

# 시내전화서비스이용약관

SK텔레콤주식회사

## 제 1 장 총 칙

### 제 1 조 【적용】

SK텔레콤주식회사(이하 “회사”라 합니다) 시내전화 서비스의 이용에는 전기통신서비스 이용기본약관 (이하 “기본약관”이라 합니다)과 이 약관을 함께 적용합니다.

### 제 2 조 【용어의 정의】

이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같습니다.

1. 시내전화서비스 : 전기통신설비를 이용하여 전기통신사업법령에서 정하는 통화권 안에서 음성 등을 송신하거나 수신하게 하는 전기통신역무 및 이에 부수하는 서비스
2. 국선 : 교환설비로부터 고객 구내통신설비의 최초 인입단자 사이에 구성되는 회선

## 제 2 장 서비스의 종류 및 이용

### 제 3 조 【서비스의 종류】

- ① 고객이 이용할 수 있는 전화서비스의 종류와 내용은 다음과 같습니다.

종 류			내 용
기본형 상품	일반전화 서비스	일반가입전화	계약단위가 전화 1회선인 서비스
		2회선전화	계약단위가 전화 2회선이며 지능망 등을 통한 주요 부가서비스가 함께 제공되는 서비스
요금제 상품			고객의 선택에 의해 별도의 기본료를 부과하는 대신 기본형상품에 비해 통화료를 할인하여 주는 단독 또는 타서비스와의 결합형태의 가입형 요금제 상품 서비스

- ② 회사는 제1항의 서비스에 부수하여 지능망설비 등을 통한 부가서비스를 제공할 수 있습니다.

### 제 4 조 【계약기간】

- ① 서비스이용계약 기간은 1개월 이상이며, 고객의 해지의사표시가 회사에 도달하면 제7조 해지 조항을 준용하여 계약을 종료합니다.
- ② 고객은 이용계약 기간을 1년,2년,3년,4년 등으로 사전약정하는 계약(정기이용계약, 이하 '정기계약' 이라 합니다.)을 신청할 수 있습니다. 약정기간에 따른 할인율은 [별표1]요금표에서 규정한 바와 같습니다.
- ③ 위 2항 정기계약의 사전 약정기간 만료 시, 고객이 해지의사표시를 하지 않을 경우 해지의사표시를 할 때까지 기존 계약내용과 동일한 내용으로 계약이 연장됩니다. 사전 약정기간 만료 이후 연장된 기간 중 고객이 서비스를 해지하더라도 할인반환금은 부과하지 않습니다.
- ④ 회사는 약정기간 만료시점 30일 전까지 고객이 요금청구서를 받기로 한 수단(E-mail, 우편, SMS 등)으로 약정기간 만료사실 및 위 3항의 내용을 통지할 것이며, 고객은 통지수단을 변경하기 원할 경우 회사에 이를 고지하여야 합니다.

## 제 5 조 【이용신청 및 승낙】

- ① 전화서비스 및 부가서비스(요금제 포함)를 이용하려는 자는 다음 가입제도 중 하나를 선택하여 회사에 이용신청 하여야 합니다.
  - 1. 가입비형 : 가입자구간 신규접속 및 설치공사 등에 소요되는 비용을 보전하기 위한 신규설치비(비반환성)등을 납입하는 조건으로 가입.
  - 2. 단기가입형 : 1개월 이내의 기간 동안 서비스를 이용하기 위하여 예치금 및 장치비를 납입하는 조건으로 가입
  - 3. 요금제상품형 : 요금제상품은 제4조 1항의 1의 가입비형으로만 제공하며 개인 고객(개인사업자, 법인사업자제외)에 한하여 제공
- ② 전화서비스를 이용하려는 자는 다음 각 호의 신청 방법 중 하나를 선택하여 [별표 4]의 구비서류를 이용신청 시에 제출하여야 합니다. 단, 서비스 이용 신청자의 불가피한 사유로 구비서류가 완비되지 않은 경우에는 서비스 제공 전에 제출 할 수 있습니다. 회사는 웹청약과 휴대폰 본인인증, 번호이동성 이용일 경우에는 구비서류 제출을 면제하며, 본인 신청 여부는 전화 등으로 확인 합니다. 다만, 이용신청자(가입자)와 요금납부자가 다를 경우 요금납부자의 동의여부를 전화 등의 방법으로 확인합니다.
  - 1. 창구 신청
  - 2. 전화 신청
  - 3. 팩스/우편 신청

#### 4. 인터넷 신청

- ③ 회사는 서비스 이용신청이 약관에 정하는 조건에 적합한 경우에 이용 신청을 승낙할 수 있습니다.
- ④ 고객이 전화 개통 후 최초 요금납입기일 이내에 가입제도의 변경을 희망하는 경우 회사는 이에 대해 변경 승낙할 수 있습니다. 단, 변경 승낙 전까지의 요금은 고객이 납입하여야 합니다.
- ⑤ 전화 및 인터넷 계약신청의 경우 전화녹취로 서비스 주요내용 설명 및 이용계약서(신청서)를 대신할 수 있으며, 이 경우 이용계약정보는 SMS, 이메일 등의 방법으로 별도 교부합니다.

### 제 6 조 [이용의 정지]

회사는 이용고객이 다음 각호의 1에 해당하는 경우 일정기간동안 서비스의 이용을 정지할 수 있으며, 해당 사유가 해소되면 즉시 서비스의 이용을 가능하게 합니다.

