된 개인정보(성명, 생년월일, 주소 등)의 경우 최초 접수시 1회에 한하여 사용하며 재사용을 금함
- 2) 타목적 사용금지 : 전환 신청을 위하여 수집된 개인정보의 경우 제공자의 동의 없이 다른 목적으로 사용하여서는 안됨
- 3) 정보유용금지 : 다른 상품 이용을 목적으로 수집된 개인정보의 경우 제공자의 동의 없이 전환 신청을 목적으로 사용하여서는 안됨
- 4) 관리책임 : 전환 신청과 관련하여 수집된 개인정보의 관리책임은 해당 사업자에게 있음

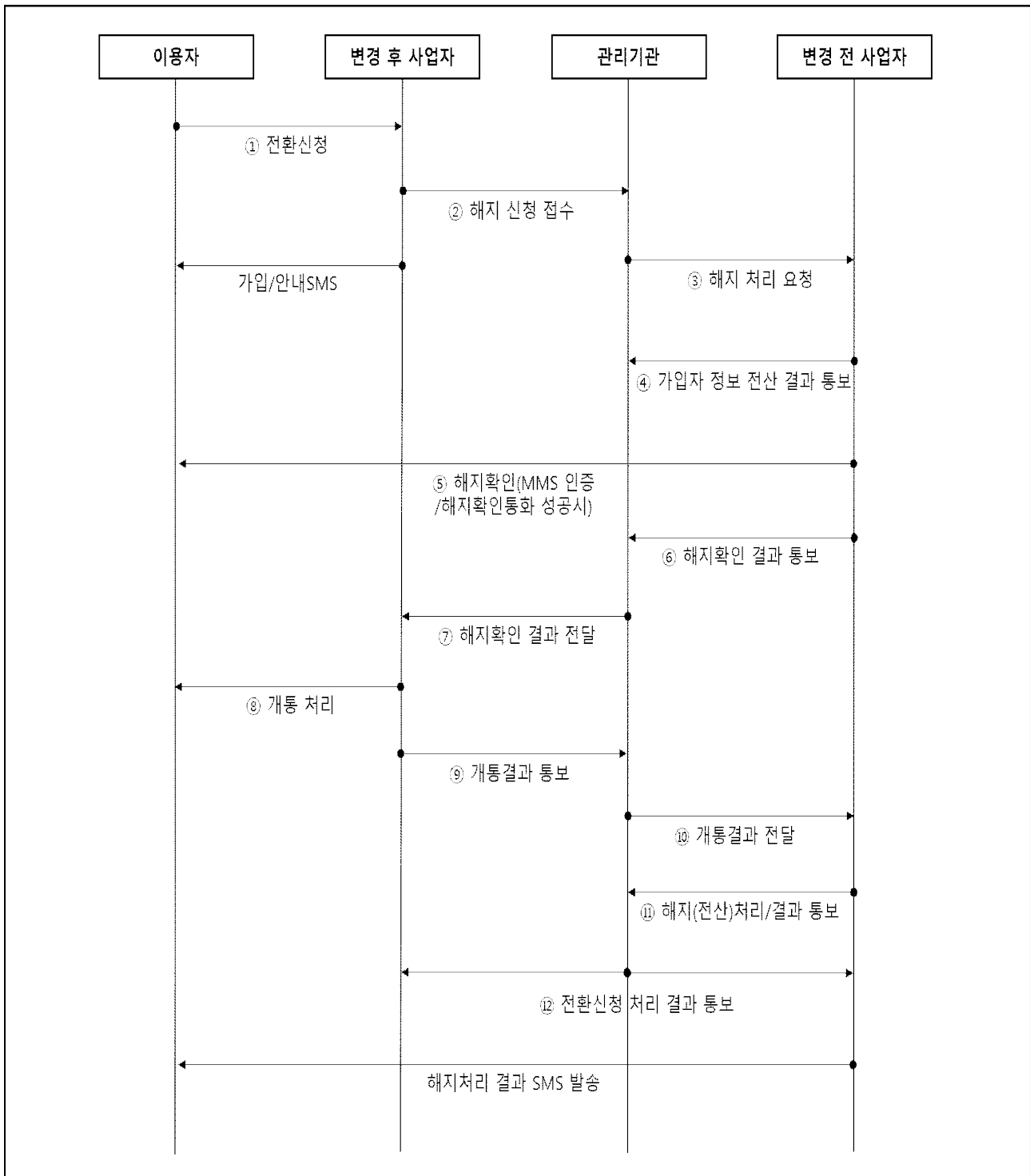
#### 라. 위반시 제재사항

- 1) 위반판단 : 조정위원회
- 2) 결정방법 : 조정위원회에서 합의로 결정

## 4. 원스톱전환서비스 업무처리 절차

### 가. 기본적인 전환 신청

#### 1) 업무처리흐름도



## 2) 전환 신청(이용자 → 변경 후 사업자)

가) 신청방법 : 직접방문, 전화, FAX, 온라인(사업자 홈페이지)

나) 개인명의

(1) 신청인 및 대리인이 신청서, 전화(녹취)를 이용하여 신청

(2) 본인확인 : 변경 후 사업자가 본인 확인 후 해당 증빙자료를 보관

(가) 신청서(직접방문, Fax, 온라인) 신청

o 신청자의 인장날인, 자필 서명된 신청서 또는 이에 준하는 전자  
청약서와 신분증 사본에 준하는 본인인증. 단, 대리작성의 경우  
명의인의 위임장에 인감도장 날인 및 인감증명서, 대리인 신분증 확인

o 복사기, 팩스 등을 이용한 기계적 복사물 또는 사진기, 디지털카메라,  
스캐너 등을 이용한 촬영본의 출력물

o 명의자가 미성년자일 경우 법정대리인 증빙서류 첨부

(나) 전화신청 : 녹취파일 보관

o 주민등록번호/발행일자, 운전면허번호, 휴대폰 인증, 신용카드 인증

다) 정부기관, 지방자치단체 및 법인 기타 단체명의(법인명의 제도 적용시)

(1) 신청인이 직접 방문, FAX 등을 이용하여 신청

(2) 변경 후 사업자는 전환 신청 필요서류를 징구 후 보관

(3) 필요서류

(가) 법인인감증명서

(나) 사업자등록증(법인) 또는 고유번호증(공공기관)

(다) 위임장(법인인감 날인), 위임공문(직인 날인)

(라) 대리인 신분증 사본

라) 신청서 접수 시 변경 후 사업자의 필수 확인 및 안내사항

(1) 신청인 본인 여부 확인

(2) 변경 전 사업자 MMS 인증 또는 해지확인 전화 수신 안내

(3) 해지 희망일 및 개통 희망일 확인

(4) 전환 신청에 따른 결합판매서비스, 부가서비스 해지 안내

- (5) 전환 신청에 따른 연관상품 조건변경 및 해지 안내
- (6) 전환 신청 관련 공지사항 안내
- (7) (4) ~ (6) 항목은 “붙임 2”를 참조하여 안내 실시
  - o 공지사항 안내 표준문구(예시)

안녕하십니까? 00사입니다. 귀하께서는 00월 00일 당사의 초고속인터넷서비스 및 IPTV(위성방송, CATV)서비스에 가입을 신청하셨으며, 기존에 사용하시던 00사의 초고속인터넷, IPTV(위성방송, CATV)서비스의 해지를 신청하셨습니다. 기존 서비스의 원활한 해지를 위하여 00사의 MMS 인증 또는 해지 확인 전화를 반드시 수신하여 할인반환금 및 장비임대료 반환금 등을 자세히 안내받으시길 바랍니다. MMS 미인증 및 해지확인전화 미수신시 전환 신청이 취소 될 수 있음을 안내드립니다.

- (8) 서비스권역 변경 정보(변경 전 사업자가 MSO 사업자인 경우에 한함)
- 3) 전환 신청 접수(변경 후 사업자 → 관리기관)
- 가) 접수방법 : 전용회선을 통한 온라인(On-Line) 접수
  - 나) 접수내용 : 신청정보파일
    - (1) 신청인정보 : 성명, 연락처, 생년월일, 가입자와의 관계
    - (2) 가입자정보 : 고객구분, 변경 전·후 사업자명, 성명(법인명), 생년월일  
(사업자등록번호, 법인번호), 연락처(일반전화, 핸드폰), 기존 설치주소,  
서비스권역 변경 정보
    - (3) 기타정보 : 개통희망일, 해지희망일
- 4) 전환 신청 전달(관리기관 → 변경 전 사업자)
- 가) 전달방법 : 전용회선을 통한 온라인(On-Line) 접수
  - 나) 전달내용 : 전환 신청 접수 정보(신청정보)
- 5) 가입자 정보 전산확인 결과 전달(변경 전 사업자 → 관리기관)
- 가) 전달방법 : 전용회선을 통한 온라인(On-Line) 접수
  - 나) 전달내용 : 가입자 정보 전산확인 결과
    - (1) 정상(변경 전 사업자의 해지확인 방법 포함)
    - (2) 원부 변경 처리중(고객 계약사항 변경 진행중)
    - (3) 해당 초고속인터넷서비스(유료방송결합상품 포함) 이용정지
    - (4) 중복 전환 신청

- (5) 가입자명 오류
- (6) 생년월일 · 법인등록번호(사업자등록번호) · 외국인등록번호 오류
- (7) 설치주소 오류
- (8) 요금 체납 여부
- (9) 서비스명, 시설정보, 서비스 기술방식(중 택1)

다) 기타사항 : (5) ~ (7)번 항목에 대하여 관리기관은 변경 후 사업자에게 5회에 한하여 재확인을 요청할 수 있다.

라) 전산확인 결과처리 규정 시간 : 5분 이내

#### 6) 해지확인(변경 전 사업자 → 이용자)

가) 변경 전 사업자의 해지확인 MMS 발송

- (1) MMS 발송 시점 : 전산심사 결과 통보 후 5분 이내
- (2) MMS 인증 유효시간 : MMS 발송 후 40분
- (3) MMS 발송 대상
  - (가) 개인명의 : 가입자
  - (나) 법인명의 : 신청인
- (4) MMS 발송 표준 문구(예시)

○○고객님. 오랫동안 △△와 함께해주셔서 감사합니다. 고객님의 신청하신 서비스 해지를 위해 안내 드립니다. 본 문자메시지 수신 시간 이후 40분 이내에 아래 원스톱 전환 신청 동의 URL을 눌러 해지 확인을 부탁드립니다.(40분이 지난 후 URL을 누른 경우에는 확인이 불가하고, 별도의 전화(1588-4009)를 통하여 연락드리도록 하겠습니다.)

1. 전환서비스 접수일 : 20xx년 x월 x일
  2. 서비스 해지희망일 : 20xx년 x월 x일
  3. 서비스별 약정기간 안내
    - 가. 초고속인터넷 : 20xx년 x월 x일 ~ 20xx년 x월 x일
    - 나. IPTV : 20xx년 x월 x일 ~ 20xx년 x월 x일
  4. 청구예정금액 : 00,000원(서비스 해지희망일 기준, 부가세 포함)
    - 가. 할인반환금 : 00,000원
      - 1) 초고속인터넷 : 00,000원
      - 2) IPTV : 00,000원
      - 3) 장비임대 반환금 : 00,000원
    - 나. 이용요금(예상) : 00,000원(전월 ~ 해지희망일 기준 이용요금)
  5. 서비스 해지 신청 주소 : 서울특별시 강남구 봉은사로 \*\*\*, \*\*\*동 \*\*\*\*호
  6. 초고속인터넷 해지신청에 따라 결합상품, 부가서비스 등의 할인혜택이 축소될 수 있습니다.
  7. 전환 신청 동의 링크 : <https://○○○○>
- 더 자세한 내용을 알고 싶으시면 고객센터(00-0000-0000)로 연락주시기 바랍니다.

