

# 방 송 통 신 위 원 회

## 심의·의결

안전번호 2012 - 25 - 095호(사건번호 : 201203조사001)

안 건 명 (주)케이티의 삼성 스마트TV 서비스 접속제한 행위 관련  
초고속인터넷 이용자 이익 침해행위에 대한 시정조치에  
관한 건

피 심 인 (주)케이티  
경기도 성남시 분당구 정자동 206  
대표이사 이석채

참 고 인 삼성전자(주)  
서울시 서초구 서초2동 1320-10 삼성전자빌딩 사서함 170  
대표이사 최지성

의결연월일 2012. 5. 4.

## 주 문

1. 피심인이 초고속인터넷서비스를 제공하면서 삼성 스마트TV 서비스 이용자만을 대상으로 충분한 고지 없이 접속을 제한('12.2.10.~2.14.)한 사실로 전기통신사업법을 위반한 행위에 대해 피심인에게 향후 동일한 사례가 절대 용납될 수 없음을 엄중 "경고"한다.

2. 참고인에게 피심인의 금번 삼성 스마트TV 접속차단 행위의 근본 원인이 피심인과 참고인간 망 중립성 논의가 원만히 진전되지 못함에 따른 결과임을 고려하여, 향후 피심인과의 망 중립성 논의에 적극 참여할 것을 “권고”한다.

## 이 유

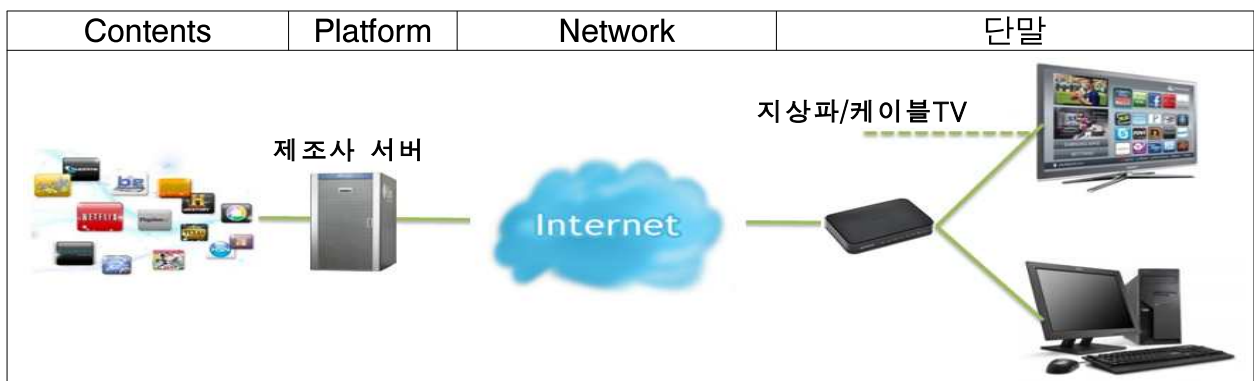
### 1. 기초 사실

#### 가. 삼성 스마트TV 서비스 접속 제한 관련 현황

##### (1) 스마트TV 개념

스마트TV는 지상파방송 시청은 물론 인터넷에 연결되어 VOD(Video On Demand), 게임, 웹 활용 등이 가능한 TV로서, 스마트TV가 작동하기 위해서는 기기(TV 및 주변기기) 뿐만아니라 운영체제(OS)를 포함한 플랫폼, 콘텐츠, 초고속 인터넷망 등이 필요하다.

스마트TV에서는 지상파방송, 케이블TV 및 인터넷멀티미디어방송(IPTV) 등을 일반 TV처럼 시청이 가능하고, 인터넷 연결 기능(IP주소)까지 탑재되어 스마트폰과 유사한 방식으로 앱스토어(삼성앱스)를 통한 어플리케이션 다운로드 및 이용도 가능하다.



## (2) 스마트TV 시장 현황

‘12년 현재 삼성전자, LG전자, 소니 등이 스마트TV를 제조하고 있으며, 플랫폼 사업자(애플, 구글 등)도 제조에 참여하고 있다.

세계 전체 스마트TV 시장의 점유율은 ‘11년 3/4분기를 기준으로 삼성전자 22.5%, LG전자 14.4% 등 국내 기업이 전체 세계시장의 36.9%를 차지하고 있다.

< 세계 스마트TV 시장 점유율 (매출 기준, %) >

구 분	2010년					2011년			
	1분기	2분기	3분기	4분기	연간	1분기	2분기	3분기	1-3분기
삼성전자	21.9	24.0	21.3	21.3	22.1	22.0	22.6	22.9	22.5
LG전자	14.8	14.7	14.0	13.2	14.1	15.0	14.9	13.6	14.4
Sony	9.5	12.3	11.3	13.9	11.9	11.0	11.4	9.7	10.7
Panasonic	6.9	8.7	8.8	8.1	8.1	6.4	9.2	8.3	8.0
Sharp	6.2	6.2	7.8	7.9	7.1	7.2	6.8	7.4	7.1

※ 출처 : DisplaySearch

## (3) 삼성전자 스마트TV 보급 현황

삼성전자는 ‘12년 현재 29종의 스마트TV를 판매하고 있으며, ‘10년~‘11년 기간 동안 국내에 75만대의 스마트 TV를 판매하였다.

