

이동전화서비스 번호이동성 운영지침

제정 2004. 1. 1	개정 2015. 1. 19
개정 2004. 4. 27	개정 2015. 3. 31
개정 2005. 3. 9	개정 2015. 9. 1
개정 2005. 7. 8	개정 2016. 7. 18
개정 2006. 1. 24	개정 2017. 4. 13
개정 2006. 8. 8	개정 2018. 3. 21
개정 2006. 11. 28	개정 2019. 10. 31
개정 2007. 7. 2	개정 2020. 4. 1
개정 2008. 1. 14	개정 2020. 4. 28
개정 2009. 4. 29	개정 2022. 1. 1
개정 2010. 6. 18	개정 2022. 4. 22
개정 2011. 1. 1	개정 2022. 10. 14
개정 2011. 7. 1	개정 2023. 4. 01
개정 2013. 5. 31	개정 2024. 1. 01
개정 2014. 1. 29	

목 차

I. 개 요

- 1. 번호이동성 도입의 의의 1
- 2. 도입 전제사항 1

II. 운영규정

- 1. 목 적 2
- 2. 적용범위 2
- 3. 관련 조직간 의무사항 8
- 4. 번호이동 신청 및 유형별 처리 절차 11
- 5. Time-Check, Time-Out 35
- 6. 변경전사업자의 미청구금액 처리 및 정산 등 36
- 7. 미처리건 처리 및 데이터 정합성 확보 방안 39
- 8. 유선사업자 요금 회수대행 방안 41
- 9. 민원처리 및 책임 42
- 10. 비용분담 및 회수 44
- 11. 사업자간 분쟁 최소화 및 자율규제 방안 47
- 12. 보고 및 조사협조 49
- 13. 기타사항 49

III. 장애처리규정

- 1. 목 적 50
- 2. 장애의 개념 정의 및 분류 50
- 3. 장애등급기준 및 분류 51
- 4. 모의훈련 54

[붙임]

[붙임 1]	이동전화서비스 번호이동 신청서	56
[붙임 2]	민원신청서	57
[붙임 3]	제한기간내 번호이동 신청서	58
[붙임 4]	장애발생 보고서 서식	59
[붙임 5]	장애결과 보고서 서식	60
[붙임 6]	장애관리대장 서식	61

1. 개요

1. 번호이동성 도입의 의의

고객이 타 사업자로 회사를 변경하거나 서비스를 변경하더라도 종전의 전기통신번호를 그대로 유지하여 전화번호의 변경으로 인한 불편을 방지하고 고객에게는 사업자 선택의 폭과 공정경쟁을 통한 편익을 주기 위함

2. 도입전제사항

가. 가입자의 권익신장

요금 등 가입자의 이익이 실현될 수 있도록 서비스의 다양화 및 이용의 기회를 증대시키고 가입자의 편의성을 확보하여야 함

나. 민원발생 최소화 및 책임의 명확화

고객 민원의(불법·이의신청·기술장애 등) 발생예방대책을 수립·운영하고, 발생시 신속한 민원처리 및 원인에 따른 책임을 부여하여 재발 방지하여야 함

다. 업계의 자율성 증진 및 규제의 최소화

정부에서는 최소한의 규제의 틀을 제시 및 감독하고, 업계에서는 합리적인 운영 합의안을 도출하여 정부보고 후 자율 규제하에 시행하여야 함

라. 운영비용의 절감과 합리적인 비용분담

운영을 위한 비용은 최소한이 되도록 노력하여야 하며, 초기구축비와 사업자별 실적 건당 수수료로 구분하여 분담하여야 함

II. 운영규정

1. 목적

가. 운영지침의 목적

과학기술정보통신부 고시 제2022-54호(이동전화서비스 번호이동성 시행 등에 관한 기준) 제27조의 규정에 따라 번호이동성의 효율적 운영에 필요한 세부적 사항을 정하기 위함

2. 적용범위

가. 번호이동성 적용서비스

(1) 이동전화서비스

(가) 2G : 셀룰러, 개인휴대통신(PCS)

(나) IMT : 아이엠티이천 및 그 이후에 도입된 기술방식을 이용하여 음성 또는 데이터 등을 송신하거나 수신하는 이동통신서비스

※ 특별 적용 : 번호관리세칙에 근거한 번호공동사용

(2) 번호이동은 IMT 서비스간, 2G→IMT 서비스간으로 한정함

(3) 다만, 2G 서비스 종료 후 이용자보호대책의 적용을 받는 경우는 IMT로 사업자 이동 가능 과학기술정보통신부가 한시적으로 번호이동을 허용한 기간에 대해서는 01X(X=1,6,7,8,9) 번호에 대해 2G에서 IMT로 번호이동을 허용하고, 동기간 내에는 재이동(IMT→IMT, IMT→2G) 불가

나. 번호이동성 제한기간

(1) 번호이동성 제한기간

(가) 번호이동일, 신규가입일, 명의변경일로부터 3개월간

(2) 제한기간 적용 예외

(가) 신청권자가 관리기관으로 재이동 요청시 가입일 기준 16일째부터 제한을 두지 않음

(나) 번호이동일 기준 15일 이내인 경우에는 통화품질 등의 이유

로 인한 철회만 가능

(다) 이동통신단말장치 제조업자가 「제품안전기본법」에 따라 제품의 수거 등의 조치(리콜)를 하는 경우, 이용자는 해당 조치 기간 동안 해당 단말기를 반납하고 번호이동 철회 가능

※ 다만, 번호변경 또는 가입자 정보 삭제로 변경전사업자로의 원상회복이 불가능한 경우에는 번호이동 철회 불가

다. 번호이동성 운영업무시간

(1) 운영업무시간 : 10:00 ~ 20:00(휴무일과 정기 PM일 제외)

(2) 운영업무 휴무일 및 정기 PM일

(가) 휴무일 : 신정, 설, 추석 당일 및 매월 1, 3, 5주 일요일

(나) 정기 PM일(Preventive Maintenance) : 매월 2, 4주 일요일

(3) 운영업무시간 및 휴무일의 예외

(가) 번호이동성 운영이 어려운 상황(PM, 긴급한 시스템 점검 등)이 발생하여 관리기관에 사전 통보한 경우

1) 정기통보 : 서비스 중지일에 대한 일정정보를 전월 25일까지 관리기관에 통보하여야 함

2) 비정기 통보 : 긴급한 시스템 중단 필요 시, 사유와 서비스 중지기간을 3일전에 관리기관에 통보하여야 함

(나) 관리기관은 통보받은 사항을 모든 사업자에게 고지하고 통지된 시간에 번호이동 요청시 불가 사유를 전송하여야 함

(다) 번호이동 및 번호공동사용의 경우 불가피한 사유로 운영시간 예외가 필요할시 관리기관과 사업자들간 협의하여 결정

1) 당일 19시 이전까지 운영시간 연장에 대한 사업자 협의가 완료되어야 하며, 당일 최대 22시까지만 연장 가능

2) 관리기관과 번호이동 시스템을 직접 연동한 사업자는 운영시간 연장에 참여하여야 함(MNP 및 선불DB 포함)

(4) 번호이동 업무처리 제한기간 연장

(가) 번호이동 업무처리 제한기간 종료일이 운영업무 휴무일인 경우 익일로 제한기간을 연장 함

(나) 번호이동 업무처리 제한기간 연장적용 대상

- 1) 번호변경 취소 (D+14)
- 2) 해지 취소 (D+2)
- 3) 철회 (D+14)
- 4) 철회 후 재개통 (D+4)
- (5) 번호공동사용 운영시간 및 처리용량
 - (가) 번호이동성 운영시간내 처리하되, 번호이동시스템 정상운영에 지장을 초래하지 않는 범위 내에서 일 100,000 ~ 180,000건을 이관
 - ※ 번호이동시스템 정상운영에 지장을 초래할 경우 관리기관은 일 100,000건 이하로 조절하고 사후 그 사유를 제시함

(처리에시) 1. 초당 5건 x 10시간(36,000초) = 180,000건
 2. 180,000건 x 약 5.6일 ≙ 1,000,000건

라. 번호이동가입자의 처리 유형

- (1) 기본적인 번호이동 처리절차 : 변경전(A) 사업자에서 변경후(B) 사업자로 이동한 경우(A→B로 이동)
- (2) 재인증시 번호이동 처리 절차 : 번호이동 인증 실패시 번호이동 재요청 하는 경우
- (3) 번호이동 후 재이동 요청 처리절차 : 변경전사업자(A)에서 변경후사업자(B)로 이동 후 다시 타사업자(A 또는 C)로 재이동을 요청한 경우(A→B→A 또는 C로 이동)
- (4) 번호이동 후 당일취소 절차(A→B→A로 이동) : 번호이동 후 당일 취소하여 변경전사업자로 원상 복귀하는 경우
- (5) 번호이동 후 해지 처리절차 : 변경전에서 변경후사업자로 번호를 이동하여 사용 중 해지를 요청한 경우(A→B로 이동 후 사용 해지)
- (6) 번호이동 후 해지 당일취소 절차
- (7) 번호이동 후 번호변경 처리절차(A→B로 이동 후 번호변경) : 번호이동 후 번호를 변경하여 번호이동시 번호를 변경전사업자에게 반납하는 경우

- (8) 번호이동 후 번호변경 취소 처리절차
- (9) 번호이동 후 철회 절차(B에서 해지) : 번호이동일 익일부터 14일 이내 또는 리콜 기간 이내에 철회하여 변경후사업자에서 해지하는 경우
- (10) 철회 후 재개통 절차(A에서 재개통) : 변경후사업자에서 철회한 가입자가 변경전사업자에서 재개통하는 경우
- (11) 번호전환 채번 처리 절차 : 010 전환번호로의 번호변경을 위해 번호부여사업자로부터 전환전화번호를 얻어오는 경우
- (12) 번호전환 채번 취소 처리 절차
- (13) 번호변경 안내서비스 처리 절차
 - (가) 번호이동 후 번호 변경한 가입자 번호변경안내서비스
 - 1) 가입자가 번호이동 후 번호변경을 하여 안내서비스를 위해 번호부여사업자에게 안내서비스를 요청하는 경우
 - 2) 한 사업자에서 해지한 후, 다른 사업자에서 신규개통 한 다음 안내서비스를 위해 번호부여사업자에게 안내서비스를 요청하는 경우
- (14) 시스템 상 체납자 납부주장 처리 절차 : 가입자가 당월요금 및 체납금액(체납자의 경우)을 기 납부하였으나 변경전사업자의 금융기관 확인에 소요되는 기간 동안 체납자로 분류된 가입자를 번호이동 가능토록 가입자가 납부하였음을 주장하는 경우
- (15) 제한기간이내 가입자 허용 절차 : 번호이동 제한기간(3개월) 이 내인 가입자가 관리기관에 신청하여 등록을 거친 후 번호이동을 요청하는 경우
- (16) 타사번호변경 절차 : 2G 기존사업자 식별번호 사용자가 타사 IMT로 번호이동 할 경우
- (17) 타사번호변경취소 절차 : 2G 기존사업자 식별번호 사용자가 타사 IMT로 번호이동을 취소할 경우
- (18) 안내서비스 제공시 고객정보인증 처리 절차 : 번호안내서비스 요청을 받은 번호부여사업자는 최종사업자와 번부사업자가 다를 경우 번호사용 최종사업자로부터 생년월일 또는 사업자번

- 호(법인번호)를 인증 받아야 함
- (19) 관리기관 사업자 분류코드 적용
- (가) 관리기관 사업자 분류코드를 동일하게 사용하는 경우 동일사업자임(일괄처리인 경우 기존 사례를 준용)

