

# 초고속인터넷 품질보장제도와 IPTV

## 1. 개요

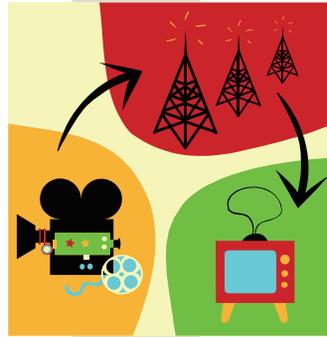
지난 2002년 8월, (구)정보통신부는 초고속인터넷 품질보장제도를 도입하면서 초고속인터넷 사업자들에게 다운로드 최저보장속도를 이용약관에 명시하라고 권고했다. 이에 이용자들은 통신 사업자의 웹사이트 속도측정 코너에서 이를 확인하고, 해당 기준 미달시 각 사업자가 정한 기준에 따라 보상을 받을 수 있었다.

그러나, '07년 초고속인터넷 품질평가(08년6월 발표)에서 "최저보장속도 인지여부"에 대한 설문결과, 응답자의 91.4%가 모른다고 답변하여 최저보장속도에 대한 인지도가 매우 낮은 것으로 나타났다. 실제로 '08년 상반기 동안 사업자별 최저보장속도 관련 보상건수는 KT 235건, SK브로드밴드 2,441건, 티브로드 481건에 불과하고, 그 외 사업자는 보상실적이 없었다.

방송과 통신의 융합, 유선과 무선의 결합, 음성과 데이터의 통합 등 디지털 컨버전스 시대가 본격화될수록 초고속인터넷서비스의 최저보장속도는 해당 서비스를 안정적으로 제공받을 수 있는 중요한 척도가 된다. 최저보장속도가 턱없이 낮을 경우, TPS 이용 자체가 불가능해 심각한 정보소외를 겪게 될 것이다.

가령 업체들이 초기에 유지했던 1~5Mbps 정도의 최저보장속도로는 지난해부터 상용화를 시작한 실시간 IPTV 시청이 어렵게 될지도 모른다.

본 글에서는 케이블TV 시스템의 SO와 NO, 지상파방송사의 연주소와 송신소 관계와 같이 IPTV도 초고속인터넷서비스와 밀접한 관계에 있다. 따라서, 지금부터 IPTV와 초고속인터넷서비스가 상호 어떤 관계를 가지고 있는지 「인터넷 멀티미디어 방송 사업법」에 근거한 법적/기술적 측면을 살펴보겠다. 그리고, IPTV서비스를 불편함 없이 사용하기 위해서는 얼마만큼의 최저보장속도가 필요한지 등에 대해 설명하고, 「'08년도 초고속인터넷 품질평가 결과」를 「'07년도 초고속인터넷 품질평가 결과」와 비교해서 성능이 얼마만큼 개선되었는지에 대해 설명하겠다.