(5) MMS 발송 제외 대상 접수건

(가) 법정동(도로명) 내 주소지가 2개 이상인 경우

(나) 전환대상 서비스 이외에 연관상품(인터넷전화 포함)이 존재하는 경우

(다) 휴대폰 미소지자(MMS 수신 불가능 이용자 포함)인 경우

나) 변경 전 사업자 해지확인 통화

(1) 해지확인 통화 대상 접수건 : MMS 발송 제외 대상 접수건

(2) 통화횟수 : 최대 3회

(3) 통화시점

(가) 최초통화 : 1시간 이내

(나) 최종통화 : 2시간 이내

(다) 접수시점에 따른 해지확인 통화 시점 : 접수 신청 시점이 17시 00분 이후 인 경우 익일(제1영업일, 토요일 제외) 10시까지 최초 해지 확인 통화 절차 진행(금요일, 토요일 제외)

(라) 11:00~13:00 까지 변경 전 사업자에게 접수된 해지확인 통화는 최초통화 2시간 이내, 최종통화 3시간 이내로 함

(4) 통화방법 : 1회당 발신음 기준 5회 이상 10회 미만

(5) 통화대상

(가) 개인명의 : 가입자(본인 확인 후 대리인에게 위임 가능)

(나) 법인명의 : 신청인

(6) 주소지 관련 사항 처리 방안

o 2개 이상의 복수 주소인 경우 : 변경 후 사업자로부터 전달받은 주소를 활용하여 서비스 해지 및 장비 회수를 위한 주소를 확인

라) 해지확인 내용

(1) 가입자(명의자) 및 전환 신청인 확인

(2) 전환 신청 의사 및 신청 서비스 확인

(3) 해지에 따른 미납요금, 할인반환금, 장비임대료 등 비용 안내

(4) 장비회수 일자 확인 및 조정, 고객불편사항 확인

(5) 연관상품 이용자에 대한 서비스 조건변경 및 해지 안내 등

(6) 해지확인시 이용자의 요청이 없는 해지의사 재확인, 해지취소 권유,

## 추가 혜택 제공 안내 금지

※ 변경 전 사업자 해지확인 안내 사항은 "붙임 12" 참조

### 【연관상품 정의】

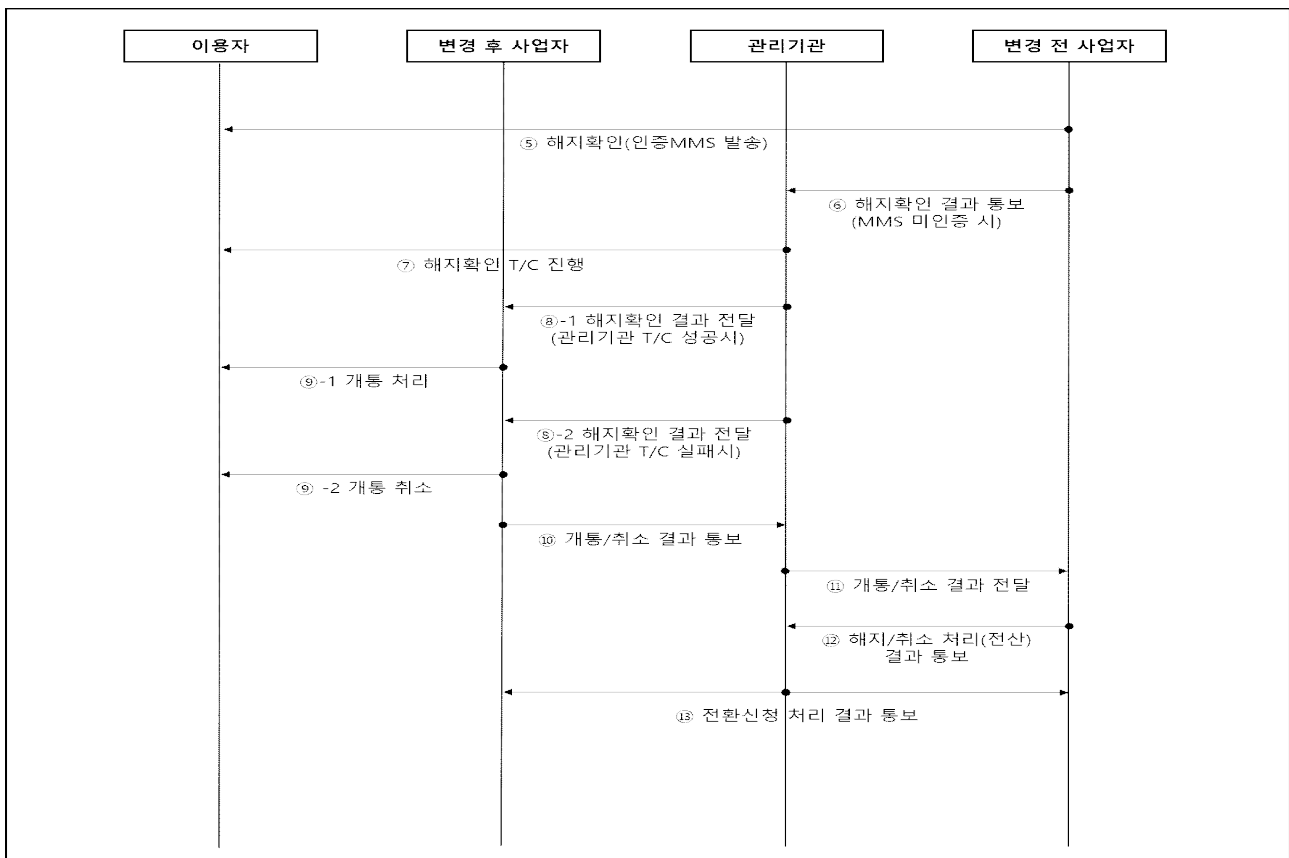
| 구 분   | 정 의                                                                                                                                                                                                                  | 비 고       |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 연관상품  | <ul style="list-style-type: none"> <li>별도의 이용약관을 통하여 가입한 서비스로 초고속인터넷서비스 해지 시 사용조건(요금, 할인을 등)의 변경이 발생하는 상품으로 해지와는 별개로 지속적으로 이용 가능한 상품</li> <li>별도의 이용약관을 통하여 가입한 서비스로 초고속인터넷서비스 해지 시 지속적인 서비스를 제공할 수 없는 상품</li> </ul> | 동의사항      |
| 부가서비스 | <ul style="list-style-type: none"> <li>초고속인터넷서비스 이용약관에 포함되어 초고속인터넷서비스 해지 시 지속적인 서비스를 제공할 수 없는 상품</li> </ul>                                                                                                          | 안내(통보) 사항 |

※ 연관상품 정보 : "붙임 3" 참조

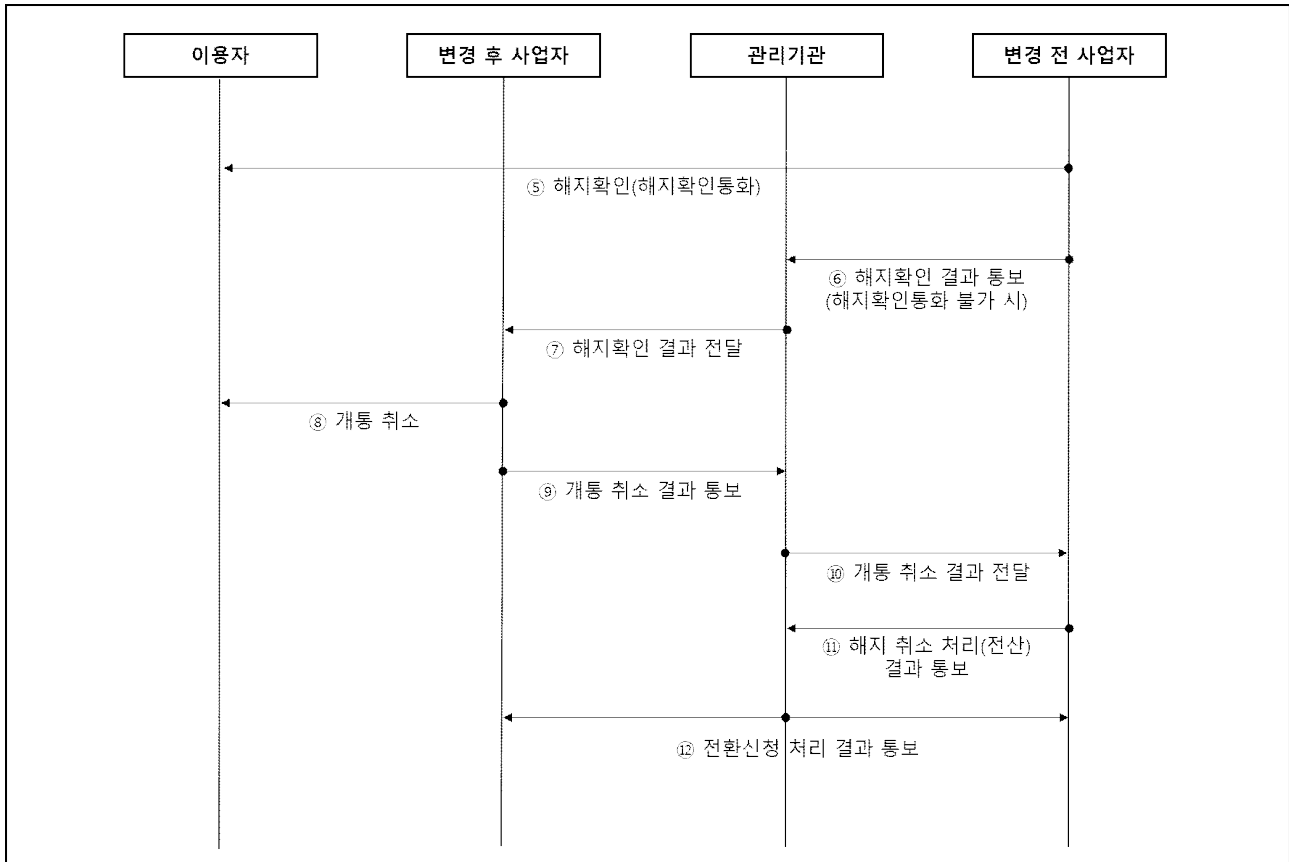
마) 해지확인 불가시(MMS 미인증 시, 해지확인 통화 불가 시) 처리방안

(1) 업무처리 흐름도

(가) MMS 미인증 시



## (나) 해지확인 통화 불가 시



## (2) 처리 절차

### (가) 해지확인 불가 전환 신청인 정보 제공(변경 전 사업자 → 관리기관)

- 해지확인 불가 전환 신청인 : 변경 전 사업자의 MMS 인증 유효시간 경과 및 해지확인 통화 불가 신청인
- 변경 전 사업자는 해지확인 절차에 따른 MMS 인증 유효시간 내 미인증 시 즉시 관리기관에 T/C 확인 접수
  - 변경 전 사업자의 MMS 인증 유효시간(최대 20분) 경과 후 접수건은 해지확인 결과 미전송 접수건은 관리기관이 자동 T/C 진행
- 변경 전 사업자의 해지확인 통화 대상 접수건 중 해지확인 불가 접수건은 전환 실패 처리
  - 변경 전 사업자의 해지확인 통화 유효시간(최대 2시간) 경과 후 해지확인 결과 미전송 접수건은 자동 실패 처리(관리기관 T/C 미진행)

(나) 해지확인 T/C 실시(관리기관 → 이용자)

(다) 해지확인 T/C 통화 성공시 : 개통처리 요청(관리기관 → 변경 후 사업자)

(라) 해지확인 T/C 통화 실패시 : 개통취소 요청(관리기관 → 변경 후 사업자)

### (3) 관리기관 T/C 확인 방법

(가) 통화시도 횟수, 시점, 간격 및 방법

- 통화횟수 : 3회
- 통화시점 : T/C 접수 시점 기준 20분 이내
- 통화간격 : 최초통화 실패시 20분 간격
- 통화방법 : 발신음 기준 5회 이상 10회 미만

(나) T/C 확인 접수 시점에 따른 해지확인 처리 방법

- 접수 시점이 17:40 이후 인 경우 익일(제1영업일 : 토요일 제외) 오전 까지 처리

(다) 관리기관 T/C 확인 내용

- 가입자(명의자) 및 전환 신청인 확인
- 전환 신청 진위 여부 확인
- 최종 해지 의사 확인
- 변경 전 사업자 해지확인 MMS 수신 여부 확인

(라) T/C 확인 대상 : 가입자(본인 확인 후 대리인에게 위임 가능)

(마) T/C 결과의 판단 및 처리방법

| 구 분    |     | 내 용                                                               | 처리방법          |
|--------|-----|-------------------------------------------------------------------|---------------|
| T/C 성공 | 정 당 | ○ 전환 신청인의 자격이 합당하고 가입자가 전환 신청 사실을 인정하며, 전환 신청에 대한 최종 해지의사를 확인한 경우 | ○ 해지승인 처리     |
|        | 부 당 | 부적합                                                               | ○ 전환 신청 취소 처리 |
|        |     | 불 법                                                               |               |
| T/C 실패 |     | ○ 전환 신청인과 통화가 되지 않는 경우<br>○ 전환 신청인이 신청 사실을 잘 모르는 경우               |               |

바) 휴대폰 미소지 가입자 등에 대한 처리 방법

(1) 유선전화를 통해 직접 안내

(2) 해지확인 전화 안내를 받을 수 없는 명의인에 대한 처리

o 변경 후 사업자는 법정대리인에게 증빙서류를 제출 받아 확인 후  
해당 증빙서류는 변경 후 사업자가 보관하여야 함

o 변경 전 사업자는 법정대리인에게 해지확인 통화를 실시

사) 해지확인 완료 후 할인반환금 및 장비임대료 표준 문구(MMS)(예시)

초고속인터넷서비스 전환 신청에 따른 할인반환금 및 장비임대료 안내입니다.

