

# 인터넷전화 및 재과금 서비스 이용약관

주식회사 마이트로

# 목 차

## 제 1 장 총 칙

제 1 조 (약관의 목적)	5
제 2 조 (약관의 적용)	5
제 3 조 (용어의 정의)	5

## 제 2 장 서비스의 종류 및 이용신청

제 4 조 (서비스 종류 및 내용)	6
제 5 조 (이용신청)	6
제 6 조 (이용신청의 승낙)	6
제 7 조 (이용신청의 불승낙)	6
제 8 조 (전화번호의 부여)	6

## 제 3 장 개통 및 유지보수

제 9 조 (서비스의 개통)	7
제 10 조 (단말장비)	7
제 11 조 (고장신고 및 처리)	7

## 제 4 장 역무제공 및 이용

제 12 조 (회사의 의무)	7
제 13 조 (이용자의 의무)	8

## 제 5 장 서비스의 이용정지 등

제 14 조 (이용정지의 대상 및 기간) .....	8
제 15 조 (이용정지의 절차) .....	8
제 16 조 (일시이용중단) .....	8
제 17 조 (이용휴지) .....	8
제 18 조 (이용제한) .....	9

## 제 6 장 계약의 변경 및 해지

제 19 조 (계약사항의 변경) .....	10
제 20 조 (이용번호 변경) .....	10
제 21 조 (사용자의 지위 승계) .....	10
제 22 조 (계약의 해제·해지) .....	10

## 제 7 장 요 금

제 23 조 (요금의 종류) .....	11
제 24 조 (요금의 산정) .....	11
제 25 조 (요금의 할인) .....	12
제 26 조 (요금의 반환) .....	12
제 27 조 (이의신청) .....	12

## 제 8 장 스팸 관리

제 28 조 (영리목적의 광고성 동보 전송의 제한) .....	13
제 29 조 (영리목적의 광고성 동보 전송의 위탁) .....	13

## 제 9 장 인터넷전화 품질 향상 계획

제 30 조 (인터넷전화품질향상계획) .....	13
----------------------------	----

## 제 10 장 손해 배 상

제 31 조 (손해배상) .....	14
---------------------	----

## 제 11 장 발신번호 조작 방지

제 32 조 (발신번호 변작 금지) .....	15
제 33 조 (이용신청에 대한 승낙의 제한) .....	15
제 34 조 (이용정지) .....	15
제 35 조 (계약해지) .....	15
제 36 조 (이용자의 의무) .....	15
제 37 조 (회사의 의무) .....	15

## 제 12 장 이용자 보호

제 38 조 (고객 보호기구 설치) .....	16
제 39 조 (고객 불만처리) .....	16
제 40 조 (서비스 중단시 대책) .....	16

## 부 칙

제 1 조 (시행일) .....	17
<별표 1> 인터넷전화 서비스 요금표 .....	18
<별표 2> 인터넷전화 서비스 요금 할인표 .....	19
<별표 3> 신규 청약 구비 서류 .....	20
<별표 4> 고객불만 유형별 처리대책 .....	21

## 제 1 장 총 칙

### 제 1 조 【약관의 목적】

이 약관은 주식회사 마이트로(이하 "회사" 이라 합니다)가 제공하는 인터넷전화 서비스의 이용조건 및 절차에 관한 기본적인 사항 정리를 목적으로 합니다.

### 제 2 조 【약관의 효력과 변경】

① 이 약관의 내용은 서비스 홈페이지에 게시하거나 기타의 방법으로 이용 고객에게 공지함으로써 효력을 발생합니다.

단, 요금등 이용고객의 권리 또는 의무에 관한 중요한 규정의 변경은 변경전에 해당 고객에게 E-Mail, 우편, SMS 등으로 개별 공지합니다. 연락처 미기재 및 연락불가 시 개별 공지한 것으로 간주합니다

② 회사는 합리적인 사유가 발생하는 경우에 이 약관을 변경할 수 있으며, 최소한 7일전에 제1항과 같은 방법으로 공지함으로써 효력을 발생합니다.

③ 서비스이용고객은 변경된 약관이 공지된 후 15일 이내에 거부의사를 표시할 수 있습니다. 거부의사를 표시하는 경우 회사는 변경 전의 약관을 계속하여 적용하거나 서비스 이용계약을 해지할 수 있습니다.

④ 만약, 이용고객이 거부의사를 표시하지 않고 서비스를 계속 이용하는 경우에는 동의하는 것으로 간주합니다. 단, 동조 제3항의 규정에 의하여 거부의사를 표시하지 않으므로써 발생하는 불이익은 해당 고객의 책임입니다.

### 제 3 조 【용어의 정의】

이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같습니다.