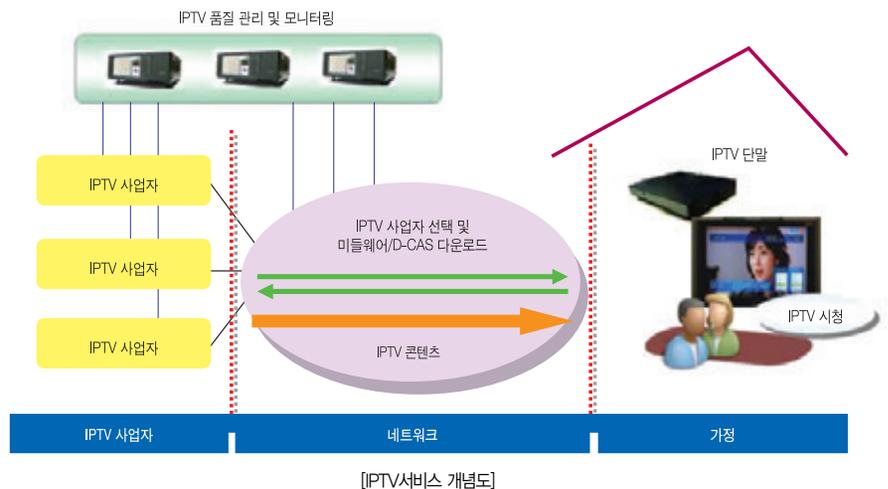
## 2. IPTV 가입자와 초고속인터넷 가입자

### 2-1. IPTV 개념

지난해 2월에 시행된 「인터넷 멀티미디어 방송 사업법」 제2조에서는 IPTV란 “광대역통합정보통신망 등(자가 소유 또는 임차 여부를 불문하고, 「전파법」 제10조 제1항 제1호에 따라 기간통신사업을 영위하기 위하여 할당받은 주파수를 이용하는 서비스에 사용되는 전기통신회선설비는 제외한다)을 이용하여 양방향성을 가진 인터넷 프로토콜 방식으로 일정한 서비스 품질이 보장되는 가운데 텔레비전 수상기 등을 통하여 이용자에게 실시간 방송프로그램을 포함하여 데이터·영상·음성·음향 및 전자상거래 등의 콘텐츠를 복합적으로 제공하는 방송을 말한다”라고 정의하고 있다.

그러면 “광대역통합정보통신망”이란 무엇인가? 이는 “「정보화촉진기본법」 제2조 제5호의2)에 따른 광대역통합정보통신망과 「전기통신기본법」 제2조 제3호<sup>2)</sup>에 따른 전기통신회선설비를 말한다”라고 정의하고 있다.

IPTV서비스 개념도처럼 “통신·방송·인터넷이 융합된 멀티미디어 서비스를 언제 어디서나 고속·대용량으로 이용할 수 있는 정보통신망을 이용하여 실시간 서비스하는 방송”이라고 말할 수 있다. IPTV를 시청하기 위해서는 네트워크가 필요하고, 그 네트워크의 신뢰성에 따라 IPTV의 서비스 품질이 좌우되며, 이는 곧바로 IPTV 사업자의 수익성까지도 밀접하게 관련되어 있다. 그래서 IPTV 활성화를 위해서는 네트워크의 핵심지표인 “초고속인터넷망의 최저보장속도”가 아주 중요하다.



1) “광대역통합정보통신망”이라 함은 통신·방송·인터넷이 융합된 멀티미디어 서비스를 언제 어디서나 고속·대용량으로 이용할 수 있는 정보통신망을 말한다.  
 2) “전기통신설비”라 함은 전기통신을 하기 위한 기계·기구·선로 기타 전기통신에 필요한 설비를 말한다.

## 2-2. IPTV 가입자

한국디지털미디어산업협회는 KT, SK브로드밴드, LG데이콤 등 IPTV 3사의 실시간 방송<sup>3)</sup> 가입자 수는 50만9,544명(09. 7. 10 일 기준)을 기록했다고 밝혔다. IPTV 실시간 가입자가 50만을 돌파한 것은 지난해부터 상용서비스를 실시한 지 반년만으로써, 케이블과 위성DMB가 가입자 50만 돌파까지 1년의 시간이 걸린 것과 비교하면 매우 빠른 가입자의 증가이다. 위성방송은 가입자 50만을 넘기까지 10개월이 걸렸다.

IPTV 가입자는 앞으로 전국가구 수 대비 95% 이상이 초고속인터넷을 사용하는 잠재적 고객과 초고속인터넷, 인터넷 전화 등 결합상품을 통한 가격할인 마케팅으로 어느 정도까지는 꾸준한 상승세를 탈 것으로 예상된다.

[IPTV 가입자 현황]

단위 : 명

구분	KT	SK브로드밴드	LG데이콤	총계
실시간	244,881	99,837	164,826	509,544
VOD	489,418	688,169	36,319	1,213,906
합계	734,299	788,006	201,145	1,723,450

출처 : 한국디지털미디어산업협회, 2009년 7월 19일 기준

## 2-3. 초고속인터넷 가입자 현황

초고속인터넷은 2009년 5월말 기준으로 전국가구 수(1,667만 가구) 대비 95.2%(1,587만 가구)로 가입자 증가속도가 완만해지고 있다. 사업자별로 살펴보면 KT가 전국가구 수 대비 42.5%(6,749천 가구), SK브로드밴드가 23.3%(3,695천 가구) 순으로 가입자를 확보하고 있다.