1. 고객정보

o 고객명 : 000님, 연락처 : 010-0000-0000

2. 전환 신청 서비스 : 초고속인터넷(라이트), IPTV(고급형)

3. 전환 신청 시 소멸되는 혜택

o 결합상품 : IPTV / 0,000천원, 포인트(마일리지) : 0,000점, 서비스 등급 : 00등급 → 00등급

4. 할인반환금 및 장비임대료

o 요금할인반환금 : 0,000원(약정잔여기간 0년 0월)

o 장비임대료반환금 : 0,000원(약정잔여기간 0년 0월)

더 자세한 안내는 0000사 고객센터(0000-0000)로 연락주시기 바랍니다.

아) 권역변경에 따른 할인반환금 면제 안내 표준 문구(MMS)(예시)

안녕하십니까? 00사입니다. 귀하께서 신청하신 원스톱전환서비스에 따라 당사의 서비스 제공이 불가능하며 할인반환금이 청구됨을 안내 드립니다. 이에, 할인반환금 면제를 위하여 변경된 주소지에 대한 증빙서류를 아래와 같이 제출하고 당사 0000-0000으로 연락주시길 바랍니다.

o 제출방법 : FAX(000-0000-0000) 또는 이메일 : 0000@0000.000

7) 해지확인 결과 통보(변경 전 사업자 → 관리기관 → 변경 후 사업자)

가) 통보방법 : 전용회선을 통한 온라인(On-Line) 접수

나) 통보내용 : 해지확인 결과

o 해지확인 전산처리 결과

8) 개통 결과 통보 및 전달(변경 후 사업자 → 관리기관 → 변경 전 사업자)

가) 통보방법 : 전용회선을 통한 온라인(On-Line) 접수

나) 통보내용 : 개통처리 결과(성공, 실패, 변경)

- 다) 통보시기 : 변경 후 사업자는 개통처리 결과를 관리기관에 즉시 통보하여야 함.  
단, 개통처리 결과가 제3영업일(서비스운영일 기준) 15시까지 관리기관에 전달되지 않을 경우, 관리기관은 해당건을 개통실패(해지취소) 처리
- 라) 기타사항 : 변경 후 사업자는 고객이 개통희망일 변경을 요청할 경우 반드시 “개통희망일” 변경 신청을 하여야 함

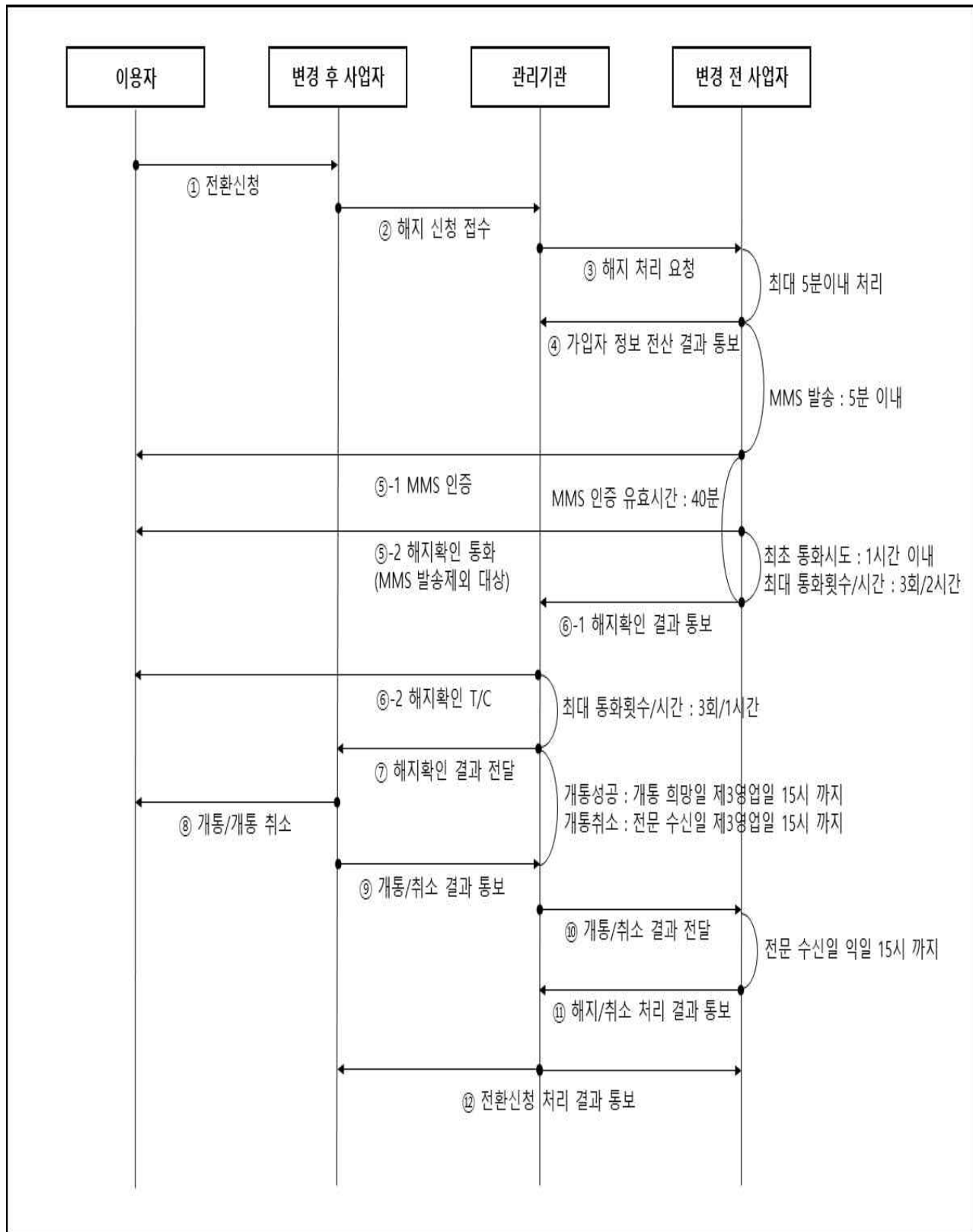
#### 9) 해지(전산) 처리/결과 통보(변경 전 사업자 → 관리기관)

- 가) 통보방법 : 전용회선을 통한 온라인(On-Line) 접수
- 나) 통보내용 : 해지처리 결과
- 다) 기타사항
  - (1) 고객이 별도로 해지일을 지정한 경우를 제외하고 변경 전 사업자는 관리기관으로부터 변경 후 사업자의 개통 결과 통보일 기준 제1영업일 (서비스운영일 기준) 15시 까지 관리기관에 해지 처리결과를 통보
  - (2) 변경 전 사업자 해지처리 시점
    - o 해지희망일이 도래하거나 경과한 후에도 변경 후 사업자로부터 개통완료 전문이 수신된 경우에 한하여 기존 서비스를 해지할 수 있음
    - o 단, 해당 건에 대한 민원(이용요금 포함) 등의 처리 책임은 변경 후 사업자에게 있음

#### 10) 개통 및 해지처리 결과 통보(관리기관 → 변경 전·후 사업자)

- 가) 통보방법 : 전용회선을 통한 온라인(On-Line) 접수
- 나) 통보내용 : 전환 신청 처리 결과
  - (1) 전환 신청 접수건에 대한 개통처리 결과
  - (2) 전환 신청 접수건에 대한 해지처리 결과