1. 인터넷전화 서비스 : 전기통신설비를 이용하여 통화권 구분 없이 인터넷을 통해 음성 등을 송신하거나 수신하는 전기통신역무 및 이에 부수하는 서비스
2. 인터넷전화번호 : 전기통신번호관리세칙에 의거하여 부여받은 070 번호
3. GW(게이트웨이) : 이용자의 일반전화기와 연동하여 인터넷망을 통하여 인터넷 전화 서비스를 제공하는 장비
4. IP-PBX : 기업 구내·외 전화를 인터넷회선 기반에서 인터넷전화 서비스를 제공하는 장비
5. 유무선 IP폰 : 인터넷회선에 추가 장비 없이 바로 연결하여 인터넷전화 서비스를 이용할 수 있는 유무선 단말

## 제 2 장 서비스의 종류 및 이용신청

### 제 4 조 【서비스 종류 및 내용】

이용자가 선택할 수 있는 인터넷전화 서비스의 종류와 내용은 “별표1” 과 같습니다.

### 제 5 조 【이용신청】

인터넷전화 서비스를 이용하고자 하는 자는 "별표3"에 의한 구비서류를 제출하고 회사에 청약하여야 합니다.

### 제 6 조 【이용신청의 승낙】

- ① 회사는 신청사항이 약관에서 정하는 조건에 적합한 경우 이를 승낙하며, 제18조(이용 제한) 제3항, 제4항에 대해서는 승낙전 사전 고지합니다.
- ② 서비스 이용을 위해서 별도의 비용이나 물자가 필요한 경우에는 이를 이용자가 부담하는 조건으로 승낙합니다.

### 제 7 조 【이용신청의 불승낙】

회사는 다음 각호의 1에 해당하는 이용신청에 대하여는 이를 승낙하지 아니하며, 그 사유를 신청자에게 통지합니다.

1. 다른 사람의 명의를 사용하여 신청하였을 때
2. 계약서의 내용을 허위로 기재하였거나 허위의 서류를 첨부하여 신청하였을 때
3. 회사에 서비스 이용을 신청한 고객이 요금 등을 납부하지 않고 있는 경우
4. 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률, 신용정보 집중기관의 신용정보관리규약, 신용정보사의 신용정보공통관리규약 등에 따라 채무불이행정보(정보통신 요금 체납자로 등록된 경우 포함), 공공기록정보, 금융질서 문란자 정보 등에 등록되어 있는 경우

### 제 8 조 【전화번호의 부여】

- ① 회사는 이용신청의 승낙순서에 따라 복수이상의 전화번호를 제시하고 이용신청자가 선택하게 합니다.
- ② 부여한 전화번호를 이용계약 이외의 목적으로 사용하는 경우에, 회사는 부여된 전화번호를 회수할 수 있습니다.

## 제 3 장 개통 및 유지보수

### 제 9 조 【서비스의 개통】

- ① 회사는 이용자의 서비스 신청사항을 검토하고 승낙한 개통 희망일에 서비스를 개통합니다. 개통희망일 이전 개통작업이 완료된 때는 이용자의 동의를 받아 개통합니다.
- ② 회사는 청약서 접수 후 개통 희망일에 개통하지 못하였을 경우에는 그 사유와 개통일을 다시 정하여 이를 이용자에게 전화, Fax, E-mail, 방문, 우편 등으로 통보합니다.

### 제 10 조 【단말장비】

- ① 이용자는 인터넷전화 서비스 이용을 위한 단말장비를 직접 구매하거나 회사로부터 대여할 수 있습니다.
- ② 이용자가 인터넷전화 단말장비를 직접 구매할 경우, 단말장비 규격 등은 회사가 별도로 공시하는 바에 따릅니다.
- ③ 이용자는 회사로부터 대여한 단말장비를 분실 또는 훼손하였거나 장애를 초래하게 하였을 때에는 그 보충, 수선 또는 기타 공사에 소요되는 비용을 부담하여야 합니다.

### 제 11 조 【고장신고 및 처리】

- ① 이용자는 서비스를 이용할 수 없게 되었을 때 회사 또는 지정된 유지보수업체에 고장 신고를 하여야 합니다.
- ② 회사는 제1항의 규정에 의한 고장신고를 받아 이를 처리한 경우에는 그 결과를 이용자에게 통지합니다.

## 제 4 장 역무제공 및 이용

### 제 12 조 【회사의 의무】

- ① 회사는 제14조(이용정지의 대상 및 기간) 및 서비스 안정성을 위한 정기점검 사유 이외에는 이 약관에서 정한바에 따라 계속적, 안정적으로 서비스를 제공할 의무가 있습니다.
- ② 회사는 서비스 제공을 위한 설비에 장애가 발생하거나 또는 그 설비가 멸실된 때에는 이를 최대한 신속히 수리 또는 복구합니다. 다만, 천재지변, 비상사태 또는 그 밖에 부득이한 경우에는 그 서비스를 일시 중단하거나 중지할 수 있습니다.
- ③ 회사는 서비스 제공과 관련하여 취득한 이용자의 정보를 본인의 사전 승낙없이 타인에게 누설 또는 배포할 수 없으며 상업적 목적으로도 사용하지 않습니다.