초고속인터넷 가입자가 많은 곳이 IPTV 가입자 많을지, 아니면 IPTV 가입자가 많은 곳이 초고속인터넷 가입자가 많을지는 앞으로 각 사업자들의 초고속인터넷 최저보장속도 등의 기술적인 인프라 구축과 마케팅 전략에 따라 크게 달라질 것으로 보인다.

[초고속인터넷 가입자 현황]

단위 : 명

구분	xDSL	HFC	LAN	FTTH	위성	계	비율
KT	3,262,280		2,129,450	1,356,711	921	6,749,362	42.5 %
SK브로드밴드	221,483	1,634,448	1,211,419	628,459		3,695,809	23.3 %
드림라인	0	19	67			86	0.0 %
LG데이콤	163	4,914	14,266			19,343	0.1 %
LG파워콤		903,910	1,442,565			2,346,475	14.8 %
종합유선방송	52,907	2,528,776	250,123			2,831,806	17.8 %
중계유선방송	1,236	6,011	6,299	148		13,694	0.1 %
전송망	2,836	32,391	10,938	255		46,420	0.3 %
별정통신	5,323	4,816	164,261			174,400	1.1 %
계	3,546,228	5,115,285	5,229,388	1,985,573	921	15,877,395	100.0 %
비율	22.3 %	32.2 %	32.9 %	12.5 %	0.0 %	100.0 %	

출처 : 방송통신위원회, 2009년 5월말 기준

3) "실시간 방송프로그램"이란 인터넷 멀티미디어 방송 콘텐츠사업자 또는 「방송법」 제2조제3호에 따른 방송사업자가 편성하여 송신 또는 제공하는 방송프로그램으로서 그 내용과 편성에 변경을 가하지 아니하고 동시에 제공하는 것을 말한다.

### 3. 초고속인터넷 품질보증제도

#### 3-1. 초고속인터넷 품질보증제도(SLA : Service Level Agreement)의 현실

SLA란 사업자가 고객에게 일정 수준 이상을 제공할 것을 이용약관에 명시한 속도(다운로드 속도 기준)로, 해당 기준 미달시 보상하는 제도를 말한다. 이 제도는 '02년 8월 (구)정통부 주도로 초고속인터넷 품질보증제도를 도입하면서 다운로드 최저보장속도를 약관에 명시하도록 권고했다. 이 제도시행 이후 사업자들의 소극적인 태로도 10Mbps 기준으로 도입당시 0.5Mbps였던 것이 6년이 지난 '08년도에도 그 최저보장속도는 0.5~1Mbps로 큰 변화가 없어, 이 SLA 제도에 대한 실효성에 의문이 들었다. 또한, 이 제도와 관련하여 이용자들이 대체로 최저보장속도 등 초고속인터넷 품질보증제도에 대해 잘 모르고 있어 실질적으로 보상을 받지 못하고 있었다.

이에 방통위와 주요 초고속인터넷 업체들은 지난해 10월에 협의를 거쳐 최저보장속도를 기존 최고속도의 1~10% 수준에서 5~50% 수준으로 상향하거나 상향하고, 별도 투자 없이 개선 가능한 부분을 먼저 반영하고, 가입자망의 장비 증설 등 품질향상을 위한 투자 확대를 통해 추가 상향하도록 권고하는 최저보장속도 개선방안을 발표했다.

[사업자별 최저보장속도 보상기준 현황]

구 분		KT	SK브로드밴드	LG파워콤	티브로드	씨앤엠	CJ헬로비전	HCN
최저보장	100	5	3	30	1.5	1	3	1.5
속도	20~50	1	3.5	-	1	-	1	-
(다운로드)	10	-	1	1	0.5	1	0.5	1
보장구간	회사측 속도측정서버에서 고객측 시설분계점까지(단, 분계점에서 속도측정 불가시 고객측 내 모델에서 측정)							
보상기준	사업자별 측정서버에서 30분간 5회 이상 측정하여 측정횟수의 60% 이상 미달시(사업자간 다소 차이가 있음)							
보상금액	당일 이용요금 감면							
위약금 없이	최저속도	최저속도	최저속도	최저속도	최저속도	최저속도	최저속도	최저속도
계약해지	미달시	미달로	미달로	미달이	미달로	미달이	미달이	미달이
		5일 이상	5일 이상	월 4회 이상	10일 이상	월 5회 이상	월 4회 이상	월 4회 이상
		감면시	감면시	발생	감면시	누적시	발생	발생

