방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안건번호　2012 - 16 - 067호(사건번호 : 201107조사025)

안 건 명　(주)케이티의 Olleh TV SkyLife 결합상품 관련 이용자 이익 침해행위에 대한 시정조치에 관한 건

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

의결연월일　2012. 3. 29.

주　　문

1. 피심인은 결합서비스 이용약관과 다르게 Olleh TV SkyLife(이하 "OTS") 상품을 3년 약정만으로 한정하여 판매하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

2. 피심인은 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 4단×15cm 또는 5단×12cm의 크기로 2개의 중앙일간지에 평일에 1회 공표하여야 한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

3. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 (ⅰ)결합서비스 이용에 대하여 가입자의 의사 확인 및 중요내용 설명 절차를 거쳤음을 입증할 수 있는 가입 증빙자료를 효율적으로 관리할 수 있도록 업무처리절차를 개선하고, (ⅱ)결합서비스 이용약관과 동일하게 OTS 상품을 3년 약정외의 기간도 선택할 수 있도록 가입신청서 양식을 변경하여야 한다. 이때, 개선내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

4. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 결합서비스 이용에 대하여 가입자의 의사 확인 및 중요내용 설명 절차를 거쳤음을 입증할 수 있는 가입 증빙자료를 보관하도록 결합서비스 이용약관을 변경하여야 한다.

5. 피심인은 과징금을 다음과 같이 납부하여야 한다.
   가. 금　　액 : 578,000,000원
   나. 납부기한 : 과징금 납부명령을 통지받은 날부터 20일 이내
   다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

6. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 업무처리절차 개선 및 이용약관 변경에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

7. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

8. 피심인이 (주)KT SkyLife(이하 “SkyLife”)와 제휴하여 OTS 상품을 판매함에 있어 위성방송 안테나 등 역무별 구분이 명확한 비용까지 부담하는 행위와 관련하여, 방송통신시장의 공정경쟁 여건을 조성하고 부당한 이용자이익 침해의 우려 해소를 위하여 역무별 원가에 기초하여 비용을 분담할 것을 권고한다.

이 유

1. 기초사실

가. 피심인의 일반 현황

피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 전화·인터넷 서비스를, 같은 법 제22조에 의한 부가통신사업자로서 부가통신 서비스를, 인터넷 멀티미디어 방송사업법 제4조에 따라 허가받은 인터넷 멀티미디어 방송(이하 “IPTV") 제공사업자로서 IPTV 서비스를 제공하고 있으며,

2011년 12월말 현재 전체 유료방송 가입자 수는 약 2,276만명으로 피심인은 이중 12.3%를 점유하고 있다.

< 유료방송 가입자 현황 >

(단위 : 명)

구분	SO	위성방송	IPTV(VOD 제외)		합 계
			소계	**피심인**	
‘10년 12월말			3,086,192 (14.7%)	**1,727,327 (8.2%)**	20,988,739 (100.0%)
‘11년 6월말			3,824,722 (17.5%)	**2,307,789 (10.6%)**	21,857,223 (100.0%)
‘11년 12월말			4,569,568 (20.1%)	**2,810,354 (12.3%)**	22,760,096 (100.0%)

※ 출처 : 사업자 제출자료

2011년 12월말 현재 피심인의 IPTV 가입자(VOD 제외) 수는 약 281만명으로 전체 시장의 61.5%이며, IPTV 서비스 관련 매출액은 약 2,881억원으로 50.1%의 점유율을 나타냈다.

< IPTV 시장 현황(VOD 제외) >

(단위 : 명, 억원)

구 분		피심인	SK브로드밴드	LG유플러스	합 계
가입자수 (점유율)	'10년 12월말	1,727,327 (56.0%)			3,086,192 (100.0%)
	'11년 6월말	2,307,789 (60.3%)			3,824,722 (100.0%)
	'11년 12월말	2,810,354 (61.5%)			4,569,568 (100.0%)
매출액 (점유율)	'10년 12월말	1,653 (48.7%)			3,361 (100.0%)
	'11년 12월말	2,881 (50.1%)			5,752 (100.0%)

※ 출처 : 사업자 제출자료('11.12월말 매출액은 잠정치)

나. OTS 상품 개요

피심인은 자사의 IPTV(VOD 포함)와 자회사*인 SkyLife**의 위성방송을 결합한 OTS 상품을 단독으로 또는 기존 유선상품(초고속인터넷, 전화) 등과 추가 결합하여 서비스를 제공하고 있다.

