



보도자료



2014년 12월 19일(금) 배포 시점부터
보도하여 주시기 바랍니다.

문의: 이용자정책국 이용자보호과 양기철 과장(☎2110-1540)
이용자정책국 이용자보호과 이명심 주무관(☎2110-1545)

방통위, 통신사업자 이용자 보호업무 평가 결과 발표

- 초고속인터넷 서비스 분야 개선 노력 두드러져 -

방송통신위원회(위원장 최성준)는 통신사업자의 자발적인 이용자 보호노력을 유도하기 위한 「'14년 통신사업자 이용자 보호업무 평가」 결과 '13년에 비해 초고속인터넷 서비스 분야의 개선 노력(8개사 중 7개사 향상)이 두드러진 것으로 나타났다고 19일 밝혔다.

올해 평가에서 '매우우수' 등급을 받은 사업자는 초고속인터넷 분야의 SK브로드밴드이며 '우수' 등급을 받은 사업자는 이동전화 분야의 LGU+, 초고속인터넷 분야의 KT, LGU+, 티브로드, CJ헬로비전, HCN, 인터넷 전화 분야의 LGU+, KT, SK브로드밴드 등이다.

< 사업자별 평가등급 현황 >

구 분	매우우수	우수	양호	보통	미흡	
	95점 이상	90점 이상~95점 미만	85점 이상~90점 미만	80점 이상~85점 미만	80점 미만	
'14년	이동전화	-	LGU+	SKT, KT	-	-
	초고속인터넷	SKB	KT, LGU+, 티브로드, CJ헬로비전, HCN	SKT, 씨앤엠, 씨엠비	-	-
	인터넷전화	-	LGU+, KT, SKB	-	-	-
	알뜰통신	-	-	C헬로비전, S셀링크	-	에넥스텔레콤

※ 등급 내 기재순서는 가입자규모 순이며 굵은 글씨는 '13년 대비 등급 향상 사업자임

평가는 관련 학계, 소비자단체 등 전문가가 평가 대상 사업자별 ▲ 이용자보호 관리체계 ▲사전적 이용자보호 활동 ▲정부민원 처리실적 등 3개 분야를 살핀 것으로서 대체로 이용자보호 관리체계와 사전적 이용자 보호활동은 양호하였으나 정부민원 처리실적은 다소 미흡한 것으로 나타났다.

방통위는 이번 평가결과 우수사례를 공유하고, 사업자별 미흡사항을 자세히 안내하여 통신사업자의 이용자 보호업무 개선을 독려하는 한편 우수 사업자에 대하여는 내년도 이용자이익 저해행위로 인한 과징금 부과시 20% 이내에서 감경해줄 예정이다.

또한 내년도에는 통신서비스 전반의 이용자 보호수준 향상을 위해 서비스와 사업자 평가를 병행하여 실시하고 설문조사를 통해 이용자들의 체감도를 적극 반영할 계획이다.

최성준 방송통신위원회 위원장은 “이 같은 평가를 통해 통신사업자들의 이용자보호 업무 개선 노력을 더욱 확산시키고 이용자들의 만족도를 높일 수 있도록 하겠다”고 말했다.