< 삼성전자 스마트TV 모델 현황 >

연번	모델명	비 고	연번	모델명	비 고
1	PN51D8000FF	51형, PDP	16	UN46D7000LF	46형, LED
2	PN64D8000FF	64형, PDP	17	UN46D7020XF	46형, LED
3	UN32D6330BF	32형, LED	18	UN46D7030XF	46형, LED
4	UN32D6350RF	32형, LED	19	UN46D8000YF	46형, LED
5	UN40D6330BF	40형, LED	20	UN55D6400UF	55형, LED
6	UN40D6350RF	40형, LED	21	UN55D6520VF	55형, LED
7	UN40D6400UF	40형, LED	22	UN55D6900WF	55형, LED
8	UN40D6520VF	40형, LED	23	UN55D7000LF	55형, LED
9	UN40D6900WF	40형, LED	24	UN55D7020XF	55형, LED
10	UN40D7000LF	40형, LED	25	UN55D7030XF	55형, LED
11	UN46D6340SF	46형, LED	26	UN55D8000YF	55형, LED
12	UN46D6350RF	46형, LED	27	UN60D8000YF	60형, LED
13	UN46D6400UF	46형, LED	28	UN65D7500XF	65형, LED
14	UN46D6520VF	46형, LED	29	UN75D9500ZF	75형, LED
15	UN46D6900WF	46형, LED			

※ 출처 : 삼성전자 홈페이지

#### (4) 삼성의 스마트TV 서비스 제공 현황

삼성전자는 스마트TV 서버 운용을 위해 총 77대의 서버를 임차(미국)하여 사용하고 있으며, 전용회선은 미국의 AT&T 회선을 이용하고 있다.

삼성 스마트TV 서비스는 ① 인터넷연결 → ② 스마트허브(온라인기능 사용을 위한 초기화면) → ③ 제작 시 탑재된 애플리케이션 또는 추가 다운로드(삼성앱스토어) 등의 절차에 따라 이용할 수 있다.



이용자는 삼성 스마트TV를 이용하여 기본 탑재된 9개\*의 애플리케이션 및 서비스 이용이 가능하고, 삼성 앱스토어에서 제공하는 교육, 게임 등 220개의 유료 앱과 유튜브, 뉴스검색 등 414개의 무료 앱 등 총 634개의 애플리케이션도 이용할 수 있다.

\* 9개 애플리케이션/서비스 : Explore 3D(VOD), 티빙(VOD), 신세계, 금영노래방, 스카이프, 소셜네트워크, 스마트팁, 삼성앱스토어, 웹브라우저

삼성 스마트TV 서비스 전체 이용자는 54,000명으로서 이는 동 서비스의 이용을 위해 “삼성 Apps 홈페이지”에 가입한 이용자를 기준으로 한 것이다.

※ 삼성 스마트TV 서비스 이용자는 75만명의 단말기 보유자 중 삼성 스마트TV 서비스의 서버를 1번 이상 방문한 것을 기준으로 19만명, “삼성 Apps 홈페이지”에 가입한 이용자 기준으로 54,000명, 유료 앱 다운로드 등 유료 서비스를 이용한 이용자 기준으로 2,700명으로 파악됨

## 나. 피심인의 업무 현황

### (1) 일반 현황

피심인은 전기통신사업법 제5조에 의해 허가를 받은 기간통신사업자로서 초고속인터넷 접속서비스, 시내·시외·국제전화서비스 및 회선설비 임대서비스 등 다양한 기간통신 역무를 제공하고 있으며,

‘11년말 현재 피심인의 초고속인터넷 가입자 수는 782만명, ‘10년말 기준 피심인의 영업보고서상 매출액은 1조8,679억원으로 나타나고 있다.

< 피심인의 초고속인터넷 서비스 가입자(‘11년) 및 매출액 현황(‘10년) >

(가입자 : 천명, 매출액 : 백만원)

구 분	가입자 수	매출액
초고속인터넷	7,822	1,867,978

※ 출처 : 피심인의 2010회계연도 영업보고서(매출액) 및 피심인 제출 자료(가입자 수)

### (2) 피심인의 초고속인터넷서비스 요금 및 삼성 스마트TV 이용자 현황

#### < ① 초고속인터넷서비스 이용요금 >

피심인의 초고속인터넷 이용약관(이하 “이용약관”이라 한다)은 기본 상품을 3종으로 규정하고 있으나, 대부분의 이용자는 광랜 상품(Lite 및 Special)을 이용하고 있다.

