

붙임 2 **결합상품 원스톱 전환서비스 Q&A**

1. 원스톱 전환서비스를 이용할 수 있는 조건은 어떻게 되나요?

(답변) 초고속인터넷서비스 또는 이와 결합된 유료방송서비스를 각각 4회선 이하로 사용하는 개인, 개인사업자, 법인(정부기관, 공공기관)이 신청할 수 있습니다. 다만, 기업용 인터넷상품, 유료방송(IPTV, 위성방송) 단품과 다회선 이용자가 일부회선만 전환신청 하는 것은 불가능합니다.

2. 원스톱 전환서비스는 언제부터 이용할 수 있나요?

(답변) 원스톱 전환서비스는 서비스 안정화를 위해 올해 7월 1일부터 7월 25일까지 시범서비스 기간을 거쳐 7월 27일에 확대 시행됩니다. 시범서비스 기간에는 사업자별로 접수처 및 신청건수에 대한 제한이 있을 수 있으니 가입상담 시 문의하시기 바랍니다.

3. 원스톱 전환서비스를 신청할 수 있는 시간은 어떻게 되나요?

(답변) 법정공휴일(근로자의날 포함)을 제외한 월요일부터 토요일에 신청 가능하며, 09시부터 20시까지 신청 가능합니다. 다만, 토요일은 접수만 가능하고 전환절차는 제1영업일부터 진행됩니다.

4. 신규 가입과 해지는 반드시 원스톱 전환서비스를 통해서만 가능한가요?

(답변) 아닙니다. 기존과 같이 가입과 해지를 별도로 하실 수 있습니다. 새로 도입된 원스톱 전환서비스는 해지과정의 이용자 불편을 최소화하고 편리성을 높이기 위한 제도로 이용자의 선호에 따라 선택할 수 있습니다.

5. 가족 명의로 서비스를 사용하고 있는 경우 대리인 신청이 가능한가요?

(답변) 가능합니다. 다만, 대리인을 증명할 수 있는 서류*를 신규사업자에게 제출하셔야 신청 가능합니다.

* 서류 : 위임장, 신분증 등 이용약관상 대리인의 요건을 증명 서류

6. 원스톱 전환서비스를 통해서 당일 개통이 가능한가요?

(답변) 14시 이전에 접수하신 경우 당일 개통도 가능합니다. 다만, 토요일은 당일 개통이 불가능 하며, 신속한 당일 개통을 위하여 2시간 이내 해지확인 전화를 수신해야 합니다. 전화 수신이 안 되는 경우 당일 개통 신청이 철회됩니다.

7. 원스톱 전환서비스에서 해지확인 전화를 하는 이유는 뭔가요?

(답변) 해지확인 전화는 명의도용 등 불·편법적 전환신청을 방지하고, 가입자 본인확인 및 해지의사 확인과 해지에 따른 혜택축소, 할인반환금 등 발생 비용안내와 같이 고객불편을 최소화하기 위해 반드시 필요한 절차입니다.

8. 원스톱 전환서비스를 신청하면 기존 사업자의 해지확인 전화가 온다고 하는데 확인전화가 오는 시점은 언제인가요?

(답변) 기존 사업자의 해지확인 전화는 전환접수처리 후 1시간 이내에 연락을 드리고 있으나, 요일별, 접수시간별 다소 차이가 있으며 최초 해지확인 전화 기준은 아래와 같습니다.

접수요일	접수시간	최초 해지확인 전화
월요일 ~ 금요일	09시 ~ 17시	당일 1시간 이내
월요일 ~ 목요일	17시 ~ 20시	제1영업일 10시 이전
금요일	17시 ~ 20시	제1영업일 12시 이전
토요일	09시 ~ 20시	제1영업일 17시 이전

9. 해지 확인시 걸려오는 전화번호는 무엇인가요?

(답변) 각 통신사 해지확인 전화번호는 아래와 같습니다.

KT	LGU+	SK브로드밴드	SK텔레콤	KT SkyLife
100	101	106	1600-2000	1588-3002

10. 해지확인 전화를 수신하지 못했을 때에는 어떻게 해야 하나요?