마. 선불고객 가입자의 처리 유형

- (1) 사업자 선불고객 가입/해지 처리절차
- (가) 선불고객 신규 가입/해지 하는 경우
 - (나) 선불고객 신규가입 후 당일취소 하는 경우
 - (다) 선불고객 신규가입 후 철회 하는 경우
 - (라) 선불고객 번호변경 및 번호변경 취소하는 하는 경우
 - (마) 선불고객 번호변경 안내서비스 및 번호변경 안내서비스를 취소하는 하는 경우
 - (바) 기타 부가서비스로 인한 선불고객 정보가 변경된 경우
- (2) 사업자 선불고객 번호이동 가입/해지 처리절차
- (가) 선불고객 번호이동 가입/해지 하는 경우
 - (나) 선불고객 번호이동 후 당일취소 하는 경우
 - (다) 선불고객 번호이동 후 철회 하는 경우
 - (라) 선불고객 번호이동 철회 후, 철회후 재개통 하는 경우
 - (마) 선불고객 번호이동 후 번호변경 및 번호변경 취소하는 하는 경우
 - (바) 선불고객 번호이동 후 번호변경 안내서비스 및 번호변경 안내서비스를 취소하는 하는 경우
 - (사) 기타 번호이동관련 부가서비스로 인한 선불고객 정보가 변경된 경우
- (3) 사업자 선불고객 요금제 변경 처리 절차
- (가) 후불고객에서 선불고객으로 요금제를 변경 하는 경우
 - (나) 선불고객에서 후불고객으로 요금제를 변경 하는 경우
- (4) 사업자 예비번호 등록/해지 처리 절차
- (가) 예비번호 등록/해지 하는 경우

바. 번호공동사용 처리유형

(1) 공동사용번호 이관/반환/재이관

- (가) 공동사용번호를 번호신청사업자에게 이관하는 경우
- (나) 공동사용번호를 번호신청사업자로부터 회수하여 관리기관에 보관 또는 번호제공사업자로 반환하는 경우
- (다) 공동사용번호가 해지 등으로 번호제공사업자로 복귀될 경우, D+90일 Aging 기간이 경과하면 공동사용번호를 번호신청사업자가 사용할 수 있도록 재이관 하는 경우

(2) 번호제공사업자 재이관 누락 방지

- (가) 공동사용번호가 번호제공사업자로 복귀될 경우, D+90일 Aging 기간이 경과하여 익일까지 번호제공사업자가 번호신청사업자에게 재이관하지 않는 경우, 관리기관은 D+91일까지 재이관하지 않은 공동사용번호를 확인하여 번호제공사업자에게 재이관하도록 통보하고, 번호제공사업자는 즉시 시행

(3) 정합대사

- (가) 번호상태에 대한 정합 필요시, 번호신청사업자 및 관리기관이 요청하면 번호제공사업자와 정합 대사를 실시함

3. 관련 조직간 의무사항

가. 통신사업자의 의무

- (1) 가입자정보 보호 및 데이터 유출방지 등 원활한 번호이동 처리를 위해 통신사업자는 관리기관에 전용회선을 구축하여야 함
- (2) 번호이동성과 관련하여 취득한 가입자정보를 다른 목적으로 사용하거나 외부유출을 금함
- (3) 이동전화사업자는 사업자간 협의하여 번호이동성 업무수행에 필요한 제반 시설·장비의 구축비용 및 운영비용을 분담하여야 함
- (4) 이동전화사업자 등은 번호이동에 따라 발생이 가능한 과금 및 호소통 오류의 개선을 위해 상호 성실히 협력하여야 함
- (5) 이동전화사업자는 장애 발생 시 즉시 관리기관에 통보하여야 하며, 이후 관리기관의 요청 시 장애 발생 사유(원인 및 관련 Log 자료 등)에 대한 자료를 제출하여야 함

나. 이동전화사업자의 의무

- (1) 신청권자의 의사에 반하여 허위로 신청하는 행위와 신청권자를 강요하여 특정한 이동전화사업자로 이동하거나 이동할 수 없도록 하는 행위를 하여서는 아니 됨
- (2) 변경후사업자는 번호이동을 신청한 날의 다음 달부터 최소한 1년간 번호이동 신청서를 보관하여야 함
- (3) 직접연동 이동전화사업자(KTOA와 직접 연동하는 이동전화사업자)는 번호이동과 관련한 가입자정보 확인 및 개통처리 결과를 규정된 시간 내에 관리기관으로 회신하여야 함. 다만, 전산장애, 정전, 기기고장 등의 불가피한 사유로 규정된 시간까지 회신하지 못할 경우에는 그 사유를 즉시 관리기관에 통보하여야 함
- (4) 이동전화사업자는 원활한 번호이동 처리를 하기 위하여 필요 충분한 관련 시스템 용량을 확보하여야 하며, 분기별로 번호이동성 관련 전산시스템 용량을 번호이동 관리기관에 제출하여야 함
- (5) 번호이동성 신청후 번호이동성 등록 시까지 관리기관에서 이동전화사업자에게 통보한 가입자 정보를 마케팅에 활용하는 행위를 금지 함

- (6) 이동전화사업자는 유선사업자 서비스의 회수대행과 관련하여 번호이동시 발생하는 호소통 제한에 대한 민원처리 및 과금 누락으로 발생한 손실을 보전하여야 함
- (7) KTOA와 직접연동하지 않는 회선설비 미보유사업자의 경우 계약관계에 있는 기간통신사업자의 번호이동 처리절차를 따름
 - (가) 회선설비 미보유사업자 등록 시 시행 1개월 이전에 해당 기간통신사업자가 관련기관 등에 통보하여야 함
- (8) 번호공동사용의 경우
 - (가) 번호신청사업자는 번호공동사용 신청시 번호사용현황, 번호수요예측 등 관련자료를 성실히 제출하여야 함
 - (나) 번호제공사업자는 번호공동사용 신청결과에 따라 해당수량의 번호자원을 관리기관에 제출하여야 함
 - (다) 번호제공사업자는 번호자원 제출 시 보유하고 있는 국번호 대역 중 사용률이 낮은 순서대로 미부여 번호를 제출하여야 함
 - ※ 예외적용이 필요한 일부 국번의 경우 관련 사유를 명시하여 정부에 문서로 제출

다. 관리기관의 의무

- (1) 관리기관은 업무를 독립적으로 처리하여야 하며, 이용자의 불편을 최소화하도록 노력하여야 함
- (2) 관리기관은 번호이동에 대한 처리결과 회신 및 통계관리 자료를 이동전화사업자에게 제공하여야 함
- (3) 관리기관은 번호이동성 시행과 관련하여 취득한 정보를 최소한 1년간 보관하여야 하며, 관련 정보의 보호를 위해 내부보안관리지침을 정하여 운영하여야 함
- (4) 관리기관은 공통 DB 등의 장애로 번호이동 정보의 갱신이 불가능한 경우, 즉시 이동전화사업자 등에 해당사실을 공지하여야 하며, 이동전화사업자 등은 장애 이전까지의 자료를 기준으로 호를 처리 함
- (5) 관리기관은 사업자간 운영 및 중재를 위한 단계별 협의체를 구성, 운영하여야 함
- (6) 회선당 번호이동 처리비용의 분배 및 관리를 하여야 함

- (7) 관리기관은 소속직원이 번호이동성 업무를 중립적으로 처리할 수 있도록 주기적으로 교육계획을 수립하여 실시하여야 함
- (8) 관리기관은 번호이동성 제도의 건전한 발전을 도모하기 위해 제도 연구, 표준연구 등의 연구과제를 수립하여 위탁하거나 직접 수행할 수 있음
- (9) 관리기관은 이동전화사업자로부터 제출받은 분기별 전산시스템 용량에 대한 적정성 여부 등을 검토하여 과학기술정보통신부에 보고하여야 함
- (10) 번호공동사용의 경우
 - (가) 관리기관은 번호제공사업자가 제출한 해당수량의 번호자원을 확인하여 번호신청사업자에게 이관 조치함
 - (나) 번호공동사용에 따른 번호변동 현황을 통계·관리하고 필요시 정부에 제출함

4. 번호이동 신청 및 유형별 처리 절차

가. 번호이동 신청

(1) 신청권자 자격 및 요건

(가) 개인, 개인사업자 : 명의인(대리인 포함)

(나) 정부기관, 지방자치단체 및 법인, 기타 단체 : 대표자(대리인 포함)

(다) 요금체납 가입자 및 번호판매 중개사이트 등에 전화번호가 게시되어 번호회수 대상으로 분류된 번호는 번호이동 불가

※ 임대폰가입자는 변경전사업자에게 임대폰을 반납한 후 번호이동 신청가능

(라) 법령 또는 이용약관에 의해 이용 중지 중인 번호는 번호이동 불가

(2) 신청권자 확인 주체

(가) 변경후사업자(가입자가 번호이동하고자 하는 사업자)

(3) 신청접수처 및 신청방법

(가) 변경후사업자의 영업점에 신청

(4) 신청내용 : 신청서 양식 “붙임 1” 참조

(가) 신청양식 필수 기재사항

1) 명의인명, 생년월일 또는 사업자등록번호(법인번호), 이동전화 번호, 변경전·후 사업자명, 연락가능번호(유선), 주소, 신청인명

2) 일반적인 고객 고지사항

(나) 번호이동 인증 요청시 필수 기재사항

1) 명의인명, 생년월일 또는 사업자등록번호(법인번호), 이동전화 번호, 변경전·후사업자명

(다) 고객 유형별 필수 기재 사항

1) 개인, 개인사업자 : 명의인명, 생년월일

2) 외국인 : 명의인명, 외국인등록번호

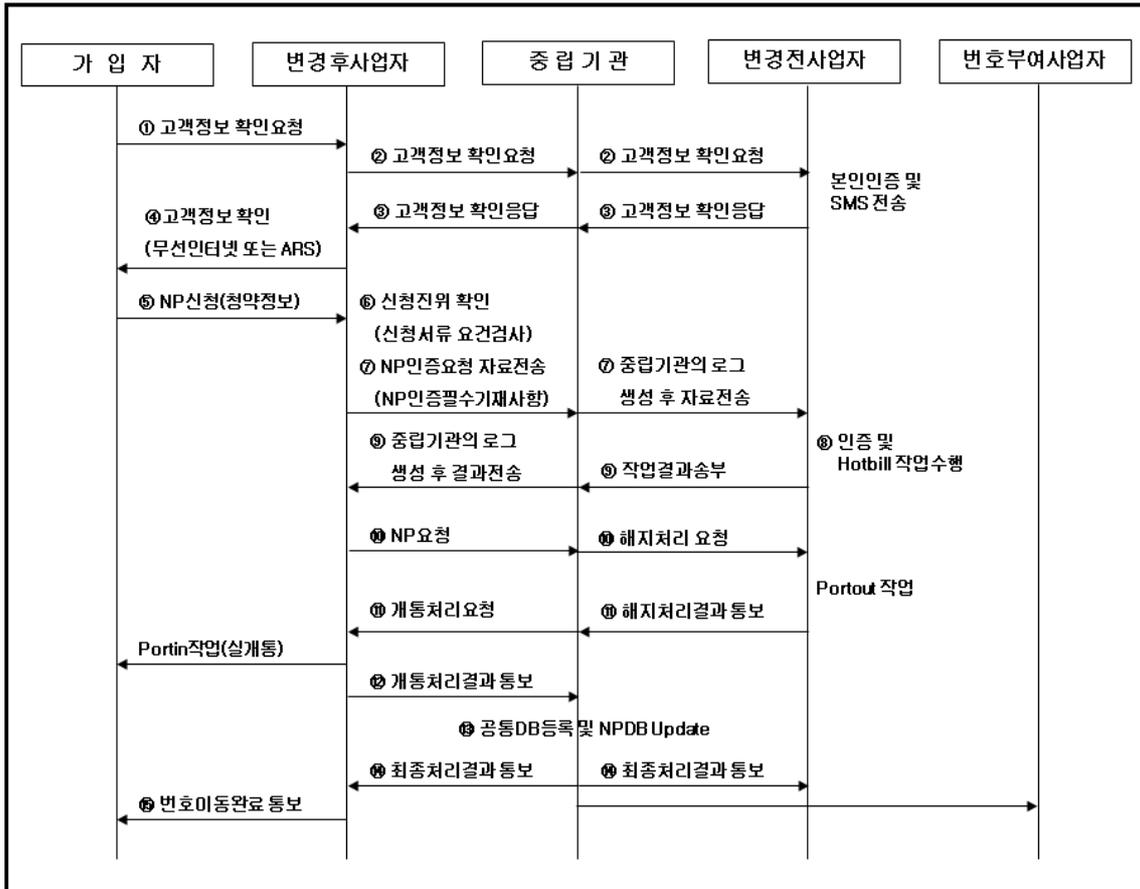
3) 법인 : 명의인명, 법인번호와 사업자등록번호

4) 국가기관 및 공공기관 : 명의인명, 사업자등록번호

나. 번호이동 유형별 처리 절차

(1) 기본적인 번호이동 처리

(가) 처리절차도



※ 번호이동 처리절차는 순차적 처리 방식에 의함

(나) 주요내용

1) 고객정보 확인

가) 명의인 또는 그 대리인이 변경후사업자에게 직접 요청

나) 변경전사업자는 본인인증 후 가입자의 핸드폰으로 SMS /MMS 전송하여 무선인터넷을 통한 고객정보 확인이 가능토록 하며, 무선인터넷 접속이 불가능한 경우 ARS를 통해 고객정보 확인이 가능토록 함

- 분실신고고객 및 무선인터넷 미지원 단말 : ARS 즉시 확인
- 파손, 미휴대 등 기타 예외사항 : SMS/MMS 발송 10분 경과 후 ARS 확인

다) 표준 문구

o 고객정보 표준(SMS/MMS)

번호이동시 소멸되는 혜택 및 주요 계약사항입니다.
 번호이동에 동의하시면 확인버튼(1번)을 눌러 주시기 바랍니다.