< 주요 상품별 이용요금 >

구 분	초고속인터넷		
	광랜		xDSL (CheckLine)
	(Lite)	(Special)	
월 이용요금	30,000원	36,000원	21,000원

## < ② 초고속인터넷 가입자 중 삼성 스마트TV 서비스 이용자 현황 >

피심인의 초고속인터넷 가입자(782만명) 중 삼성 스마트TV 서비스 이용자는 삼성 Apps TV 웹사이트(<http://tv.samsungapps.com/kr>)에 가입한 이용자 54,000명 중 피심인의 시장 점유율 44%를 고려하여 산정한 결과 약 24,000명으로 추정된다.

## 2. 행위 사실

### 가. 피심인의 삼성 스마트TV 접속제한 관련 주요 경과

- '12. 2. 7. : KT, 삼성전자에 스마트TV 접속제한 예고 공문 발송(28일 접수)
- '12. 2. 9. : KT, 초고속인터넷가입자 스마트TV 접속제한 계획 발표
  - ※ 방통위, 피심인 스마트TV 접속제한 계획에 대해 “이용자 피해방지를 위해 법령위반 여부 및 제재조치 검토” 입장 발표
- '12. 2. 10. : KT, 초고속인터넷 가입자의 삼성스마트TV 접속제한(09:00)
  - ※ 삼성전자가 법원에 피심인의 접속제한 행위 중지 가처분 신청(2.10)을 하였으나, 방통위 통신정책국의 중재로 양사간 합의가 이루어져 가처분 신청 철회 및 접속제한 조치 해제
- '12. 2. 14. : KT, 삼성 스마트TV 접속제한 해제(17:30)

### 나. 피심인의 접속제한에 대한 이용자 고지 및 접속차단 행위

피심인은 스마트TV 접속을 제한하기 하루 전인 '12.2.9일 10:30에 피심인의 홈페이지([www.olleh.com](http://www.olleh.com)) 팝업 창을 통해 서비스 접속차단 시행 예정 사실을 미리 안내하였다.

< 피심인 홈페이지에 게시된 안내문 >

**공지**

**KT, 스마트TV 앱 접속 제한 시행**

최근 스마트기기 보급 확대에 따른 대용량 트래픽의 급증이 예상되며, 특히 스마트TV 제조사는 인터넷 망을 무단 사용함과 동시에 개통, A/S책임까지 통신사에 전가하고 있습니다. 이에, KT는 스마트TV 활성화 및 통신서비스의 안정적 제공 등 IT 생태계의 건전한 발전을 위해 수 차례에 걸쳐 '통신사 - 제조사간 WIN-WIN을 위한 상호협력'을 제안하면서 협상을 시도하여 왔습니다.

그럼에도 불구하고, 스마트TV 제조사는 KT가 구축한 네트워크 인프라를 적정한 대가 지불 없이 무단 사용하면서 협상을 회피하는 등 소극적인 입장으로 일관하고 있는 바, 스마트TV 제조사의 무단 사용이 지속된다면 합리적인 망관리가 어려워지고 이에 따라서 다수 인터넷 이용자들의 보호를 위해서 스마트TV 앱 접속제한 조치를 시행할 예정입니다.

앱 접속제한 조치가 이루어진 이후에도 이용자들의 PC 인터넷 이용과 기존 TV 시청은 정상적으로 이용 가능합니다.

KT는 스마트TV 제조사와 신속하고 원만한 협상을 통해 인터넷 이용자의 불편함을 조속히 해결하고 원활한 서비스 제공 및 인터넷 이용환경 개선 등이 이루어질 수 있도록 최선의 노력을 다할 것입니다.

이용 문의는 일반전화 : 100번, 모바일 : 지역번호+100번

또한, 피심인은 조선일보 등 22개사의 신문(12.2.9일자 석간 및 '12.2.10일자 조간)을 통해 홈페이지 게시 내용과 동일한 내용으로 서비스 접속제한 시행 예정 사실을 홍보하였다.

