

57. 초고속 인터넷통신망 서비스업(1개 업종)

초고속 인터넷통신망 서비스업 (1 - 2)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약 2) 임대된 모뎀 등 장비의 불량으로 2회 이상 수리하였으나 하자(3회째)가 재발할 경우 3) 1시간 이상의 서비스장애가 월 3회 이상 발생한 경우 또는 1개월 동안의 서비스 장애 누적시간이 24시간 이상 발생한 경우 4) 2시간 이상 또는 월별누적시간 6시간을 초과하여 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해	○ 계약취소 ○ 임대된 장비 교환 ○ 위약금(가입 시 면제한 설치비 및 할인혜택 포함) 없이 계약 해지 ○ 손해배상	* 기 납부한 요금을 환급하고 미납요금 및 잔여위약금에 대한 청구행위를 금지함. * 누적시간의 기산시점은 서비스 중지·장애 발생일 부터임. * 서비스 중지·장애 시간은 소비자가 사업자에게 통지한 때와 사업자가 서비스를 이용하지 못하는 상황을 안 시간 중 빠른 시간을 기준으로 하되, 서비스가 불가항력(천재지변 등)이나 업체의 사전고지(회선공사 등), 소비자의 고의·과실로 인하여 중지되거나 장애가 발생한 경우에는 서비스 중지·장애시간 계산에서 제외함.
○ 손해배상액은 서비스 중지 또는 장애시간에 대하여 최근 3개월(3개월 미만인 경우 해당 기간 적용)의 1일 평균 요금을 24로 나눈 요금에 서비스제공 중지 또는 장애시간을 곱하여 산출한 금액의 10배로 함. ○ 소비자가 계약해지를 요구한 경우 해지희망일을 입증할 수 없는 경우에는 해지신청일을 해지일로 보며, 해지희망일과 해지신청일을 모두 입증할 수 없는 경우에는 해지 분쟁발생일을 해지일로 본다. 또한 해지일 이후 부과·납부된 요금은 소비자에게 환급함. ○ 사업자의 모뎀, 셋톱박스 등 장비 회수기간은 해지일 또는 소비자와 협의일로부터 영업일 기준 5일이내이며, 동기간 경과 후에 발생하는 장비 분실 또는 훼손의 책임을 소비자에게 묻지 못함.		

초고속 인터넷통신망 서비스업 (2-2)		
분 쟁 유 형	해 결 기 준	비 고
5) 설치지연	o 예약취소	* 해당업체의 확인 시 * 해외이주, 장기 유학(1년 이상의 유학)의 경우 관련 자료 제출 시 위약금 없이 계약을 해지함.(단, 할인 혜택금액은 반납)
6) 계약기간 이내에 서비스가 안 되는 지역으로 이사할 경우	o 위약금 없이 계약해지	
7) 계약기간이 자동연장된 경우 고객의 계약기간 만료전 해지	o 위약금 없이 계약해지	
8) 이전지역 상품의 속도가 초기 계약 상품 속도의 50%에 못 미치는 경우	o 소비자는 위약금의 50% 지급 후 계약해지	