1. 고객정보

o 전화번호 : 010-XXXX-XXXX o 고객명 : 홍*동 o 요금제 : 표준요금

2. 번호이동시 소멸되는 혜택

o 망내할인 : % / 미가입
 o 결합상품 : % / 미가입
 o 포인트(마일리지) : 7,500점
 o 할인프로그램*(할인내용**) : 000(), 000(), 000()

3. 약정(위약금) 및 잔여할부

o 요금할인반환금 : 0원(약정기한 0년0월) / 해당없음(미가입 고객限)
 o 단말할인반환금 : 0원(약정기한 0년0월) / 해당없음(미가입 고객限)
 o 선택약정할인반환금 : 0원(약정기한 0년0월) / 해당없음(미가입 고객限)
 o 단말 분할상환잔액 : 0원(잔여 할부기간) / 해당없음(미가입 고객限)

더 자세한 내용을 알고 싶으시면 고객센터로 연락주시기 바랍니다.

* 할인프로그램은 최대 7개 이내 명기

** 할인내용 : 할인율, 할인금액, 포인트(마일리지), 프로그램 요약 설명 등

*** 상기 양식은 표준양식으로서 사업자별 서비스 특성에 따라 수정 가능

o ARS 자동응답 스크립트

1. 안녕하세요? 000(변경전사업자) 번호이동센터입니다.	
2. 고객님의 이동전화번호 10자리 혹은 11자리를 눌러 주십시오.	
3. 고객님의 생년월일 6자리 또는 법인번호를 눌러 주십시오. (고객님의 정보를 확인중입니다.)	
4. 현재 사용중인 000(변경전사업자) 이동전화를 해지하고 번호이동시 소멸되는 혜택 및 주요 계약사항입니다.	
5. 상세설명 - (청취 후) 000(변경전사업자) 이동전화를 해지하고 번호이동에 동의하시면 1번을, 다시 들으시려면 2번을 눌러 주십시오	
6. (1번 선택시) 000(변경전사업자) 이동전화를 해지하고 번호이동을 신청하셨습니다. 그동안 고객님의 성원에 진심으로 감사드립니다.	6. (2번 선택시) - 4. 5. 다시 재생

2) 번호이동 신청

가) 명의인 또는 그 대리인이 변경후사업자에게 신청

3) 번호이동 인증

가) 인증 소요시간

- 인증소요시간은 평균 20초, 최대 120초 이내로 하여야 하며, 변경전사업자는 자사의 유사한 서비스와 차이가 없도록 해야 함

나) 인증유효시간

- 인증결과를 수신한 이후 30분으로 함
- 관리기관에서 변경후사업자의 번호이동요청(NP요청)시 인증 유효 시간을 확인하여, 30분 초과시 변경후사업자에게 반송 처리 함

4) 해지(개통) 처리

가) 개통처리

- 정상적인 경우 : 변경전사업자의 해지결과 확인 후 변경후사업자에서 개통처리
 - 비정상적인 경우 : 변경전사업자의 해지결과에 상관없이 변경후사업자에서 개통처리
- ※ 데이터의 정합성 보장 : 관리기관 전문의 상호대사를 통함

나) 오류시 처리

○ 변경전사업자 오류시 처리

- 변경전사업자의 오류발생(전산망, 외부연동망)시 관리기관으로 해당 오류코드를 전송하고 관리기관은 변경후사업자에게 통보 함
- 변경전사업자의 응답이 없을 경우 관리기관에서 time out(60초) 설정하여 변경후사업자에게 통보 함
- 변경전사업자의 응답이 70초 이내인 경우에는 데이터를 정상화로 정합처리 하고, 70초 이후의 경우에는 별도의 로그로 관리 함

○ 변경후사업자의 개통 오류

- 변경후사업자로부터 개통오류를 받은 경우 관리기관에서 최

종처리결과 통보시 오류코드를 명기하여 전송하고, 변경전사업자는 원상회복 함

- 변경후사업자가 개통 오류가 발생하였으나 오류코드를 전송하지 않은 경우 당일 요청마감이후 관리기관에서 변경후사업자에게 재요청 전문을 발송함

o 변경전사업자의 해지 오류

- 변경후사업자가 변경전사업자에게 요청시 지체없이 해지 조치하여야 함

5) 공통 DB 등록

가) 변경후사업자 개통 실패 또는 취소일 경우 관리기관은 변경전·후사업자에게만 개통취소 요청을 명시하여 최종처리결과를 통보 함

나) 선후불전환, 선불신규/해지, 선후불간 번호이동의 경우 관리기관은 사업자로부터 통보받은 내용을 PPCDB(Prepaid Phone Construction DB)에 구축하고 그 결과를 해당사업자에게 통보함

(2) 재인증시 번호이동 처리 절차

(가) 처리절차도 : 기본적인 번호이동 처리절차와 동일 함

(나) 주요내용

1) 재 인증요청 횟수

가) 인증 필수정보의 불일치로 인증오류시 변경후사업자의 재시도 횟수는 일 7회로 함

※ 사업자는 시스템 장애 등 특수한 상황의 경우로 관리기관에 일 재시도 횟수 조정을 요청하는 경우 관리기관은 전산상황을 고려하여 재시도 횟수를 조정할 수 있음

나) 명의인 오류시에는 변경전사업자로 근거서류를 팩스 송부하여 확인 후 재인증 처리할 수 있음

2) 인증횟수 관리 주체 : 관리기관

3) 누적 인증횟수 관리 : 변경전사업자로부터 항목불일치 응답을 수신한 경우에만 인증 실패 횟수로 계산 함

※ 그 외 번호이동 신청, 인증, 해지(개통) 처리, 공통 DB 등록에 관한 사

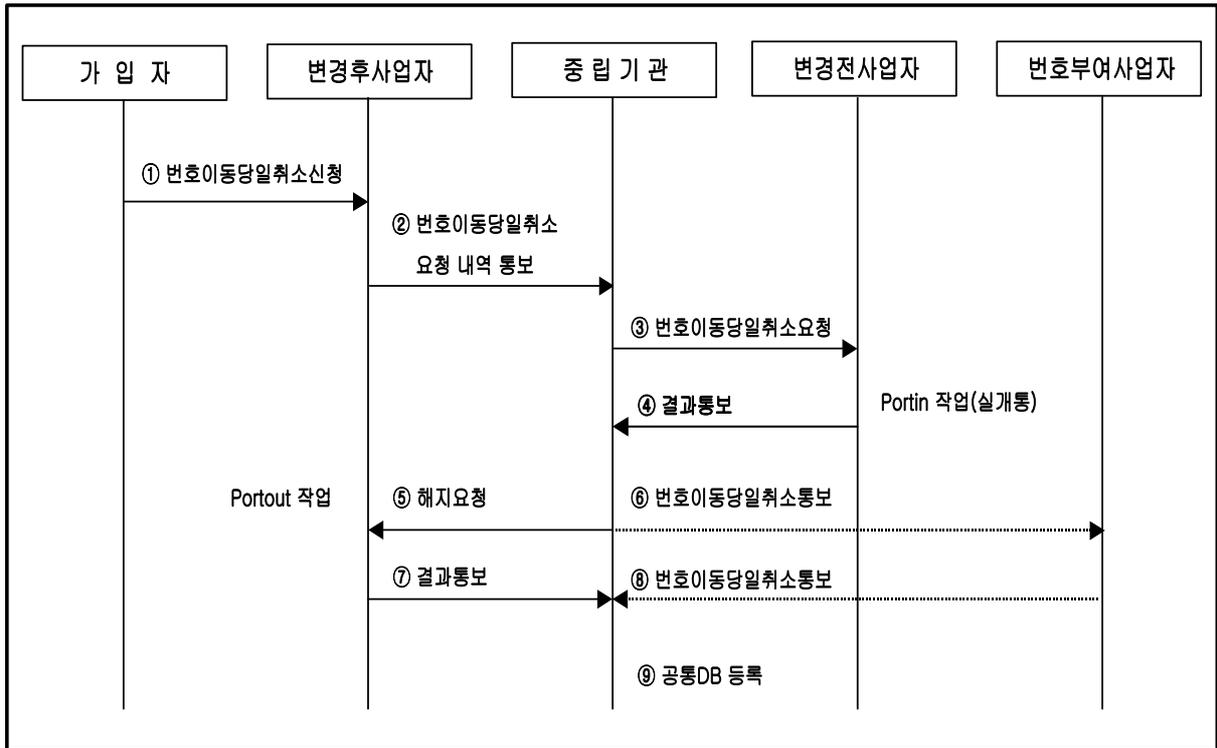
항은 기본적인 번호이동처리절차와 동일 함

(3) 번호이동 후 재이동시 번호이동 처리 절차

(가) 번호이동한 가입자가 타 사업자로 이동하는 경우로 기본적인 번호이동 처리절차와 동일 함

(4) 번호이동 후 당일취소 처리 절차(당일 취소)