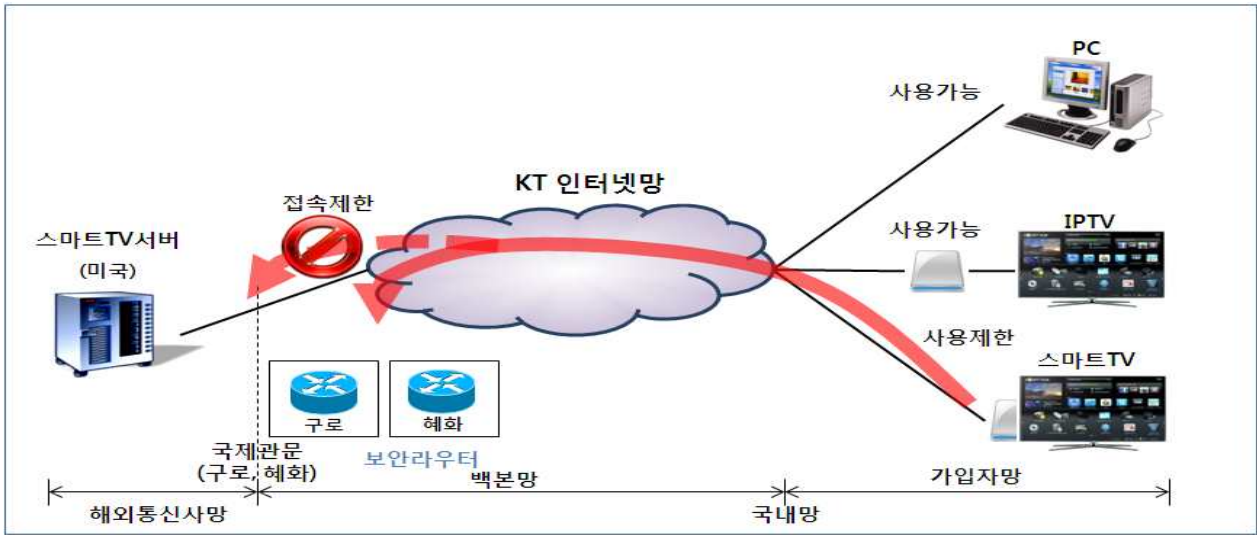
하지만, 피심인은 LG 스마트TV에 대해서는 접속차단은 하지 않고 삼성 스마트TV 서비스만을 대상으로 접속차단을 실시하였다.

이에 대해 피심인은 삼성전자가 지속적인 협의 요청을 의도적으로 회피·거절하였는바, 더 이상 삼성전자의 무단 망 이용을 좌시할 수 없어 필요 최소한의 조치로서 접속제한 조치를 취할 수밖에 없었다고 주장하였다.

**다. 피심인의 삼성 스마트TV 접속제한 방법**

피심인은 중앙 보안라우터 4대(구로 2, 혜화 2)를 이용하여 삼성 스마트TV 서버를 목적지로 하는 데이터(IP로 구분)를 수집하여 폐기하는 방법으로 삼성 스마트TV 서비스를 제한하였다.

< 스마트TV 접속제한 통신망 구성도 >



< 스마트TV 트래픽 흐름도 비교 >

차단 전	차단 후
(이용자)스마트TV ON → (스마트TV)삼성 전자 서버 접속 → (삼성전자 서버)스마트 TV 인증 및 앱 버전 확인(필요시 앱 다운로드) → (스마트TV) 콘텐츠사업자 서버 접속 → (콘텐츠사업자 서버) 영상 전송	(이용자)스마트TV ON → (스마트TV)삼성 전자 서버 접속 → <b>(보안라우터)삼성전자 서버로 접속시도하는 트래픽을 수집하여 폐기</b> → (스마트TV) 콘텐츠사업자 서버 접속 → (콘텐츠사업자 서버) 영상 전송 ※ 스마트TV 서버에 접속 불가 시 60초 가량 경과 후 콘텐츠사업자 서버로 접속 시도

피심인이 삼성 스마트TV 접속을 제한한 내역을 구체적으로 살펴 보면,

피심인은 구로지사 및 혜화지사에 위치한 중앙 보안라우터(장비명 : GSR12316)를 이용하여 '12.2.10일 09:00부터 삼성의 스마트TV 기기 인증 및 애플리케이션 버전 관리를 수행하는 서버(차단IP : 210.118.88.200)를 차단하였다.

※ 보안라우터 : DDoS 공격 등 유해트래픽 차단을 위해 특정 IP에 접속하고자 하는 데이터를 차단하는 데 사용되는 장비



## 라. 피심인의 접속제한 관련 이용약관 준수 여부

피심인의 초고속인터넷 이용약관 제2조(정의)는 제공 서비스의 이용을 위해 접속 가능한 단말과 관련한 용어를 아래와 같이 정의하고 있다.

1. 올레 인터넷 : KT가 제공하는 초고속인터넷 서비스
3. 올레 WiFi : 노트북, PDA, TABLET 등의 단말을 이용하여 가정, 기업, 올레 WiFi ZONE 등에서 무선으로 초고속인터넷을 이용할 수 있는 서비스
4. 올레 TV VOD : 올레 인터넷 회선종단에 올레TV 단말을 설치하고, 가정내 정보단말 및 각종기기를 유무선으로 연결하여 고품질 VOD 및 홈네트워킹 등 다양한 서비스를 이용할 수 있는 서비스
7. IP주소(Internet Protocol Address) : 인터넷 망에서 송신원과 송신선을 식별하기 위해 배정하는 주소
8. IP단말기기 : IP번호를 지니는 단말기기
11. 추가단말 : KT가 제공하는 초고속인터넷회선으로 별도의 서브네트워크를 구성하여 초고속인터넷에 접속하는 단말(PC 등)

또한, 이용자를 대상으로 서비스의 일부를 접속제한 할 수 있는 근거로 이용약관 제10조의2제1항<sup>1)</sup>과 제15조제1항제4호 및 제5호<sup>2)</sup>의 규정을 가지고 있다.