출처 : 방송통신위원회, 08년 6월 기준

#### 3-2. 최저보장속도의 적절한 기준은?

초고속인터넷서비스는 다수의 사용자가 동시 사용시 속도가 저하되는 특성, 인터넷 트래픽 증가 추세, 공유기 사용 증가 등으로 이용 속도가 저하되는 등 이용자의 사용용 환경·이용 형태 등 다양한 변수에 의해 속도가 달라질 수 있어, 이용자별·시간대별로 균일한 서비스를 제공하는데 어려움이 있다. 또한, 서비스 지역(도시/농어촌), 주거환경(아파트/주택), 기술방식(xDSL, HFC, LAN 등), 시설확충 여건의 차이 등으로 일률적인 속도제공에 어려움이 있다. 따라서, 이러한 상황 및 투자여건 등을 고려하여 사업자는 상품별로 안정적으로 제공할 수 있는 속도를 최저보장속도로 설정하여 운영하고 있다.

최저보장속도와 관련하여 국내외적으로 이에 대한 특별한 기준은 특별하게 없다. 하지만, 한국정보사회진흥원에서는 전문가 의견 수렴 등을 통해 TPS 서비스 활성화 등 인터넷 환경변화를 감안한 최저보장속도(안)을 제시했다. 100Mbps를 기준으로 한국정보사회진흥원에서는 최저보장속도로 30Mbps를 제시했다. 그 근거로 TPS 서비스를 기준으로 해서 IPTV 2채널(18Mbps), 영상전화 2채널(4Mbps), 인터넷(HD급 VOD, 8Mbps)이다.

[한국정보사회진흥원(NIA)의 최저보장속도(안)]

구분	요구(안)	근거
100M급	30Mbps	<ul style="list-style-type: none"> <li>TPS 서비스 고급형 <ul style="list-style-type: none"> <li>- IPTV 2채널 : 9Mbps×2ch, 영상전화 2채널 : 2Mbps×2ch</li> <li>- 인터넷(HD급 VoD) : 8Mbps</li> </ul> </li> <li>※ TPS(Triple Play Service) : 인터넷 + IPTV + VoIP(영상전화)</li> </ul>
10M급	2Mbps	<ul style="list-style-type: none"> <li>인터넷 기본형 - 인터넷(SD급 VoD) : 2Mbps</li> </ul>

### 3-3. 최저보장속도 개선내용

방통위는 '07년 초고속인터넷 품질평가 시행을 계기로 사업자들은 최저보장속도를 상향 조정하는 등 품질개선 활동을 추진했다. KT의 100Mbps급 상품을 예로 들었을 때 '07년 1월 최저보장속도가 1.5Mbps였던 것이 3개월이 지난 4월에는 1.5Mbps의 두 배인 3Mbps로 높아졌으며, 1년 뒤인 '08년 2월에는 5Mbps로 높아졌다.

기술발전과 함께 방통위와 초고속인터넷 사업자들은 최저보장속도를 적정수준으로 상향토록 하는 꾸준한 노력으로 100Mbps급 광랜 상품의 최저보장속도를 30Mbps로 상향하는 등 신규 망은 큰 폭의 개선이 이뤄졌다. 그러나, 기존의 망은 기술적 제약 등으로 획기적인 개선이 어려웠다.

▶ KT 100Mbps급 상품 : 1.5Mbps(07년 1월) → 3Mbps(07년 4월) → 5Mbps(08년 2월)

▶ SK브로드밴드 100Mbps급 상품 : 1.5Mbps(07년 1월) → 3Mbps(08년 2월)

[사업자별 최저보장속도 개선현황]

단위 : Mbps

사업자	서비스 상품	최고속도	변경 전(08년 6월) 최저속도	개선(09년 5월) 최저속도
KT	라이트	50	1	5(FTTH) 1(×DSL)
	스페셜	100	5	30
SK브로드밴드	스피드	10	1	5
	광랜	100	5	50
LG파워콤	프라임	10	1	5
	광랜	100	30	50
티브로드	파워	10	0.5	1.5
C&M	맥스	10	1	2
CJ헬로비전	라이트	10	0.5	1
HCN	라이트	10	1	1.5