* KT는 SkyLife의 지분 50.2%를 보유한 최대주주이며 KT그룹 전체 소유주식은 총 50.3%
  - '09. 7월 OTS 협정 체결 당시, KT는 SkyLife의 지분 18.8%를 보유한 1대 주주

** 방송법 제9조 제1항의 규정에 의하여 허가를 받은 위성방송사업자

< OTS 상품 구성 내용 >

OTS 단품*	IPTV (VOD 및 실시간방송)	+	초고속인터넷	⇒	OTS 결합상품
	위성방송 (실시간 위성방송)		전화		

* KT는 결합서비스 이용약관상 IPTV(VOD 포함)와 위성방송만을 결합한 경우에도 'OTS 결합상품'으로 표시하고 있으나, 다른 전기통신서비스(초고속인터넷, 전화 등)를 결합한 'OTS 결합상품'과 구분하기 위해 'OTS 단품'으로 표시함

< OTS 상품 구성 경과 >

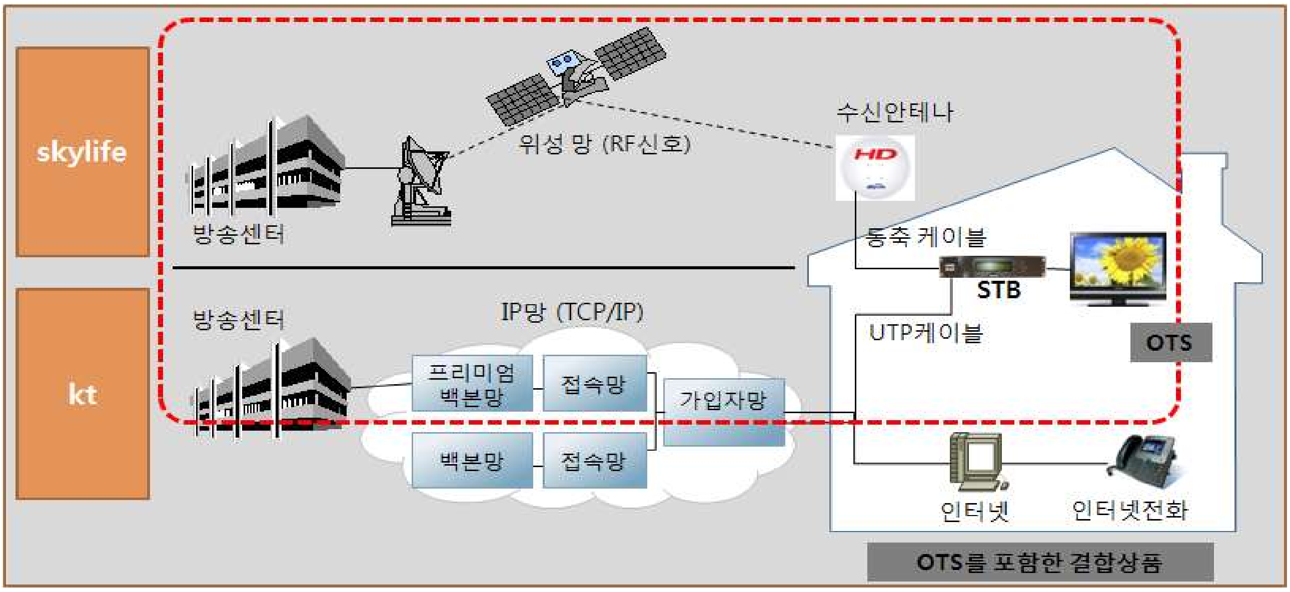
① '09.6월, QTS 상품 약관신고 접수(KT VOD[Qook TV] + SkyLife 위성방송)

② '10.4월, QTS(VOD+위성방송)와 KT의 인터넷 · 전화 결합상품 인가

③ '10.6월, QTS에 실시간 채널이 추가되고(VOD+실시간채널+위성방송) 할인율이 조정된(IPTV+위성 4,000원↑, 인터넷 4,000원↓) 결합상품 인가

④ '11.1월, QTS(Qook TV SkyLife)에서 OTS(Olleh TV SkyLife)로 상품명 변경

< OTS 상품의 방송송출 체계도 >



< OTS 상품 종류 및 요금체계 >

(단위 : 원)