그러나, 피심인의 인터넷 가입자가 삼성 스마트TV 서비스를 이용하는 방식이 이용약관 제15조제1항제4호 및 제5호에서 규정하고 있는 “제3자에게 사업용으로 이용”하게 하거나 인터넷 가입자 “본인이

---

1) 이용약관 제10조의2(이용제한)

① 케이티는 이용고객이 제15조 제1항 제4호 또는 제5호를 위반한 경우 위반행위를 7일 이내에 시정할 것을 요구할 수 있다

2) 이용약관 제15조(이용고객의 의무) ① 이용고객은 약관 및 관계법령에서 규정하는 사항을 준수하여야 합니다. 단, 케이티는 다음 중 하나에 해당하는 경우에는 서비스의 전부 또는 일부를 제한 할 수 있습니다.

4. 이용고객이 케이티가 제공하는 서비스를 소비자의 지위에서 소매용으로 이용하지 않고, 케이티의 승인 없이 유상 또는 무상으로 제3자(콘텐츠 전송을 목적으로 네트워크 또는 소프트웨어를 제공하거나 콘텐츠 전송을 중개하는 서비스를 제공하는 사업자 등 포함)에게 제공하여 제3자의 사업에 이용하게 하거나 이용고객 본인이 사업용, 상업용 등 소매용 이외의 목적으로 이용하는 경우

5. 이용고객이 케이티의 승인 없이 서비스에 서버(Web, 메일, 뉴스 FTP, 게임 등) 또는 임시저장장치(개인 PC 등을 이용한 경우도 포함) 등을 설치하여 본인이 직접 또는 제3자(개인, 법인)가 사업용, 상업용 등 소매용 이외의 목적으로 이용하거나 이용할 수 있도록 하는 경우

소매용 이외의 목적으로 이용”하였다고 볼 수 없어(자신이 초고속인터넷 망을 “소매자의 입장에서 소매용”으로 이용하고 있음) 이용약관 제10조의2 제1항에 따른 이용제한 대상에 해당된다고 보기가 어렵다.

설령 삼성 스마트TV 서비스를 이용하는 방식이 이용제한 대상에 해당된다 하더라도 피심인이 속도 및 접속제한 조치를 취하기 위해서는 이용약관 제10조의2제2항3)에 따라 7일 이내에 위반행위를 시정할 것을 이용자에게 통보하고,

이를 시정하지 않을 경우 속도제한 조치, 접속제한 조치 등 제한조치를 취할 수 있다는 뜻과 이용제한의 일시 및 기간을 통지한 후, 통지된 기한이 도래한 후에 제한조치를 취하도록 규정하고 있으나 피심인은 이와 같은 절차를 준수하지 않았다.

#### 마. 스마트TV 접속제한에 따른 이용자 피해 현황

피심인의 스마트TV 접속제한 행위로 스마트TV에 기본으로 탑재된 서비스 중 삼성앱스토어 일부 서비스의 이용이 불가능하거나 서비스 제공이 지연되었다.

구체적으로 삼성앱스토어 서비스가 일부 차단되어 스마트TV 이용자의 신규 애플리케이션 다운로드가 불가능해지거나,



#### 3) 이용약관 제10조의2(이용제한)

- ② 케이티는 전항의 시정요구를 할 때에는 7일 이내에 위반행위를 시정하지 않으면 속도제한조치, 접속제한조치 등 이용제한 조치를 취할 수 있다는 뜻과 이용제한의 일시 및 기간을 통지하여야 한다.

이미 다운로드 받은 애플리케이션을 이용하는 경우에는 서비스가 60초 이상 지연되는 장애가 발생하였다.



피심인이 삼성 스마트TV 접속을 제한함으로써 인해 서비스가 차단되었거나, 서비스 지연 등의 영향을 받았던 가입자는 약 24,000명으로 추정<sup>4)</sup>되나, 피심인의 제한 조치로 서비스를 이용하지 못한 실제 이용자는 제한 조치기간 동안 신규 애플리케이션을 다운로드 하고자 시도했던 이용자이므로,

'10년(서비스 개시) 이후부터 '11년말 현재까지 삼성 Apps 홈페이지에 가입한 회원(54,000명), 유료 이용자 수(2,700명), 차단기간 동안(5일) 제기된 관련 민원 건수(약 430건) 등을 고려할 때,

접속제한 기간 동안 신규로 애플리케이션을 다운로드 받고자 시도했던 이용자 수는 많지 않았을 것으로 추정되어 실질적인 이용자 피해는 그리 크지 않은 것으로 파악된다.