출처 : 방송통신위원회

#### 1. 초고속인터넷서비스 최저속도 보장제도

- 가. 대상서비스 : FTTH/LAN/VDSL/ADSL로 제공하는 QOOK 인터넷 Special/Lite
- 나. 최저속도(하향속도)

상품명	Special	Lite	
		VDSL/ADSL	FTTH
최저속도	30Mbps	1Mbps	5Mbps

- ※ Lite 가입고객 중 VDSL/ADSL 이용고객 FTTH로 시설이 변경될 경우 전환된 날부터 변경된 시설의 최저속도 적용
- ※ 유동IP부가서비스 등 복수 단말 상품 제외

다. 최저속도 보장구간 : KT측 시설구간(KT측 속도측정서버에서 KT와 고객측 시설 분계점까지) 단, 고객측 환경(MDF시설 협소, 전원시설이 없는 경우 등)으로 분계점에서 속도측정이 불가할 경우 고객측내 모뎀에서 물리링크를 측정

#### 라. 보상기준

- 1) 측정서버 : KT 속도측정서버(<http://speed.kornet.net>)
- 2) 보상기준 : 30분 동안 5회 이상 전송속도를 측정하여 측정횟수의 60% 이상이 최저속도에 미달할 경우 보상. 단 측정은 KT가 공급한 속도측정 프로그램을 사용하여 함
- 3) 보상금액 : 해당일 이용요금을 감면

출처 : KT

초고속인터넷서비스 최저속도 보장제도

가. 대상 서비스 : 회사가 제공하는 초고속인터넷서비스

- 1) 공유기를 이용한 측정 제외, PC는 1대로 측정
- 2) 측정 중에는 타 프로그램 이용 불가

나. 최저속도(하향속도)

구분	광랜	스피드, 스페셜, 프리미엄(T), 세이버, 사크프리미엄, 사크Xspeed, Xcable	스마트
최저속도	50Mbps	5Mbps	500Kbps

다. 최저속도 보장구간

회사 측 속도측정 서버에서 당사와 고객측 시설 분계점(아파트는 L2수위층, 주택은 탭오프)까지.

라. 속도측정

- 1) 회사 홈페이지의 인터넷 품질 측정 사이트(<http://myspeed.skbbroadband.com>)에서 측정
- 2) 하향 전송속도 측정은 회사가 제공하는 속도측정 프로그램을 이용

마. 보상정책

- 1) 보상기준 : 30분간 5회 이상 하향 전송속도를 측정하여 측정 횟수의 60% 이상이 최저속도에 미달한 경우
- 2) 보상금액 : 당일요금 감면
- 3) 월 5일 이상 감면을 받은 경우 할인반환금 없이 해약이 가능합니다.

출처 : SK브로드밴드

## 4. 2008년도 초고속인터넷 품질평가 결과

### 4-1. 개요

초고속인터넷 품질평가를 하는 이유는 초고속인터넷이 국민생활에 없어서는 안 될 보편적 서비스로 성장했고, 방송과 통신, 인터넷이 융합된 환경 하에 그 중요성이 날로 커지고 있는 상황에서 사용자들은 품질 및 서비스 등에 대한 불만이 여전히 높고, 품질정보를 충분히 제공받지 못하는 부분에 대한 해소차원에서 실시하고 있다. 방통위는 지난해 11월부터 올해 3월까지 "2008년도 초고속인터넷 품질평가"를 실시하고 그 결과를 지난 5월에 발표했다. 이번 평가는 '07년 경험을 바탕으로 미진부분을 보완했고, 학계, 소비자 단체, 업계 관계자 등으로 구성된 "품질평가협의회"의 자문을 받아, 방통위가 주관하고, 한국정보사회진흥원에서 전문 업체와 함께 수행했다. 평가내용 관련하여 초고속인터넷 서비스에 대한 종합적인 품질정보를 제공하기 위해 이용 속도 등 기술적 평가와 이용자 만족도 평가 등 2개 분야를 병행하여 실시했다.