(답변) 기존 사업자의 해지확인 전화 시간은 2시간 이내(최초 1시간 이내)입니다. 최대 2시간 이내 해지확인 전화를 수신하지 못하실 경우 기존 사업자는 할인반환금, 서비스 등급 변경 등을 안내하는 SMS/MMS를 가입자명의 휴대폰으로 발송하오며, 24시간 이내에 해당 SMS/MMS에 포함된 인증페이지에 접속하여 본인인증을 하시면 원스톱 전환서비스는 정상적으로 진행됩니다. 만일 24시간 이내에 SMS/MMS의 인증까지 이루어지지 못할 경우 원스톱전환서비스 관리기관(한국통신사업자연합회)에서 1회의 확인전화를 별도로 시행할 예정이며, 관리기관의 확인전화까지 이루어지지 않을 경우 해당 신청 접수 건은 취소처리 됩니다.

11. 여러 회선을 이용하고 있는데 그중 일부만 원스톱 전환서비스를 이용할 수 있나요?

(답변) 불가능합니다. 사용중인 초고속인터넷 및 유료방송 서비스 중 일부 회선의 전환을 원하실 경우 원스톱전환서비스를 이용하실 수 없습니다. 이 경우, 기존방식과 같이 해지 및 가입신청을 별도로 하시면 됩니다.

12. 초고속인터넷과 유료방송(IPTV, 위성방송)을 같이 사용하는데 유료방송만 원스톱 전환서비스를 통해 해지할 수 있나요?

(답변) 불가능합니다. 초고속인터넷과 유료방송을 같이 사용하시더라도 초고속인터넷을 포함하지 않은 유료방송 단품은 원스톱전환서비스의 대상이 아니며, 기존방식과 같이 해지 및 가입신청을 별도로 하시면 됩니다.

13. 현재 이용하고 있는 결합상품과 연계된 상품은 어떻게 처리되나요?

(답변) 기존 사업자는 이용자가 이용하는 결합상품 또는 연계해서 사용하는 다른 서비스*가 존재할 경우 해지에 따른 조건변경 등을 해지확인 통화시 안내해야 합니다. 해당사항은 반드시 고객에게 설명하고 동의를 받아야 하는 사항입니다.

* 연계서비스 : 인터넷전화(VoIP), IoT서비스, 보안 및 관제서비스 등

14. 2개 이상의 주소지에 각각의 회선을 보유한 경우에도 원스톱 전환서비스 이용이 가능한가요?

(답변) 가능합니다. 다만, 주소지가 다른 경우 주소지별 원스톱 전환서비스를 각각 접수하시면 됩니다.

15. 원스톱 전환서비스를 이용할 경우 이용료나 수수료와 같은 비용을 신청자가 부담하나요?

(답변) 이용자 부담을 최소화하기 위해 신규사업자 부담으로 처리됩니다.

16. 원스톱 전환서비스를 이용해서 기존 서비스 해지가 완료됐는데 다시 복구할 수 있는 방법은 없나요?

(답변) 원스톱 전환서비스의 업무절차가 완료된 후 철회는 불가능합니다. 신규사업자의 장비설치와 기존 사업자의 장비회수가 완료된 상황이므로 전환서비스 철회는 어렵습니다. 다만, 신규사업자의 개통처리 전 또는 기존사업자의 해지처리 전 전환절차 취소는 가능합니다.

※ 해당사항은 각 통신사업자별 처리방법 및 이용약관에 따라 진행됩니다.

17. 초고속인터넷+유료방송(IPTV, 위성방송)+인터넷전화+이동전화를 같이 사용할 경우 한꺼번에 사업자 전환을 신청할 수 있나요?

(답변) 가능합니다. 이동전화와 인터넷전화는 번호이동(MNP, FNP)으로, 초고속인터넷과 유료방송은 원스톱 전환서비스로 신청하시면 됩니다. 다만, 번호이동과 원스톱전환서비스는 별개의 서비스로 각각 신청하셔야 합니다.

18. 원스톱 전환서비스 신청 후 취소가 가능한가요?

(답변) 가능합니다. 개통과 해지가 완료되지 않은 상태라면 신규사업자(고객센터, 대리점 등)에 연락하셔서 전환신청을 취소하시면 됩니다. 다만, 개통과 해지가 완료된 상태라면 전환신청 철회가 불가능합니다.