- ① 이용요금과 가산금의 이행최고를 받고도 최초의 요금 납기일 다음날로부터 1월 이내에 납입하지 아니한 경우
- ② 단말기기 전기통신기자재 형식승인제품 등 규격제품이 아니거나, 전기통신 설비의 기술기준에 관한 규칙에 적합하지 아니하여 회사의 시정 또는 철거 요구에 응하지 아니한 경우
- ③ 기본약관 제 27 조(타인사용의 금지)의 규정을 위반한 때
- ④ 기타 서비스에 위해를 가하거나 서비스의 건전한 이용을 저해하는 때
- ⑤ 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. 정당한 사유에 해당되지 않는 전화번호가 전송되는 경우
  - 2. 이용자가 임의로 전화번호를 변경하여 전송하는 경우
  - 3. 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원이 보이스피싱 등 불법행위의 전송사실을 확인하여 서비스 이용정지를 요청하는 경우
- 4. 본인 명의가 아닌 타인의 전화번호를 부정하게 사용하는 경우
- ⑥ 회사는 이용자가 보이스피싱 등 불법행위를 한 사실을 확인한 경우, 방송통신위원회, 한국인터넷진흥원, 경찰청 등 관계기관에 관련 자료를 첨부하여 신고할 수 있으며, 보이스피싱 등으로 인지되는 통화에 대해서 차단을 할 수 있습니다.

- ⑦ 고객은 보이스피싱 등 불법 행위를 하거나 전기통신사업법 등 관련 법령을 준수하지 못해 발생하는 모든 민형사상의 책임을 부담합니다.
- ⑧ 정보이용료 사용액이 22만원(VAT포함)을 초과한 회선의 경우 회사의 관리기준에 따라 이용정지할 수 있습니다.
- ⑨ 청소년보호법 제19조 제1항, 성매매알선 등 행위의 처벌에 관한 법률 제4조, 대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률 제9조의2, 전기통신사업법 제32조의3 제1항에 해당되어, 과학기술정보통신부장관이나 수사권한이 있는 행정기관 또는 수사기관에서 특정한 전화번호(연결되어있는 착신회선 포함)에 대한 전기통신서비스의 이용정지를 요청한 경우 1년 이상 3년 이내 이용정지할 수 있습니다. 단 상기사유로 인한 이용정지에 대해 이의가 있는 경우 해당기관에 이의제기 하여야 합니다
- ⑩ 회사는 일지정지 후 서비스 재개 전 고객에게 SMS 등의 방법으로 사전 안내합니다.

## 제 7 조 【해약】

① 고객은 계약을 서비스 개통 전 또는 개통 후에 해약하려는 경우 해약 희망일 3일전까지 회사에 고객의 신분을 확인 할 수 있는 서류를 첨부하여 창구접수, 전화(106)접수, 우편 또는 FAX 등으로 신청하여야 하며, 해지희망일 30일 전부터 해지 신청 가능합니다.

. 단, 전화 등의 방법으로 본인확인이 된 경우나 회사가 인정하는 경우에는 그러하지 않습니다.

② 회사는 제1항의 규정에 의거 해약신청이 접수되면 해지희망일에 서비스 기본요금에 대한 과금중단을 원칙으로 하며 해지희망일 이전까지 발생통화료에 대해서는 정상청구합니다. 해지신청일에 대한 고객과 회사간 분쟁이 발생한 경우, 해지분쟁 다음날 바로 과금 중단합니다. 해지희망일이 해지신청일 포함 4일(영업일 기준)을 초과하는 경우, 해지신청일 이후 사용요금은 정상과금됩니다. 해지희망일이 불분명하여 해지희망일 이후 부당하게 부과된 요금에 대해서는 환급할 수 있습니다.

③ 회사는 다음 중 하나에 해당하는 경우에는 계약을 해약할 수 있습니다.

1. 타인의 명의를 사용하거나 허위서류를 제출한 경우
2. 실질적 용도변경 및 공동이용 등 서비스를 악용할 경우
3. 서비스제공중단 경과 후 1월 이내에 그 사유를 해소하지 않는 경우
4. 전기통신기본약관 제 20 조 2항에 해당하는 경우

5. 부여 받은 전기통신번호가 판매되는 것으로 확인되는 등 실제 번호사용 의사가 없는 경우
6. 제15조 제5항에 해당하는 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
7. 제15조 제6항에 따른 고지를 받은 이용자는 고지 내용의 기한 이내에 정당한 사유에 의한 소명 또는 조치사항을 이행한 경우 전화이용권을 회복할 수 있습니다. 다만, 2차례 이상 회수명령 대상이 될 경우 즉시 해지할 수 있습니다.
8. 제6조 제9항에 해당되고, 이용정지기간 동안 이용정지 사유가 해소되지 않는 경우 (사전통지 없이 해지 가능)

④ 고객이 다음에 해당하는 경우 시내전화서비스 할인반환금 없이 계약을 해약할 수 있습니다.

1. 서비스 제공이 불가능한 지역으로의 이전인 경우. 단, 서비스 비 제공 지역은 회사의 서비스가 제공되지 않는 대한민국 영토에 한정합니다.
2. 회사 귀책 사유로 인한 월 누적장애시간이 24시간 이상인 경우
3. 회사 귀책 사유로 인한 1시간 이상 장애가 월 3회 이상 발생한 경우
4. 군입대 등 회사가 특별히 인정하는 경우
5. 회사가 이용계약관련 주요내용이 명시된 이용계약서(신청서)에 서명, 전자인증 (공인인증서, 휴대폰인증 등)을 받지 않았거나, 전화녹취를 하지 않았을 경우
6. 회사가 제공하고 있는 서비스와 관련한 중요한 사항 (약관에 기재된 요금제, 요금할인액, 이용조건 등)이 고객에게 실질적으로 불리하게 변경됨을 고지받고, 계약사항이 불리하게 변경됨을 사유로 2개월 이내에 해지할 경우

⑤ 고객이 다음에 해당하는 경우 시내전화서비스 할인반환금 50% 감면 받을 수 있으며, [별표4] 구비서류에 기재된 증빙서류를 회사에 제출하여야 합니다. 이를 제출하지 않을 경우 할인반환금이 청구될 수 있습니다.