※ 국내 스마트TV 구매 보유자 : 삼성 스마트TV 75만명, LG 전자 스마트TV 40만명(추정)

4) 접속제한으로 인해 차단 및 지연 등의 영향을 받을 수 있는 가입자 추정 : 삼성 Apps 사이트 가입자 × 44%(KT의 초고속 인터넷 시장 점유율)

< 피심인 초고속인터넷 점유율('11.12월말 기준) >

(단위 : 천명, %)

구 분	피심인	SKB	LGU+	기타(SO 등)	합계
가입자수(점유율)	7,822(43.8)	3,293(18.4)	2,810(15.8)	3,933(22.1)	17,859(100)

바. 이용자 피해대책 마련 · 시행

(1) 피심인의 피해대책

피심인은 경제 일간지 2개 및 자사의 홈페이지에 사과 광고문을 게재 ('12.3.8~3.9)하고, 2개월('12.3.13~5.12)의 신고기간 동안 피해 보상을 신청한 이용자에게 2천원 상당의 올레TV VOD 콘텐츠 무료이용 혜택 또는 별포인트 혜택을 부여(4월말 현재 233명)하였다.

※ 별포인트 : KT의 유무선 요금 결제 및 핸드폰/액세서리 등 구매, 영화 및 제과점 할인 등 전국 1만 5천여개 제휴 가맹점에서 각종 할인혜택 가능

< 이용자 피해대책 관련 이용자 안내 내용 >

[삼성전자 스마트TV 앱 서비스 이용고객 여러분께 드리는 글]

- ▶ KT는 삼성전자의 스마트TV 앱 서비스로 인한 통신망 부하 증대 및 KT 초고속 인터넷 가입자의 피해가 우려되어 지난 2월 10일 09시 부터 2월 14일 17시 30분 까지 삼성전자의 스마트TV 앱 서비스 제공을 부득이하게 제한한 바 있습니다, 그 결과로 불편을 겪으신 삼성전자 스마트TV 앱 서비스 이용 고객님께 깊은 양해의 말씀을 올립니다.
- ▶ 향후 KT는 방송통신위원회의 중재하에 삼성전자 등 스마트TV 사업자와의 원활한 합의를 이루어 양질의 서비스 이용이 계속 가능하도록 최선을 다하겠습니다.
- ▶ 앞으로 KT는 IT생태계의 선 순환 발전을 도모하여 세계 최고의 IT강국을 만들기 위해 더욱 노력하겠습니다.

주식회사 케이티

또한, 피심인은 삼성전자와의 협의를 통해 삼성앱스 가입자 54,000명 전원에게 이메일로 추가 안내문을 발송('12.4.10)하였다.

## < 이용자 피해대책 관련 추가 안내문 내용 >

지난 2월 10일부터 2월 14일까지 KT 통신망 차단에 따라 삼성전자의 스마트TV 앱 서비스 제공이 제한된 바 있습니다.

이와 관련, KT에서는 접속제한 기간 동안 불편을 겪으신 고객님들을 위한 행사를 아래와 같이 진행하고 있음을 알려 드립니다.

### [ KT 인터넷을 이용하는 삼성 스마트TV 고객 행사 안내 ]

- 대 상 : KT 인터넷을 이용하는 삼성 스마트TV 고객
- 접속방법 : KT홈페이지([www.kt.com](http://www.kt.com)) 홈페이지 하단 고객행사 배너
- 행사기간 : 2012.3.12(월) ~ 2012.5.11(금)
- 제공혜택 : KT IPTV VOD 콘텐츠 구입권 또는 올레클럽  
별포인트 (2,000원 한도, 선택1)

이에 kt 제공혜택을 희망하시는 고객님께서서는 KT 홈페이지에 접속(행사 안내 URL) 하셔서 신청하시기를 바랍니다.

동 고객행사는 지난 3월 1일 ~ 31일 기간동안 '삼성전자'가 별도로 진행한'고객 감사 이벤트' 혜택과 중복이 가능합니다.

동 고객행사는 KT가 독립적으로 진행하는 것으로, 삼성전자와 삼성앱스 운영자는 이에 대한 어떠한 책임도 없음을 밝혀 둡니다.

행사와 관련한 문의사항은 KT홈페이지([www.kt.com](http://www.kt.com)) 또는 KT고객센터(전화번호)로 해주 시기 바랍니다.

## (2) 삼성전자의 피해대책

삼성전자는 “삼성 Apps 홈페이지” 가입자 54,000명 모두에게 삼성 스마트 TV 유료 앱 2종(총 220개 유료 앱 중) 무료 다운로드 혜택(최대 1만원 이하)을 부여하고, 이벤트(12.3.1~3.31) 응모자 중 10명을 추첨하여 스마트 TV, 블루 레이 플레이어, DVD 플레이어를 이용자에게 증정하였다.

## < 피해대책 관련 이용자 안내 내용 >

(e-mail 例)"항상 삼성 스마트TV를 사랑해 주셔서 감사 드립니다. 2월초 KT의 스마트허브 차단 관련해서, 비록 짧은 기간이었지만 스마트TV 사용자분께 불편을 드려 진심으로 죄송하게 생각합니다. 이에, 스마트 TV 회원분들께 3월 한달간 사용 가능한 Apps 무료 쿠폰을 드립니다."

또한 행사 기간 내 저희 삼성Apps를 사용하는 모든 고객분들을 대상으로 추첨을 통해 10분을 선정, 6년 연속 세계 1등이 만든 2012년도 신제품으로 감사의 마음을 전하고자 합니다."