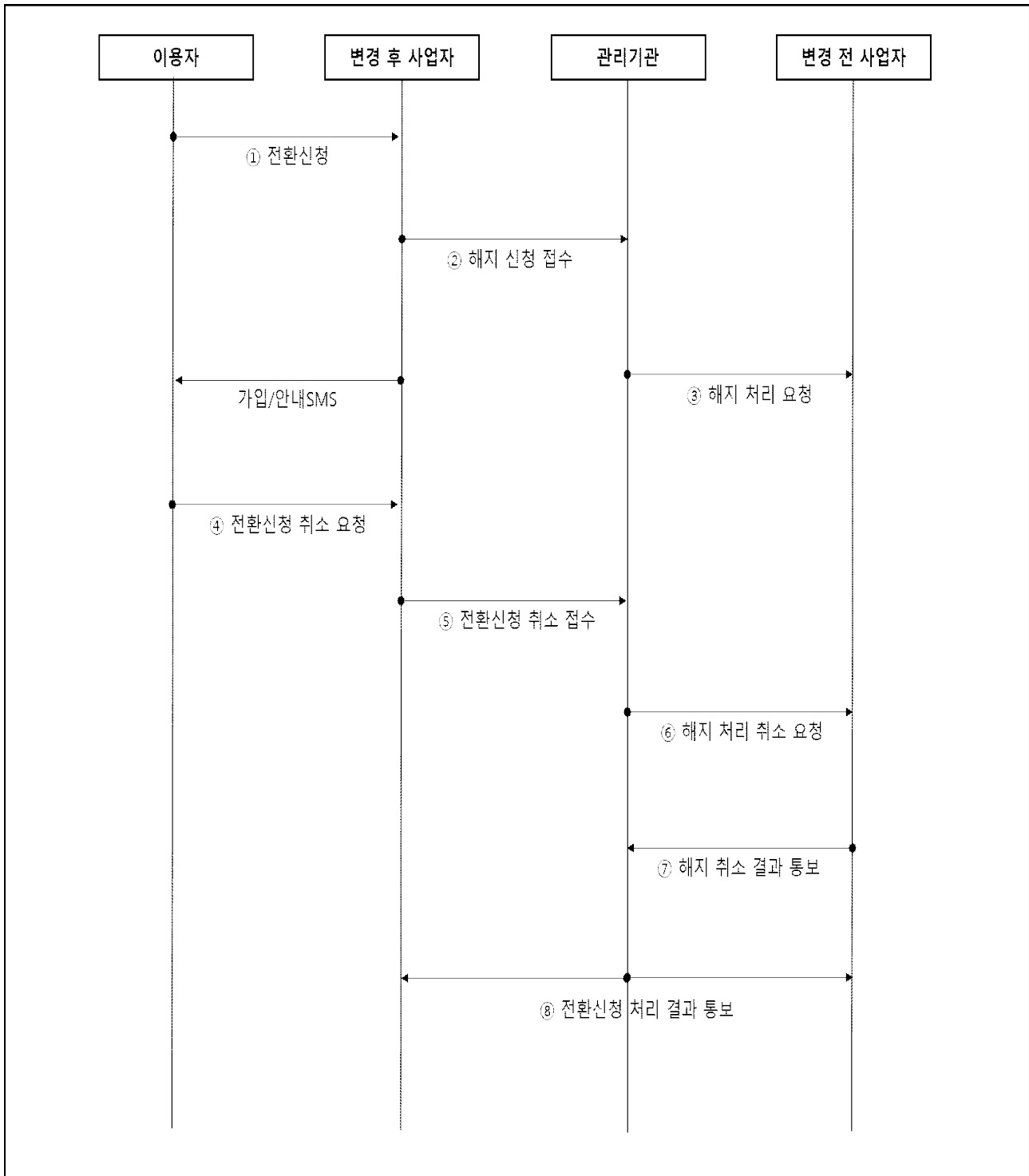
## 참고 : 원스톱전환서비스 업무처리 타임 테이블



## 나. 전환 신청 취소

### 1) 해지확인 전 전환 신청 취소

#### 가) 업무처리흐름도



나) 처리절차

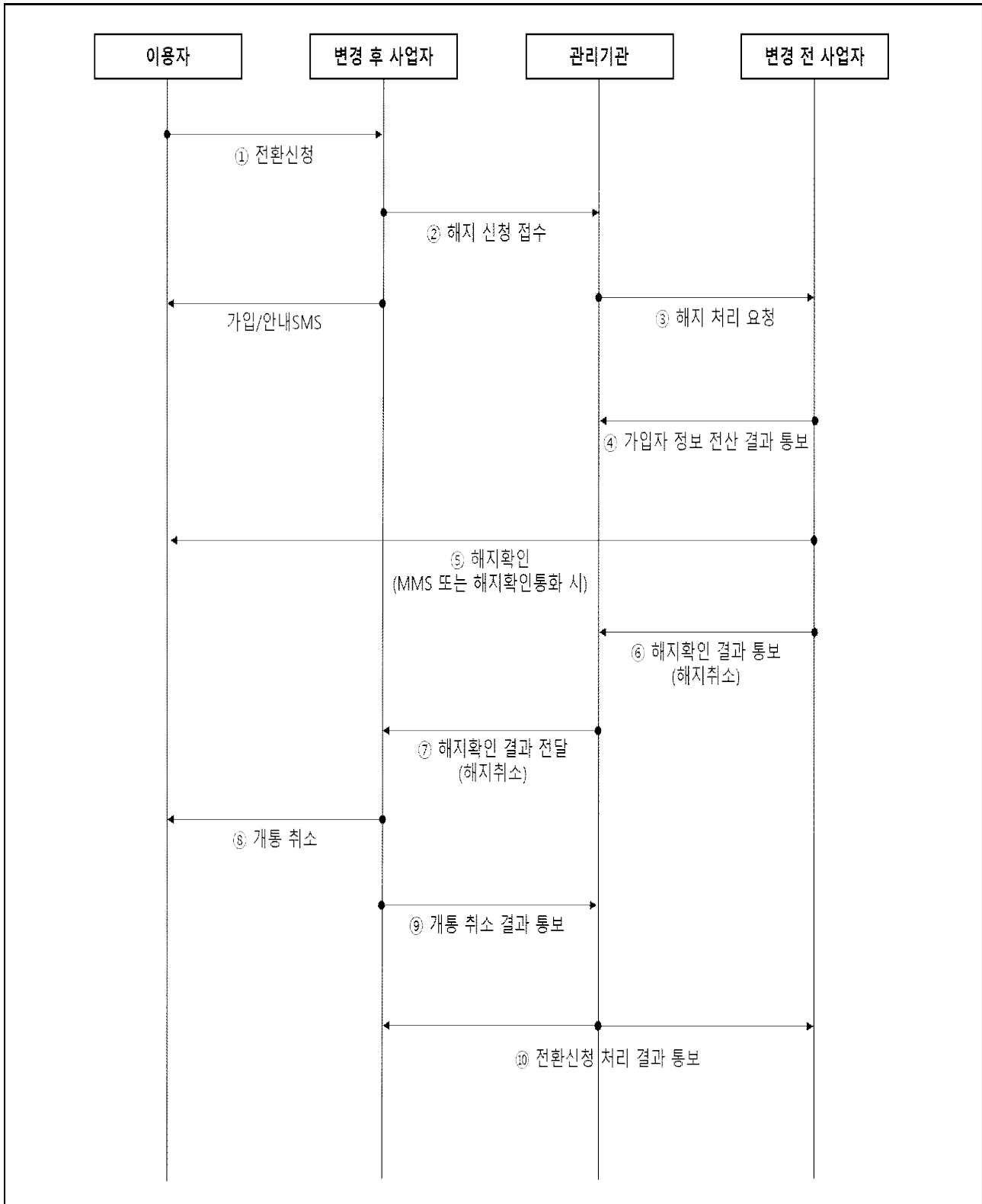
- (1) 변경 전 사업자의 해지확인 전 이용자가 전환 신청을 취소한 경우에만하여 적용
- (2) 해지확인 전 전환 신청 취소는 이용자가 변경 후 사업자에게 직접 접수
- (3) 변경 후 사업자는 관리기관에 해지확인 전 전환 신청 취소 내용을 통보
- (4) 관리기관은 변경 전 사업자에게 해지 취소 정보 전달
- (5) 변경 전 사업자는 관리기관에 해지 취소 처리결과를 통보
- (6) 관리기관은 전환 신청 처리결과를 변경 전·후 사업자에게 통보

(다) 통보내용

- (1) 통보방법 : 전용회선을 통한 온라인(On-Line) 접수
- (2) 통보사항
  - 전환 신청 취소 정보(변경 후 사업자 → 관리기관 → 변경 전 사업자)
  - 전환 신청(해지) 취소 처리결과 통보(변경 전 사업자 → 관리기관)
  - 전환 신청 취소 결과(관리기관 → 변경 전·후 사업자)

## 2) 해지확인 시 전환 신청 취소

### 가) 업무처리흐름도



#### 나) 처리절차

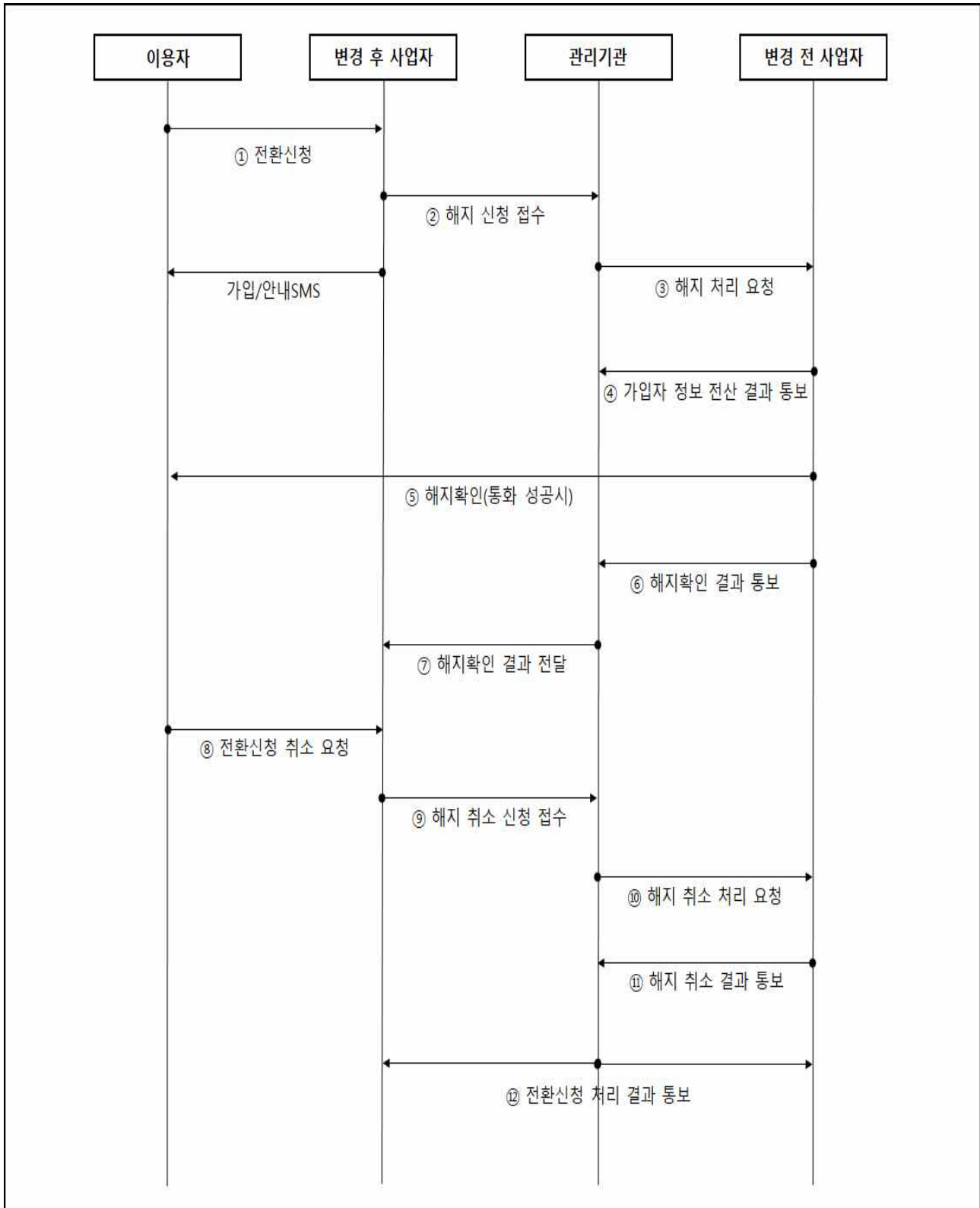
- (1) 변경 전 사업자의 해지확인(MMS 인증 또는 해지확인 통화) 시 이용자가 전환 신청을 취소한 경우에 한하여 적용
- (2) 변경 전 사업자는 해지 확인결과(해지 취소)를 관리기관에 통보
- (3) 관리기관은 변경 전 사업자로부터 통보받은 해지 확인결과(해지 취소)를 변경 후 사업자에게 전달
- (4) 변경 후 사업자는 관리기관에서 통보한 사항에 대하여 개통 취소 처리결과를 관리기관에 통보
- (5) 관리기관은 전환 신청 취소 결과를 변경 전·후 사업자에게 통보

#### 다) 통보내용

- (1) 통보방법 : 전용회선을 통한 온라인(On-Line) 접수
- (2) 통보사항
  - 해지확인에 따른 전환 신청 취소 정보(변경 전 사업자 → 관리기관 → 변경 후 사업자)
  - 전환 신청(개통) 취소 처리결과 통보(변경 후 사업자 → 관리기관)
  - 전환 신청 취소 결과 통보(관리기관 → 변경 전·후 사업자)

### 3) 개통 전 전환 신청 취소

#### 가) 업무처리흐름도



#### 나) 처리절차

- (1) 해지확인 완료 후 전환 신청을 취소하고자 하는 이용자에 한하여 적용
- (2) 변경 전·후 사업자의 개통전 까지 업무처리 절차는 기본적인 업무 처리절차와 동일
- (3) 개통 전 전환 신청 취소는 이용자가 변경 후 사업자에게 직접 접수
- (4) 변경 후 사업자는 이용자의 개통 및 해지 취소 의사 확인 후 관리 기관에 전환 신청 취소 접수
- (5) 관리기관은 변경 전 사업자에게 해당건(전환 신청 취소)을 통보하고 변경 전 사업자는 해지 취소 처리. 단, 고객의 요청에 의하여 변경 후 사업자 개통 전에 해지를 완료한 고객은 변경 전 사업자의 이용약관에 의거하여 처리
- (6) 변경 전 사업자는 전환 신청 취소 처리 결과를 관리기관에 통보
- (7) 관리기관은 전환 신청 취소 결과를 변경 전·후 사업자에게 통보

#### 다) 통보내용

- (1) 통보방법 : 전용회선을 통한 온라인(On-Line) 접수
- (2) 통보사항
  - 전환 신청 취소 정보(변경 후 사업자 → 관리기관)
  - 전환 신청(해지) 취소 처리결과 통보(변경 전 사업자 → 관리기관)
  - 전환 신청 취소 결과(관리기관 → 변경 전·후 사업자)