1. 타 통신사만 서비스 제공이 가능하여 SKB서비스 설치가 불가능한 건물로 이전하는 경우

2. 해외 이민으로 서비스 제공이 불가하다고 인정되는 경우
3. 건물주 반대로 서비스제공이 불가하다고 인정되는 경우

## **제 8 조 【전화번호의 부여】**

- ① 회사는 이용신청의 승낙순서에 따라 일정한 수의 전화번호를 제시하고 고객이 선택하게 합니다. 단, 우편신청 등으로 전화번호 선택이 어려운 경우와 회사가 특히 필요하다고 인정하는 경우에는 그러하지 않습니다.
- ② 회사가 부여한 전화번호를 시내전화서비스 이외의 목적으로 사용 시 회사는 해당 전화번호를 회수할 수 있습니다.

## **제 9 조 【단말기기의 설치】**

- ① 다음 하나의 경우 중 고객이 원하는 경우에는 회사가 단말기기를 확보하여 설치합니다.
  1. 단기전화를 설치하는 경우
  2. 기초생활보장가구 또는 국가유공자중 생활조정수당대상자의 복지용전화를 설치하는 경우
  3. 그 밖에 회사가 정하는 경우

## **제 10 조 【특수번호전화】**

- ① 3자리 또는 4자리 숫자로 된 특수번호전화의 이용범위 및 용도는 방송통신위원장이 정하여 고시한 바에 의합니다.
- ② 제1항에 의하여 특수번호전화를 신청하는 경우에는 회사와 협의하여야 합니다.

## **제 11 조 【계약사항의 변경】**

- ① 고객은 다음 각호의 1에 해당하는 이용계약 사항을 변경하고자 하는 때에는 회사에 신청하여야 합니다. 이때, 회사는 관련 업무 수행상 또는 기술상 불가능한 경우를 제외하고는 그 변경신청을 승낙합니다.
  1. 고객 또는 요금납입책임자의 상호, 성명, 주소 등의 변경
  2. 설치장소의 변경
  3. 서비스의 종류
  4. 전화번호의 변경
- ② 회사는 서비스 가입중단,폐지 및 이용자 편익에 저해되는 서비스 관련 중요한 규정의 변경은 특별한 사정이 없는 한 최소 1개월 전에 홈페이지를 통해 안내하고,

해당 변경사항을 적용받는 고객에게는 E-mail, 우편, SMS 등으로 개별 공지합니다. 연락처 미기재 및 연락불가 시 개별 공지한 것으로 간주합니다.

그리고 이용자편익에 저해되는 서비스 관련 중요한 규정(약관에 기재된 요금제, 요금할인액, 이용조건 등)이 변경되는 경우에는 위 고지 이후 2개월 이내에 이용계약을 해지할 수 있음을 함께 고지합니다. 이때, 위 기간 내에 이용계약을 해지하지 않은 경우, 변경된 약관에 승인하는 것으로 본다는 뜻을 고지하였음에도 이용계약을 해지하지 않은 경우 변경된 약관을 승인한 것으로 봅니다.

③ 이용자가 3개월을 기준으로 1회선 당 2회를 초과하여 전화번호 변경을 요청하는 경우 또는 스팸 발송으로 인하여 이용이 정지된 경우 이용자의 요청에 응하지 않을 수 있습니다.

## 제 12 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 3개월간 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(개인사업자, 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 변경한 후 다시 동일 개인 명의로 변경, 기타 사업의 연속성이 확인되는 경우의 명의변경
- ② 제1항의 양도·승계에도 불구하고, 제1항 4호의 개인과 법인 상호간에는 전기통신번호를 기준으로 가입일, 이전의 양도 또는 승계일로부터 3개월이 경과하지 않은 경우 제한할 수 있습니다.

## 제 13 조 【동시해약】

일반전화서비스가 해약될 경우, 부가서비스 등 기타서비스도 함께 해약되는 것으로 봅니다.

## 제 14 조 [발신번호 변경 또는 조작 금지 행위]

- ① 시내전화서비스 이용 고객은 발신번호의 변경 또는 조작 등을 통하여

발신번호 표시서비스에 장애를 야기하는 행위를 해서는 안 됩니다.

- ② 이용 고객의 행위가 정통부고시 제2004-60호(전기통신번호관리세칙)에 위배 또는 서비스에 장애가 되는 경우 회사는 발신자의 발신번호를 변경 또는 삭제할 수 있습니다.

## 제 3 장 요 금

### 제 15 조 【요금의 산정】

- ① 고객이 납입하여야 하는 요금의 요율 및 적용기준 등은 “별표1”과 같습니다.
- ② 다음 요금은 회사가 정하는 매월 일정한 날(이하 기산일이라 합니다)로부터 만1개월이 되는 날까지(이하 요금월이라 합니다)를 1개월분의 요금(이하 월액요금이라 합니다)으로 합니다.
  - 1. 기본료
  - 2. 통화료
  - 3. 부가서비스 이용료
- ③ 부가서비스를 이용하여 통화를 전환하는 경우에는 다음 중 하나와 같이 통화료를 부담합니다. 단, 발신자가 전환된 단말기까지의 통화료 부담을 승낙하는 경우에는 그러하지 않습니다.
  - 1. 발신자 : 발신자로부터 부가서비스에 가입된 전화단말기까지의 통화료
  - 2. 부가서비스 이용고객 : 부가서비스에 가입된 전화단말기로부터 통화가 전환되는 단말기까지의 통화료(단, 동일통화권내의 SK브로드밴드 및 SK텔레콤 유선전화서비스 단말기로 착신전환되는 경우와 시외교환기를 경유하지 않고 무선호출단말기로 착신전환되는 경우는 제외합니다. 동일 통화권내의 SK브로드밴드 및 SK텔레콤 외 유선전화서비스 단말기로 착신전환되는 경우는 월 60분까지 무료통화가 적용되며, 초과시 정상과금 됩니다.)
- ④ 회사는 고객에게 책임이 없는 사유로 서비스를 이용하지 못한 사실을 고객이 회사에 통지한 때(그전에 회사가 그 사실을 안 경우에는 알게 된 때)로부터 6시간 이상 계속 서비스를 제공하지 못한 경우에는 해당시간의 기본료와 부가서비스 이용료는 산정하지 않습니다.
- ⑤ 최저이용료가 정해진 서비스의 요금이 최저이용료에 미달하는 경우에는 최저 이용료를 적용하고, 그 이상인 경우에는 실사용 요금을 적용합니다. 단, 최저 이용료가 월 단위로 적용되는 서비스인 경우 요금월 중도에 서비스의 개통, 해약, 서비스제공중단, 재이용 등 변동사항이 있는 경우에는 실사용 요금을

적용하거나, 최저이용료를 일할 계산할 수 있습니다.