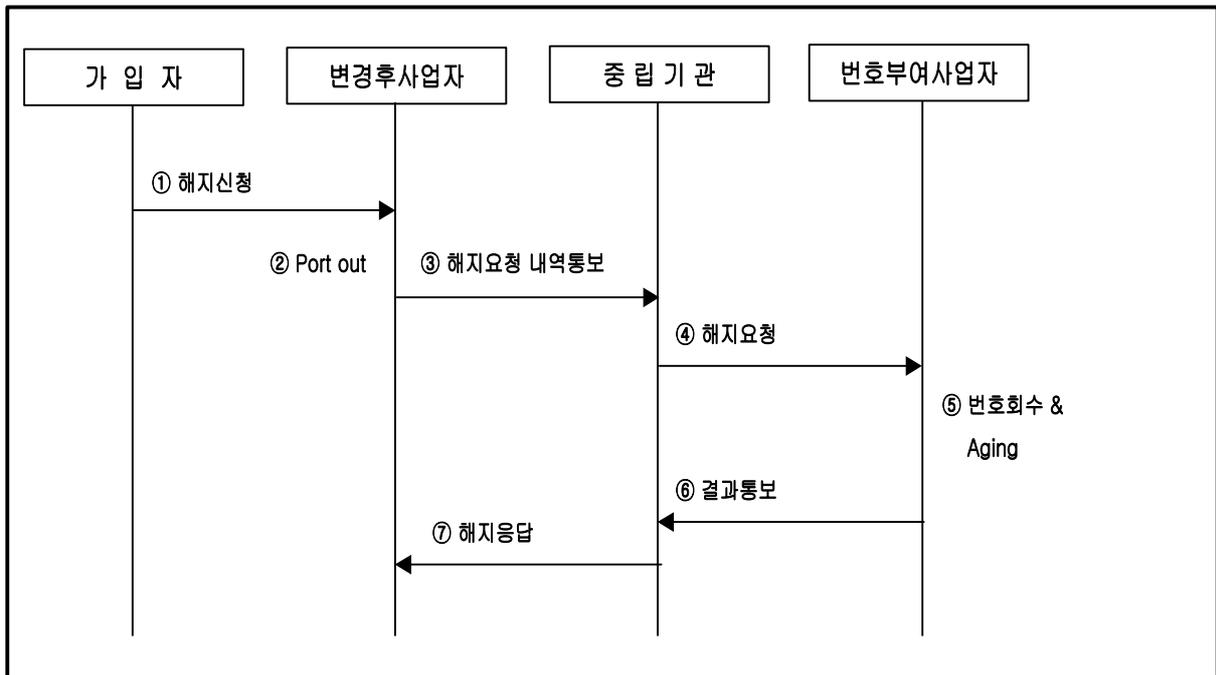
(가) 처리 절차도



(나) 주요내용

- 1) 기 납부된 변경전사업자의 미청구금액은 가입자에게 환불하고, 사업자간 정산에서는 제외함
- 2) 호이동이용요금은 가입자에게 환불
- 3) 변경전사업자는 해당고객에 대해 가입비 미부과 및 기존 사용 번호 부여함
- 4) 관리기관은 변경전사업자로부터의 응답전문을 번호부여사업자에게도 전송함
- 5) 변경후사업자가 변경전사업자로부터 응답전문으로 오류코드, 당일취소 불가 번호(BF2017)를 수신하더라도 성공으로 처리함 (NP요청시 전사업자의 미해지에 해당)

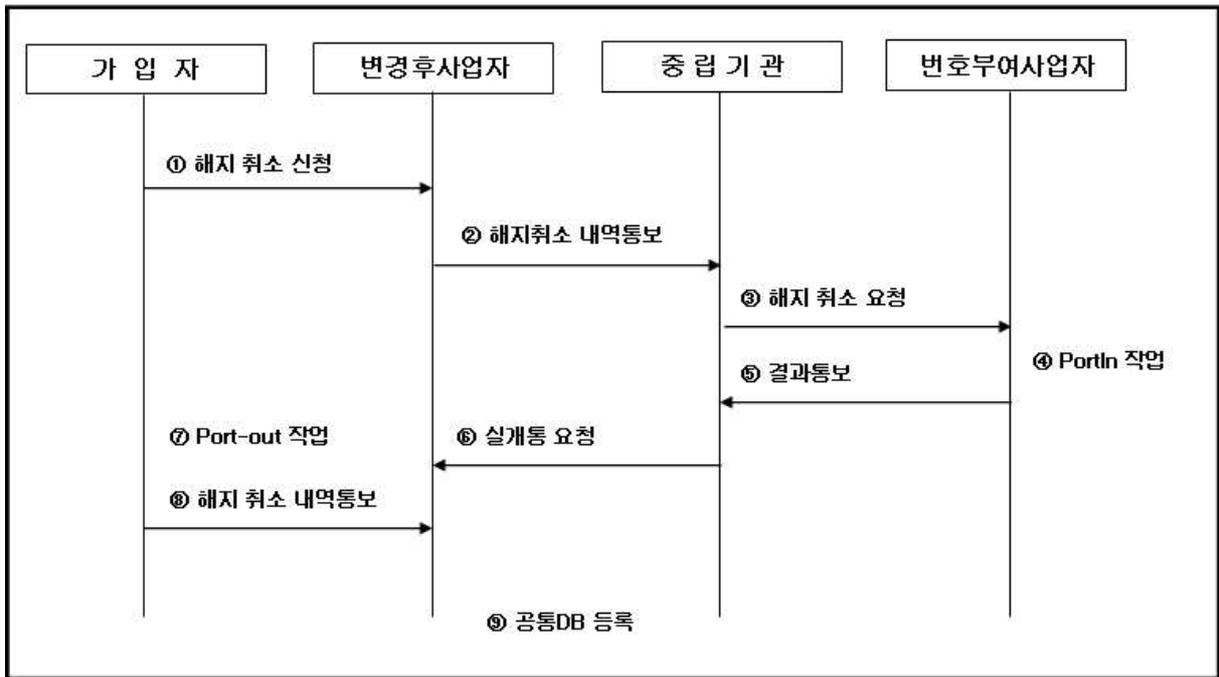
(5) 번호이동 후 해지 처리절차
 (가) 처리절차도



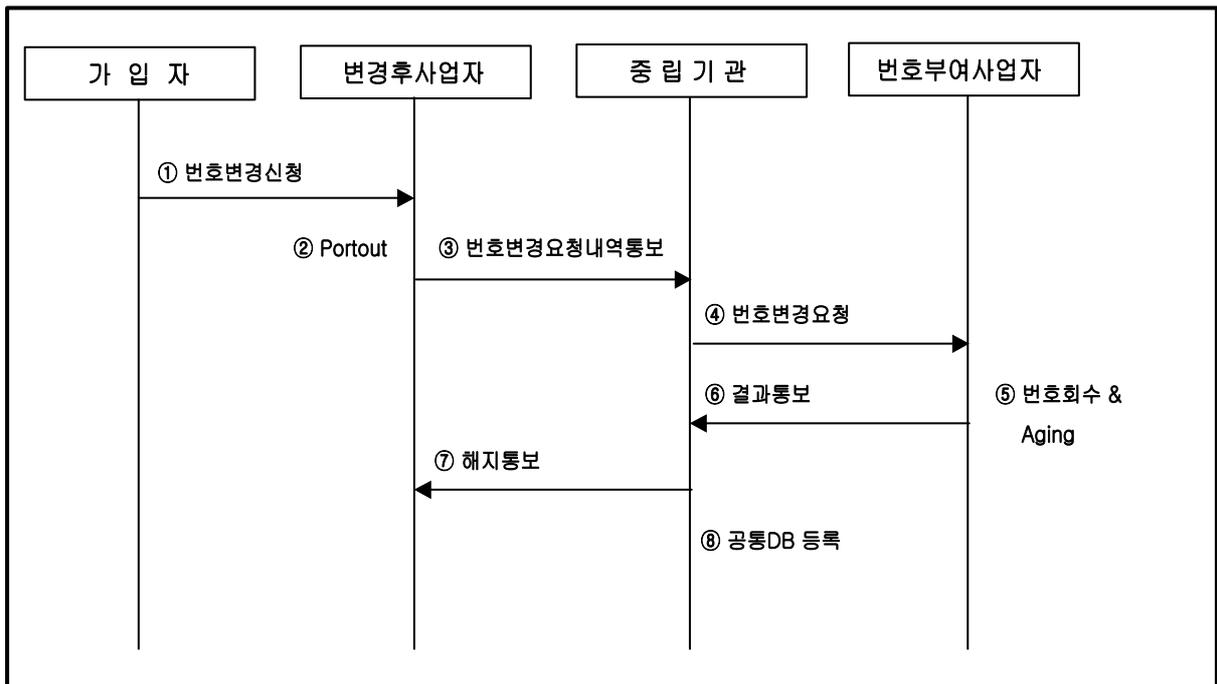
(나) 주요내용

- 1) 해지 신청 : 기본적인 번호이동 처리절차와 동일함
- 2) 번호이동 인증 : 인증절차 불필요
- 3) 해지 처리
 - 가) 일반 고객의 해지와 동일함으로 각 사업자의 해지처리 절차에 따름
- 4) 번호 반납 및 Aging
 - 가) 번호부여사업자에게 반환하며 번호부여사업자는 D+90일간 재사용을 보류함
 - 나) 직권해지 고객의 번호반납은 익일 영업시간 개시 시점에 번호 반납(Aging 기간 가산은 번호반납 시점부터 적용)
 - 다) 변경후사업자의 해지철회 요청시 번호부여사업자는 반환된 번호를 즉각 변경 후 사업자가 수용할 수 있도록 하여야 함

