

전국대표번호 요금체계변경

1. 변경되기 전의 전국 대표 번호요금 체계

우리나라 소비자들의 대부분은 전국대표번호(1588,1577,1544,1566,1688)를 이용할 때 기본요금만 부담하는 줄 알고 있다. 그러나 실상은 그렇지 않았다.

이 요금체계는 통신업체 혹은 콜센터를 운영하는 기업에서 소비자에게 충분히 고지하지 않고 콜센터 운영하는 기업에서 부담하여야 할 통신비용을 어찌면 소비자에게 부과 하였는지도 모른다.

통신사	대표번호	유형	통화료	회선료 (월)
KT	1588 1577	발신과금	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 시내 : 45원 / 3분 ◆ 시외 : 14,5원 / 10초 	회선당 4,000원
		분리과금	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 발신자 : 45원 / 3분 ◆ 시외호 차액 발생 문 고객사 부담 	회선당 4,000원
		정액형	50원 / 3분 (전국단일)	회선당 20,000원
Hanaro	1566	발신과금	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 시내 : 40원 / 1분 ◆ 시외 : 14,4원 / 10초 	회선당 4,000원
		분리과금	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 시내 : 40원 / 1분 ◆ 시외호 차액 발생 분 고객사 부담 	회선당 4,000원
		정액형	40원 / 1분 (전국단일)	회선당 20,000원
Dacom	1544	기본형 (발신과금)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 시내 (시외1대역) : 40원 / 1분 ◆ 시외2대역 : 14,1원 / 10초 	회선당 8,000원
		공중전화 (분리과금)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 발신자 : 일반 공중전화 시내요금 ◆ 시외호 차액 발생문 고객사 부담 	회선당 8,000원
		정액형	40원 / 1분 (전국단일)	회선당 18,000원

[표 1] 변경되기 전 요금체계

변경되기 전의 전국대표번호 요금체계는 발신과금, 분리과금, 정액형 3가지로 운영 하였다. 발신과금이란 모든 요금을 발신자가 부담하는 것으로, 예를 들어 KT의 1588 같은 경우 콜센터 운영기업이 발신과금 요금을 채택하였다면 그 회사 콜센터로 전화하는 고객은 시내의 경우, 3분에 45원 요금을 부담하고 시외의 경우 10초당 14.5원 이라는 요금을 부담하게 되는 것이다.

발신과금 요금제는 시외고객의 경우 10초당 14.5원 이라는 많은 요금을 부담하여야 하기 때문에 실제 콜센터에서 많이 채택하지 않은 요금 체계이다.

분리과금 요금체계는 시내구간은 고객이 부담하고 시외 구간은 기업이 부담하는 요금체계인데, 이 요금체계는 기업의 입장에서는 시외구간의 비용을 부담해야 하기 때문에 기업의 입장에서 많이 채택하지 않는 요금 체계이다.

그러다 보니 통신회사에서 콜센터 운영기업에 가장 많이 권장한 요금체계가 정액형이었다. 정액형이란 콜센터의 운영기업이 원하는 회선만큼 신청하면 기업은 회선 당 일정 금액을 지불하고 고객도 일정 금액만 지불 하면 되는 제도이다.

예를 들어, KT의 경우 1회선 당 월 2만원을 지불하면 되고, 고객은 1통화 당 (3분) 전국 단일요금으로 50원만 지불 하면 되는 것이다. 이것은 어느 곳에서 전화해도 1통화에 50원을 지불한다는 의미가 된다.

KT는 전국 단일로 3분 통화 시 50원을 지불하였지만 하나로통신, 데이콤 등의 요금은 전국단일 요금으로 1분에 40원을 고객이 부담하게 되는 것이다. 문제의 발단은 여기서 시작되었다. 전국대표번호는 기업의 입장에서 콜센터를 통하여 기업의 이익을 증대하고 고객 서비스를 향상하기 위한 목적인데 왜 고객이 일반 통화료 보다 높은 요금을 물어야 하는지에 대한 소비자들의 불만이 제기된 것이다.

한겨레신문 기사 중에 1분에 40원 이라는 요금은 정액요금으로 기업이 통신회사에 계약을 체결하였을 경우, 하나로통신(1566), 데이콤(1544)를 사용하는 고객은 전화를 거는 곳에 계약을 받지 않고 시내이전 시외이전 1분당 40원 이라는 요금을 지불해야 하는 것이다.