### 4-2. 기술적 평가결과

[각 상품별 품질평가 결과]

서비스 상품명	광고 최고속도 (Down/Up)	약관상 최저보장 속도 (Down)	평균속도(Mbps)		광고속도 대비 비율 (Down, %)	속도 분포 비율 (Down, %)		
			다운로드 (전년도)	업로드 (전년도)		최고속도 80% 이상	최고속도 50% 이하	
100M	KT 스페셜	100/100	30	93 (87)	92 (84)	93	100	0
	SK브로드밴드 광랜	100/100	50	91 (78)	80 (71)	91	95	2.8
	LG파워콤 광랜	100/100	50	93 (91)	94 (88)	93	96	0
50M	KT 라이트	50/10	5(1)*	35 (35)	30 (7)	70	60	35
10M	SK브로드밴드 스피드	10/0.64~4	5	9.8 (8.9)	2.9 (1.3)	98	98	0.38
	LG파워콤 프라임	10/0.8	5	9.9 (9.6)	0.8 (0.8)	99	100	0
	티브로드 파워	10/1	1.5	8.9 (7.8)	1.5 (0.8)	89	86	0
	(주)씨앤엠 맥스	10/1	2	9.4 (7.8)	0.9 (0.9)	94	97	1.5
	CJ헬로비전 라이트	10/2	1	9.2 (9.0)	1.7 (1.8)	92	95	0
4M	HCN 라이트	10/1	1.5	8.6 (7.6)	1.0 (1.0)	86	77	0
(주)씨앤엠 스피드	4/0.5	0.5	3.8 (3.9)	0.9 (0.5)	96	100	0	

\* 신뢰수준 : 95%, 오차범위 : ±3% 이내

기술적 평가지표로는 이용자가 파일을 내려 받거나 보내는 속도로 서비스 가입시 가장 중요지표로 삼은 <다운/업로드 속도>와 파일을 전송하여 수신하는데 걸리는 <응답지연속도>, 데이터를 수신하는 도중 데이터를 잃는 비율을 말하는 <손실율> 등 3가지를 평가했다.

먼저, 다운로드 속도는 사업자 광고 최고속도의 평균 91%로 전년도 83%보다 크게 개선됐고, 업로드도 평균 92%로 전년도 80%보다 개선됐다. 그리고, 인터넷망의 안정성을 나타내는 응답 지연 시간과 손실율은 전체 평균 11ms(millisecond, 1천분의 1초), 0.029%로 국제표준 권고수준보다 각 9배, 34배 우수하게 나왔다. 응답지연시간과 손실율 관련하여 국제표준(ITU-T Y.1541)에서는 지연시간은 100ms 이하로, 손실율은 1% 이하를 권고하고 있다.

#### 4-3. 이용자 만족도 평가결과

대상은 신규가입고객, AS 경험고객, 해지고객 등 총 2천697명을 대상으로 품질 및 이용단계별 이용자 만족도에 대하여 7점 척도로 온라인 설문을 통해 이뤄졌다. 설문조사 결과 전반적인 만족도는 7점 만점에 4.4점(100점 만점시 56.7점)으로 "보통"을 약간 상회하는 수준이었다. 이는 전년도의 4.9점(100점 만점시 65.0점) 대비 다소 낮은 편이나, 전년도 전화설문과 이번의 온라인설문 등 설문방식과 평가항목의 차이로 절대적인 비교는 어려움이 있다.

가입 및 AS 업무에 대한 만족도는 평균 "보통" 이상 수준(각 4.9점(65.0점), 4.7점(61.7점))이나, 해지에 대한 만족도는 평균 3.7점(45.0점)으로 전년에 이어 여전히 낮게 나타나 해지 업무에 대한 개선이 필요하며, 요금 및 속도 등에 대한 품질 만족도는 "보통" 수준(4.2점(52.5점))으로 나타났다.

### 5. '09년 상반기 방송통신민원 동향결과

방통위는 지난 15일 CS 센터에 접수·처리된 「2009년 상반기 방송통신민원 동향」을 분석한 결과 통신민원은 전년도 상반기 1만5641건 대비 21.7% 감소한 1만2251건이 접수됐고, IPTV 등 방송민원은 전년도 상반기 3천628건 대비 7.75% 감소한 3천347건이라고 발표했다.