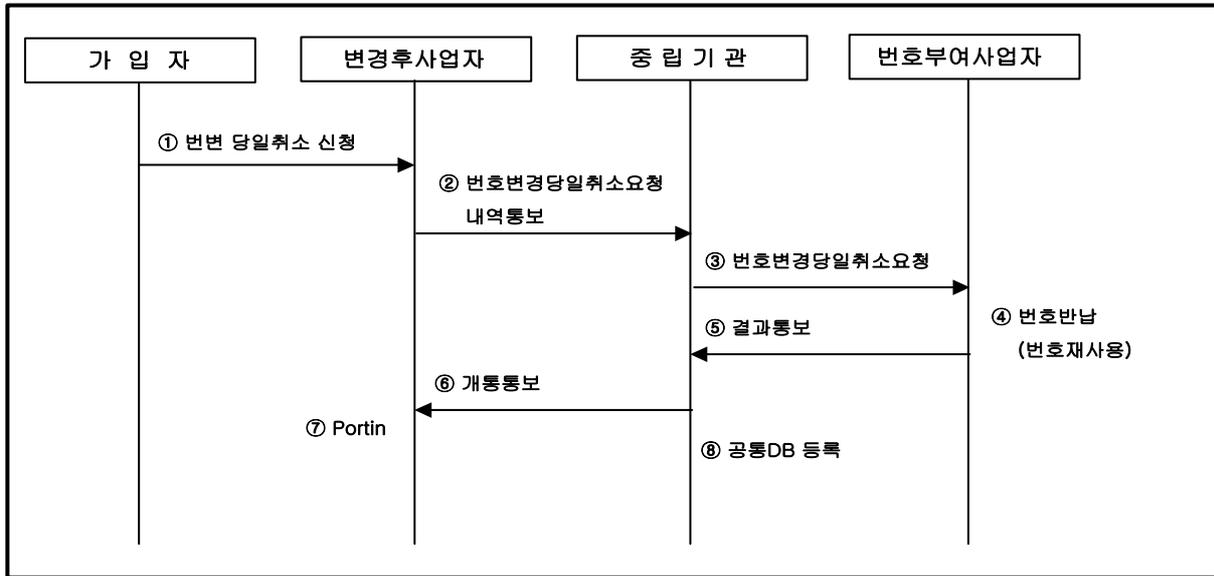
(6) 번호이동 후 해지 취소처리 절차
(가) 처리 절차도



(7) 번호이동 후 번호변경 처리절차

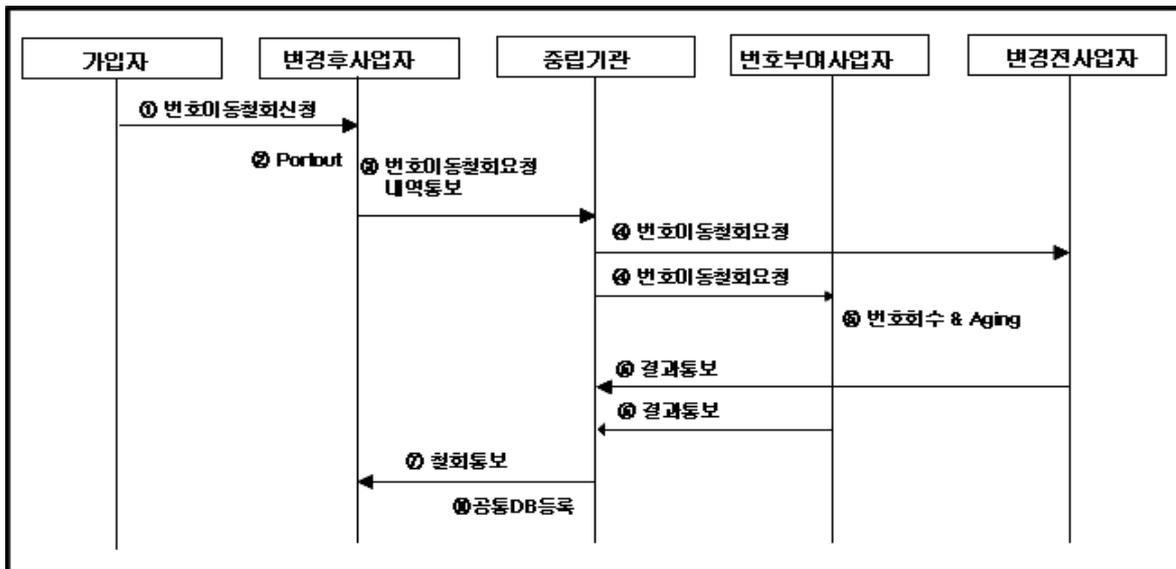


(8) 번호변경 취소처리 절차



(9) 번호이동 후 철회 절차

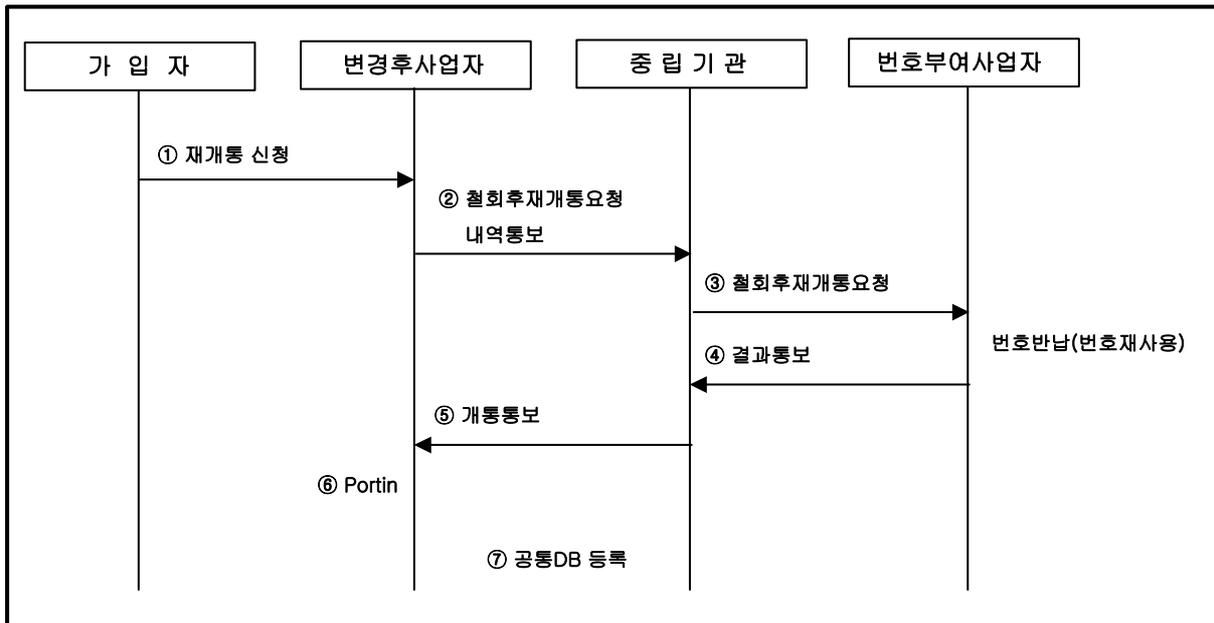
(가) 처리절차도



(나) 주요내용

- 1) 철회 접수처 : 변경후사업자
- 2) 가입자의 철회 횟수제한 : 각 사업자약관에 의함
- 3) 번호부여사업자 Aging 기간 : 철회당일을 포함하여 D+90일
- 4) 변경후사업자가 부과한 가입비 및 번호이동 이용요금은 가입자에게 환불함
- 5) 변경후사업자를 기준으로 3개월내 철회 횟수는 1회로 제한

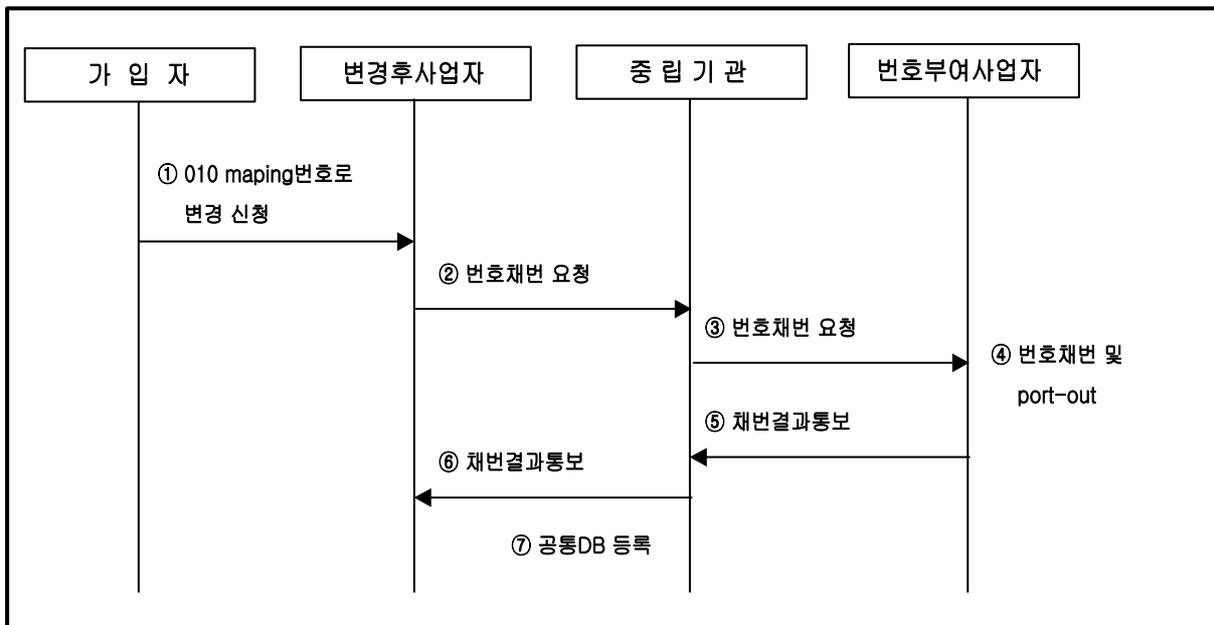
(10) 철회 후 재개통 처리절차
(가) 처리 절차도



(나) 주요내용

- 1) 변경전사업자는 해당고객에 대해 가입비 미부과 및 기존 사용번호 부여함

(11) 010 전환번호 채번 절차
(가) 처리절차도

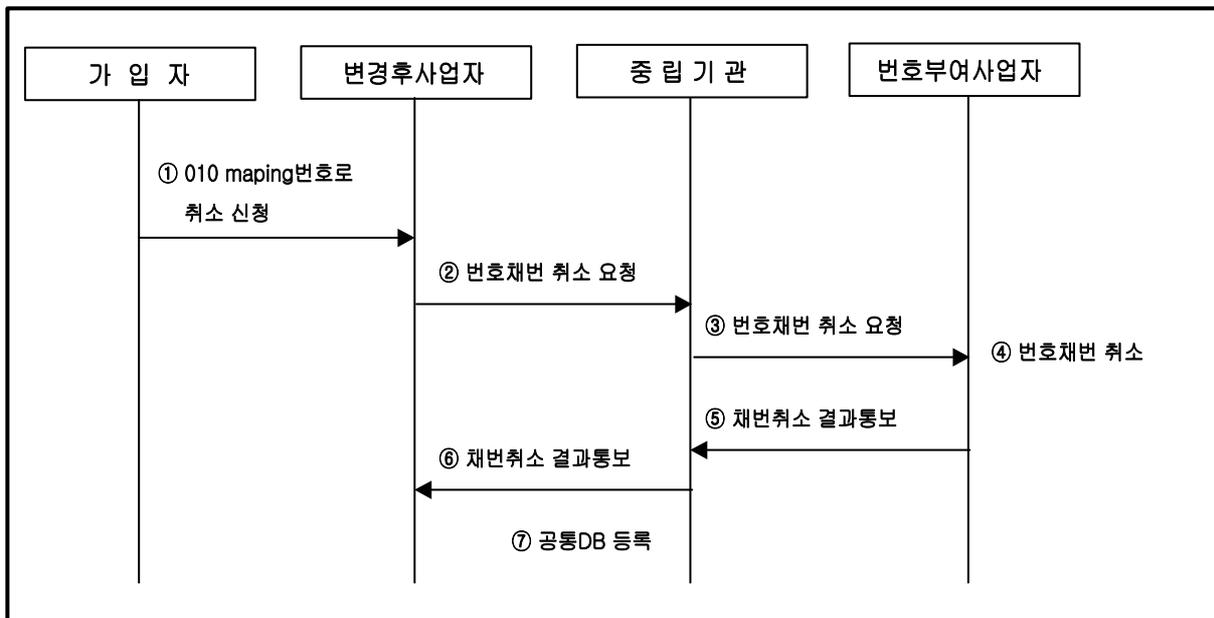


(나) 주요내용

- 1) 번호부여사업자는 후사업자가 채워주는 채번번호를 번호부여사업자의 채번규칙과 비교하여 상이할 경우 오류코드를 명시하여, 채번전화번호 Column에 적합한 번호를 채워서 응답
- 2) 번호부여사업자가 응답전문으로 오류코드 기재번호(BF2024)를 전송하더라도 성공으로 간주하여 처리

(12) 010 전환번호 채번 취소 절차

(가) 처리절차도



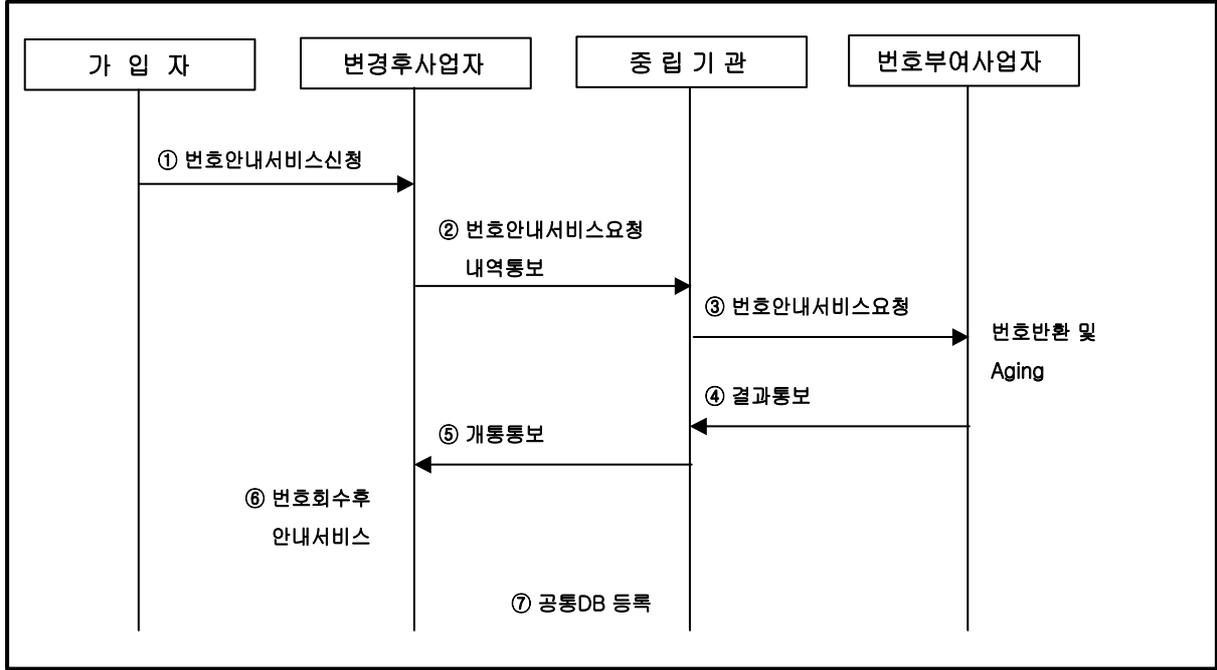
(나) 주요내용

- 1) 채번취소는 당일 또는 이동후 14일이내에 취소 할 수 있음
- 2) 번호부여사업자가 응답전문으로 오류코드 당일취소 불가 번호 (BF2017)를 전송하더라도 성공으로 간주하여 처리