- ⑥ 고객이 타통신사업자가 제공하는 서비스를 이용하는 경우 해당사업자의 이용약관상의 요금이 적용되며, 해당사업자가 고객에게 직접 요금을 청구할 수 있습니다.

### **제 16 조 【분납 및 후납】**

회사는 고객의 신청이 있는 경우 요금 등을 분할 납입 또는 후납하게 할 수 있습니다.

### **제 17 조 【감면 및 할인】**

- ① 고객이 부담하는 요금의 감면 및 할인 대상, 요율 등은 “별표2”와 같습니다.
- ② “별표2”에 의한 감면대상자는 자격요건이 변동되는 경우에는 이를 신속히 회사에 통지하여야 합니다. 회사는 감면사유 취소가 확인된 고객의 요금감면을 중단할 수 있습니다.
- ③ 이용자는 이사 등의 사유로 이전한 장소에 타사의 서비스가 제공되지 않아 이전사업자의 서비스를 해지하고 회사에 신규 가입하는 경우 이전사업자에게 납부한 할인 반환금 내역을 제출하면 회사는 사실내역 확인 후 해당 금액에 이를 때까지 매월 기본료에서 할인한다. 단, 요금할인 중 서비스를 해지할 경우 잔여할인금액에 대해서는 해지로 인한 할인반환금과 상계처리하며, 나머지 잔여할인금액은 반환하지 아니한다.

### **제 18 조 【보도용전화의 감면】**

- ① 보도기관에 설치된 전화에 대한 요금을 감면 받기 위하여 회사에 보도용전화로 지정을 신청할 수 있는 경우는 다음 중 하나와 같습니다.
  - 1. 신문사 : 하나의 제호로서 1일 20,000부 이상을 발행하는 일간신문사(지방 일간신문사를 포함합니다)로서 본사, 지사, 총국 및 지국, 총국 또는 지국이 없는 군단위 1개 보급소(1개 보급소에 한합니다)
  - 2. 통신사 : 전파법의 규정에 의하여 무선국의 개설허가를 받은 통신사 및 동지사
  - 3. 방송국 : 전파법의 규정에 의하여 무선국의 개설허가를 받은 방송국, 동지사, 동중계소 및 동분실
- ② 제1항의 보도용 전화가 다음 중 하나에 해당하는 경우에는 그 지정을 취소합니다.
  - 1. 보도업무 외의 목적으로 이용하는 경우
  - 2. 구내교환설비의 국선으로 이용하는 경우
  - 3. 전화의 설치장소에 보도를 전담하는 직원이 상주하지 않는 경우

- ③ 착신자요금부담서비스 및 신용통화서비스를 이용하는 전화는 보도용전화로의 지정을 신청할 수 없습니다.

**제 19 조 【복지용전화의 감면】**

- ① 사회적 보호를 필요로 하는 자로서 다음중 하나에 해당하는 경우에는 요금이 감면되는 복지용전화의 지정을 회사에 신청할 수 있습니다.
  - 1. 장애인복지법에 의한 장애인
  - 2. 장애인복지법에 의한 장애인단체 또는 비영리목적의 장애인 복지시설 운영자로 등록된 자
  - 3. 초중등교육법에 의한 장애인 특수학교
  - 4. 아동복지법에 의한 아동복지시설
  - 5. 국가유공자등 예우 및 지원에 관한 법률 제4조 제1항 제2호, 제4호, 제6호, 제10호, 제12호, 제14호 및 제73조의 규정에 해당하는 국가유공자
  - 6. 국가유공자등 단체설립에 관한 법률에 의한 상이자단체(대한민국상이군경회, 4.19혁명부상자회)
  - 7. 국민기초생활보장법에 의한 수급자 중 다음에 해당하는 자로 구성된 가구(기초생활 보장가구라 합니다.)
    - 가. 18세 미만 또는 60세 이상의 수급자
    - 나. 장애인고용촉진 및 직업재활법 제2제2호의 규정에 의한 중증 장애인
    - 다. 국민기초생활보장법시행령 제7조 제2호의 규정에 의하여 보건복지가족부장관이 정하는 질병 또는 부상에 해당되지 아니하는 질병,부상 또는 그 후유증으로 3월이상의 치료 또는 요양이 필요한 자
    - 라. 국민기초생활보장법시행령 제7조제5호의 규정에 의하여 근로가 곤란하다고 보건복지가족부장관이 정하는 자
    - 마. 국민기초생활보장법 제2조 제2호의 규정의 의한 수급자(연령제한없음)
  - 8. 국가유공자 등 예우 및 지원에 관한법률에 의한 국가유공자중 생활조정수당대상자
  - 9. 독립유공자예우에 관한법률에 의한 독립유공자유족 중 소유자
  - 10. 「5·18민주유공자 예우에 관한 법률」에 따른 5·18민주유공자 중 5·18 민주화운동부상자
- ② 제1항에 의한 대상자별 복지용전화 적용대상 회선수는 다음 각호와 같습니다.
  - 1. 제1호,제5호,제7호,제8호,제9호의 경우 : 대상 가구당 1회선에 한하며, 자사 및 타사의 시내전화, 인터넷전화와 중복하여 적용하지 아니함
  - 2. 제2호,제3호,제4호,제6호의 경우: 대상 기관당 2회선
  - 3. 제2호,제3호 대상자중 청각,언어장애인 복지시설 및 특수학교의 경우:

대상 기관당 팩스용 1회선 추가제공

- ③ 복지용전화로는 다음중 하나의 서비스를 이용할 수 없습니다.
  - 1. 착신자요금부담통화 및 신용통화
  - 2. 타인사용증설
  - 3. 구내교환전화로의 종류변경
  - 4. 제1항 제6호와 제7호에 의한 복지용전화를 ISDN서비스로의 종류변경
  - 5. 전기통신서비스이용기본약관 제12조(서비스종류의 변경)에 의한 종류변경
- ④ 회사는 복지용전화가 다음 중 하나에 해당하는 경우에는 지정을 취소할 수 있습니다.
  - 1. 지정사유가 해소되었거나 또는 지정목적과 다르게 이용하는 경우
  - 2. 영업목적으로 이용하거나 또는 타인에게 이용하게 하는 경우
  - 3. 기술상 또는 설비상의 이유로 회사가 서비스를 제공할 수 없는 경우

## 제 20 조 【요금의 반환】

- ① 회사는 다음중 하나에 해당하는 경우에는 요금을 반환합니다.
  - 1. 개통 전 해약하는 경우 고객이 납입한 신규설치비 또는 장치비, 예치금
  - 2. 개통후 해약하는 경우 고객이 납입한 예치금
  - 3. 설치장소변경 신청을 개통전에 취소한 경우 이미 납입한 이전/변경설치비
- ② 회사는 제1항에 의하여 요금 등을 반환함에 있어서, 고객에게 요금의 체납이 있는 경우 또는 정산되지 않은 요금이 있는 경우에는 반환할 요금과 상계처리 하고 반환할 수 있습니다.
- ③ 회사는 이용고객이 그의 책임 없는 사유로 인하여 서비스를 제공 받지 못한 경우로서 그 뜻을 회사에 통지한 후(그 이전에 회사가 그 뜻을 안 때에는 그 알게 된 때)부터 계속 3시간 이상 그 서비스를 제공 받지 못하거나 1개월 누적 시간이 24시간을 초과하는 경우에는 그 서비스를 제공 받지 못한 일수에 따라 해당 월에 적용받는 청구요금의 일 평균액을 계산하여 반환합니다. 다만, 1회 3 시간 미만 장애 발생에 대하여는 실제 장애시간을 누적인 시간을 1일 단위로 계산하고 2일에 거쳐 장애가 발생하더라도 장애발생 누적시간이 12시간 미만일 경우에는 1일로 계산하여 적용합니다.

## 제 21 조 【면탈요금의 징수】

제8조(타통신망과의 접속)에서 정한 바에 따르지 않고 타통신망과의 접속 등을 통해 요금을 면탈한 경우에는 그 면탈한 금액의 2배에 해당하는 금액을 징수합니다.

## 제 4 장 고객보호

### 제 22 조 【손해배상】

①회사는 고객의 책임이 없는 사유로 서비스를 이용하지 못한 사실을 고객이 회사에 통지한 때(그 전에 회사가 그 사실을 안 경우는 알게 된 때)로부터 3시간 이상 계속 서비스를 제공하지 못하거나 월 누적장애시간이 6시간을 초과하여 고객이 손해를 입은 경우 고객의 청구에 의하여 배상합니다. 단, 회사는 다음 중 하나에 해당하는 경우 손해배상의 책임이 면제됩니다.

1. 천재지변 등 불가항력인 경우
2. 고객의 고의 또는 과실로 인한 경우
3. 정전 또는 댁내 전기설비 장애에 의해 서비스를 이용하지 못한 경우
4. 서비스의 효율적 제공을 위한 통신망 관련 공사 등의 사유로 고객에게 사전 통보한 이후 발생한 경우
5. 고객이 직접 구입한 단말기기 등의 장애에 의해 서비스를 이용하지 못한 경우

② 손해배상을 청구하고자 하는 고객은 청구사유, 청구금액 등을 서면 및 전화, 홈페이지, e-mail로 회사에 신청하여야 합니다.

③ 회사가 이용자로부터 서비스를 이용하지 못한 사실을 통지 받은 경우에는 회사는 서비스 재개를 위해 가능한 조치를 취해야 하며, 이용자가 서비스를 이용할 수 없다고 통지한 일자 및 시간, 서비스 재개를 위한 회사의 조치내역과 서비스 재개시점에 대한 정보를 관리합니다.

## 제 5 장 시외전화 사전선택

### 제 23 조 【사전선택】

- ① 이 약관에 의하여 시내전화를 신규 가입하는 경우 고객은 시외자동통화의 이용을 위하여 시외전화사업자(이하 "시외사업자"라 합니다) 중 하나를 지정하여야 합니다.
- ② 회사는 제1항에 의하여 고객이 지정한 시외사업자회선에 시외자동통화를 접속합니다.
- ② 시외자동통화 이용에 따른 이용조건과 요금 등은 시외사업자가 정하여 공시한 이용약관을 적용합니다.

### 제 24 조 【변경】

- ① 고객이 사전선택 시외전화사업자를 변경하고자 하는 경우에는 당해 시외전화사업자에게 신청하여야 합니다. 이 때, 사전선택 변경등록을 위한

신청방법, 변경신청인의 자격 및 요건 등 세부적 사항은 시외전화사업자가 정하는 바에 따릅니다.

- ② 사전선택 등록일부터 일정기간 경과한 후에 변경 등록하는 경우에는 변경등록수수료를 부담하여야 합니다.
- ③ 시외사업자가 고객의 정당한 의사표시 없이 임의 또는 허위로 회사에 변경 신청한 사실이 확인되는 경우에는 확인일로부터 3일 이내에 변경전의 상태로 원상회복 합니다.