구 분	OTS 단품 구성			결합상품 약정가(3년, 정액형)			
	피심인	스카이라이프	금액	OTS 단품	인터넷	집전화	합계
이코노미	Olleh TV VOD/ 선택형	Sky on⁺HD	20,000	12,000	19,000	1,000	32,000
스탠다드		Sky greenHD	25,000	15,000	19,000	1,000	35,000
프리미엄		Sky family⁺HD	30,000	20,000	19,000	1,000	40,000

※ IPTV 상품('12.2월) : VOD(약11만편), 실시간 선택형(패키지 상품에 따라 64~67개 채널)
※ 위성 상품('12.2월) : 이코노미(117개 채널), 스탠다드(153개 채널), 프리미엄(185개 채널)

2. 행위사실

가. 이용약관 위반 관련

< ① 이용약관에 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결 >

피심인의 결합서비스 이용약관 제4조에 의하면 이용계약을 체결할 경우 이용자에게 중요내용에 대한 설명을 하고 가입신청서에 확인 서명을 하거나 이용자의 동의를 얻어 전화녹취 방법으로 대신할 수 있도록 규정하고 있으나,

< 피심인의 결합서비스 이용약관('11.7월 기준) >

제4조(청약 및 승낙) ① ~ ②(생략) ③청약방법은 창구청약, 전화청약, 인터넷청약이 있습니다 ④KT는 이용자에게 다음 각 호의 내용에 대한 설명을 하고 가입 신청서에 확인 서명을 받아야 합니다. 다만, 이용자가 전화녹취에 동의한 경우에는 전화녹취의 방법으로 대신할 수 있습니다 1. 결합서비스에 대한 전체 할인 2. 개별약관 서비스별 할인 3. 기간할인 또는 기타할인에 관련된 할인율 및 그 계산방법 4. 해지시 위약금의 부과 또는 면제조건이나 위약금 산정방법 5. 타 할인과의 중복적용 여부 6. 결합서비스와 개별약관의 서비스와의 차이 등

OTS 상품이 출시된 '09.8월부터 '11.7월 기간 동안에 가입된 982,335건을 대상으로 서비스 이용계약 실태를 조사한 결과, ICIS*(Integrated Customer Information System) 고객관리시스템상 이용계약 체결과 관련된 증빙자료(가입신청서, 전화녹취)를 입증할 수 없는 사례가 306,847건(전체 가입자의 31%)에 해당하는 것으로 확인되었다.

* 피심인이 고객 관리를 위해 자체적으로 구축한 통합 고객관리시스템

< OTS 상품 가입관련 증빙자료 유무 >

구 분	VOD→OTS	IPTV→OTS	OTS 신규	합 계
증빙 있음(건수)	4,945(11%)	40,583(55%)	629,961(73%)	675,488(69%)
증빙 없음(건수)	39,173(89%)	33,335(45%)	234,338(27%)	306,847(31%)
소 계	44,118	73,918	864,299	982,335(100%)

※ VOD나 IPTV 개별상품 가입자의 OTS 상품 전환의 경우에 증빙자료 미비 비율이 상대적으로 높은 수치를 나타냄

한편, OTS 상품에 대한 안내가 미흡하거나 본인 동의 없이 가입되어 요금이 청구되는 등 이용계약 체결과 관련된 불만 민원이 지속적으로 제기되고 있음을 확인하였다.

< OTS 상품 가입관련 주요 민원사례 >

구 분	민원 사례
서비스 안내미흡	OTS에 가입할 때 약정기간과 요금에 대한 설명을 명확히 하지 않아 요금이 과다하게 청구됨 ('10.9월, 순천시 추00씨)
	한달 사용요금이나 TV채널 안내만 했을 뿐 상품 가입 선택에 있어 결정적인 영향을 미칠 수 있는 중요한 정보를 사전에 설명하지 않았고, 해지 절차나 방법 등의 안내를 전혀 하지 않음('10.11월, 서울 구로구 황00씨)
	기존 스카이라이프 위성방송 이용 중 OTS 상품 안내를 받고 같은 서비스로 인지한 상태에서 설치를 요청했는데 당시 설치비가 발생한다는 안내가 없었음에도 이후에 요금이 청구됨('10.12월, 서울 광진구 신00씨)
	OTS로 전환하여 가입하면 기존 스카이라이프 상품은 자동해지 되고 위약금이 발생하지 않는다고 안내받았음에도 추후 위약금이 청구됨('11.1월, 강릉시 고00씨)
본인 동의없이 서비스가입	KT가 텔레마케팅 영업을 통해 본인의 동의 없이 스카이라이프를 해지하고 OTS로 가입시킨 후 요금을 올려 받아 원상복구를 요청함('10.5월, 정읍시 권00씨)
	3개월 무료 시청 후 해지하면 된다고 하여 KT와 계약을 체결하지 않은 상태에서 OTS를 보는데 가입 관련 의사를 확인받지 않고 부당하게 요금을 부과함('10.10월, 광명시 양00씨)
	OTS 설치 당시 셋톱박스 임대료, 약정이 없어 가입하게 되었는데 해지를 요구하니 동의한 적 없는 약정기간 등에 대한 위약금을 청구함('10.10월 서울 송파구 김00씨)

