

보도시점 2023.12. 27.(수) 09:00 배포 2023.12.27.(수) 09:00

[2023년 방송통신위원회 정책 돋보기]

방통위 통신분쟁조정위원회, 국민불편해소 1번지로 자리매김

- 직권조정 도입 및 조정위원 증원, 통신품질 현장측정으로 현장밀착형 조정 추진
- 모바일 조정 서비스 개시 등 민생 최접점 정책 “박차”

방송통신위원회(위원장 직무대행 이상인, 이하 ‘방통위’)는 올 한 해 동안 국민들의 통신서비스 관련 불편을 해소하고 예방하며 실제 실거주지의 통신불편 사항을 돌아보는 생활 밀착형 정책을 추진해왔다고 밝혔다.

지난 '19년 6월 발족하여 내년 출범 5년을 앞두고 있는 통신분쟁조정위원회는 전기통신사업자와 이용자 간의 통신서비스 관련 분쟁을 조정하는 법정위원회로, 누적 4천여 건('23년 1,300여 건, 상담 1만여 건) 이상의 통신분쟁 사건을 처리하면서 매년 해결률을 상승시키며 국민불편해소 1번지로 자리매김했다.

※ 통신분쟁조정 해결률 : ('19.6.~'20년) 53% → ('21년) 75.6% → ('22년) 82.9% → ('23년) 90.0%(12.21. 기준)

통신분쟁조정위원회는 조정위원 수를 현행 10명에서 30명으로 늘리고 직권조정결정을 할 수 있도록 전기통신사업법을 개정('23년 1월 공포, 7월 시행)하여 신속한 분쟁조정이 가능하도록 제도적 기반을 다졌고, 통신품질 분쟁 사건의 경우 신청인 실거주지의 현장측정을 실시(23건)하여 통신품질 관련 분쟁조정의 객관성과 신뢰도 제고의 기틀을 마련하였다.

방통위는 전기통신사업자와 이용자 간의 분쟁을 사전에 예방하고 분쟁 발생 시 원만한 합의를 도출하는 데 도움이 되도록 조정사례를 묶어 사례집으로 매년 발간해 오고 있으며, '22년 한 해 동안 처리한 조정사건 100선을 홈페이지(www.tdrc.kr)에 게시하여 조정의 예측성을 높이고 '23년 100선 사례집도 내년 1월 중에 발간할 계획이다.

이와 함께 통신분쟁조정 신청부터 피신청인 답변서 및 처리현황 조회, 분쟁조정 관련 서류(조정안 수락서, 의견진술서 등) 제출, 조정결과 확인까지 통신분쟁조정과 관련된 모든 절차를 모바일에서 간편하게 진행할 수 있도록 통신분쟁조정지원시스템 모바일 서비스를 개시하여 이용자 편의성을 높였다.

지난 11월에는 출범 5주년을 앞둔 통신분쟁조정위원회의 성과 진단과 국민의 권익을 보다 두텁게 보호하고 조정의 실효성을 제고하기 위한 개선점을 논의하는 공론의 장으로서 「제1차 통신분쟁조정위원회 세미나」를 개최하여 뜨거운 관심을 이끌어냈다.

이상인 위원장 직무대행은 “통신분쟁조정위원회는 국민의 불편을 해소하는 민생 최접점의 법정기구로, 국민들께서 편리하게 이용할 수 있도록 현장의 목소리에 더욱 귀 기울이겠다”고 밝혔다. 끝.

담당 부서	방송통신이용자정책국 통신분쟁조정팀	책임자	팀 장	박명진 (02-2110-1660)
		담당자	사무관	이종원 (02-2110-1661)
			주무관	신원석 (02-2110-1664)