#### 라) 기타사항

- 변경 전 사업자는 전환을 취소한 이용자에게 기존과 동일한 조건으로 서비스를 원상복귀하여 제공하여야 함(연관상품, 결합상품, 부가서비스 포함). 원상복구 불가 상품 사전 안내시 제외
- ※ 원상복구 불가 상품 : 계약 및 서비스 주체가 이용자와 변경 전 사업자가 아닌 해당 서비스제공사인 상품

## 5. 민원처리 및 책임

### 가. 민원의 구분

- 1) 불법전환 : 관리기관에 접수되어 처리된 건 중 신청인의 의지와 무관하게 전환이 완료된 경우
- 2) 이의신청 : 신청인이 중요사항의 고지를 받지 못하여 전환 신청에 이의를 제기하는 경우
- 3) 단순민원 : 전환 신청을 하지 않고 전환 신청에 대한 문의만 한 경우

### 나. 민원제기 주체

- 1) 신청인
- 2) 사업자

### 다. 민원접수처 및 접수 방법

- 1) 접수처 : 관리기관
- 2) 접수방법 : 직접방문, 전화, FAX

### 라. 민원센터 운영 시간

- 1) 운영시간 : 09:00 ~ 18:00
  - 가) 민원처리 : 18:00 까지
  - 나) 관리기관 T/C 처리 : 17:40 까지

단, 평일 17:40 이후 접수건은 제1영업일 오전까지 처리
- 2) 휴무일 : 토요일 및 법정공휴일(근로자의 날 포함)

## 마. 민원처리 절차

변경 전·후·관리기관간 개설된 핫라인과 전담인력을 중앙단위로 운영하고 이용자 민원을 접수하여 실시간 처리를 원칙으로 함. 고객 댁내 방문 등 부득이한 경우에는 상호 협조하여 신속히 처리한다.

### 1) 개인고객 : 전화 접수시

- 가) 본인여부 확인 : 주민등록번호 인증, 운전면허증 인증, 휴대폰 인증
- 나) 명의자가 아닌 신청인이 민원을 접수 할 경우 명의자의 본인 인증 후 신청인의 본인 인증 실시
- 다) 다만, 최근 3개월간 동일한 연락번호를 사용하여 서로 다른 명의로 5회 이상 민원 신청 이력이 있는 경우 본인여부 확인은 휴대폰 인증으로 함

### 2) 개인고객 : FAX, 직접 방문 접수시

- 가) 가입자의 인장날인 또는 자필 서명된 민원신청서와 신분증명서류단, 대리작성의 경우 명의인의 위임장에 인감도장 날인 및 인감증명서 확인
- 나) 신분증명서류 : 주민등록증, 여권, 외국인등록증, 장애인등록증, 운전면허증
- 다) 명의자가 아닌 신청인이 민원을 접수 할 경우 명의자의 본인 여부 확인 후 신청인의 본인 확인 실시
- 라) 인정범위 : 복사기, 팩스 등을 이용한 기계적 복사물 또는 사진기, 디지털카메라, 스캐너 등을 이용한 촬영본의 출력물
- 마) 기타사항 : FAX를 통하여 관리기관에 민원을 접수 할 경우, FAX(민원신청서) 송부 후 관리기관에 반드시 본인 확인을 위한 전화를 하여야 함

3) 법인고객 : FAX, 직접 방문 접수시(법인명의 제도 적용시)

가) 법인의 인장이 날인된 민원신청서, 인감증명서, 위임장, 위임받은 대리인의 신분증

나) 신분증명서류 : 주민등록증, 여권, 외국인등록증, 장애인등록증, 운전면허증

다) 인정범위 : 복사기, 팩스 등을 이용한 기계적 복사물 또는 사진기, 디지털카메라, 스캐너 등을 이용한 촬영본의 출력물

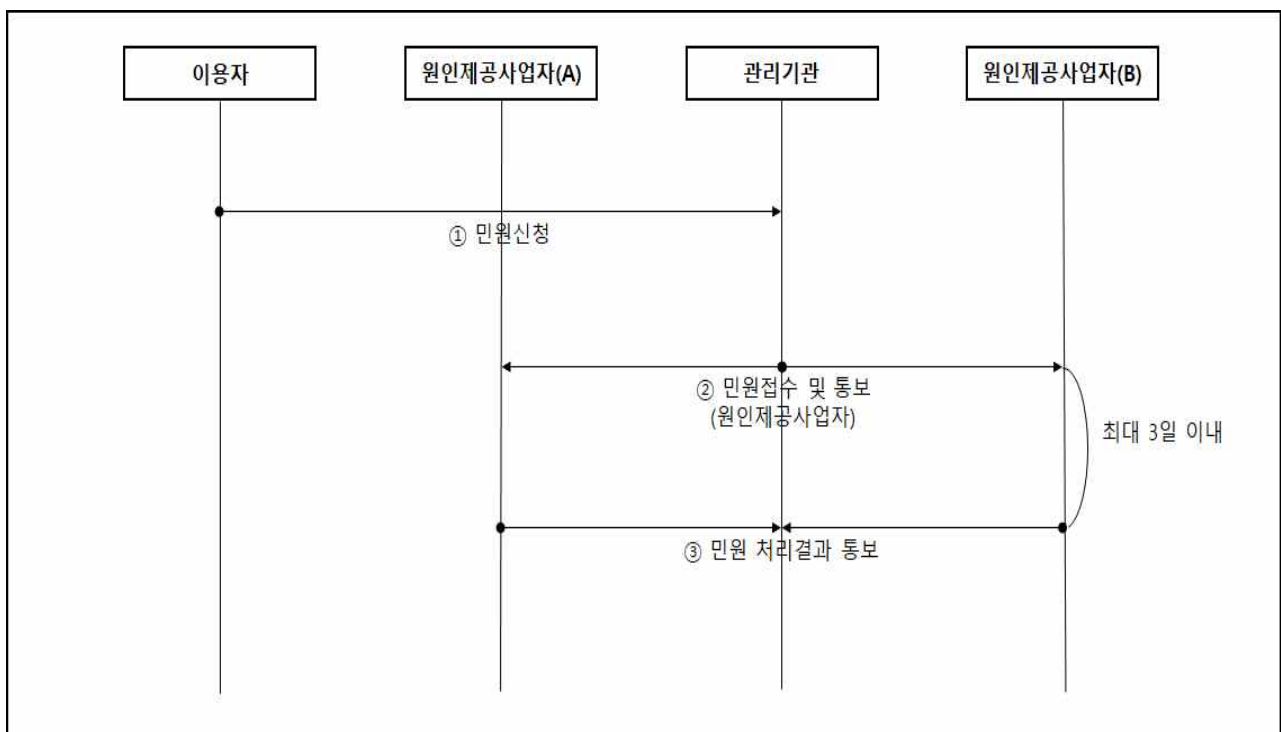
라) 기타사항 : FAX를 통하여 관리기관에 민원을 접수 할 경우, FAX (민원신청서) 송부 후 관리기관에 반드시 신청인(대리인) 확인을 위한 전화를 하여야 함

4) 민원 접수내용 통보(관리기관 → 원인제공사업자)

5) 민원 접수 확인 및 처리 결과통보(원인제공사업자 → 관리기관)

o 관리기관으로부터 통보받은 후 3일 이내 결과 통보

6) 민원업무처리절차



#### 바. 접수민원 자료 관리

- 1) 접수된 민원 신청서는 일자별 연번으로 관리
- 2) 관련 자료를 전산파일로 생성하여 1년간 보관

#### 사. 불법전환 및 민원 중용 발생 시 보상

- 1) 불법전환 및 민원 중용의 책임 : 원인제공사업자
- 2) 보상범위
  - 관련된 모든 민·형사상의 책임을 짐
- 3) 관리기관 민원처리 비용

(VAT 별도)

| 산정금액 (접수건당) |      |
|-------------|------|
| 불법전환        | 이의신청 |
| 4,000원      |      |

#### 4) 기타사항

- 가) 불법변경으로 신청된 민원의 신속한 처리를 위하여 발생하는 모든 비용은 민원인이 지정한 원인제공사업자가 우선 처리한다.
- 나) 지정된 원인제공사업자는 해당 민원에 대하여 이의를 제기할 수 있으며, 제기된 민원은 조정위원회에서 당사자간 합의로 해결한다.

## 6. 비용분담 및 회수

### 가. 비용분류 및 정의

1) 시스템 구축비용 : 전환 신청 처리를 위하여 직접적으로 소요되는 대상 사업자들의 망 개선 및 보완비용으로 세부항목은 다음과 같다.

가) 전환 신청에 따른 전송망 신설 및 증설 비용

나) 전환 신청 관련 할인반환금 안내, 장비임대료반환금 안내, 고객관리 시스템 등 전환 신청 지원시스템 변경 비용

다) 전환 신청 테스트 비용

2) 전환 신청 이용요금 : 원스톱전환시스템을 활용하여 전환 신청 시 접수건당 이용요금

3) 관리기관 T/C 비용 : 해지확인 불가 이용자에 대한 T/C건당 비용

4) 관리기관 전산시스템 구축 및 운영비용

가) 전환 신청 업무처리를 위한 관리기관의 전산시스템 구축 비용

나) 전환 신청 업무처리를 위한 관리기관의 사업장 유지비, 보수/관리비 등 전환 신청 시행 초기 2년간의 운영비

### 나. 비용분담 및 회수

1) 시스템 구축비용

가) 투자항목은 비용최소화 원칙에 근거하여 대상사업자들이 개별적으로 선투자 한다.

나) 사업자별 시스템 구축비용은 개별사업자가 부담한다.

2) 전환 신청(관리기관 T/C 포함) 이용요금

- 가) 전환 신청에 대한 이용요금은 사업자간 동일해야 한다.
- 나) 원칙적으로 전환 신청 이용요금은 변경 후 사업자가 부담한다.
- 다) 전환 신청(관리기관 T/C 포함) 산정금액

(VAT 별도)

| 산정금액(접수건 기준) |             |
|--------------|-------------|
| 전환 신청 이용요금   | 관리기관 T/C 비용 |
| 4,000원       | 2,000원      |

※ 상기 산정금액은 제도 시행 6개월 이후 적정성을 재검토 한다.

- 라) 전환 신청 이용요금(관리기관 T/C 포함)은 관리기관에서 사업자별 이용요금을 정산하여 매월 청구하며, 청구를 받은 사업자는 매월 정해진 관리기관의 계좌로 이를 납부한다.
- 마) 관리기관의 통보사항에 대한 이의가 있는 것은 차기월 정산시 반영하여 조정 후 정산한다.

3) 관리기관 구축 및 운영비용

- 가) 관리기관은 원활한 전산시스템 구축을 위하여 구축비용을 선투자 할 수 있다.
- 나) 전산시스템 구축비용 납부 비율은 참여사업자별 균등방식 50%, 이용료 추가 방식 50%로 한다. 다만, 통신 4사를 제외한 MSO사업자 및 KT SkyLife는 1개의 사업자로 간주한다.
- 다) 전산시스템 구축비용의 납부 시기는 참여사업자별 균등방식 50%는 참여시점에 납부하고, 이용료 추가 방식 50%는 20년 7월 1일 접수건부터 초기구축비용 충당시 까지 접수건에 1,000원을 추가하여 관리기관에 납부한다.

- 라) MSO사업자군이 납부하여야 할 참여사업자별 균등방식 10%는 MSO 사업자의 참여시점 시장점유율에 따라 납부비율을 결정한다.
- 마) 인수·합병 등의 사유로 전산시스템 구축비용 분담 대상사업자의 변동 발생 시 대상사업자를 인수·합병한 사업자가 해당 사업자의 분담액을 납부하여야 한다.
- 바) 추가 진입사업자의 경우 참여시점의 시장점유율에 초기구축비를 곱한 금액을 분담액으로 납부하여야 하며, 해당비용은 관리기관의 운영비로 충당한다.
- 사) 관리기관은 원스톱전환시스템 운영 결산 후 적자 발생 시 대상사업자간 협의에 따라 정해진 비율로 비용분담을 요청할 수 있다.