※ 출처 : 방송통신위원회 CS센터

< ② 이용약관과 다르게 가입신청을 제한 >

피심인은 자사의 결합서비스 이용약관상 OTS 단품 가입에 대해 '3년 약정에 한하여 20% 추가할인 제공'으로 명시하고 있으며, SkyLife 서비스 이용약관에도 이용자의 선택에 따라 무약정, 1년, 2년, 3년 약정으로 가입이 가능하도록 규정하고 있으나,

※ 피심인과 Skylife간 '제휴사업 협정서'에도 Qook TV VOD와 Skylife 방송채널의 제휴상품에 대해 무약정과 3년 약정 기준을 제시하고 있음

[피심인 결합서비스 약관('10.7월 기준) **]**

< QTS(Qook TV SkyLife) 결합상품 >

o 서비스 이용료

구 분	요 금	서비스 내용
QTS 이코노미	20,000원	QOOT TV VOD/선택형 + Sky On+ HD
QTS 스탠더드	25,000원	QOOT TV VOD/선택형 + Sky Green HD
QTS 프리미엄	30,000원	QOOT TV VOD/선택형 + Sky Family+ HD

※ 3년 약정에 한하여 20% 추가할인 제공

o 실 비

구 분	요 금	비 고
가입 설치비	35,000원	3년 약정시 면제
설치장소 이전비	구외 35,000원, 구내 10,000원	결합상품 이용시 면제

※ 1년 이내 해지시에는 면제받은 가입설치비 반환을 청구할 수 있음

[SkyLife 서비스 이용약관('10.7월 기준) **]**

o 제휴상품(Qook TV SkyLife)의 구성 및 이용요금

제휴상품명	SkyLife 제공서비스	KT 제공서비스	이용요금
이코노미	보급형패키지(SkyOn+HD)	Qook TV VOD/선택형	20,000원
스탠다드	보급형플러스패키지(SkyGreenHD)		25,000원
프리미엄	기본형패키지(SkyFamily+HD)		30,000원

o 상품할인기준(약정)

구분	무약정	1년	2년	3년
기간약정	0%	5%	10%	20%
결합약정	3%	5%	7%	10%

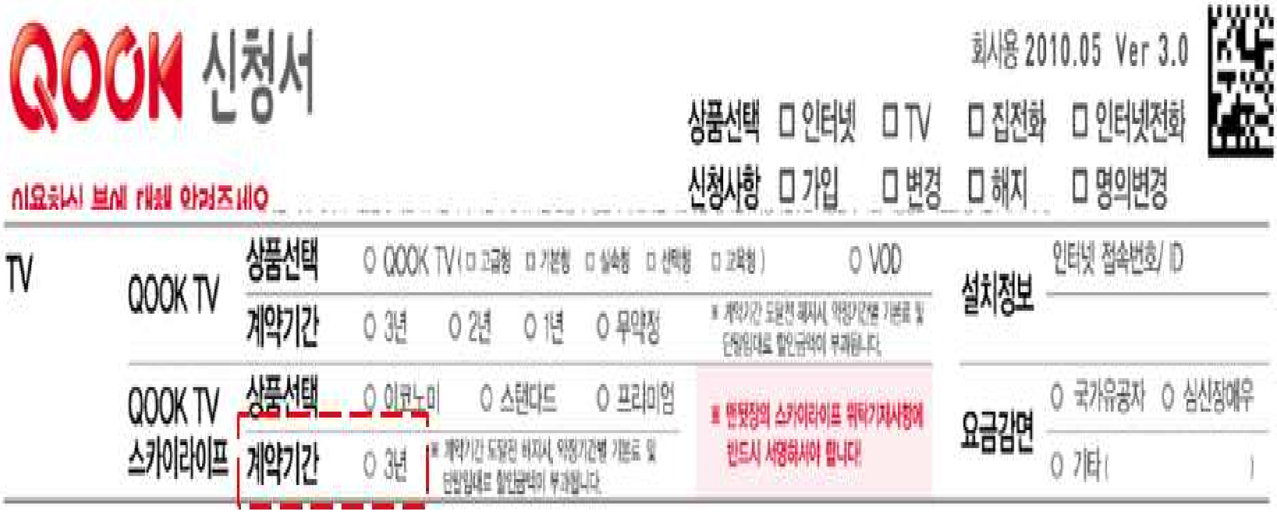
※기타 복수할인, 복지할인 등은 KT 인터넷 이용약관 기준을 따름
※이코노미 상품기준으로 기간, 결합 3년 약정시 이용요금 14,400원임