다만, 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 그러하지 않습니다.

1. 관계법령에 의한 수사상의 목적으로 관계기관으로부터 요구받은 경우나 과학기술 정보통신부, 전파관리소 또는 한국인터넷진흥원정보통신등의의 요청이 있는 경우
2. 전기통신기본법, 전기통신사업법, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률, 금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률, 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률등 관련법령 및 기타 법령에서 허용하는 경우

### 제 13 조 【이용자의 의무】

- ① 이용자는 약관 및 관계법령에서 규정하는 사항을 준수하여야 합니다.
- ② 이용자는 회사의 승낙을 받지 않고 설비를 이동, 철거, 변경, 분해하거나 그 설비에 다른 부대장비를 연결해서는 안됩니다. 다만, 천재지변, 기타 비상상태에 처하여 그 설비의 보호에 필요한 경우는 제외합니다.
- ③ 서비스 이용을 위해 부여된 번호 및 비밀번호가 이용자의 관리 소홀로 타인에 의해 부정 사용된 경우, 이로 인하여 발생한 모든 문제는 이용자에게 있습니다.
- ④ 이용자는 인터넷 환경을 통한 바이러스 프로그램 또는 외부의 불법적 침입으로부터 고객의 설비 및 정보를 보호해야 합니다.

## 제 5 장 서비스의 이용정지 등

### 제 14 조 【이용정지의 대상 및 기간】

회사는 이용자가 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 1월 이내의 기간(제1호에 해당하는 경우에는 요금을 완납할 때까지로 합니다)을 정하여 그 이용자의 서비스 이용을 정지 할 수 있습니다.

1. 서비스에 관한 요금, 가산금 또는 불법면탈 요금을 최초 납기일의 익일로 부터 1월 이내에 납입하지 않은 경우
2. 회사가 설치 또는 대여한 설비를 승인 없이 이동, 철거, 변경, 분해하거나 다른 설비 등에 연결한 경우
3. 전화 혹은 단말기기를 정당한 설치장소 외에 설치한 경우
4. 단말기기가 전기통신기자재 형식승인제품 등 규격제품이 아니거나 전기통신설비의 기술기준에 관한 규칙에 적합하지 않아 회사의 시정 또는 철거 요구에 응하지 않은 경우
5. 정당한 사유 없이 관계직원에 의한 이용실태 확인을 거부, 방해 또는 기피하여 위약 사실을 숨긴 경우



- 6. 부당한 대가를 받을 목적으로 전화를 타인에게 이용하게 하는 경우
- 7. 과학기술정보통신부, 전파관리소 또는 한국인터넷진흥원 등 관련기관으로부터 이용정지 요청이 있을 경우

**제 15 조 【이용정지의 절차】**

- ① 회사는 제14조(이용정지의 대상 및 기간)의 규정에 의하여 이용을 정지하고자 하는 경우 그 사유, 일시, 기간 및 대상 서비스를 이용정지일 10일 전까지 이용자에게 통지합니다. 다만, 이용자가 회사에 신고한 연락처 등의 변경으로 인하여 통지할 수 없는 경우에는 제외합니다.
- ② 제1항의 규정에 의하여 이용정지의 통지를 받은 사람은 그 이용정지에 대하여 이의신청을 할 수 있습니다.
- ③ 회사는 제2항의 규정에 의한 이의신청에 대하여 즉시 확인 처리하여야 하며, 그 결과를 7일 이내에 이의 신청인에게 통지합니다.
- ④ 회사는 이용정지 사유가 해소된 때에는 즉시 이용이 가능하게 합니다.

**제 16 조 【일시이용중단】**

- ① 이용자는 서비스 이용을 일시 중단하고자 하는 경우 기간을 정하여 회사에 신청하여야 하며, 일시이용중단 기간은 1월 이상 3월 이하를 초과할 수 없습니다.
- ③ 제1항의 규정에 의한 일시정지 회수는 1년에 3회 이내로 하며, 1년동안 총 3개월을 초과하지 않는 것을 원칙으로 합니다.

**제 17 조 【이용휴지】**

- ① 회사는 시설 및 기술상 서비스를 제공할 수 없는 불가피한 사유가 발생한 경우에는 이용휴지 처리하고 그 사유가 해소되면 즉시 이용이 가능하게 합니다.
- ② 제1항의 규정에 의한 이용휴지의 경우 그 절차에 대해서는 제15조(이용정지의 절차) 규정을 준용합니다.