### **제 25 조 【책임의 한계】**

- ① 회사의 귀책사유로 신청서의 내용과 다르게 변경등록 되었거나 또는 지연등록하여 고객이 손해를 입은 경우에는 제19조(손해배상)의 규정에 따라 배상합니다. 단, 그 사유가 외부기관(시외전화사업자 및 변경등록센터)의 전산장애·정전·기기고장 및 전시·사변, 천재지변 또는 이에 준하는 국가 비상사태 등 불가항력인 경우에는 그러하지 않습니다.
- ② 제21조【변경】의 불법변경등록으로 인하여 고객이 손해를 입은 경우에는 당해 시외사업자의 책임으로 합니다.

## **제 6 장 번호이동성**

### **제 26 조 【신청】**

- ① 이 약관에 의하여 전화를 신규가입하거나 이용하고 있는 경우 고객은 종전의 전기통신번호를 그대로 유지하면서 시내전화사업자를 변경할 수 있는 서비스(이하 “번호이동성 ”이라 합니다)를 신청할 수 있습니다.
- ② 번호이동성을 신청하는 고객은 번호이동성 이용료를 변경후사업자에게 납부하여야 합니다.
- ③ 번호이동성 이용료는 계약자와의 별도 계약을 통해 회사가 대납 할 수 있으며, 계약내용 미 이행 시에는 대납 금액을 계약자에게 재청구할 수 있습니다. 단, 계약자에게 대납에 따른 계약내용 이행 의무를 통지하지 않은 계약에 대해서는 대납금액을 청구 하지 않습니다.
- ④ 번호 판매 중개사이트 등에서 제3자에 대한 판매 대상이 되어 미래창조과학부로부터 번호 회수대상으로 분류된 번호는 번호이동 대상에서 제외됩니다.

### **제 27 조 【변경신청 및 등록】**

- ① 번호이동성을 이용하는 고객이 사업자를 재변경할 경우에는

변경후사업자에게 신청하여야 합니다.

- ② 번호이동성 이용고객은 최근 번호이동 개통일로부터 6개월 이전에 서비스 사업자를 변경하고자 할 경우, 번호이동관리센터로 직접 신청해야 합니다.

### **제 28 조 【고객보호】**

- ① 불법변경으로 확인된 고객의 번호이동 개통처리일부터 원상회복기간 동안의 해당 이용요금에 대하여는 회사가 고객에게 청구할 수 없습니다.
- ② 고객이 회사의 귀책으로 불법변경이 이루어져 손해를 입은 경우에는 제19조(손해배상)의 규정에 따라 배상합니다.

### **제 29 조 【관련법규】**

시내전화번호이동성 관련하여 번호이동성기준 및 운영지침을 준수합니다.

## **제 7 장 발신번호 변경 및 조작**

(거짓으로 표신된 전화번호로 인한 이용자 피해방지)

### **제 30 조 (목적)**

본 약관은 전기통신사업법(이하 "법"이라 한다) 제 84 조의 2 제 6 항에 따라 전화번호 변작으로 인한 이용자의 피해를 예방하기 위하여 SK 브로드밴드(이하 "회사")와 이용고객(이하 "이용자")간에 발신번호 변작방지와 관련한 조치 절차, 책임 및 한계를 규정함을 목적으로 합니다.

### **제 31 조 (용어 정의)**

본 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같습니다.

- ① "발신번호"라 함은 음성전화를 발신하거나 문자메시지를 발송하는 송신인의 전화번호를 의미합니다.
- ② "발신번호 변경서비스"라 함은 법 제 84 조의 2 제 2 항 단서에 따라 발신번호를 변경하여 표시하는 서비스를 의미합니다.
- ③ "사설전화교환기"라 함은 공공기관이나 기업 등의 이용자가 외부와 자사의 구성원간 또는 자사의 내부 구성원간에 전화서비스를 이용하기 위해 운용하는 전화교환기를 의미합니다.
- ④ "인터넷발송 문자메시지"라 함은 전화단말기가 아닌 인터넷 웹브라우저, 스마트폰 앱, 사설문자발송장비 등을 사용하여 발송된 문자메시지를 의미합니다.
- ⑤ "문자중계사업자"라 함은 특수한 유형의 부가통신사업자(법 제 2 조제 13 호 나목의 역무를 제공하는 사업자)와 인터넷발송 문자메시지 서비스를 제공하는

기간통신사업자를 의미하며, “문자재판매사업자”라 함은 문자중계사업자를 통하여 인터넷발송 문자메시지 서비스를 제공하는 부가통신사업자를 의미합니다.

⑥ “변작번호 차단목록”이란 제 3 자가 사기 등의 목적으로 공공기관, 금융기관, 기업 등 정당한 전화번호로 변작하여 음성전화 또는 문자 발송하는 것을 방지하기 위해 진흥원이 관리하는 전화번호 목록입니다.

⑦ “통신서비스 이용증명원”이란 이용자가 본인이 사용하는 전화번호임을 증명하기 위해 전기통신사업자로부터 발급받는 서류를 의미합니다.

⑧ “전화번호 발신지 확인 시스템”이란 진흥원이 변작된 발신번호의 전달경로 상에 있는 전기통신사업자 정보를 확인 요청 및 처리할 수 있는 시스템을 의미합니다.

### 제 32 조 (이용자의 의무)

① 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 없으며, 재산상 이익을 취하거나 폭언·협박·희롱 등의 위해를 입힐 목적으로 전화(문자메시지 포함) 발신번호를 거짓으로 표시해서는 안됩니다. 위반 시 회사의 판단에 따라 이용정지 및 직권해지 등 서비스 이용이 제한됩니다. 단, 전기통신사업법 등 법령, 고시나 지침 등에서 규정한 정당한 사유에 해당하는 경우에는 예외로 합니다.

② 본 약관 제 5 조제 3 항에 따라 서비스의 제공이 중지된 이용자가 이의신청을 하려면 서비스 제공이 중지된 날부터 3 개월 내에 다음 각 호의 사항을 적은 문서를 회사에 제출하여야 합니다

1. 이의신청인의 명칭 또는 성명과 주소 및 연락처
2. 이의신청의 사유 및 관련 증빙 자료
3. 서비스 제공이 중지된 날

③ 이용자는 전기통신사업법 등 관련 법령을 위반하여 발신번호를 거짓으로 표시함으로써 발생하는 모든 민·형사 상의 책임을 부담합니다.