※ SkyLife 서비스 이용약관('10.6월)에는 Qook TV "VOD/선택형" 대신 부가통신서비스인 "VOD"로 되어 있음

'09.8월부터 '11.7월 기간 동안 가입된 1,005,076건을 대상으로 서비스 약정 실태를 조사한 결과, 가입신청서에 'OTS는 3년 약정만 가능'하다고 기재하고 3년 약정만으로 한정하여 모집한 가입자가 186,376건(전체 가입자의 18.5%)에 해당하는 것으로 확인되었다.

※ 피심인은 초고속인터넷, 전화 등 전기통신서비스와 결합된 OTS 결합상품에 대하여는 무약정, 1년, 2년, 3년 상품을 각각 판매하고 있으나, 이용자가 개별 사정으로 OTS 단품에 가입한 경우에는 기간 약정 선택에 의한 가입을 원천적으로 차단하여 3년으로만 제한하여 판매함

[가입신청서 양식('10.5월 기준)]


QOOK 신청서
회사용 2010.05 Ver 3.0
상품선택 ☐인터넷 ☐TV ☐집전화 ☐인터넷전화
신청사항 ☐가입 ☐변경 ☐해지 ☐명의변경

TV	QOOK TV	상품선택	○ QOOK TV ○ VOD	설치정보	인터넷 접속번호/ ID
		계약기간	○ 3년 ○ 2년 ○ 1년 ○ 무약정		
	QOOK TV 스카이라이프	상품선택	○ 이코노미 ○ 스탠다드 ○ 프리미엄	요금감면	○ 국가유공자 ○ 심신장애우
		계약기간	○ 3년		○ 기타( )

[가입신청서 양식('11.1월 기준)]

olleh home 신청서
회사용 2011.01 Ver 4.2
※ 붉은색으로 표기된 부분은 필수 작성
상품선택 ☐인터넷 ☐tv ☐집전화 ☐인터넷전화 ☐set ☐단말
신청사항 ☐가입 ☐변경 ☐해지 ☐명의변경

	계약기간	○ 4년(Special) ○ 3년 ○ 2년 ○ 1년 ○ 무약정	모뎀	○ 임대 ○ 선납임대 ○ 자급
	설치방법	○ kt설치 ○ 자가설치	홈 허브 임대	○ 무약정
tv	olleh tv	상품선택	○ olleh tv ○ VOD ○ 기타( )	
	olleh tv skylife	상품선택	○ 프리미엄 ○ 스탠다드 ○ 이코노미 ○ 기타( )	
	계약기간	○ 3년 (olleh tv skylife는 3년 약정만 가능) ○ 2년 ○ 1년 ○ 무약정		
	설치정보	인터넷 접속번호/ ID		
집전화	신청대수	가입비납부 ○ 즉납 ○ 후납	종전번호	

< OTS 상품 가입 현황('11.7월말 기준) >

(단위 : 명)

유지 총계	OTS 단품 (3년 약정)	OTS 결합				
		소계	무약정	1년약정	2년약정	3년약정
1,005,076 (100%)	186,376 (18.5%)	818,700 (81.5%)	43,133 (4.3%)	777 (0.1%)	805 (0.1%)	773,985 (77.0%)