**제 18 조 【이용제한】**

- ① 국가비상사태등의 경우에는 전기통신사업법령에 따라 서비스 이용의 전부 또는 일부가 제한될 수 있습니다.
- ② 회사는 제1항의 규정에 의하여 서비스의 이용이 제한되는 경우 그 사유, 일시 및 기간을 이용자에게 통지합니다. 다만, 이용자가 회사에 신고한 연락처 등의 변경으로 인하여 통지할 수 없는 경우는 제외합니다.
- ③ 인터넷전화의 이동성으로 인해 가입자의 실시간 위치정보 파악이 곤란하므로 긴급통신

(112, 119등)은 제공하지 않습니다.

- ④ 회사 인터넷전화 서비스는 정전 등 불가피한 사유로 인터넷 서비스가 중단되는 경우 제공될 수 없습니다.

## 제 6 장 계약의 변경 및 해지

### 제 19 조 【계약사항의 변경】

- ① 이용자는 이용계약 사항 중 다음 각호의 1에 해당하는 사항을 변경하고자 하는 때에는 이용계약변경신청서를 회사에 제출해야 합니다.
  - 1. 이용자 및 요금납입책임자의 상호, 성명 또는 주소의 변경
  - 2. 이용자의 계약종류(서비스종류, 이용자수 변경, 납입정보변경)의 변경
  - 3. 단말기기의 설치장소 변경
- ② 이용자는 제1항의 규정에 의하여 설치장소를 변경하고자할 때에는 제23조(요금의 종류)에 의한 설치비를 납입하여야 합니다.
- ③ 이용자가 변경사항에 대하여 회사에 신고하지 아니함으로 인하여 이용자에게 발생하는 불이익은 모두 이용자가 부담합니다.

### 제 20 조 【이용번호 변경】

- ① 이용자는 부득이한 사유가 있는 경우 이용번호의 변경을 신청할 수 있으며, 회사는 서비스 제공상 특별한 지장이 없는 한 이에 응합니다.
- ② 회사는 서비스의 계속적 제공이나 기술상 필요한 경우에는 번호를 변경할 수 있습니다.

### 제 21 조 【사용자의 지위 승계】

상속, 합병, 분할, 영업양수등으로 사용자의 지위승계사유가 발생한 때에는 그 사유가 발생한 날로부터 3월이내에 사업자등록증사본(법인에 한함)과 지위승계를 입증할 수 있는 관련 서류를 첨부하여 회사에 신고하여야 합니다.

### 제 22 조 【계약의 해제·해지】

- ① 이용자가 계약을 서비스 개통 전에 해제하거나 개통 후에 해지하려는 경우 회사에 청구하여야 합니다.
- ② 회사는 다음 각호의 1에 해당하는 경우 계약을 해제 또는 해지할 수 있습니다.
  - 1. 신규 승낙에 따른 가입비를 납입기일까지 납입하지 않은 경우
  - 2. 서비스 이용이 정지된 후 1월 이내에 이용자가 이용정지 사유를 해소하지 않은

경우

3. 타인명의를 사용하여 청약한 경우
  4. 정당한 사유없이 이용실태 확인을 거부 또는 방해하여 위약사항을 은폐한 경우
  5. 제17조(이용휴지)에 의한 휴지일로부터 5년이 경과하도록 휴지사유가 해소되지 않거나 또는 이용자로부터 부활 청구가 없는 경우
  6. 사회의 안녕질서 및 미풍양속을 저해하는 등 불건전한 서비스를 제공한 경우
  7. 제28조 및 제29조에 위반하는 경우
- ③ 제2항의 규정에 의한 계약의 해제 혹은 해지의 경우 그 절차에 대해서는 제15조(이용정지의 절차) 규정을 준용합니다.

## 제 7 장 요 금

### 제 23 조 【요금의 종류】

- ① 서비스 이용과 관련하여 이용자가 납입하여야 할 요금의 종류는 다음 각호의 1과 같습니다.
  1. 기본료 : 인터넷전화 서비스를 이용하는 대가로 납입하는 요금
  2. 통화료 : 인터넷전화 서비스를 이용한 전화통화 이용료
  3. 설치비 : 가입자 단말에 대한 신규설치 또는 설치장소 변경시 납입하는 요금
  4. 장비임대료 : 회사로부터 GW 등 가입자단말을 제공받는 경우에 납입하는 요금
- ② 이용자가 납입하여야 하는 요금의 요율 및 적용기준 등은 "별표1"과 같습니다.
- ③ 서비스 이용 요금은 후불로 청구합니다.