④ 발신번호 변경서비스는 개인/법인 사업자로 기업용전화 사용 이용자에 한하여 제공 받을수 있으며 변경서비스를 제공 받고자 하는 이용자는 회사에서 요청하는 본인확인절차를 충실히 이행하여야 합니다.

⑤ 이용자는 동 약관 제 4 조 제 7 항에서 제시된 국제전화 안내서비스의 제공을 거부할 수 있습니다.

### 제 33 조(회사의 의무 및 권한)

- ① 회사는 이용자가 발신번호를 임의적으로 변경하여 음성전화를 발신하거나 문자메시지를 발송한 경우 해당 음성전화 및 문자메시지를 차단할 수 있습니다. 다만, 전기통신사업법 제 84 조의 2, 2 항 단서로 규정된 발신번호 변경이 가능한 정당한 사유인 경우에는 예외로 합니다.
- ② 회사는 변작된 발신번호로 전송된 음성전화 및 문자메시지를 수신한 이용자가 한국인터넷진흥원을 통해 원발신 사업자 확인을 요청한 경우 발신 사업자를 확인하여 제공합니다. 다만, 기술적 사유로 추적이 불가능한 경우에는 제공하지 못할 수 있습니다.
- ③ 회사는 발신번호가 변작된 음성전화 또는 문자메시지를 회사에서 인지하거나 미래창조과학부장관 또는 한국인터넷진흥원의 요청이 있는 경우, 발신번호 변작 여부에 대한 확인을 해당 회선에 대한 이용정지 등의 조치를 할 수 있으며, 해당 이용자에게 서비스가 정지되는 사유, 이의제기 절차 등을 서면(전자문서 포함)·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법 중 어느 하나의 방법을 이용하여 통지하여야 합니다.
- ④ 회사는 이의신청사유가 정당하다고 인정 될 때에는 해당 서비스 제공의 중지를 해제하여야 합니다. 다만, 3 개월 내에 이의 신청이 없거나 이의신청이 사유가 인정되지 않을 경우에는 이용자의 의사와 상관없이 직권으로 이용계약을 해지할 수 있습니다.
- ⑤ 회사는 제 5 조제 3 항에 따라 이용자의 이의신청에 대하여 심사를 하고, 그 결과를 이의신청인에게 서면(전자문서 포함)·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법 중 어느 하나의 방법을 이용하여 15 일 내에 통지하여야 합니다.
- ⑥ 회사는 사설전화교환기를 사용하는 이용자가 발신번호를 임의적으로 변경하여 음성전화를 발송하는지 여부를 확인할 수 있습니다.
- ⑦ 회사는 외국사업자로부터 발신되어 국내로 착신된 음성전화 및 문자메시지에 대하여 식별번호 표시, 음성 메시지 안내, 국제전화 안내 문구 등 안내서비스를 제공하여야 합니다.
- ⑧ 회사는 이용자가 발송한 인터넷발송 문자메시지 및 문자재판매사업자로부터 수신한 인터넷발송 문자메시지의 발신번호가 변작번호 차단목록에 포함된 경우 해당 문자메시지의 발송 또는 전달을 차단할 수 있으며, 해당 조치에 대하여 이용자에게 통지하여야 합니다.
- ⑨ 회사는 한국인터넷진흥원에 제출하기 위한 목적으로 차단된 음성전화 또는 문자메시지에 관한 자료(변작된 발신번호, 차단시각, 발신사업자명 등)를 1 년 간보관·관리할 수 있습니다.

⑩ 사설전화교환기를 운영하는 가입자는 사설전화교환시스템이 해킹 또는 교환시스템 운용자에 의해서 전화번호 임의변작을 예방하기 위해 아래의 사항을 조치해야 합니다.

- 8 자리 이상의 관리자 접속 패스워드 설정(6 개월에 1 회 패스워드 변경)
- 사설전화교환시스템을 외부인터넷에 직접 노출 금지
- 사설전화교환시스템의 주기적인 보안패치
- 기타 보안에 필요한 조치

다만, 사설전화교환시스템 해킹으로 인한 전화번호 변작에 대한 민·형사상 책임은 모두 사설교환기 운영자에게 있습니다.

⑪ 회사는 이용자가 발신번호 변경서비스를 제공받고자 하는 경우, 원 번호와 변경 번호의 명의인이 동일인인지 확인하기 위하여 전기통신사업법 등 관련 법령 및 이용약관에 제시된 방법으로 이용자에게 본인 확인을 요청할 수 있습니다.

⑫ 회사는 이용자 대상으로 사기목적의 전화번호를 변작하는 행위를 예방하기 위해 아래와 같이 기술적인 조치를 취하였습니다.

- 본인전화번호와 발신전화번호 비교 확인 시스템 구축
- 문자발송사이트의 경우 본인의 전화번호만 등록하여 이용하는 기능
- 국제전화의 경우 '국제전화입니다' 안내 메시지 송출
- 국외에서 오는 문자의 경우 [국제발신] 문구 표시
- 웹 사이트 발신 문자의 경우 [Web 발신] 문구 표시

### **제 34 조(이용정지)**

① 회사는 이용자가 다음 중 하나에 해당하는 경우 3 개월 동안의 기간을 정하여 당해 서비스의 이용을 즉시 정지(이하'이용정지'라 합니다)할 수 있습니다.

