

<⑧통신결합상품(1개 업종)>

분쟁 유형	해결 기준	비고
1) 사업자의 책임 있는 사유로 인한 계약해제·해지 - 약관에서 정하고 있는 최저속도 보장 기준 미달로 인한 해제·해지 사유 발생 시 - 각각의 서비스 항목에서 규정한 장애 시간 또는 장애 횟수 초과로 해제·해지 사유 발생 시	○ 결합상품 전체에 대한 위약금 없는 계약 해지(단, 이동통신 계약은 제외) ○ 결합상품 전체에 대한 위약금 없는 계약 해지(단, 이동통신 계약은 제외)	* 경품에 대한 위약금은 경품의 가액을 계약서에 명시한 경우에만 청구할 수 있음. 경품으로 인한 위약금의 부과 기간은 최대 12개월임. * 소비자에게 면제 혜택이 부여되는 위약금에는 가입 시 면제한 설치비 및 할인 혜택도 포함됨.
2) 소비자가 일부 서비스 불가능 지역으로 이사하는 경우	○ 결합상품 전체에 대한 위약금 없는 계약 해지(단, 이동통신 계약은 제외)	
3) 1), 2)의 경우에 소비자가 잔여기간 동안 나머지 서비스를 계속적으로 유지하기를 원하는 경우	○ 잔여 결합상품의 할인율을 잔여 계약 기간 동안 계속 제공	* 단, 나머지 결합상품이 하나의 서비스만 남게 된 경우는 제외함.

【참고】 통신결합상품 관련 법령

- ▶ 근거 법령 : 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률」 제58조, 제59조, 제60조, 시행령 제66조의9 [과학기술정보통신부]
- ▶ 기타 법령 : 통신서비스 맞춤형 피해구제기준(자율규제를 위한 가이드라인) [방송통신위원회]
- ▶ 분쟁조정기구 : 통신분쟁조정위원회