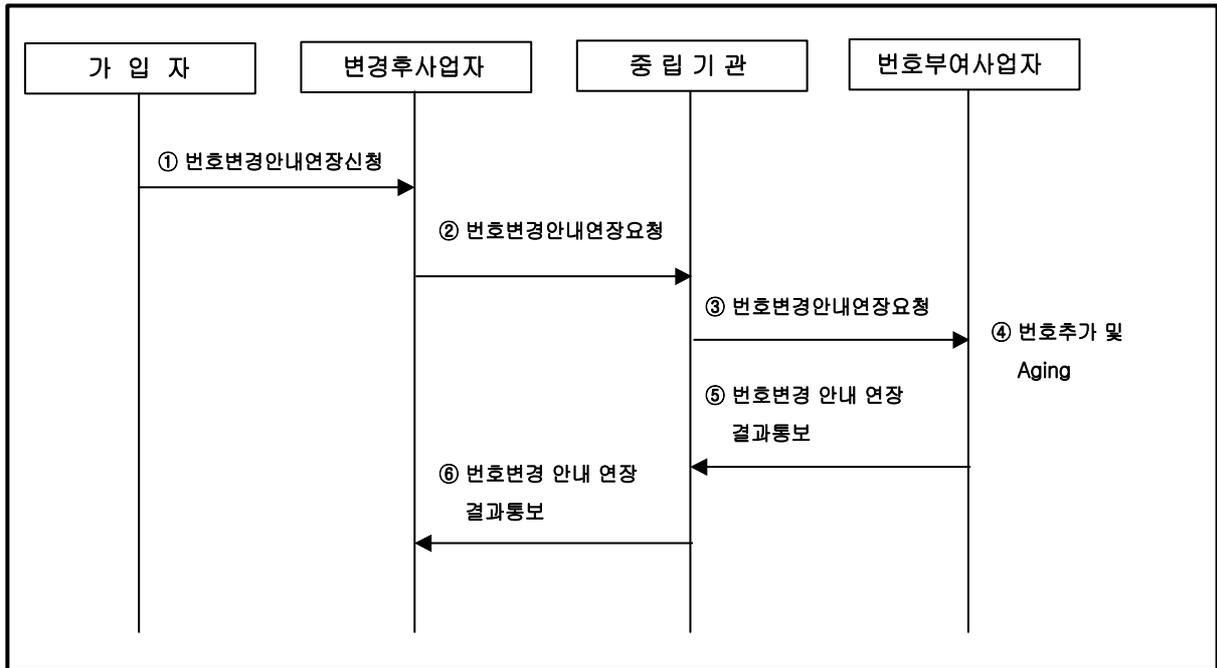
(13) 번호변경 안내서비스 처리 절차

(가) 처리절차

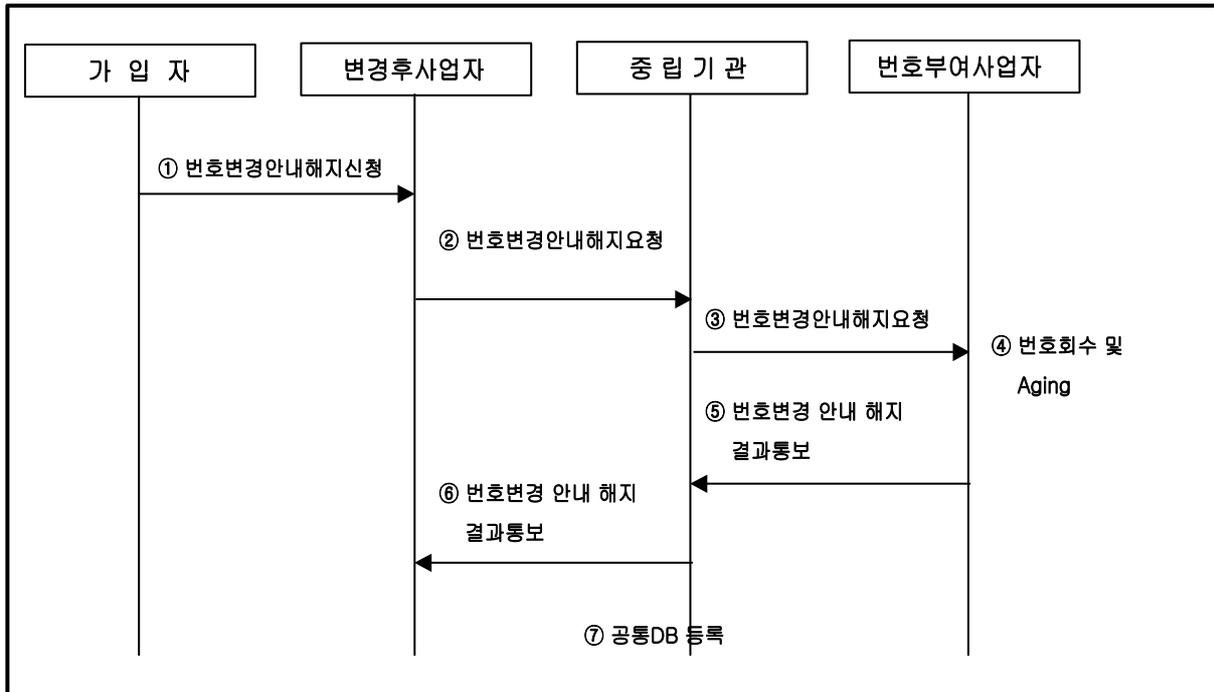
1) 번호이동 후 번호변경한 가입자 처리절차



2) 번호변경 안내서비스 연장 처리절차



3) 번호변경 안내서비스 해지 처리절차



(나) 주요내용

- 1) 번호안내서비스 신청 접수 및 서비스 주체 : 변경후사업자
- 2) 변경후사업자는 번호변경안내서비스 신청여부를 표시하여 번호부여사업자에게 전송함
- 3) 번호변경 안내서비스 기간은 12개월로 하고, 가입자의 요청에 따라 연장신청할 수 있음.
 - 가) 변경후사업자는 연장신청시 연장기간을 명시하여 연장 신청 하여야 함
 - 나) 번호이동 후 번호변경안내서비스 이용 번호에 대해서 번호부여사업자는 서비스 종료일로부터 5일째날 야간에 번호변경 안내 서비스 기간종료 통보 전문을 보내고, 일괄 번호 회수 처리함
 - 다) 번호부여사업자는 번호변경 안내 서비스 연장 요청을 받게 되면, 연장 요청받은 번호에 대해 받은 날로부터 12개월(서비스 만료 시점)을 재 가산함
- 4) 서비스 기간이 종료되면, 변경후사업자는 번호이동 후 해지 요청절차에 따라 지체 없이 번호를 반납함

5) 번호안내서비스 제공을 위한 Aging 기간

가) 번호이동 후 번호변경한 가입자

- 최초 번호변경안내서비스 신청가입자 : 번호변경일 익일부터 90일
- 추가 번호변경안내서비스 신청 가입자 : 번호변경일 익일부터 90일

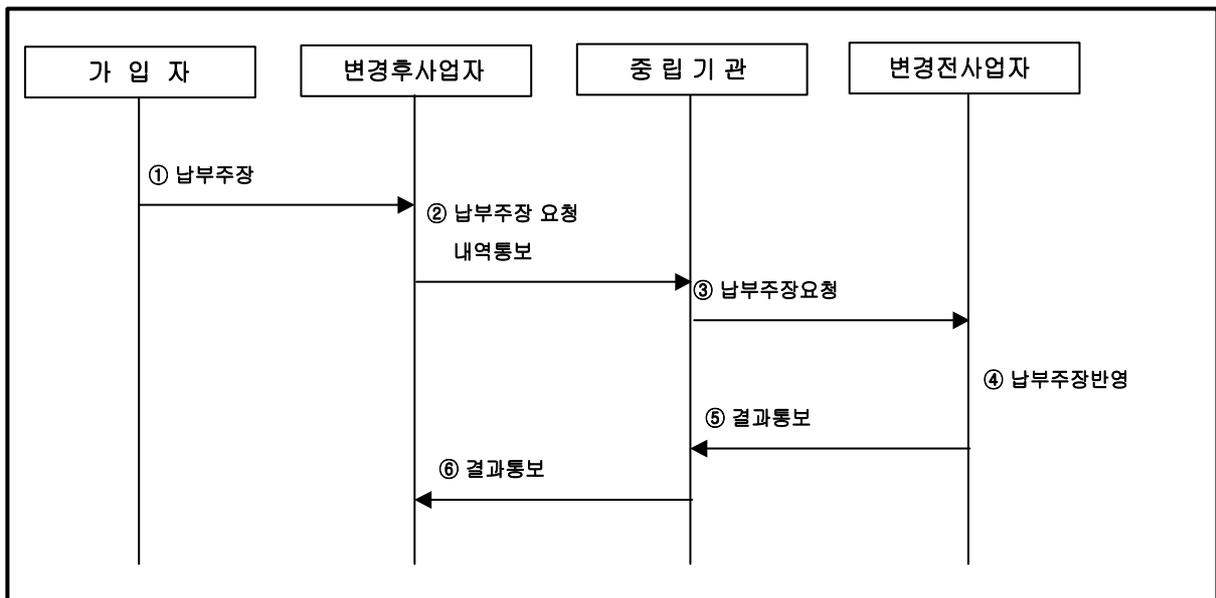
나) 기존이용 번호변경안내서비스 신청 가입자 : 최초 번호이동일 익일부터 90일

