

[2023년 방송통신위원회 정책 돋보기]

## 유선 결합상품 해지와 신규 가입 더 편리해진다!

- 방통위, 원스톱전환서비스 해지확인 27시간 → 2시간으로 대폭 단축 -

방송통신위원회(위원장 직무대행 이상인, 이하 ‘방통위’)는 통신사(SKT, KT, LGU+, SKB)와 종합유선방송사(LG헬로비전, 딜라이브, 현대HCN, CMB), 위성방송사(KT-Skylife) 등이 구축한 ‘초고속인터넷·유료방송(IPTV, 위성방송) 결합상품 원스톱전환서비스’(이하 ‘원스톱전환서비스’)의 이용자 편의성을 개선하였다고 밝혔다.

원스톱전환서비스란 초고속인터넷과 유료방송 결합상품서비스 이용자가 사업자를 변경하고자 할 때 기존 사업자에게 별도의 해지 신청을 하지 않고 신규사업자에게 서비스 전환 신청만 하면 해지와 개통을 한 번에 처리해 주는 서비스이다. 유선통신분야 결합상품 해지 과정에서 발생하는 해지 거부나 지연 또는 제한 등의 행위를 방지하기 위해 지난 '20년 7월에 통신4사부터 도입되었으며, '22년 8월에는 종합유선방송사업자까지 확대 시행된 바 있다.

원스톱전환서비스 도입 이후 서비스 이용건수가 '20년 26,886건, '21년 87,552건, '22년 218,707건, '23년 322,282건으로 해마다 증가하였으며, 유선통신시장의 고질적 문제였던 해지 방어로 인한 이용자 불편과 이중과금 등의 문제가 해소되고 이용자의 편익이 증대되는 성과가 있었다.

방통위는 원스톱전환서비스 이용 활성화를 위해 올해 하반기에는 이용자들이 그간 불편하게 느꼈던 해지확인에 종전에는 최대 27시간 소요되었던 것을 2시간으로 대폭 단축하는 등 이용자 편의성을 더욱 개선하였다.

또한, 2시간 이내에 이루어지는 해지확인 인증절차인 멀티미디어메시지서비스(MMS)를 통한 확인도 이용자의 응답률을 높이기 위해 종전 20분에서 40분으로 연장하여 사업자 전환 성공률이 높아질 수 있도록 하였다.

앞으로도 방통위는 국민들이 원스톱전환서비스 이용에 불편사항이 없도록 애로사항을 발굴하고, 개선하기 위한 노력도 지속할 계획이다.

이상인 위원장 직무대행은 “원스톱전환서비스는 이용자 권익 제고를 위해 도입된 만큼 앞으로도 국민들의 입장에서 불편사항을 하나하나 개선해 나가고 관련 제도도 보완해 나가겠다.”고 밝혔다. 끝.

담당 부서	시장조사심의관 통신시장조사과	책임자	과 장	조주연 (02-2110-1530)
		담당자	사무관	황성일 (02-2110-1537)