<응모방법은, 삼성 앱스에 접속하시면 보실 수 있습니다 >

### 3. 위법성 판단

#### 가. 스마트TV 접속제한에 따른 이용약관 위반 관련

피심인의 초고속인터넷서비스 현행 이용약관(이하 “이용약관”이라 한다)은 초고속인터넷에 접속할 수 없는 단말기기를 별도로 명시하고 있지 않고 초고속인터넷에 연결할 수 있는 「IP단말기기」를 “IP주소를 지니는 단말 기기”로 정의하고 있으며,

현행 「인터넷주소자원에 관한 법률」 제2조는 “인터넷 주소”를 “인터넷에서 컴퓨터 및 정보통신설비가 인식하도록 만들어진 것”이라고 규정하고 있어 인터넷 통신규약(IP)에 따른 IP주소를 지닌 스마트TV도 초고속 인터넷 서비스의 범위에 포함되는 것으로 판단된다.

※ (구) 「전기통신사업법 시행규칙」 제3조는 인터넷접속역무를 “전기통신설비를 이용하여 인터넷접속을 제공하는 전기통신역무”로 규정하고 있고, 「전기통신기본법」 제2조제2호는 전기통신설비를 “전기통신을 하기 위한 기계·기구·선로 기타 전기통신에 필요한 설비”라고 규정하고 있음

한편, 이용약관 제2조 및 [별표1]은 올레TV VOD서비스를 부가서비스로 분류하고 이를 제공하기 위한 TV를 인터넷에 접속이 가능한 단말기로 허용하고 있는 점 등을 종합적으로 고려할 때 스마트TV가 초고속 인터넷서비스의 범위를 벗어났다고 보기 어렵다.

또한, 피심인의 이용약관은 「추가단말」을 “KT가 제공하는 초고속인터넷 회선으로 별도의 서브네트워크를 구성하여 초고속인터넷을 접속하는 단말(PC 등)”로 규정하고 있고, PC 이외에 PDA, TABLET, TV 등 IP를 지닌 다양한 단말기의 접속을 허용하고 있는 것을 볼 때 스마트TV는 인터넷 접속이 가능한 “PC등”에 해당하는 것으로 판단된다.

이와 같이 이용약관에서 접속을 허용하고 있는 삼성 스마트TV를 접속 차단한 행위는 피심인이 이용약관상 근거도 없이 접속을 제한한 행위로

현행 이용약관을 위반한 것으로 판단된다.

설령, 피심인의 주장대로 이용제한이 가능한 경우라도 이미 접속하여 사용 중인 이용자를 접속제한 할 경우에는 “이용제한의 일시 및 기간” 등을 사전 통지해야 하는 절차를 지키지 않고 접속을 차단함으로써 이용약관을 위반한 행위에 해당된다.

따라서, 피심인의 삼성 스마트TV 접속제한 행위는 “전기통신사업법 제50조 제1항제5호 전단”의 규정에 의한 “약관과 다르게 전기통신서비스를 제공”하여 이용자의 이익을 침해한 행위로서 동 조항을 위반한 것으로 판단된다.

※ 이용약관상 이용제한 시 준수 절차 : ①7일 이내에 시정을 요구, ②시정요구를 7일 이내에 시정하지 않으면 속도제한조치, 접속제한조치 등 이용제한 조치를 취할 수 있다는 뜻과 이용제한의 일시 및 기간을 해당 이용자에게 통지, ③이용제한 통지를 받은 때로부터 7일 이내에 위반행위를 시정하지 않을 경우 해당 고객의 서비스에 대한 속도제한 조치, 접속제한조치 등 이용제한 조치를 취함

#### 나. 피심인의 삼성 스마트TV 이용자 차별 관련

피심인은 무단으로 자신의 인터넷망에 접속한 삼성 스마트TV로 인해 발생하는 트래픽 급증으로 인터넷 중단 사태가 일어날 수 있어 이를 방지하기 위해 접속을 차단했다고 접속제한 이유를 제시하고 있으나,

일반PC도 P2P, 동영상 다운로드 등 다량의 트래픽을 유발하는 서비스를 이용할 수 있고, 삼성 스마트TV를 통해 제공되는 서비스의 대부분이 일반 PC로도 이용이 가능하여 특별히 스마트TV가 트래픽 급증을 유발했다고 보기 어렵다.

또한, 피심인은 접속제한 시점 또는 조사 당시 기준으로 스마트TV로 인해 유발된 트래픽이 인터넷망 운영에 심대한 영향을 주거나 영향을 줄 우려가 있다는 객관적인 실측 자료를 현재까지 제출하지 못했으며,

삼성 스마트TV 서비스 가입자 54,000명 중 피심인의 인터넷을 통해 “삼성 Apps 홈페이지”에 접속 가능한 이용자는 약 24,000명 정도이고, ‘10년 2월 삼성 스마트TV 서비스 개시 이후부터 ‘12년 2월말까지 유료 콘텐츠를 다운로드 받은 이용자는 2,700명인 점 등을 고려할 때,

트래픽 급증으로 인터넷 중단사태가 일어날 수 있어 이를 방지하기 위해 접속을 차단했다는 피심인의 주장은 타당하지 않다고 판단된다.