다) 번호안내서비스 연장 신청시에도 동일한 기간 적용함

6) 번호변경 안내서비스와 관련하여 변경전사업자의 Port-Out 비용은 무료이며, 번호부여사업자의 안내서비스 비용은 해당 사업자의 약관에 따름

(14) 시스템상 체납자 납부주장 처리 절차

(가) 처리절차도



(나) 주요내용

1) 시스템상 체납자 정의

- 가) 가입자가 당월요금 및 체납금액(체납자인 경우)을 기 납부하였으나 변경전사업자의 금융기관 확인에 소요되는 기간 동안 체납자로 분류되는 것

2) 번호이동 신청

가) 변경후사업자가 지불보증한 경우에 신청 가능함

나) 지불보증 여부 및 방법(On-line, Off-line)은 변경후사업자의 선택에 의함

3) 신청 및 인증 절차

가) 번호이동신청 → 인증실패 → 변경후사업자 납부주장 → 변경전사업자 납부주장 처리 → 인증 재요청 → 인증처리

나) 지불보증시 변경후사업자는 변경전사업자에게 가입자가 납부한 사실에 대해 납부주장 확인 절차를 거친 후 인증 요청

4) 납부주장 확인 절차

가) Off-Line인 경우 : 영수증 등 납부증명이 가능한 서류를 변경전사업자에게 팩스 등으로 송부

나) On-Line 인 경우 : 아래의 사항을 변경전사업자에게 전송

o 가입자정보 : 가입자명, 전화번호, 생년월일 등

o 납부방법선택 : 은행자동이체, 카드자동이체, 지로(A장표 포함), 무통장입금, 청구, 간편결제

o 납부일시 : 번호이동 신청전 납부되어야함

o 납부금액 : 가입자가 주장한 납부금액

5) 지불보증한 가입자가 납부하지 않았던 경우 처리

가) 지불보증 금액 정산

o 변경전사업자는 납부주장 발생일 다음날부터 6일(영업일) 후 오후 9시 이후에 지불보증 파일 전송함

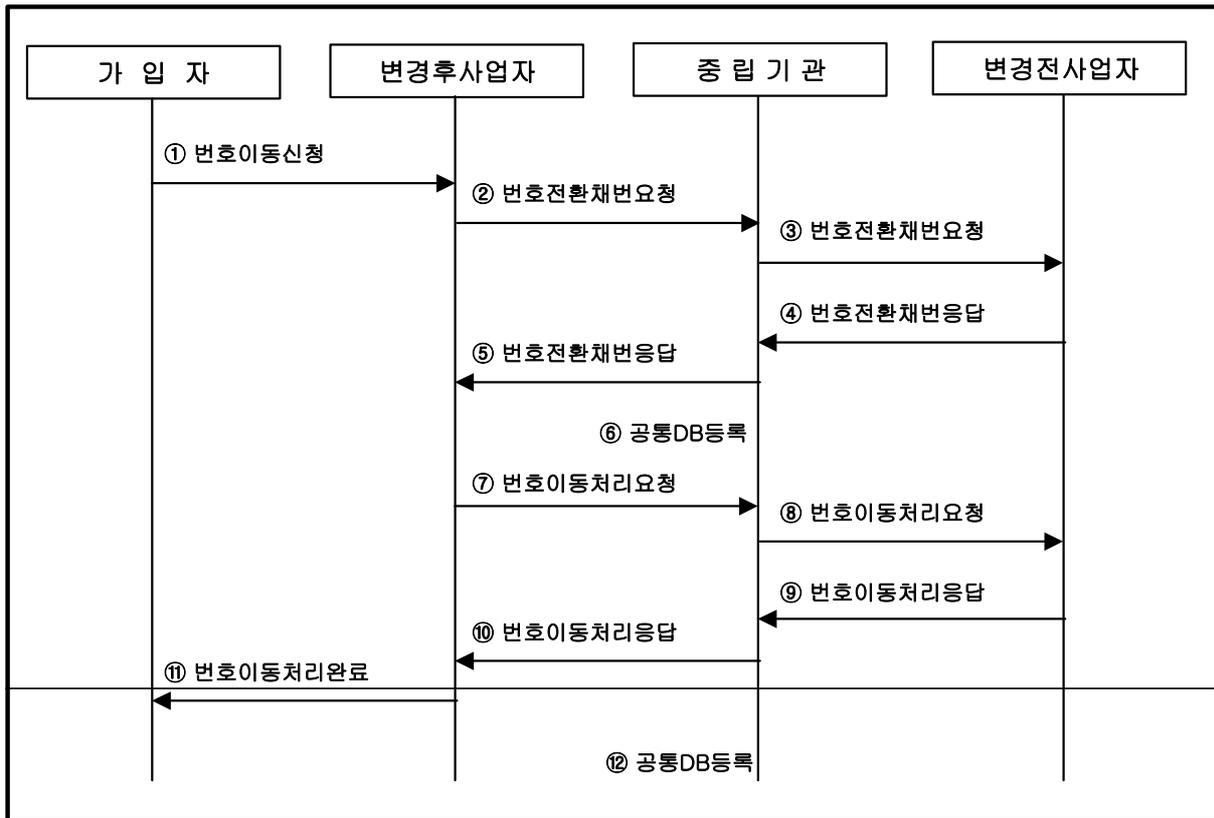
o 변경후사업자는 미 납부된 금액을 변경전사업자에게 주단위로 실정산 실시

o 변경전사업자는 변경후사업자에게 미 납부된 금액을 요청한 이후 가입자의 미납요금이 추가 청구되지 않도록하여야 하며, 이중납이 되었을 경우 가입자에게 환불하여야 함

o 납부주장을 통한 번호이동 후 당일취소시 기 반영된 납부주장 결과도 취소토록 함

(15) 제한기간이내 가입자 허용 절차
 (가) 민원처리 절차 및 기준에 의함.

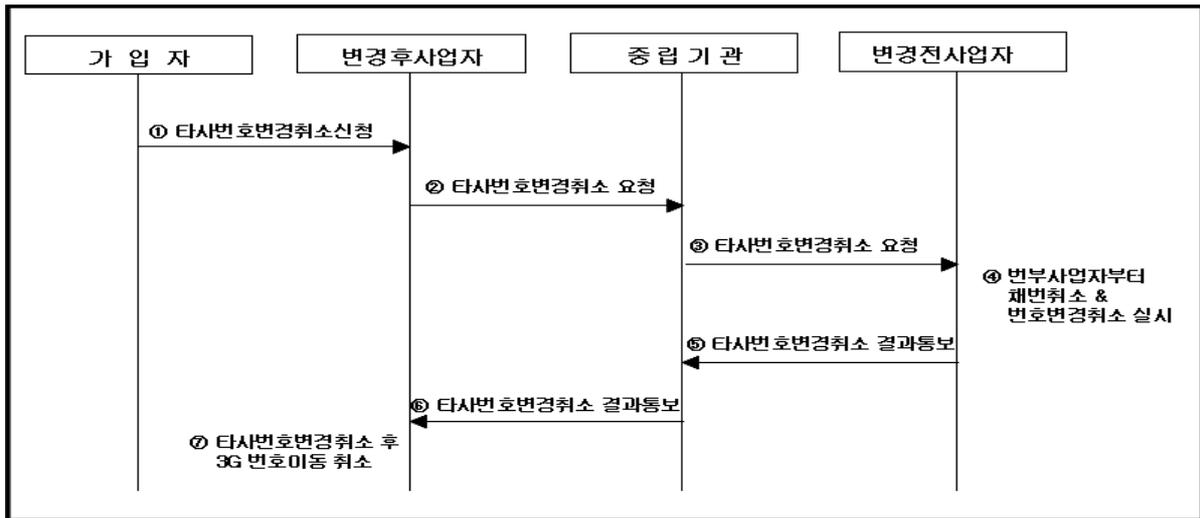
(16) 2G 기존사업자 식별번호 사용자가 타사 IMT로 번호이동 절차
 (가) 처리절차도



(나) 주요내용

- 1) 변경후사업자는 변경전사업자에게 맵핑번호(010) 요청
- 2) 변경전사업자로부터 채번된 맵핑번호를 이용하여 IMT로 번호 이동 처리
- 3) 변경후사업자는 변경전사업자로부터 채번된 맵핑번호를 이용하여 IMT로 번호 이동 처리

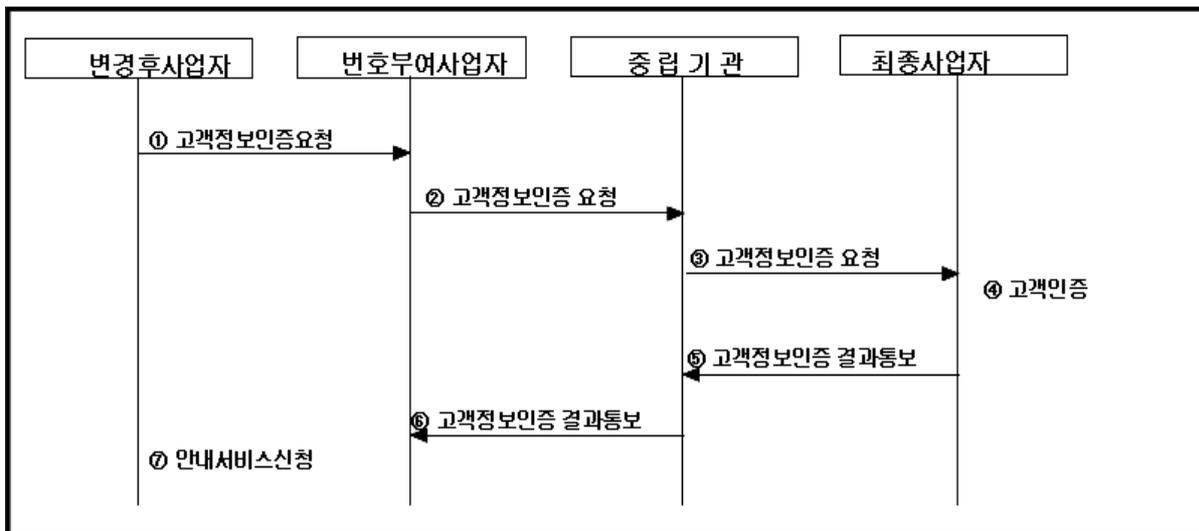
(17) 타사번호변경 취소 처리 절차
(가) 처리절차도



(나) 주요내용

- 1) 변경후사업자는 변경전사업자에게 타사번호변경취소 요청함
- 2) 변경전사업자 번호변경을 취소하고 번호부여사업자에게 채번 취소전문을 통해 매핑번호를 반납하고 변경후사업자에게 결과를 통보 함
- 3) 변경후사업자는 변경전사업자로부터 받은 타사번호변경취소 결과를 통해 IMT로 번호이동을 취소함

(18) 고객정보인증 처리 절차
(가) 처리절차도



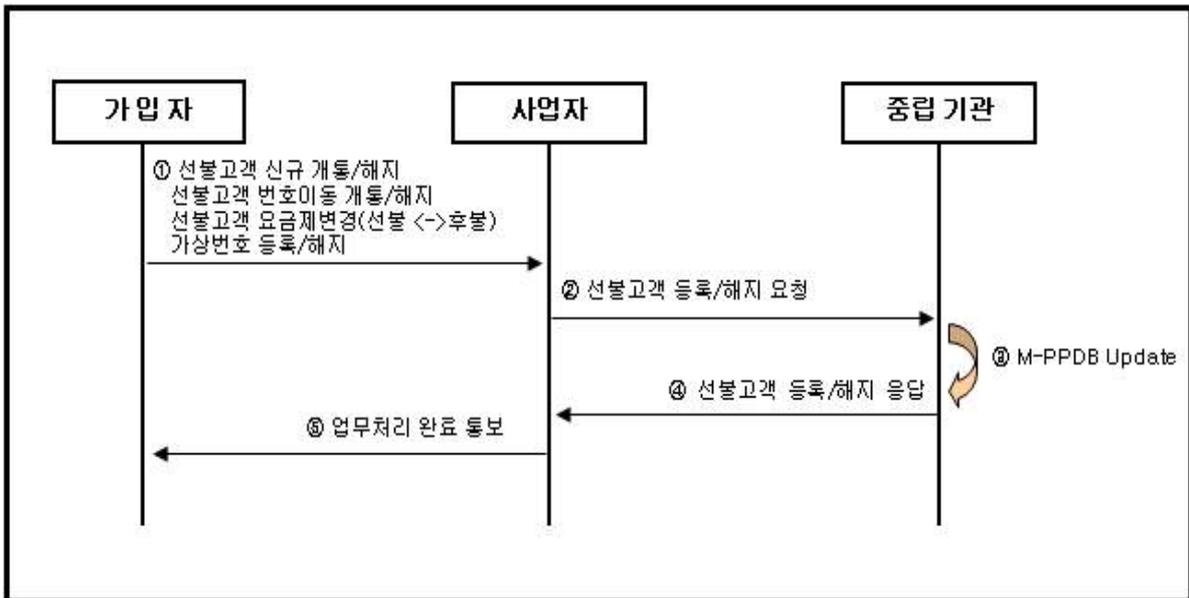
(나) 주요내용

- 1) 변경후사업자로부터 번호안내서비스 요청을 받은 번호부여사업자는 번호사용 최종사업자가 아닌 경우 최종사업자에게 고객정보를 인증 함
- 2) 최종사업자에게서 고객인증이 성공한 경우 번호부여사업자는 번호안내서비스 실시