### 제 24 조 【요금의 산정】

- ① 일액으로 하는 요금 등의 계산은 0시부터 24시까지를 1일로 하며, 서비스 제공의 개시 시각 또는 종료시각이 1일의 중도인 경우에는 이를 1일로 합니다.
- ② 월액으로 하는 요금 등의 계산은 매월 일정한 날(이하 기산일이라 합니다)로부터 만1개월이 되는 날까지(이하 요금월이라 합니다)를 1개월분의 요금(이하 월액요금이라 합니다)으로 하며, 서비스 제공의 개통일, 변경일 또는 해약일이 요금월의 중도인 경우에는 월액요금을 당해 월의 일수로 나누어 얻은 금액을 1일의 요금으로 하여 이용한 일수를 곱하여 요금을 계산합니다. 이 경우 개시일 및 변경일은 이용한 일수에 포함하며, 해약일은 사용한 일수에 포함하지 않습니다.
- ③ 청구되는 요금(가산금과 불법면탈요금을 포함합니다)의 계산결과 끝수가 10원 미만인 경우에는 이를 절사합니다.
- ④ 부가서비스를 이용하여 통화를 전환하는 경우에는 다음 중 각호의 1과 같이 통화료를

부담합니다.

1. 발신자 : 발신자로부터 부가서비스에 가입된 전화단말기까지의 통화료
2. 부가서비스 이용자 : 부가서비스에 가입된 전화단말기로부터 통화가 전환되는 단말기까지의 통화료

⑤ 회사는 이용자에게 책임이 없는 사유로 서비스를 이용하지 못한 경우, 서비스를 제공하지 못한 해당일수의 기본료와 부가서비스료는 산정하지 않습니다.

#### **제 25 조 【요금의 할인】**

- ① 요금의 할인 대상, 요율 등은 “별표2”와 같습니다.
- ② “별표2”에 의한 할인대상자는 자격요건이 변동되는 경우에는 이를 신속히 회사에 통지하여야 합니다.
- ③ 이용자가 제2항의 할인대상자의 자격이 변경되었음에도 이를 회사에게 통지하지 아니한 경우, 회사는 위 사실을 알게 된 때 그 자격변경시점부터 할인해 준 금액에 대하여 반환을 청구할 수 있고, 그 반환에 대한 청구는 제26조의 규정을 준용합니다.

#### **제 26 조 【요금의 반환】**

- ① 회사는 이용자의 과오납액에 대해서는 이를 반환하고, 회사의 귀책사유로 발생한 경우에는 이용자와 합의한 적정이자를 반환하거나 적정이자에 대한 합의가 되지 않을 경우에는 상법상의 법정이율을 부가하여 반환합니다. 또한, 회사의 과소청구액에 대해서는 다음 달에 합산하여 청구합니다.
- ② 회사는 제1항의 규정에 의해 반환하여야 할 요금을 다음 달에 청구하는 요금에서 상계할 수 있습니다. 이 경우 회사는 그 뜻을 미리 이용자에게 통지합니다.
- ③ 회사는 제1항의 규정에 의하여 요금을 반환하여야 할 이용자에게 요금 등의 체납이 있을 경우에는 반환하여야 할 요금에서 이를 우선 공제하고 반환합니다.

#### **제 27 조 【이의신청】**

- ① 납입 청구된 요금에 대하여 이의가 있는 요금납입책임자는 청구일로부터 6월 이내에 회사에 이의신청을 하여야 합니다.
- ② 회사는 제1항에 의한 이의신청에 대하여 타당성 여부를 조사하고 그 결과를 이의 신청 접수 후 10일 이내에 요금납입책임자 또는 그 대리인에게 서면 또는 전화로 통보합니다.
- ③ 회사는 부득이한 사유로 제2항에서 정한 기간 내에 이의신청 결과를 통지할 수 없는 경우에는 그 사유 및 재지정 처리기간을 명시하여 이를 요금납입책임자 또는 그 대리인에게 통지합니다.

## 제 8 장 스팸관리

### 제 28 조 【영리목적의 광고성 동보 전송의 제한】

- ① 이용자는 수신자가 수신 거부의를 밝힌 경우 영리목적의 광고성 정보를 전송하여서는 안됩니다. 또한 수신자와의 분쟁 발생시 이용자는 이를 입증하여야 합니다.
- ② 영리목적의 광고성 정보를 전송하는 이용고객은 "정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률시행령"이 정하는 바에 따라 다음 각호의 1에 대한 정보를 명시해야 합니다.
  1. 전송정보의 유형 및 주요내용
  2. 전송자의 명칭 및 연락처
  3. 수신거부의 의사표시를 쉽게 할 수 있는 조치 및 방법에 관한 사항
- ③ 영리를 목적으로 광고를 전송하는 이용고객은 다음 각호의 1에 해당하는 기술적 조치를 하여서는 안됩니다.
  1. 광고성 정보 수신자의 수신거부 또는 수신동의의 철회를 회피, 방해하는 조치
  2. 전화번호 등 수신자의 연락처를 자동으로 생성하거나 등록하는 조치

### 제 29 조 【영리목적의 광고성 동보 전송의 위탁】

영리목적의 광고성 정보의 전송을 타인에게 위탁한 자는 제28조(영리목적의 광고성 동보 전송의 제한)및 관련법규를 위반하지 않도록 관리감독하며, 위반 시에 의해 발생하는 손해에 대하여 배상책임이 있습니다.