#### 다. 수익금의 활용

- 1) 원스톱전환서비스 수수료의 수익금 발생 시 관리기관 안정기금으로 적립한 후 다음의 사업에 활용할 수 있음
  - 가) 관리기관 운영 및 업무 효율화를 위한 시스템 개선, 보완
  - 나) 초고속인터넷 및 유료방송상품 관련 정책연구, 설문조사
  - 다) 원스톱전환서비스 업무 활성화를 위한 지원 사업
  - 라) 효율적 업무수행을 위한 단계별 협의체 운영
- 2) 수익금 활용 절차 : 조정위원회의 협의를 거쳐서 사용
- 3) 수익금 정의 : 원스톱전환서비스 수수료 수입 중 원스톱전환서비스 운영비 및 관리기관 공통경비를 제외한 금액

## 7. 사업자간 분쟁 최소화 및 자율규제 방안

### 가. 운영 및 중재를 위한 단계별 조직 구성

- 1) 사업협력위원회 : 임원급
- 2) 조정위원회 : 팀장급
- 3) 실무위원회 : 실무자급

### 나. 운영 및 중재를 위한 단계별 조직 운영

#### 1) 사업협력위원회

(가) 회의개최 : 반기 1회

(나) 주요(의결) 사항

- (1) 원스톱전환서비스 연도별 운영 계획(필요시)
- (2) 조정위원회에서 상정된 주요 이슈사항

(다) 의결방법

- (1) 회의 성원은 해당 사업자가 모두 참여하는 것을 원칙으로 함
- (2) 해당 안건에 대한 사전 동의를 표명한 후 불참한 사업자는 참여하여 동의한 것으로 간주
- (3) 사업협력위원회의 의사결정은 회의 참여사업자 합의로 함

(라) 대리인의 지정

o 사업협력위원은 대리인에게 그 의결권을 행사하게 할 수 있음

(마) 미합의 사항에 대한 처리

o 사업협력위원회에서도 협의·조정이 되지 않은 사항에 대해서는 방송통신위원회에 중재를 요청할 수 있음

(바) 위원 교체에 대한 통보

- o 인사이동, 업무이관 등의 사유로 위원이 변경된 경우 1주일 이내에 관리기관에 변동 내역을 통보

(사) 의사록의 작성

- o 관리기관에서는 위원회 회의결과를 작성하고 출석한 위원의 기명날인 후 비치

2) 조정위원회

(가) 회의개최

- (1) 정기회의 : 분기 1회
- (2) 임시회의 : 2개 이상의 사업자가 소집을 요구하거나 관리기관에서 개최 요구시(단, 회의안건이 한정된 사업자에 해당되는 경우에는 해당사만으로 소집 가능)

(나) 주요(의결) 사항

- (1) 원스톱전환서비스 구축 운영규정 개정(필요시)
- (2) 실무위원회에서 합의되지 않은 업무 관련 주요 이슈
- (3) 운영규정 위반 행위에 대한 판단 및 제재 수위 결정

(다) 의결방법

- (1) 회의 성원은 해당 사업자가 모두 참여하는 것을 원칙으로 함
- (2) 해당 안건에 대한 사전 동의를 표명한 후 불참한 사업자는 참여하여 동의한 것으로 간주
- (3) 조정위원회의 의사결정은 회의 참여사업자 합의로 함

(라) 대리인의 지정

- o 조정위원은 대리인에게 그 의결권을 행사하게 할 수 있음

(마) 미합의 사항에 대한 처리

- 조정위원회에서 협의·조정이 되지 않은 사항에 대해서는 사업협력 위원회에서 안건을 상정하여 처리함

(바) 위원 교체에 대한 통보

- 인사이동, 업무이관 등의 사유로 위원이 변경된 경우 1주일 이내에 관리기관에 변동 내역을 통보하여야 함

(사) 의사록의 작성

- 관리기관에서는 위원회 회의결과를 작성하고 출석한 위원의 기명날인 후 비치

### 3) 실무위원회

(가) 회의개최 : 원스톱전환서비스 관련 이슈사항 발생시(필요시)

(나) 의결방법

- (1) 회의 성원은 해당 사업자가 모두 참여하는 것을 원칙으로 함
- (2) 해당 안건에 대한 사전 동의를 표명한 후 불참한 사업자는 참여하여 동의한 것으로 간주
- (3) 실무위원회의 의사결정은 회의 참여사업자 합의로 함

(다) 의사록의 작성

- 관리기관에서는 실무위원회 회의결과를 작성함

## 8. 보고 및 조사 협조

### 가. 정기보고

- 1) 보고일 : 매분기별 종료 후 익월 15일 까지
- 2) 보고자료
  - 가) 접수 및 처리실적
  - 나) 불법전환 등 민원실적
  - 다) 해지확인 불가에 따른 관리기관 T/C 실적
- 3) 보고처 : 방송통신위원회 이용자정책국
- 4) 보고내용
  - 가) 운영 및 실적통계 관련 업무
  - 나) 불법전환 등 불공정 관련 업무
  - 다) 전환 신청 후 취소 관련 업무
  - 라) 해지확인 불가에 따른 관리기관 T/C 업무

### 나. 수시보고 : 필요시

### 다. 자료제공 : 해당사업자에게 통계 자료 제공

### 라. 조사협조 및 지원

- 1) 정부의 업무 관련 조사 시 성실한 자세로 임하여야 함
- 2) 조사 대상사업자는 정부의 조사에 필요한 인원과 장소를 제공하여야 함

### 마. 조사요청

참여사업자는 원스톱전환서비스를 이용한 불법 및 불공정행위를 발견했을 경우 규제기관에 해당 유형의 불법 및 불공정행위에 대한 조사를 요청할 수 있다.

## **9. 원스톱전환서비스 전환 신청 정보 대사작업**

가. 대사주기 : 분기 1회

나. 대사내용 : 변경 전·후사업자의 최종 처리 결과

## **10. 기타사항**

가. 운영지침 및 운영규정에 규정한 이외의 내용은 관련 법규 및 운영 위원회를 통한 사업자간 협의에 의한 바에 따른다.

나. 원스톱전환시스템의 장애처리규정은 KTOA 내부 장애처리 규정을 준용한다.

**【붙임 1】**

**초고속인터넷서비스 등 사업자 전환 신청 서식**

(직접방문/팩스 신청 표준서식)

|          |     |                                                                    |       |  |
|----------|-----|--------------------------------------------------------------------|-------|--|
| 신청인      | 성 명 | (서명)                                                               | 생년월일  |  |
|          |     |                                                                    | 연 락 처 |  |
| 가입자와의 관계 |     | <input type="checkbox"/> 본인 <input type="checkbox"/> 대리인(법정대리인 포함) |       |  |

|                    |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 가입자<br>신청정보<br>작성란 | 고객구분        | <input type="checkbox"/> 개인/개인사업자 <input type="checkbox"/> 법인 <input type="checkbox"/> 공공기관                                                                                                                                                                                                                                       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                    | 신청구분        | <input type="checkbox"/> 초고속인터넷 : 회선 <input type="checkbox"/> 유료방송상품(결합) : 개                                                                                                                                                                                                                                                      |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                    | 인터넷전화       | <input type="checkbox"/> 대상아님 <input type="checkbox"/> 해지 <input type="checkbox"/> 유지 <input type="checkbox"/> 번호이동                                                                                                                                                                                                               |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                    | 변경 전        | <input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> SK브로드밴드<br><input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> SK텔레콤<br><input type="checkbox"/> LG헬로비전 <input type="checkbox"/> SKB케이블<br><input type="checkbox"/> 딜라이브 <input type="checkbox"/> CMB<br><input type="checkbox"/> HCN <input type="checkbox"/> KT SkyLife | 변경 후  | <input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> SK브로드밴드<br><input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> SK텔레콤<br><input type="checkbox"/> LG헬로비전 <input type="checkbox"/> SKB케이블<br><input type="checkbox"/> 딜라이브 <input type="checkbox"/> CMB<br><input type="checkbox"/> HCN <input type="checkbox"/> KT SkyLife |
|                    | 성 명(법인명)    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       | 생년월일                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                    | 사업자(고유등록)번호 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       | 법인등록번호                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                    | 일반전화        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       | 휴대전화                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                    | MMS수신가능여부   | <input type="checkbox"/> 가능 <input type="checkbox"/> 불가능                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                    | 기존설치주소      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                    | 개통희망일       | 년 월 일                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 해지희망일 | 년 월 일                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

○ 안내사항

전환 신청은 고객의 의사에 따라 공정하게 처리되며, 고객의 요청이 있을 경우 전환 신청 취소가 가능합니다. 또한, 기존 서비스의 원활한 해지를 위해 변경 전 사업자의 MMS 인증 또는 해지 확인 전화의 수신에 반드시 필요합니다.

○ 동의사항 : ☐ 동의, ☐ 미동의

전환 신청에 따른 기존 서비스의 변경사항에 대한 안내를 받았음을 확인하며, 원스톱전환서비스 및 해지회선 철거업무를 위하여 관리기관에 가입자 정보(성명, 연락처, 생년월일, 기존설치주소, 서비스명, 시설정보, 서비스 기술 방식 : 관리기관 보관 기간(1년))를 제공함에 동의합니다. 또한, 가입자정보제공에 미동의 할 경우 원스톱전환서비스 제공이 불가합니다.

○ 선택사항 : ☐ 동의, ☐ 미동의

향후 전환 신청 관련 제도개선을 위한 설문조사를 위하여 관리기관에 가입자 정보(성명, 연락처, 생년월일, 기존설치주소 등 : 관리기관 보관 기간(1년))를 제공함에 동의합니다.

**초고속인터넷서비스 및 유료방송결합판매서비스 이용약관이 정하는 바에 따라  
위와 같이 신청합니다.**

20    년    월    일

성명(법인명) :

(서명 · 직인)

|             |     |  |     |       |     |  |
|-------------|-----|--|-----|-------|-----|--|
| 접수기관<br>작성란 | 접수처 |  | 접수일 | 년 월 일 | 접수자 |  |
|-------------|-----|--|-----|-------|-----|--|

## **[붙임 2]**

# **해지확인 안내문 서식(변경 후 사업자)**

### **『초고속인터넷서비스 등 사업자 전환 신청』에 따른 해지확인 안내문**

#### **□ 변경 전 사업자의 MMS 또는 해지확인 전화 수신 안내**

원활한 전환 신청을 위하여 변경 전 사업자가 실시하는 MMS 인증 또는 해지확인 전화 수신으로 기존 서비스 해지에 따른 고객 혜택 변경사항을 반드시 안내 받으시길 바랍니다.

※ MMS 미인증 및 해지확인 전화 미수신시 사업자 전환 신청이 취소될 수도 있사오니 착오가 없으시길 바랍니다.

#### **□ 변경 전 사업자의 주요 안내사항**

1. 고객확인 및 전환 신청 확인
2. 미납부 이용요금 안내
3. 할인반환금, 장비임대료 등 서비스 해지에 따른 발생 비용 안내
4. 결합상품(시내·인터넷·이동전화 등) 이용 안내
5. 기타사항 : 전환 신청에 따른 서비스 혜택 변경 안내
  - 요금할인, 포인트, 고객 등급조정, 부가서비스 해지, 연관상품 조건변경 등
6. 기존 서비스 해지 희망일 및 장비회수일 확인

#### **□ 부가서비스 해지 안내**

초고속인터넷서비스 전환 신청시 이용중이던 부가서비스는 자동으로 해지되어 서비스가 중단될 수 있사오니 이용에 착오 없으시기 바랍니다. 또한, 부가서비스는 사업자별로 제공되는 서비스 내용 및 명칭이 상이하오니 현재 사용중이신 사업자의 부가서비스를 사전에 확인하시고 신청해 주시기 바랍니다.