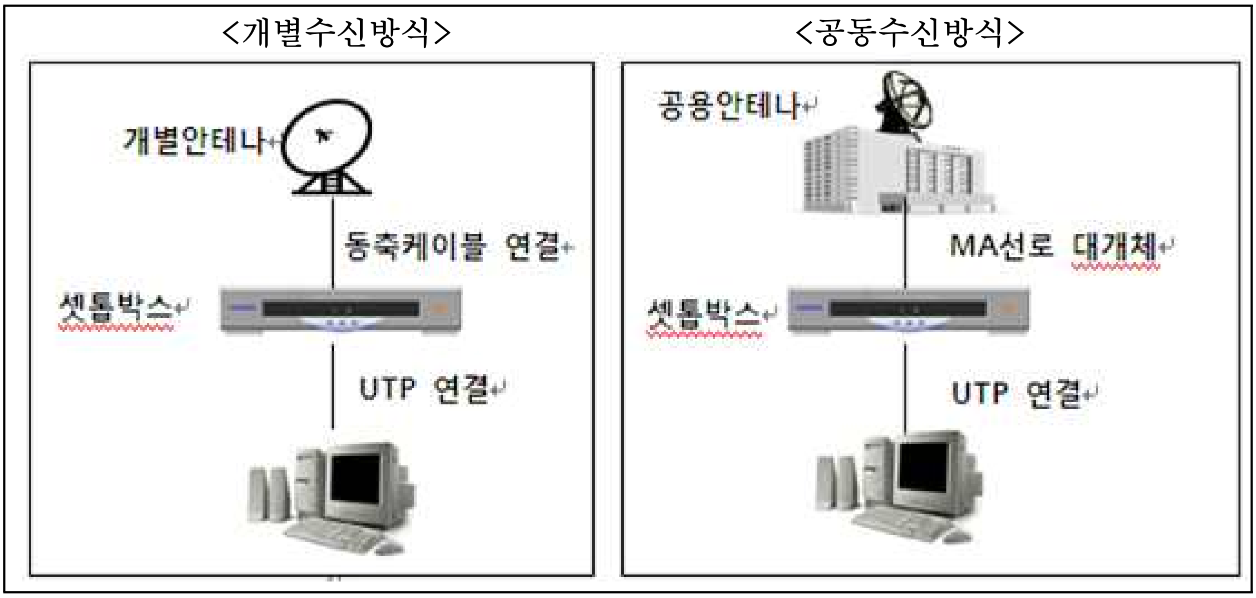
※ 2011.7월말 기준, OTS '가입의사 확인 증빙' 및 '상품 가입 유지총계' 가입자 간 차이는 당시 전산처리 상태에 있었던 OTS 상품가입·변경·해지 가입자의 포함 여부에 기인함

나. 제휴사의 비용 부담 관련

OTS 구성상품인 SkyLife의 위성방송 수신을 위해서는 위성수신 안테나의 설치가 필요하며, 위성수신 방식은 이용자 주택에 개별 안테나를 설치하는 개별수신방식(DTH: Direct To Home)과 공동주택 옥상에 공동수신안테나를 설치하는 공동수신방식(MATV*: Master Antenna TV)이 존재한다.

* MATV(방송공동수신안테나시설) : 지상파, 위성방송, FM라디오방송의 공동수신을 위하여 설치하는 수신안테나, 선로, 관로, 증폭기 및 분배기 등과 그 부속설비를 의미

< OTS 상품의 위성방송 수신방식 >



피심인은 OTS 상품 수신설비에 대한 비용분담을 위해 SkyLife와의 업무협약을 통해 ‘역무별 원가’ 외에 ‘가입자당 평균 매출액(ARPU)’ 등을 고려하여 개별수신방식에 양사의 단품 수신설비 원가와 ARPU를 가중 평균 하여 분담비율을 설정하였다.

이에 대해 ‘09.7월 SkyLife와의 제휴사업 협정 및 ’09. 10월 공동수신 관련 추가협정 이후인 ‘11. 7월까지의 비용분담 실태를 조사한 결과, 피심인은 역무별 구분이 명확한 SkyLife의 위성방송 전용설비인 안테나 및 선로 설비 등에 비용을 부담한 것으로 나타났다.

한편, 피심인은 OTS 상품의 통합 과금(Billing)을 수행하면서 SkyLife의 청구·수납 대행수수료에 대해 정산을 이행하지 않다가 사실조사 착수 후인 ‘12. 2월에 일괄 정산처리 하였다.