## 제 9 장 인터넷전화 품질 향상 계획

### 제30조 【인터넷전화 품질향상 계획】

- ① 회사는 고품질의 안정적인 인터넷전화 서비스 제공을 위해 아래와 같이 "인터넷전화 통화 품질 관리항목"을 마련하고, 기준치를 설정하여 통화품질이 저하되지 않도록 관리합니다.
  - 1) 통화품질 R값 : ITU-T G.107에 따라 E-Model의 결과로써 종합 음성 전송품질
  - 2) 종단간 지연 : 단말 및 인터넷망을 포함한 단방향의 평균지연시간(ms)
  - 3) 호 성공율 : 전체 발생된 호 개수 중 정상 연결된 호 개수의 비율
- ② 회사는 아래와 같이 "인터넷전화 통화품질 향상 활동"을 지속적으로 시행하여 고객이 인터넷전화 사용 시 불편함이 없도록 최상의 통화품질을 제공하기 위해 노력합니다.

인터넷전화 통화품질 향상활동 내역	
구분	품질
고객관점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고객위주의 품질관리 항목 발굴</li> <li>- 고객의 품질 만족도 조사, 분석, 개선</li> <li>- 고객이 느끼는 품질관리 향상 방안 모색 및 기간통신사업자에 지속적인 요구</li> </ul>
통신망 관점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 통신망의 실시간 품질 측정</li> <li>- 품질저하 요인 사전 제거</li> <li>- 타 사업자와의 지속적인 품질비교</li> <li>- 적정한 용량의 설비 확보를 위한 자체 노력 및 기간통신사업자와의 협의 노력</li> </ul>
품질측정 및 분석 관점	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 품질 측정/분석의 집중화 및 자동화 추진</li> <li>- 품질 현황 분석의 체계화 및 기간통신사업자와의 협력 강화</li> </ul>

## 제 10 장 손해배상

### 제 31 조 【손해배상】

- ① 회사는 이용자의 책임이 없는 사유로 전화통화를 하지 못한 사실을 이용자가 회사에 통지한 때(그 전에 회사가 그 사실을 안 경우는 알게된 때)로부터 3시간이상 계속 서비스를 제공하지 못하여 이용자가 손해를 입은 경우 이용자의 청구에 의하여 배상합니다.
- ② 제1항의 손해배상금액은 이용자가 청구받은 최근 3개월분(서비스 이용기간이 3개월 미만인 경우는 해당기간 적용) 요금의 일평균액을 24로 나눈 시간당 평균액에 이용하지 못한 시간수를 곱하여 산출한 금액의 3배를 이용자와 협의하여 배상합니다.
- ③ 회사는 서비스 장애가 다음 각호의 1에 해당하는 경우 손해배상을 하지 않습니다.
  1. 전시·사변, 천재지변 또는 이에 준하는 국가비상사태등 불가항력으로 인한 경우
  2. 서비스의 효율적 제공을 위하여 인터넷전화 서비스망 관련 공사로 이용자에게 사전 통보한 이후 발생한 경우
  3. 정전 장애로 서비스가 불가한 경우
  4. 이용자의 고의나 과실로 발생한 경우

## 제 11 장 발신번호 조작 방지

### 제 32 조 【발신번호 변작 금지】

- ① 전기통신사업법 제84조에 따라 이용자가 발신번호를 임의적으로 변작하거나 거짓으로 표시하여서는 아니 됩니다.
- ② 이용자는 발신번호 변경 요청시 회사가 정한 신청요건이나 신청절차를 준수하고 관련 증빙 서류를 제출하여야 합니다.

### 제 33 조 【이용신청에 대한 승낙의 제한】

회사는 다음 중 하나에 해당하는 신청에 대하여는 승낙을 하지 아니합니다.

1. 이용자가 필수자료 및 정보를 제출하지 않거나 허위로 제출하는 경우
2. 회사가 제공하는 모든 서비스 중 어느 하나에 대하여 회사로부터 계약해지를 당한 이후 1년이 경과하지 않은 경우

### 제 34 조 【이용정지】

① 회사는 고객이 다음 중 하나에 해당하는 경우 1 개월 이내의 기간을 정하여 서비스 이용을 즉시(전체 또는 일부) 정지할 수 있으며, 그 사실을 고객에게 통지합니다. 다만, 미리 통지하는 것이 곤란한 경우에는 선 조치 후 통지할 수 있습니다.