[월별 민원접수 현황]

구분	08년 상반기	소계	09년 1월	09년 2월	09년 3월	09년 4월	09년 5월	09년 6월	증감률
방송	3,628	3,347	453	593	536	600	513	652	-7.7
통신	15,641	12,251	2,120	2,055	2,099	2,091	1,847	2,039	-21.7
합계	19,269	15,598	2,573	2,648	2,635	2,691	2,360	2,691	-19.1

단위: 건, %

#### 5-1. IPTV 사업자 관련 민원

IPTV 가입자가 꾸준한 증가추세를 보이면서 이 매체에 대한 민원도 서서히 증가할 것으로 예상된다. 이 유료매체와 관련하여 상반기 민원은 다른 유료매체와 마찬가지로 요금과 위약금 분쟁이 대다수를 차지하고 있다.

[IPTV 관련 민원현황]

구분	합계	KT	LG파워콤	SK브로드밴드	
프로그램	18	7	9	2	
유료 방송	소계	110	60	33	17
	요금	59	34	14	11
	해약	5	2	2	1
	채널편성	2	1	0	1
	설치/이전	6	0	4	0
	A/S 등	1	0	0	0
	허위영업	20	14	3	3
기타	17	6	10	1	
기타	8	6	0	2	
합계	136	73	42	21	

단위: 건

## 5-2. 초고속인터넷

초고속인터넷서비스에서는 LG파워콤이 1,185건으로 민원이 가장 많았고, 중계유선방송(SO) 1,011건, KT 670건 등으로 나타났다. 유형별로 살펴보면, 요금불만(1,030건), 문의&답변(517건), 업무처리(366건), 가입요금제(308건), 해지지연(269건) 등의 순서이다. 다행 이도 IPTV 등 인터넷서비스 품질에 절대적인 영향을 미치는 통신품질에 대한 민원(183건)은 요금불만 등에 비하면 상대적으로 적게 접수됐다.

유형별로 민원이 많이 제기된 사업자를 살펴보면, 요금불만은 종합유선방송(491건), 문의&답변은 KT(227건), 업무처리와 가입요금제는 LG파워콤(146건, 214건)에서 많이 발생됐다.

[초고속인터넷서비스 민원현황 분석]

단위 : 건

구분	합계	KT	SKB	LGD	LGP	온세	드림라인	명익도용	별정통신	SO
요금불만	1,030	176	35	10	293	25	0	0	0	491
문의&답변	517	227	167	2	43	0	1	0	0	77
업무처리	366	85	27	2	146	7	0	0	0	99
가입요금제	308	47	17	0	214	0	0	0	0	30
해지지연	269	36	27	6	89	2	2	0	1	106
통신품질	183	28	18	0	96	0	0	0	0	41
불성실응대	143	31	37	0	67	0	0	0	0	8
해지제한	132	3	13	0	88	0	0	0	0	28
명익도용	73	10	0	0	8	5	0	34	0	16
미납자등록	70	9	12	0	45	0	0	0	0	4
요금제	70	0	1	0	1	0	0	0	0	68
기타	179	18	13	1	95	0	8	1	0	43
합계	3,340	670	367	21	1,185	39	11	35	1	1,011

## 6. 결론

지금까지 IPTV서비스와 각 사업자별 최저보장속도 보장제도에 대해 알아보았다. SLA란 사업자가 고객에게 일정수준 이상을 제공할 것을 이용약관에 명시한 속도(다운로드 속도기준)로 기준 미달시 보상기준에 의거 보상하는 제도를 말한다. 앞에서 살펴 본대로 이용자들은 이 제도에 대한 인지도가 현재 2012년 12월에 아날로그가 종료된다는 자성파 디지털 전환관련 인지도와 거의 비슷한 수준으로 실질적인 보상을 받지 못하고 있는 실정이다.

이제부터 IPTV나 초고속인터넷서비스를 사용하는 이용자들은 초고속인터넷 사업자의 이용약관을 다시 한 번 확인하고, 초고속인터넷 장애나 IPTV 장애시 꼭 속도측정 또는 콜센터에 접수하여 향후 보상을 받을 수 있는 근거를 마련하기 바란다. 이는 보상금액을 떠나 대한민국이 IT강국으로 거듭날 수 있도록 하는 하나의 관심이며, 이를 통해, 우리는 어제보다 더 나은 서비스를 관련 사업자들로부터 제공할 수 있을 것으로 기대된다.