(안내문 뒷면)

#### ☐ **연관상품 조건변경 안내**

초고속인터넷서비스 사업자 전환 신청에 따라 현재 초고속인터넷 상품과 연계되어 판매되던 상품(연관상품)이 있을 경우, 변경 전 사업자가 해지 확인 통화 안내를 할 예정입니다. 연관상품이 있는 경우 요금제, 할인혜택 등 조건이 변경되거나 해지가 될 수 있사오니, 반드시 변경 전 사업자의 해지 확인 전화를 수신하시어 변경되는 조건을 안내 받으시길 바랍니다.

#### ☐ **인터넷전화(VoIP) 서비스 이용 안내**

초고속인터넷서비스 전환 신청시 인터넷전화(VoIP)서비스는 변경 전 사업자가 제공하는 기존 서비스의 계속 이용 및 해지, 변경 후 사업자로의 번호이동 중 신청인의 선택에 의하여 처리됨을 안내 드리며, 별도의 선택이 없는 경우 변경 전 사업자의 서비스를 지속 이용하는 것으로 처리됩니다.

#### ☐ **결합상품 혜택 축소 및 장비 회수일 안내**

초고속인터넷서비스와 결합되어 있는 상품이 있는 경우 할인혜택 축소 및 서비스 등급조정 등이 있을 수 있사오니, 서비스 이용에 착오가 없으시길 바랍니다. 또한, 초고속인터넷서비스 제공에 필요한 장비의 회수일은 전환 신청과 별도로 변경 전 사업자가 연락드립니다.

초고속인터넷서비스 및 유료방송결합판매서비스 전환 신청에 따른 변경 전 사업자 해지 확인과 관련한 사항을 안내받았음을 확인합니다.

성 명

(서명 또는 날인)

## **연관상품 정보**

### **□ 서비스 불가능 상품**

- 초고속인터넷서비스 해지 시 서비스가 불가능하거나 동일한 서비스(상품)을 제공할 수 없는 상품

예시) 방송서비스(IPTV), 기타서비스(IoT, VAN, OTT 등)

### **□ 사용조건 변경 상품**

- 초고속인터넷서비스 해지 시 요금할인, 마일리지 등 사용조건이 변경되는 상품

예시) 방송서비스(CATV, 위성방송), 인터넷전화서비스, 이동전화, 기타서비스(IoT, VAN, OTT, 보안, 관제, 렌탈 등)

## **관리기관 전화통화(T/C) 요령**

### **1. [가입자 및 전환 신청인 확인]**

안녕하세요? 원스톱전환서비스 관리기관 ○○○입니다. 고객님의께서 신청하신 원스톱전환서비스의 해지확인 인증이 완료되지 않아 연락 드렸습니다. 원활한 전환 신청을 위하여 몇가지 여쭙도록 하겠습니다. 정확한 확인을 위하여서는 본인 확인이 필요합니다. ◇◇◇ 본인 맞으십니까? 생년월일과 - **중 략** - 확인 감사합니다. (본인확인 절차 진행)

가. (본인확인 완료시 : 성공) → 2번 진행

나. (본인확인 미 완료시 : 실패) → 6번 나 진행

### **2. [전환 신청 진위 여부 확인]**

◇◇◇님께서 ◇◇월 ◇◇일에 □□□사에서 ◆◆◆사로 원스톱전환서비스를 신청을 하셨는데 맞으십니까?

가. (전환 신청 여부 확인 시 : 성공) → 3번 진행

나. (전환 신청 여부 미확인 시 : 실패) → 5번 나 진행

### **3. [최종 해지 의사 확인]**

◇◇◇님께서 원스톱전환서비스 신청에 따라 기존 □□□사에서 제공하고 있는 초고속인터넷 서비스 및 유료방송결합상품이 해지됨을 안내해 드립니다. 동의 하십니까?

가. (동의 시 : 성공) → 4번 진행

나. (미동의 시 : 실패) → 5번 나 진행

### **4. [변경 전 사업자 MMS 수신 여부 확인]**

기존 서비스를 제공하던 □□□사에서 발송한 MMS에 할인반환금, 장비할인반환금, 마일리지 등 원스톱전환서비스 신청에 따른 사용조건 변경에 대한 안내가 되어 있습니다. 해당 MMS를 확인 하셨습니까?

가. (MMS 수신 확인시 : 성공) → 5번 가 진행

다. (MMS 수신 미확인시 : 재확인 성공시) → 5번 가 진행

라. (MMS 수신 미확인시 : 재확인 실패시) → 5번 나 진행

## 5. [통화 종료 인사말]

- 가. 원스톱전환서비스 전환 신청에 대한 확인이 완료 되었습니다. 기타 궁금한 점이 있으신 경우, 기존 사업자 □□□사 고객센터(0000-0000)으로 연락하시면 보다 더 자세한 사항을 안내 받으실 수 있습니다. 안녕히 계세요.
- 나. 원스톱전환서비스 전환 신청에 대한 확인이 완료되지 않아 전환 신청이 철회(취소)됨을 안내드립니다. 전환 신청에 대한 기타 궁금한 점이 있으실 경우, 기존 사업자 □□□사 고객센터(0000-0000)로 연락하시면 보다 더 자세한 사항을 안내 받으실 수 있습니다. 안녕히 계세요.

**【붙임 5】**

# 민원신청 서식

|      |           |
|------|-----------|
| 접수번호 | (관리기관 작성) |
|------|-----------|

| 민원신청 서식                                                                                                                                                                                                                                                           |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |         |           |      |                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------|------|---------------------|
| <b>민원<br/>사항</b>                                                                                                                                                                                                                                                  | 계약자(명의자)명 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 생년월일    |           |      |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                   |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 사업자등록번호 |           |      |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                   | 신청인(대리인)명 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 생년월일    |           |      |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                   | 신청인 연락처   | 유선전화                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |           | 무선전화 |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                   | 민원사항      | <input type="checkbox"/> 불법변경 <input type="checkbox"/> 이의신청                                                                                                                                                                                                                                                                               |         |           |      |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                   | 변경 전 사업자  | <input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> SK브로드밴드<br><input type="checkbox"/> SK텔레콤 <input type="checkbox"/> LG헬로비전 <input type="checkbox"/> 딜라이브<br><input type="checkbox"/> HCN <input type="checkbox"/> SKB케이블 <input type="checkbox"/> CMB<br><input type="checkbox"/> KT SkyLife            |         |           |      |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                   | 변경 후 사업자  | <input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> SK브로드밴드<br><input type="checkbox"/> SK텔레콤 <input type="checkbox"/> LG헬로비전 <input type="checkbox"/> 딜라이브<br><input type="checkbox"/> HCN <input type="checkbox"/> SKB케이블 <input type="checkbox"/> CMB<br><input type="checkbox"/> KT SkyLife            |         |           |      |                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                   | 민원내용      | <b>원인제공사업자 :</b> <input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> SK브로드밴드 <input type="checkbox"/> SK텔레콤 <input type="checkbox"/> LG헬로비전<br><input type="checkbox"/> 딜라이브 <input type="checkbox"/> HCN <input type="checkbox"/> SKB케이블 <input type="checkbox"/> CMB <input type="checkbox"/> KT SkyLife |         |           |      |                     |
| 상기 신고내용은 사실과 다름 없음을 확인합니다.<br><br><div style="text-align: center;">             년                  월                  일           </div><br><br>성명(법인명) : _____ (서명·직인)<br><br>계약자(명의인)와의 관계 : <input type="checkbox"/> 본인 <input type="checkbox"/> 대리인(법정대리인 포함) |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |         |           |      |                     |
| <b>접수<br/>기관<br/>(사업자)<br/>작성란</b>                                                                                                                                                                                                                                | 접수처       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 접수일     | 년   월   일 | 접수방법 | 직접방문/FAX/<br>인터넷/전화 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                   | 접수자       | (서명·날인)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 연락처     |           | 기타사항 |                     |

※ 관리기관 연락처(대표번호 : 1588-4009, Fax : 02-511-1087)

**【붙임 6】**

## 장애발생 보고서 서식

|        |  |        |  |
|--------|--|--------|--|
| 장애요청번호 |  | 장애발생일시 |  |
| 요청부서   |  | 요청자    |  |
| 연락처    |  | 조치기한일자 |  |
| 접수자    |  | 접수 일자  |  |

|        |                                                                                                              |      |  |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--|
| 발생시스템  |                                                                                                              |      |  |
| 장애현상   |                                                                                                              |      |  |
| 장애영향도  |                                                                                                              | 장애등급 |  |
| 장애긴급도  |                                                                                                              |      |  |
| 장애유형   | <input type="checkbox"/> 조작 미숙, 실수 <input type="checkbox"/> S/W 상의 문제 <input type="checkbox"/> H/W, N/W 등 기타 |      |  |
| 조치자    |                                                                                                              | 연락처  |  |
| 응급조치내용 |                                                                                                              |      |  |

| 조치 시간  | 일시 | 소요M/D | 조치 현황 |
|--------|----|-------|-------|
|        |    |       |       |
|        |    |       |       |
|        |    |       |       |
| 합 계    |    |       |       |
| 조치내용요약 |    |       |       |
| 해결 내용  |    |       |       |
| 향후 대책  |    |       |       |

## 장애결과 보고서 서식

|       |  |
|-------|--|
| 장애 제목 |  |
| 내용/현상 |  |
| 장애 원인 |  |
| 영향 범위 |  |

|       |  |       |  |       |   |
|-------|--|-------|--|-------|---|
| 발생 일시 |  | 해결 일시 |  | 장애 시간 | 분 |
| 장애 번호 |  | 장애 유형 |  | 장애 등급 |   |
| 작성 일자 |  | 작성 부서 |  | 작성자   |   |

| 조치 시간 | 조치 내용 및 결과 | 조치자 |
|-------|------------|-----|
|       |            |     |

| 이용자 보호 대책 결과 |
|--------------|
|              |

| 향 후 이 행 대 책 | 완료일 | 이행 담당자 |
|-------------|-----|--------|
|             |     |        |
|             |     |        |
|             |     |        |



## 제외 대상 BIZ[기업] 상품의 종류

| 사업자명             | 제외대상 상품명                                                                                                                                                                                                          |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KT               | ① Biz Kernet 서비스(Express, Premium, Hot Line, SKY)<br>② GiGA office 서비스(Simple, Compact, Standard + 부가서비스)<br>③ VPN 서비스(Premium VPN 56K, 10M, 20M, 30M, 40M, 50M, 100M)<br>④ 기타서비스(체크라인, 포스넷, 오피스넷, 멀티넷, 인터넷 보편역무) |
| SKB              | ① 인터넷 멀티라인 서비스(비지니스, 오피스, BWLL, 케이블)<br>② 인터넷 웡 Biz 서비스(소호, 멀티, 전용회선, 제휴형)<br>③ 인터넷 웡 Mobi 서비스(정액형, 종량형, 선불형)<br>④ 인터넷 오피스 서비스<br>⑤ 비즈광랜 서비스<br>⑥ Biz 인터넷 서비스                                                     |
| SKT              | ① 인터넷 멀티라인 서비스(비지니스, 오피스, BWLL, 케이블)<br>② 인터넷 웡 Biz 서비스(소호, 멀티, 전용회선, 제휴형)<br>③ 인터넷 웡 Mobi 서비스(정액형, 종량형, 선불형)<br>④ 인터넷 오피스 서비스                                                                                    |
| LGU <sup>+</sup> | ① U+오피스넷 서비스(100M, 500M, 1Giga)<br>② 멀티라인 서비스(멀티라인, 광랜, 기가슬림, 기가)                                                                                                                                                 |
| KT SkyLife       | 해당상품 없음                                                                                                                                                                                                           |
| SKB케이블           | ① 케이블 비즈라이트<br>② 케이블 비즈메트로(광랜, 메트로, 멀티, 전용선, 파워, PC방)<br>③ 케이블 비즈라이트팩<br>④ 케이블 비즈스마트팩<br>⑤ Biz QOS<br>⑥ Biz 기가세이브<br>⑦ Biz 메트로라이트(메가넷, 전용선, 파워, 프로, 멀티)<br>⑧ Biz 스마트스페셜                                           |
| LG헬로비전           | ① Biz 인터넷 서비스(VAN, 라이프, 프라임, 광랜, 광랜플러스, 플래티넘기가)<br>② VAN 서비스 (VAN베이직, VAN플러스)<br>③ 인터넷 전용회선(FTTO, 전용선)                                                                                                            |
| 딜라이브             | ① ISP Biz 베이직<br>② ISP 전용회선                                                                                                                                                                                       |
| CMB              | ① i-Biz 스피드 짱<br>② i-Biz 스피드 광                                                                                                                                                                                    |
| HCN              | 해당상품 없음                                                                                                                                                                                                           |