3. 위법성 판단

< ① 이용약관에 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위 >

피심인은 결합서비스 이용약관 제4조에서 이용계약 체결시 중요내용을 설명하고 그 사실에 관한 서명 또는 전화녹취를 받도록 규정하고 있으며, 이용약관 제18조에서도 약관의 중요내용을 계약자에게 설명하였음을 확인 하는 서명을 받지 않았거나 전화녹취를 하지 않았을 경우에는 위약금을 면제한다고 규정하고 있는 바, 이는 이용약관의 중요내용에 대한 설명을 성실히 이행하고 이 사실을 서명 또는 전화녹취를 통해 입증하도록 의무화한 것으로 보인다.

그럼에도 불구하고 피심인이 입증자료를 일부 제시하지 못하였으며, 이와 관련된 불만민원이 접수되는 상황을 고려할 때 이용약관에서 정한

절차를 제대로 이행하지 않은 것으로 판단된다.

따라서, 중요내용의 설명사실을 입증하지 못하는 행위는 이용약관에 정한 절차를 위반하여 계약을 체결함으로써 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 행위에 해당되어 전기통신사업법 제50조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표 3] Ⅴ.2호 "다"목을 위반한 것으로 판단된다.

※ 전기통신사업법 제50조(금지행위) ① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 "금지행위"라 한다)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니된다.

5. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

※ 전기통신사업법 시행령 제42조제1항 [별표 3] 금지행위의 유형 및 기준
Ⅴ. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위
법 제50조제1항제5호 중 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위

2. 이용계약의 체결 또는 해지와 관련한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위
가. ~ 나. (생략)
다. 법령이나 이용약관에 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위

< ② 이용약관과 다르게 가입신청을 제한하는 행위 >

피심인은 결합서비스 이용약관에서 OTS 단품의 이용요금표 하단에 "3년 약정에 한하여 20% 추가할인 제공"으로 규정하고 있으며,

제휴사인 'SkyLife 이용약관'에서는 무약정, 1년, 2년, 3년으로 약정기간을 규정하고 양사의 '제휴사업 협정서'에서도 무약정, 3년을 명시한 점 등을 고려할 때 결합서비스 이용약관에 규정된 OTS 단품의 약정기간이 3년으로 한정되었다고 볼 수 없다.

그럼에도 불구하고, 피심인은 가입신청서에 ‘OTS는 3년 약정만 가능’ 하다고 표시하고 OTS 단품을 3년 약정만으로 한정 판매하여 이용자의 합리적인 선택권을 원천적으로 차단하였다.

따라서, 이용약관과 다르게 약정기간을 3년으로 한정하는 행위는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 행위로서 전기통신사업법 제50조제1항제5호를 위반한 것으로 판단된다.

※ **전기통신사업법 제50조(금지행위)** ① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 "금지행위"라 한다)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니된다.

5. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

< ③ 제휴사의 비용을 부담하는 행위 >

피심인이 SkyLife와 제휴하여 OTS 상품을 판매함에 있어 위성방송 안테나 등 역무별 구분이 명확한 비용까지 부담함으로써 피심인의 다른 가입자에게 비용을 전가할 개연성이 제기될 수 있으나,
현행 전기통신사업법령 및 회계규정상 규제 근거가 명확하지 않다는 점 등을 고려할 때 위법한 행위로 판단하기에는 어려움이 있다.

다만, 방송통신시장의 사업자간 공정경쟁 여건 조성 및 부당한 이용자 이익침해의 우려 해소를 위하여 역무별 원가에 기초하여 비용을 분담하도록 하는 것이 바람직한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 금지행위의 중지

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제6호에 따라 결합서비스 이용약관과 다르게 OTS 상품을 3년 약정만으로 한정하여 판매하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제7호에 따라 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 4단×15cm 또는 5단×12cm의 크기로 2개의 중앙일간지에 평일에 1회 공표하여야 한다. 이때, 공표 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

다. 업무처리 절차의 개선

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제9호에 따라 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 (ⅰ)결합서비스 이용에 대하여 가입자의 의사 확인 및 중요내용 설명 절차를 거쳤음을 입증할 수 있는 가입 증빙자료를 효율적으로 관리할 수 있도록 업무처리절차를 개선하고, (ⅱ)결합서비스 이용약관과 동일하게 OTS 상품을 3년 약정외의 기간도 선택할 수 있도록 가입신청서 양식을 변경하여야 한다. 이때, 개선내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

라. 이용약관 변경

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제5호에 따라 시정명령을 받은

날부터 1개월 이내에 결합서비스 이용에 대하여 가입자의 의사 확인 및 중요내용 설명 절차를 거쳤음을 입증할 수 있는 가입 증빙자료를 보관하도록 결합서비스 이용약관을 변경하여야 한다.

마. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조 제1호에 따라 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 시정조치에 대한 이행계획을 수립하여 제출하여야 한다.

바. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조 제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 같은 법 제53조에 따라 소정의 과징금을 부과한다.

가. 과징금 부과 상한액 및 과징금 산정

전기통신사업법 제53조와 동법 시행령 제46조 및 제47조제1항에 따라 피심인의 금지행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업연도 연평균 매출액과 연평균 매출액 대비 부과 상한액, 기준금액, 최종 과징금 산정은 다음과 같다.

(1) 과징금 부과 상한액

전기통신사업법 제50조제1항제5호에 따른 행위(이용자 이익을 해치는 행위)는 위반 사업자의 금지행위와 관련된 전기통신역무의 직전 3개 사업연도의 연평균 매출액의 1/100이 부과 상한액(전기통신사업법 제53조제1항, 같은 법 시행령 제44조제1항 및 [별표 5] Ⅰ. 2호)이다.

(2) 과징금 산정

전기통신사업법 제53조, 동법 시행령 제46조 및 제47조, 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준(방통위 고시 제2011-27호, '11.4.29, 이하 "세부기준"이라 한다)에 따라 과징금은 아래와 같이 산정된다.

※ 과징금 산정절차 : ① 관련 매출액 산정 → ② 기준금액 산정 → ③ 필수적 가중 → ④ 추가적 가중·감경 → ⑤ 최종 과징금 산정

① 관련 매출액 산정

관련 매출액 산정은 세부기준 제6조에 따라 위반 전기통신사업자의 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 매출액으로 하되, 위반행위가 해당 서비스의 가입자 모집 또는 유지와 관련된 경우에는 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받은 가입자 수와 1가입자당 해당 서비스의 월평균매출액, 해당 서비스가입자의 위반행위와 관련된 가입기간을 고려하여 산정한다.

② 기준금액 산정 : 관련 매출액 × 부과기준율*

* 부과 기준율 : 세부기준 제4조부터 제6조까지의 규정에 따라 위반행위의 중대성 정도(0.5～2.5%)를 판단하여 적용

< 기준금액 산정 결과 >

(단위 : 백만원)

사업자	관련 매출액	기준금액		
		중대성 약함 (부과기준율 0.5% 이내)	중대 (부과기준율 0.5~1%)	매우 중대 (부과기준율 1~2.5%)
KT	23,129	116 이하	116~231	231~578

③ 최종과징금 산정

필수적 가중 및 추가적 가중·감경은 해당 사유가 없어 적용하지 아니하므로 최종과징금은 기준금액 산정 결과와 동일하다.

나. 과징금의 결정

피심인이 OTS 상품을 3년 약정만으로 한정하여 판매함으로써 이용자의 선택권을 원천적으로 차단했다는 점과 동 위반행위의 재발방지 차원 등을 고려할 때 본 건 위반행위의 중대성 정도는 "매우 중대"에 해당되므로 전기통신사업법 제53조와 동법 시행령 제46조 및 제47조 제1항에 따라 과징금을 "매우 중대"의 상한액에 해당하는 5억7천8백만원으로 결정한다.

6. 이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령 및 과징금 부과에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 및 제27조의 규정에 의거하여 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 의거하여 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

7. 권고 사항

피심인이 SkyLife와 제휴하여 OTS 상품을 판매함에 있어 위성방송 안테나 등 역무별 구분이 명확한 비용까지 부담하는 행위와 관련하여, 행정절차법 제48조부터 제51조까지의 규정에 의거하여 방송통신시장의 공정경쟁 여건을 조성하고 부당한 이용자이익 침해의 우려 해소를 위하여 역무별 원가에 기초하여 비용을 분담할 것을 권고한다.

8. 결론

상기 피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 동법 제52조 및 제53조에 따라 주문과 같이 결정한다.

방송통신위원회는 위와 같이 의결하였다.

2012. 3. 29.

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)