한편, 스마트TV는 피심인의 이용약관상 IP번호를 지닌 단말기기로서 인터넷망에 접속할 수 있는 단말기임에도 불구하고,

이용약관상 근거와 정당한 사유도 없이 서비스 성격이 동일한 LG 스마트TV와 구별하여 삼성 스마트TV만을 접속제한 한 행위는 동일 서비스에 대해 단말기 제조사를 기준으로 이용자를 차별한 행위에 해당한다.

따라서, 피심인의 이러한 이용자 차별 행위는 “전기통신사업법 제50조 제1항제5호 후단 및 동법 시행령 제42조 [별표3] V.5호 가목5)”의 규정에 의한 “전기통신설비 또는 그 밖의 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비해 차별적으로 제공”하여 이용자의 이익을 침해한 행위로서 동 조항을 위반한 것으로 판단된다.

#### 다. 위법성 판단 시 고려 사항

스마트TV가 인터넷에 접속 가능한가에 대한 결정을 유보할 경우 스마트 TV를 구매했거나 구매하고자 하는 소비자의 선택에 혼란을 야기하고 유사사건 재발의 우려도 있으므로 망 중립성 논의와는 별도로 현행

---

5) 전기통신사업법 시행령 제42조 <별표> V. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스 제공 행위

5. 부당한 이용자 차별과 관련한 다음 각목의 어느 하나에 해당하는 행위

가. 전기통신서비스의 요금, 번호, 전기통신설비 또는 그 밖의 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 이를 제안하는 행위



전기통신사업법령과 이용약관을 기준으로 접속가능 여부를 판단하는 것이 필요하다고 판단된다.

또한, 인터넷망에 연결되는 다수의 새로운 기기 및 서비스의 등장에 따라 통신사업자의 망을 통해 제조사 등은 수익을 창출하는 반면 망 구축 운영자인 통신사업자들은 성장이 정체되어 있는 상황에서 망 구축비용 부담 문제가 논의 중에 있다는 점도 감안할 필요가 있다.

이에 통신사업자의 스마트TV 접속 차단에 관한 현행 법령상 위반 여부와 망 중립성에 관한 정부 입장을 명확히 표명함으로써 대국민 신뢰를 확보하고 이해관계자의 망 중립성 논의 촉구가 필요하다고 판단된다.

#### 4. 시정조치 명령

피심인이 이미 접속제한 조치를 해제하였고, 일간지에 이용자 피해 관련 사과광고를 하였으므로 금지행위 중지와 시정조치 받은 사실의 공표 등 시정명령의 실익은 없는 것으로 판단된다.

#### 5. 과징금 부과

피심인의 전기통신사업법 제50조(금지행위) 위반 행위는 과징금 부과 대상에 해당되나, 이용자 피해 규모가 크지 않고 피해에 대한 보상 조치를 이미 시행하여 과징금 부과 취지를 달성한 것으로 볼 수 있으며, 인터넷망에 연결되는 다수의 새로운 기기 또는 서비스가 등장함에 따라 향후 사회적 합의를 통해 현행 법령의 개정 가능성이 있다는 점 등을 종합적으로 고려할 때 결론적으로 과징금 부과는 적절하지 않다고 판단된다.

## 6. 경고 사항

피심인이 초고속인터넷서비스를 제공하면서 삼성 스마트TV 서비스 이용자만을 대상으로 충분한 고지 없이 접속을 제한(12.2.10.~2.14.)한 사실로 전기통신사업법을 위반한 행위에 대해 동법 제50조(금지행위) 위반에 따른 「방송통신사업 금지행위에 대한 업무처리 규정」 제17조의 규정에 따라 피심인에게 향후 동일한 사례가 절대 용납될 수 없음을 엄중 “경고”한다.

## 7. 권고 사항

참고인에게 피심인의 금번 삼성 스마트TV 접속차단 행위의 근본 원인이 피심인과 참고인간 망 중립성 논의가 원만히 진전되지 못함에 따른 결과임을 고려하여, 행정절차법 제48조 규정에 따라 향후 피심인과의 망 중립성 논의에 적극 참여할 것을 “권고”한다.

## 8. 결론

상기 피심인의 전기통신사업법 위반 행위에 대하여 동법 제50조(금지행위) 위반에 따른 「방송통신사업 금지행위에 대한 업무처리 규정」 제17조 규정과 행정절차법 제48조 규정에 따라 주문과 같이 결정한다.

방송통신위원회는 위와 같이 의결하였다.

2012. 5. 4.

방 송 통 신 위 원 회	위 원 장	이 계 철 (인)
	부위원장	홍 성 규 (인)
	위 원	김 충 식 (인)
	위 원	신 용 섭 (인)
	위 원	양 문 석 (인)