1. 미래창조과학부 또는 한국인터넷진흥원에서 발신번호 변작과 관련하여 이용정지를 요청하는 경우
2. 발신번호가 한국인터넷진흥원에서 제공하는 변작번호 차단목록에 포함된 경우
3. 발신번호 변작으로 위법에 따른 조치를 받게 된 경우
4. 사설전화교환기 이용자의 발신번호 임의 변작이 확인된 경우
5. 인터넷발송 문자메시지의 발신번호 변작이 확인된 경우

6. 기타 서비스에서 발신번호 변작이 확인된 경우

7. 본인 명의가 아닌 번호를 부정하게 사용하는 경우

② 회사는 제 5 조제 1 항의 규정에 의하여 서비스 이용을 정지하는 경우, 그 사실을 당해 이용자에게 서비스가 중지되는 사유, 이의제기 절차 등을 서면(전자문서 포함)·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법 중 어느 하나의 방법을 이용하여 통지하여야 합니다. 다만, 미리 통지하는 것이 곤란한 경우에는 이용정지 조치 후 통지할 수 있습니다.

(또는 통지가 불가능할 경우, 홈페이지 공지로 갈음할 수 있습니다.)

③ 회사는 이용정지 등의 원인이 된 사유가 완전히 해소되기 전까지는 이용정지 등 조치를 해제하지 아니할 수 있습니다.

④ 제 5 조제 1 항의 규정에 따라 이용 정지된 이용자는 제 4 조제 2 항에 따라 서비스 제공이 중지된 날부터 3 개월 내에 이의신청을 할 수 있으며, 다음 각 호의 사항을 서면으로 제출하여야 합니다.

1. 이의신청인의 명칭 또는 성명과 주소 및 연락처
2. 이의신청의 사유 및 관련 증빙 자료
3. 서비스 제공이 중지된 날

⑤ 이의신청이 사유가 정당하다고 인정 될 때에는 회사는 해당 서비스 제공의 중지를 해제하여야 하며 조치 결과를 15 일 내에 신청인에게 통지하여야 합니다. 다만, 불가피한 경우 15 일 범위에서 그 기간을 연장할 수 있으며, 연장 사유 및 기간을 이의신청인에게 통지해야 합니다.

부 칙 (2010. 4. 1. 시행)

제 1 조【시행일】 이 약관은 2010년 4월 1일부터 시행합니다.

부 칙 (2010. 6. 1. 시행)

제 1 조【시행일】 이 약관은 2010년 6월 1일부터 시행합니다.

부 칙 (2010. 6. 10. 시행)

제 1 조【시행일】 이 약관은 2010년 6월 10일부터 시행합니다.

부 칙 (2010. 7. 15. 시행)

제 1 조【시행일】 이 약관은 2010년 7월 15일부터 시행합니다.

-

부 칙 (2010. 9. 16. 시행)

제 1 조【시행일】 이 약관은 2010년 9월 16일부터 시행합니다.

-

부 칙 (2011. 4. 1. 시행)

제 1 조【시행일】 이 약관은 2011년 4월 1일부터 시행합니다.

-

부 칙 (2011. 10. 4. 시행)

제 1 조 【시행일】 이 약관은 2011년 10월 4일부터 시행합니다.

부 칙 (2012. 2. 27 시행)

제 1 조 [시행일] 이 약관은 2012년 2월 27일부터 시행합니다.

부 칙 (2012. 4. 1 시행)

제 1 조 [시행일] 이 약관은 2012년 4월 1일부터 시행합니다.

-

부 칙 (2012. 5. 24 시행)

제 1 조 [시행일] 이 약관은 2012년 5월 24일부터 시행합니다.

부 칙 (2012. 10. 1 시행)

제 1 조 [시행일] 이 약관은 2012년 10월 1일부터 시행합니다.

부 칙 (2013. 6. 14 시행)

제 1 조 [시행일] 이 약관은 2013년 6월 14일부터 시행합니다.

부 칙 (2013. 10. 1 시행)

제 1 조 [시행일] 이 약관은 2013년 10월 1일부터 시행합니다.

부 칙 (2014. 2. 28 시행)

제 1 조 [시행일] 이 약관은 2014년 2월 28일부터 시행합니다.

부 칙 (2014. 6. 1 시행)

제 1 조 [시행일] 이 약관은 2014년 6월 1일부터 시행합니다.

부 칙 (2014. 10. 17 시행)

제 1 조 [시행일] 이 약관은 2014년 10월 17일부터 시행합니다.

부 칙 (2015. 1. 9 시행)

제 1 조 [시행일] 이 약관은 2015년 1월 9일부터 시행합니다.

부 칙 (2015. 5. 6 시행)

제 1 조 [시행일] 이 약관은 2015년 5월 6일부터 시행합니다.

부 칙 (2015. 8. 1 시행)

제 1 조 [시행일] 이 약관은 2015년 8월 1일부터 시행합니다.

부 칙 (2016. 3. 13 시행)

제 1 조 [시행일] 이 약관은 2016년 3월 13일부터 시행합니다.

부 칙 (2016. 4. 1 시행)

제 1 조[시행일] 이 약관은 2016년 4월 1일부터 시행합니다.

부 칙 (2016. 5. 2 시행)

제 1 조[시행일] 이 약관은 2016년 5월 2일부터 시행합니다.

부 칙 (2016. 6. 1 시행)

제 1 조[시행일] 이 약관은 2016년 6월 1일부터 시행합니다.

부 칙 (2016. 9. 1 시행)

제 1 조[시행일] 이 약관은 2016년 9월 1일부터 시행합니다.

부 칙 (2016. 11. 1 시행)

제 1 조[시행일] 이 약관은 2016년 11월 1일부터 시행합니다.

부 칙 (2018. 5. 3 시행)

제 1 조[시행일] 이 약관은 2018년 5월 3일부터 시행합니다.

부 칙 (2018. 6. 29 시행)

제 1 조[시행일] 이 약관은 2018년 6월 29일부터 시행합니다.

부 칙 (2018. 8. 7 시행)

제 1 조[시행일] 이 약관은 2018년 8월 7일부터 시행합니다.

부 칙 (2019. 5. 10 시행)

제 1 조[시행일] 이 약관은 2019년 5월 10일부터 시행합니다.

부 칙 (2019. 8. 1 시행)

제 1 조[시행일] 이 약관은 2019년 8월 1일부터 시행합니다.