이 요금에 체계에 대한 기업과 소비자간의 분쟁은 왜 이러한 요금 체계를 사전에 소비자에게 고지하지 않았느냐가 주요 요지로 콜센터를 운영하는 기업의 입장에서는 '그러한 일들은 통신회사가 제공하는 서비스이다'라고 이의를 제기하고, 통신회사 입장에서는 '만일 그러한 고지를 전화연결 시 사전에 한다면 고객들은 전화요금의 부담으로 전화를 끊을 것이고, 그러면 기업의 입장에서 좋아하지 않는다'라고 입장을 밝혔다고 한다.

결국 문제는 기존의 통신 요금체계가 통신위원회의 지적 한바와 같이 소비자가 부담하는 요금에 문제가 있다는 것이었다.

요금체계가 어찌되었건, 얼마이건 왜 기업의 이익목적으로 콜센터를 운영하면서 기업이 부담 하여야 할 비용을 소비자가 부담 하여야 하느냐에 초점이 맞추어져 있어, 통신위원회에서 개선에 대한 권고를 하게 된 것으로 보여진다.

2. 변경된 요금체계 (案)

통신위원회에서 시정 권고한 내용의 골자는 일반 전화요금과의 형평성을 유지하고 일반 소비자들의 통신비 부담을 절감하고자 하는 목적으로 전국 대표번호 발신 요금에 대해 일반 시내 요금 및 시외 요금 체계를 적용하며, 시외 요금 부과 시 안내 멘트를 적용할 것을 시정 권고 하였다. 시행에 관해서는 일단 하나로통신, 데이콤, 온세통신이 2004년 6월 1일부터 시행 하도록 하고, KT는 6월 1일부터 8월 31일까지 단계적으로 시행하도록 하였다.

이러한 권고안을 바탕으로 각 통신사는 변경된 요금에 대하여 주요 골자를 마련하였는데 주요 골자는 고객이 부담하여야 하는 통신요금을 시내요금 3분 39원으로 통일 하였으며 변경되기 전의 통신요금체계 중 정액형은 기본적으로 없애고, 발신과금이나 분리과금 중 하나를 채택한다는 것이다.

2004년 6월 2일자 디지털타임즈 최경섭 기자의 기사를 참고하면, 데이콤은 분당 40원대에 제공하던 1544 서비스 요금을 3분당 39원으로 낮추고, 시외요금은 10초당 13.9원으로 책정 하였으며 하나로통신도 분당 40원에서 3분당 39원, 시외전화비 부담은 14.4원(10초당)으로 책정하였고, 온세통신의 경우도 3분당 39원, 시외전화비는 13.9원(10초당)으로 제시하였다고 한다. 이에 대한 참조는 아래의 [표2]에 정리 하였다.

구분	KT (1588/1577)	데이콤 (1544)	하나로 (1566)	은세 (1688)
시내요금	동월 (39원 / 3분)			
시외요금	13.9원 ~ 14.5원 / 10초			
요금제	발신과금 혹은 분리과금 책정중			
시외요금 수신부담금	분리 과금인 경우 사업자가 어떻게 부담할 것인가에 대해 상세 안 확정중			
외선료	4,000원 ~ 18,000원			
시행일정	9월 1일	6월 1일	6월 1일	6월 1일

[표 2] 변경 후 요금체계

이렇게 변경된 요금제도의 주요현안 문제는 시외요금의 부담에 대하여 기업의 입장에서 고객에게 전가시키는 발신과금을 채택 할 것인가? 아니면 콜센터 운영기업이 부담하는 분리과금을 채택 할 것인가에 있다.

기업이 발신과금을 선택하면, 시외고객이 해당 서비스의 콜센터로 전화를 할 때 시외요금 부담에 대한 안내 멘트가 나올 것이며 이 안내멘트를 듣고 10초당 13.9원~14.5원에 해당하는 시외 요금을 부담하며 연결을 원하는 고객은 없을 것이다. 고객불만을 야기 하게 될 것은 불 보듯 뻔한 사실이기에 어쩔수 없이 콜센터 운영 기업에서는 분리과금안을 채택하게 되는 것인데 이렇게 될 경우 모든 고객의 시외전화 요금을 콜센터 운영기업이 부담 하여야 한다. 이 경우 콜센터를 운영하는 시중 은행들이 부담하여야 할 비용이 연간 500~600억 정도가 될 것이라는 관측이 나오고 있다.

이에 대한 대안으로 데이콤, 은세통신의 경우 소비자와 해당기업이 시외전화 비용을 부담하는 분리과금제도와 옵션제를 대안으로 제시하였다. 그러나 해당기업들이 이것 역시 추가 부담 비용이 너무 크기 때문에 아직 결정을 못하고 있다. 하나로통신의 경우는 아예 일반 소비자들이 시외전화비를 모두 부담하는 서비스 하나만을 선보이고 있다.