1. 제32조제1항의 정당한 사유에 해당되지 않는 전화번호가 전송되는 경우
2. 이용자가 임의로 전화번호를 변경하여 전송하는 경우
3. 과학기술정보통신부 또는 한국인터넷진흥원이 보이스피싱 등 불법행위의 전송사실을 확인하여 서비스 이용정지를 요청하는 경우

### 제 35 조 【계약해지】

과학기술정보통신부, 전파관리소 또는 한국인터넷진흥원이 보이스피싱 등 불법행위의 전송사실을 확인하여 서비스 계약 해지를 요청하는 경우

### 제 36 조 【이용자의 의무】

- ① 회사는 이용자가 본인 명의가 아닌 타인의 전화번호를 부정하게 사용하는 경우에 서비스의 전부 또는 일부의 이용을 제한할 수 있습니다.
- ② 고객은 보이스피싱 등 불법 행위를 하거나 전기통신사업법 등 관련 법령을 준수하지 못해 발생하는 모든 민형사상의 책임을 부담합니다.

### 제 37 조 【회사의 의무】

- ① 회사는 이용자가 보이스피싱 등 불법행위를 한 사실을 확인한 경우, 과학기술정보통신

신부, 전파관리소, 한국인터넷진흥원, 경찰청 등 관계기관에 관련 자료를 첨부하여 신고할 수 있습니다.

- ② 회사는 보이스포싱 등으로 인지되는 통화에 대해서 차단을 할 수 있습니다.
- ③ 회사는 발신번호 변경서비스 신청자의 본인 명의 확인을 위하여 증빙서류를 징구하고 관리합니다.

## 제 12 장 이용자 보호

### 제38조 【고객 보호기구 설치】

- ① 회사는 고객에게 안정된 서비스의 제공, 고객의 정보보호와 불만처리를 위한 고객 보호기구를 설치, 운영합니다.
- ② 회사는 전기통신사업법 시행 규칙에 의거하여 고객 보호기구에 1인 이상의 담당 직원을 선임하여 고객의 보호 및 불만 처리 업무를 전담하여 처리하도록 합니다.

### 제39조 【고객 불만처리】

- ① 회사는 고객으로부터 제기되는 의견이나 불만이 객관적으로 정당하다고 인정되는 때에는 가능한 최단 시일 내에 이를 처리하여야 합니다. 고객의 불만 형태별 처리 절차 및 처리기간은 서비스 홈페이지내의 개별 서비스 안내에 별도로 공지합니다. 단, 고객의 불만에 따른 보상은 이 약관의 손해 배상규정에 따릅니다.
- ② 정당한 사유 없이 회사가 고객의 불만 처리를 지연하여 고객에게 발생하는 손해에 대해서는 이에 대한 회사의 고의 또는 중대한 과실이 있는 경우 회사는 손해배상의 의무가 있습니다.
- ③ 고객불만 유형별 처리대책은 <별표4>와 같습니다.

### 제40조 【서비스 중단시 대책】

- ① 회사는 중대한 사유로 인하여 사업을 계속할 수 없다고 판단되거나 서비스를 계속 제공하기 어렵다고 판단되는 경우 이용기관 회선을 안정적으로 전환할 수 있도록 최대한 노력하여야 하며, 다른 사업자로 전환될 때 까지 안정적으로 서비스를 제공하여야 한다.
- ② 회사는 서비스 중단 시 최대한 빠른 시간내에 서비스 중단 관련 내용을 홈페이지에 공지하고, 고객별 담당자 또는 본인에게 이메일 또는 유무선 전화 등으로 사전 통보하여 서비스 중단에 따른 고객의 피해가 발생하지 않도록 하여야 한다.



## 부 칙

제 1 조 【시행일】 이 약관은 2012. 6. 29 부터 시행합니다.

## 부 칙

제 1 조 【시행일】 이 약관은 2020. 4. 1 부터 시행합니다.