## 원스톱전환서비스 운영 및 업무처리 시간

| 구 분             | 원스톱전환시스템            |                           | 변경 전 사업자<br>(해지확인)         |                                    |                            | 관리기관<br>(T/C)             |                 | 변경 전/후 사업자<br>(개통/해지시점) |          | 변경 후 사업자                             |
|-----------------|---------------------|---------------------------|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|---------------------------|-----------------|-------------------------|----------|--------------------------------------|
|                 | 일반<br>전환            | 당일<br>개통                  | 전산접수시간                     | MMS<br>발송                          | 최초통화<br>시점                 | T/C접수시간                   | 최초통화<br>시점      | 개통<br>통보<br>시간          | 해지<br>처리 | 개통결과<br>통보                           |
| 월요일<br>~<br>목요일 | 09:00<br>~<br>20:00 | 09:00<br>~<br>14:00       | 09:00:00<br>~<br>17:00:00  | 전산심사<br><br>결과통보<br>후<br><br>5분 이내 | 당일 1시간<br>이내               | 09:00:00<br>~<br>17:40:00 | 당일 20분<br>이내    | 09:00<br>~<br>20:00     | 당일       | 즉 시<br>(개통희망일<br>기준 제3영업일<br>15시 까지) |
|                 |                     |                           | 17:00:01<br>~<br>20:00:00  |                                    | 제1영업일<br>(토요일제외)<br>10시 이전 | 17:40:01<br>~<br>20:00:00 | 제1영업일<br>12시 까지 |                         |          |                                      |
| 금요일             |                     |                           | 09:00:00<br>~<br>17:00:00  |                                    | 당일 1시간<br>이내               | 09:00:00<br>~<br>17:40:00 | 당일 20분<br>이내    |                         |          |                                      |
|                 |                     | 17:00:01<br>~<br>20:00:00 | 제1영업일<br>(토요일제외)<br>12시 이전 |                                    | 17:40:01<br>~<br>20:00:00  | 제1영업일<br>12시 까지           |                 |                         |          |                                      |
| 토요일             |                     | 신청<br>불가                  | 09:00:00<br>~<br>20:00:00  |                                    | 제1영업일<br>(토요일제외)<br>17시 이전 | 09:00:00<br>~<br>20:00:00 | 제1영업일<br>12시 까지 |                         |          |                                      |
| 휴무일             | 휴무(해당사항 없음)         |                           |                            |                                    |                            |                           |                 |                         |          |                                      |

- 원스톱전환서비스 휴무일 : 관공서의 공휴일에 관한 규정 제2조(공휴일), 제3조(대체공휴일)에 따른 휴일
- 원스톱전환서비스 사업자고객센터(해지확인) 및 중개기관(민원, T/C) 휴무일 : 원스톱전환서비스 휴무일, 토요일, 근로자의 날

**【붙임 11】**

## TM 모집시 필수 녹취사항

| 구 분             | 내 용                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 신청인 확인          | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 신청인 성명, 연락처, 생년월일, 가입자와 신청인이 다를 경우 가입자와의 관계</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 가입자<br>(명의자) 확인 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 가입자 성명, 생년월일(법인의 경우 사업자등록번호 혹은 법인번호)</li> <li>○ 연락처(일반전화, 핸드폰)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 전환 신청<br>의사확인   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전환 신청 동의 여부</li> <li>○ 전환 신청을 원하는 서비스 확인</li> <li>○ 변경 전·후사업자명, 기존설치주소</li> <li>○ 개통 희망일 및 해지 희망일, 장비회수 희망일</li> <li>○ 복수회선 여부 및 회선번호(설치 위치 등) 확인</li> <li>○ 전환신청 관련 정보 제공 동의 확인</li> <li>○ 서비스권역 변경 확인(변경 전 사업자가 MSO 사업자일 경우)</li> </ul>                                                                                                                                |
| 해지확인<br>절차안내    | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 변경 전 사업자의 해지확인 통화 수신(해지확인 통화의 주요내용 설명) 안내               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 고객확인 및 전환 신청 확인</li> <li>2. 미납부 이용요금 안내 및 할인반환금</li> <li>3. 장비임대료 등 서비스 해지에 따른 발생 비용 안내</li> <li>4. 해지 희망일 확인 및 결합상품(시내·인터넷·이동전화) 이용 안내</li> <li>5. 전환 신청에 따라 달라지는 서비스 내용(요금할인, 포인트, 고객 등급조정 등)</li> <li>6. 변경 전 사업자의 연관상품이 존재할 경우 조건변경 및 해지 안내</li> </ol> </li> </ul> |

**[붙임 12]**

## 해지확인시 변경 전 사업자 전화통화 매뉴얼

| 구 분                   | 표준 문구                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 첫 인사                  | ○ <b>(첫 인사)</b> 안녕하세요. 000사 상담사 000입니다.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 본인 확인 및<br>대상 서비스 확인  | ○ <b>(본인확인)</b> 고객님의께서 전환을 통해 당사 초고속인터넷과 유료방송(IPTV, 위성방송, CATV, '이하 유료 방송')상품의 해지가 접수되어 연락드렸습니다. 000 고객님의 본인 맞으십니까? <b>(본인확인 절차 진행)</b><br>○ <b>(주소확인)</b> 해지 신청주소를 확인하겠습니다. <b>(고객이 직접 상담원에게 신청 주소를 확인해 줄 것)</b><br>○ <b>(대상 서비스 확인)</b> 당사 해지신청 서비스는 초고속인터넷과 유료방송상품 맞습니까?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 해지의사 및<br>희망일 확인      | ○ <b>(해지의사/해지희망일 확인)</b> 접수된 해지희망일은 00년 00월 00일입니다. 맞습니까?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 할인반환금 등 안내            | ○ <b>(결합상품 안내)</b> 고객님의께서 신청하신 초고속인터넷과 유료방송상품 해지가 완료되면 결합 혜택 00,000원이 소멸되고, 함께 사용하시던 000 부가서비스도 자동으로 해지됩니다. 또한, 서비스 등급이 △△ 등급에서 ◇◇ 등급으로 전환됩니다. 관련하여 문의사항 있으십니까?<br>○ <b>(연관상품 안내)</b> 고객님의께서 사용하시던 A 연관상품과 B 연관상품은 타사 인터넷을 사용하시더라도 지속 사용이 가능합니다. 다만, 초고속인터넷이 해지가 되어 할인받던 요금 00,000원이 상향됩니다. 계속 사용을 원하십니까, 아니면 함께 해지신청을 원하십니까?<br>○ <b>(인터넷전화 이용 안내)</b> 현재 사용중이신 인터넷전화는 계속 이용, 해지 중 선택하실 수 있으며, 번호이동을 원하실 경우 변경 후 사업자에게 별도로 번호이동을 신청하실 수 있습니다.<br>○ <b>(할인반환금 안내)</b> 고객님의 할인반환금은 000,000원, 장비 임대반환금은 000,000원으로 예상되며, 다소 변동이 있을 수 있음을 안내드립니다. 또한, 해당 금액은 익월에 당월 서비스 요금과 함께 청구됩니다. 관련하여 문의사항 있으십니까?<br>○ <b>(불편사항 확인)</b> 마지막으로 어떤 부분이 불편하셔서 해지를 원하시는지 여쭙봐도 되겠습니까?<br>○ <b>(최종의사 확인)</b> 고객님의 해지신청 관련하여 모든 안내를 드렸습니다. 관련하여 문의사항 있으십니까? |
| 장비회수 가능 일자 안내<br>및 조정 | ○ <b>(장비회수 안내)</b> 고객님의 장비 회수를 위하여 개통센터에서 0일 내로 연락드릴 예정이며, 장비 분실의 경우 비용이 발생할 수 있으니 주의 부탁드립니다. 추가 문의사항이 있으실 경우 당사 고객센터 000으로 연락 부탁드립니다.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 기타 사항 안내 및<br>끝인사     | ○ <b>(MMS 발송 안내 : 사업자 선택)</b> 아울러 당사 서비스를 이용하시는 동안 불편을 겪은 사항 등 만족도 설문조사가 MMS로 발송될 예정이니 응답해주시면 감사하겠습니다.<br>○ <b>(끝인사)</b> 그동안 당사 서비스를 이용해주시셔서 감사합니다. 00사 상담사 000이었습니다.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

**【붙임 13】**

## 관리기관 민원(불법전환/이의신청) 전화통화 요령

| <b>(상담원)</b> 안녕하세요? 원스톱전환서비스 관리기관 ○○○입니다. 무엇을 도와드릴까요?                                 |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>(민원인)</b> 원스톱전환서비스 관련 하여 불법변경(이의신청)사항에 대해 민원을 신청하고 싶습니다.                           |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                             |
| <b>(상담원)</b> 원스톱전환서비스 민원신청은 명의자와 대리인(법정대리인)만 신청 가능합니다. 초고속인터넷서비스 명의인 본인이신가요?          |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                             |
| 명의자가 신청인인 경우 경우                                                                       | 명의자가 신청인이 아닌 경우(대리인/법정대리인)                                                                                                                                                      | 기타관계자인 경우                                                                                                                                   |
| <b>(상담원)</b> 본인 확인을 하고자 하오니, 주민등록번호와 발급일자 또는 운전면허번호를 말씀해 주시기 바랍니다.                    | <b>(상담원)</b> 규정상 신청인이 명의자의 대리인(법정대리인)인 경우 명의자 본인 확인 후 신청인의 본인확인을 진행할 수 있습니다. 먼저, 명의자가 주민등록번호와 발급일자 또는 운전면허 번호를 말씀해 주시고, 명의자 확인 완료 후 대리인(법정대리인)의 주민등록번호 또는 운전면허번호를 말씀해 주시기 바랍니다. | <b>(상담원)</b> 죄송합니다. 규정상 명의자 또는 대리인(법정대리인)이 아닌 경우에는 불법전환 및 이의신청에 대한 민원을 신청할 수 없습니다. 번거로우시겠지만 명의인 본인 또는 대리인(법정대리인)께서 직접 신청하여 주시기 바랍니다. 감사합니다. |
| <b>(민원인)</b> 성명은 □□□이고, 주민등록번호는 ○○○○ ○○-○○○○○○○○입니다. (발급일자 포함)                        | <b>(민원인)</b> 명의자의 성명은 □□□이고 주민등록번호는 ○○○○○○-○○○○○○○○입니다. 신청인의 성명은 ●●●이고, 주민등록번호는 ○○○○○○-○○○○○○ ○○입니다. (발급일자 포함)                                                                  |                                                                                                                                             |
| <b>(상담원)</b> 네. 확인 감사합니다.                                                             |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                             |
| (본인인증 : 성공시) 민원처리 가능                                                                  | (본인인증 : 실패시) 민원처리 불가                                                                                                                                                            |                                                                                                                                             |
| <b>(상담원)</b> 실례지만 고객님의께서 민원을 신청하신 사유에 대하여 여쭙보도록 하겠습니다.                                | <b>(상담원)</b> 명의인에 대한 본인확인이 완료 되지 않아 민원접수가 불가능 합니다. 양해해 주시기 바랍니다.                                                                                                                |                                                                                                                                             |
| <b>(민원인)</b> 변경 전 사업자, 변경 후 사업자, 민원(◆◆◆)사유에 대하여 민원을 신청합니다.                            |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                             |
| <b>(상담원)</b> 해당 사항에 대하여 민원 접수가 완료되었으며, 해당사업자에게 전달하여 조속히 민원이 처리될 수 있도록 조치하겠습니다. 감사합니다. |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                             |
| 불법전환 및 이의신청 처리                                                                        | 불법전환 및 이의신청 처리 불가                                                                                                                                                               |                                                                                                                                             |