< 별표 1 >

인터넷전화 서비스 종류 및 요금표

1. 기본서비스료(부가세별도)

가. 기업용 인터넷전화 서비스

- (1) 설치비 : 10,000원/1회/포트별
- (2) 기본료 : 2,000원/월/포트별
- (3) 통화료

구 분	적 용 요금
일반 유선전화와의 통화	180초마다 38원
인터넷전화와의 통화	180초마다 38원
이동전화와의 통화	11원/10초

나. 단독 인터넷전화 서비스

- (1) 설치비 : 10,000원/포트별
- (2) 기본료

구 분	요 금	비 고
포트별	2,000원/월	

- (3) 통화료 : <별표1> 1항의 "가. 기업용 인터넷전화 서비스 통화료"와 동일

< 별표 2 >

인터넷전화 서비스 요금 할인표

1. 요금할인

가. 자동이체 요금할인

- (1) 할인내용 : 기본서비스료의 1% 할인
- (2) 적용대상 : 은행계좌 자동이체 신청고객
- (3) 적용방법 : 요금감면 및 다른 요금할인과 중복적용

나. 장기계약 요금할인

- (1) 개념 : 고객이 이용기간을 회사와 사전에 계약하고 서비스를 이용하는 경우 계약기간동안 소정의 인터넷전화 서비스 통화료를 할인
- (2) 적용대상 : 1년, 2년, 3년의 정기간계약을 체결한 서비스 이용자
- (3) 할인을

구 분	1년	2년	3년
할인율	1%	3%	5%

(4) 적용방법

- 계약기간 이내 해약, 계약휴지 등 정기간계약이 해약되는 경우에는 이용기간 동안 할인 적용된 요금을 반환하여야 함

※ 위약금 산정방식

$$\{(사용한 총 통화량) \times (계약기간 적용요율 - 이용기간 적용요율)\}$$

- 계약기간 만료 후 별도 의사표시가 없으면 계약을 1년 단위로 자동연장하고, 자동연장계약기간 중에는 이전 계약기간의 할인을 적용

< 별표 3 >

신규 청약 구비 서류

1. 개인사업자 및 법인

구분	구비서류		비 고
	본인	대리인	
개인사업자	본인(대표자) 신분증, 사업자등록증	위임장 및 인감증명서, 사업자등록증, 대리인 신분증	
상장/비상장/공 공법인	사업자등록증, 대리인신분증, 위임장		
국가기관 또는 지방자치단체	고유번호증(또는 공문), 대리인신분증, 직인이 날인된 위임장		

※ 신분증 : 주민등록증, 여권, 운전면허증, 공무원증, 외국인등록증  
(구 운전면허증 제외)

< 별표 4 >

고객불만 유형별 처리대책

항목	대책방안
요금의 이의신청	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 타당성 여부 조사하고 그 결과 통보처리 절차: 고객 이의 신청 → 이용자 보호 위원회 접수 → 해당부서(요금센터)에 확인 요청 → 결과 확인 → 이용자에게 결과 통보 → 고지서 재 발행 또는 배상 처리</li> <li>○ 처리기간: 이의신청 접수 후 10일 이내</li> </ul>
요금의 과,오납	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 요금 등의 과납 또는 오납이 있을 때에는 그 과납 또는 오납 된 요금을 반환.</li> <li>○ 새로이 발생하는 요금등에서 해당금액을 차감하여 청구(이용자가 동의하거나 반환 통지에 응하지 아니할 경우)</li> <li>○ 과소 청구액에 대해서는 다음달에 합산하여 청구</li> <li>○ 처리 절차 : 고객 이의 신청 - 이용자 보호 위원회 접수 - 해당부서(요금센터)에 확인 요청 - 결과 확인 - 이용자와 처리 절차 협의 - 이용자 의사 반영하여 처리 - 확인 전화(happy call)</li> <li>○ 처리기간: 이의 신청 접수 후 7일 이내</li> </ul>
회선장애	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 회사의 귀책사유로 인하여 서비스가 4시간 이상 중단된 경우(공지 없이 중단된 경우): 1일 평균요금에 서비스 중지 시간을 24로 나눈수를 곱하여 산출한 금액의 3배수 배상</li> <li>○ 처리 절차 : 고장 접수 - 이용자 보호위원회 접수 - 유지 보수팀에 처리 통보- 유지 보수팀 처리내역 접수 - 조치 및 이용자에게 결과 통보 및 필요 시 협의진행 - 확인 전화(happy call)</li> <li>○ 처리기간: 이의 신청 접수 후 8시간 이내</li> </ul>
개통지연	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 회사의 업무상, 기술상의 지장으로 인해 개통 지연될 시 지체 없이 이용자에게 통보</li> <li>○ 처리 절차 : 고객 항의 접수 - 이용자 보호위원회 접수 - 개통 일정 재 협의 -가 입 담당 부서에 관련 사항 통보 - 이용자 개통 - 확인 전화(happy call)</li> <li>○ 처리기간: 이의 신청 접수 후 7일 이내</li> </ul>
기타사항	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 의견이나 불만이 정당하다고 인정 될 시 즉시 처리(즉시 처리가 곤란한 경우 그 사유와 처리 일정을 서면 또는 전화로 통보)</li> <li>○ 처리 절차: 고객불만 접수 - 이용자 보호위원회 접수 - 타당성 검토 - 즉시 처리</li> <li>○ 처리기간: 이의 신청 접수 후 7일 이내</li> </ul>