다. 선불고객 가입자의 유형별 처리 절차

(1) 선불고객정보 변경시 처리 절차

(가) 처리절차도



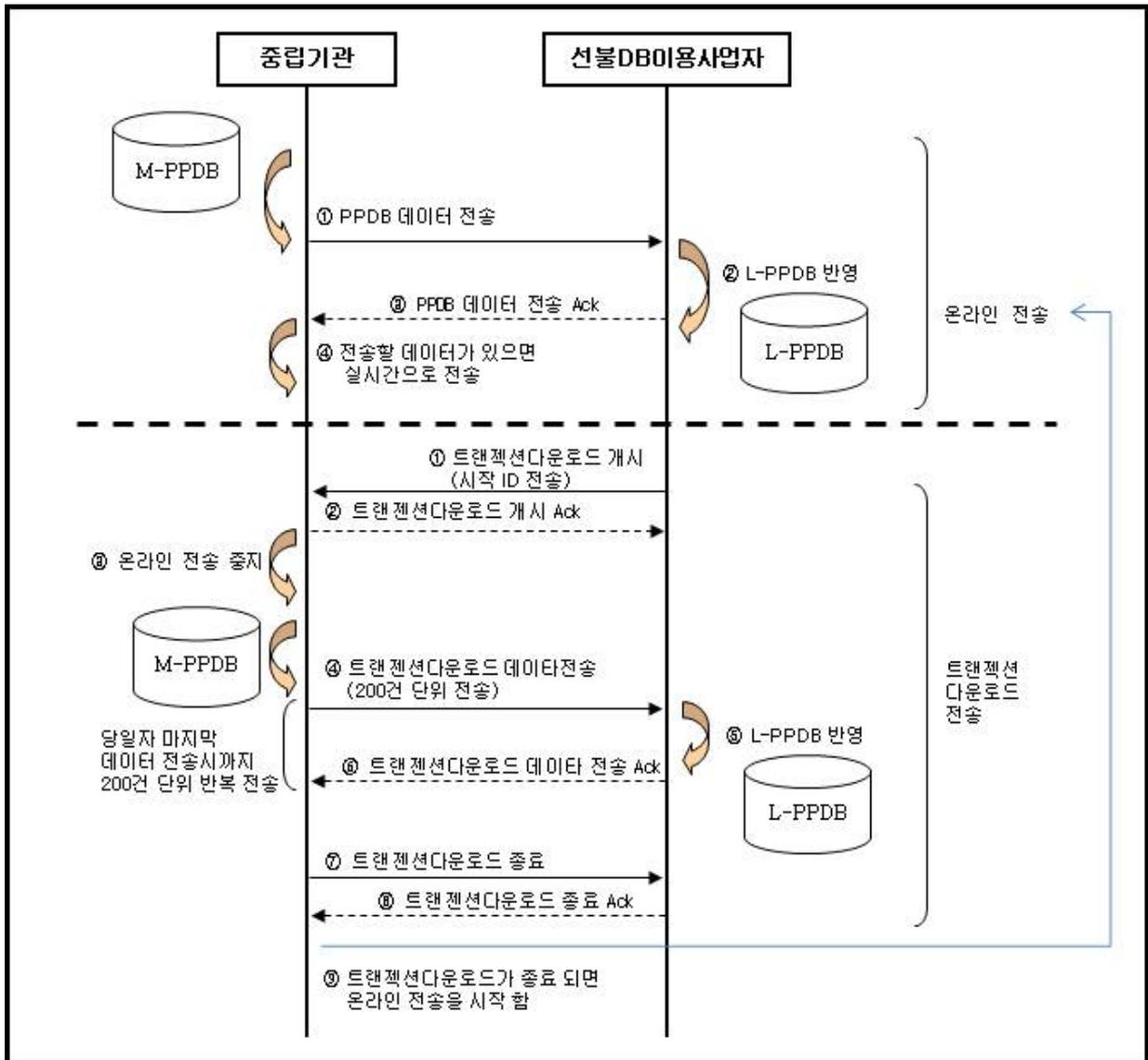
※ 선불고객 처리절차는 순차적 처리 방식에 의함

(나) 주요내용

- 1) 선불고객 정보 변경
 - 가) 사업자 선불고객 가입/해지 하는 경우
 - 나) 사업자 선불고객 번호이동 가입/해지 하는 경우
 - 다) 사업자 선불고객 요금제 변경하는 경우
 - 라) 사업자 예비번호 등록/해지 하는 경우
- 2) 사업자 선불고객 등록/해지 요청하는 경우
 - 가) 관리기관은 사업자의 모든 요청 전문에 대하여 120초 이내 응답 전문을 사업자에게 전송함

- 나) 사업자는 모든 요청 전문에 대하여 요청전문 전송 후, 필요 시 120초 이후에 요청전문 재전송
 - 단, 요청전문에 대한 응답전문을 받았을 경우에는 제외
- 다) 사업자는 관리기관을 초당 10건 이내로 전문을 전송 함
- 3) 공통 PPDB 등록
 - 가) 관리기관은 M-PPDB에 반영함
- 4) 관리기관 선불고객 등록/해지 응답하는 경우
 - 가) 등록/해지 처리한 결과를 사업자에게 통보함
 - 나) 비정상적인 경우
 - 일 대사 작업을 통하여 관리기관과 사업자 데이터를 정합함
- 5) 오류시 처리
 - 가) 관리기관으로부터 오류응답코드를 수신한 경우 요청 사업자는 원인 파악 후 요청전문 재전송
- (2) 예비번호 등록/해지시 처리 절차
 - (가) 처리절차도
 - 1) 기본적인 선불고객 정보변경처리절차와 동일 함
 - (나) 주요내용
 - 1) 예비번호 가입 후 계속 사용하는 경우
 - 가) 사업자에서 예비번호 일괄 등록 : 010-1111-2222
 - 나) 사업자에서 당일 예비번호 고객 부여 : 010-1111-2222
 - 다) 사업자에서 익일 선불고객 가입 처리 : 010-1111-2222
 - 라) 익일부터 예비번호로 사용 불가 함 : 010-1111-2222
 - 2) 예비번호 가입 후 익일 번호변경 하는 경우
 - 가) 사업자에서 예비번호 일괄 등록 : 010-1111-2222
 - 나) 사업자에서 당일 예비번호 고객 부여 : 010-1111-2222
 - 다) 사업자에서 익일 선불고객 가입 처리 : 010-5555-6666
 - 라) 익일부터 예비번호로 사용 가능 함 : 010-1111-2222
 - (다) 비정상적인 경우
 - 1) 일 대사 작업을 통하여 관리기관과 사업자 데이터를 정합함

(3) 선불고객정보 L-PPDB 반영 처리 절차
 (가) 처리절차도



※ 선불고객정보 L-PPDB 반영 처리절차는 순차적 처리 방식에 의함.

(나) 주요내용

1) 'PPDB 데이터' 온라인 전송 처리 절차

- 가) 사업자에게 선불고객정보 데이터를 받은 관리기관은 선불고객정보DB이용사업자에게 M-PPDB를 전송하는 절차
- 나) 관리기관은 전문 전송시, 사업자로부터 3회 재시도 오류 발생시 1분 간격으로 데이터 전송
- 다) 정상 응답을 받을 때까지 지속적으로 전문 전송

2) '트랜잭션 다운로드' 전송 처리 절차

가) 사업자가 '트랜잭션 다운로드' 개시 전문을 관리기관으로 전송

- 사업자가 '트랜잭션 다운로드' 개시 전문 전송
- 관리기관 시작ID 검증
- 관리기관 온라인 전송 중지

나) 관리기관은 트랜잭션 다운로드를 통해 사업자에게 데이터 전송

- 사업자에게 200건 단위로 당일자 마지막 전송 데이터가 전송 될 때까지 전송
- 사업자로부터 정상 ACK 수신 될 때 까지 관리기관 재시도 실시
- 마지막 데이터 전송이 완료 된 후, '트랜잭션다운로드' 종료 전문 사업자에게 전송

다) 관리기관 온라인 전송 재개

3) 'PPDB 통계 데이터' 전송 처리절차

가) 사업자가 당일자 M-PPDB와 L-PPDB 전송건수를 확인하기 위해서 관리기관에 PPDB 통계정보 요청 전문 전송

나) 관리기관은 통계자료를 추출하여 PPDB 통계 데이터를 응답 전문에 실어 사업자에게 전송

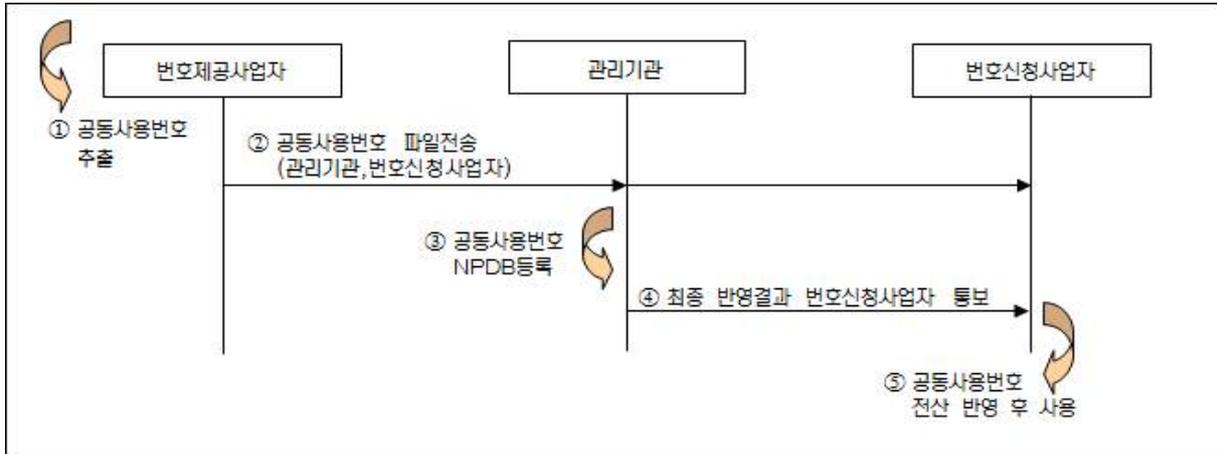
- 전문 전송시, 사업자로부터 3회 재시도 오류 발생시 1분 간격으로 정상응답 전까지 지속적으로 전문 전송

다) 관리기관은 'PPDB 데이터' 온라인 전송 재개

라. 공동번호사용제도 유형별 처리 절차

(1) 최초 공동사용번호 부여 처리 절차

(가) 처리절차도

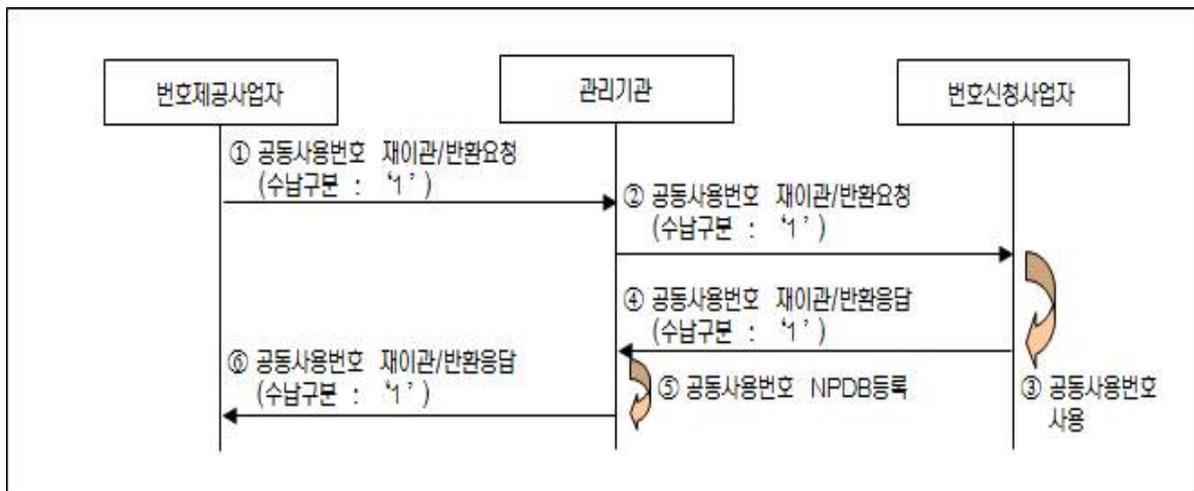


(나) 주요내용

- 1) 번호제공사업자는 정부에서 확정한 공동사용번호를 추출
- 2) 번호제공사업자는 추출된 공동사용번호를 관리기관 및 번호신청사업자에게 파일전송
- 3) 관리기관은 공동사용번호를 M-NPDB에 등록하여 L-NPDB로 전송되도록 함
- 4) 관리기관은 공동사용번호의 NPDB 최종 반영결과를 번호신청사업자에게 통보
- 5) 번호신청사업자는 공동사용번호를 전산반영 후 가입자 부여

(2) 공동사용번호 재이관 처리 절차

(가) 처리절차도

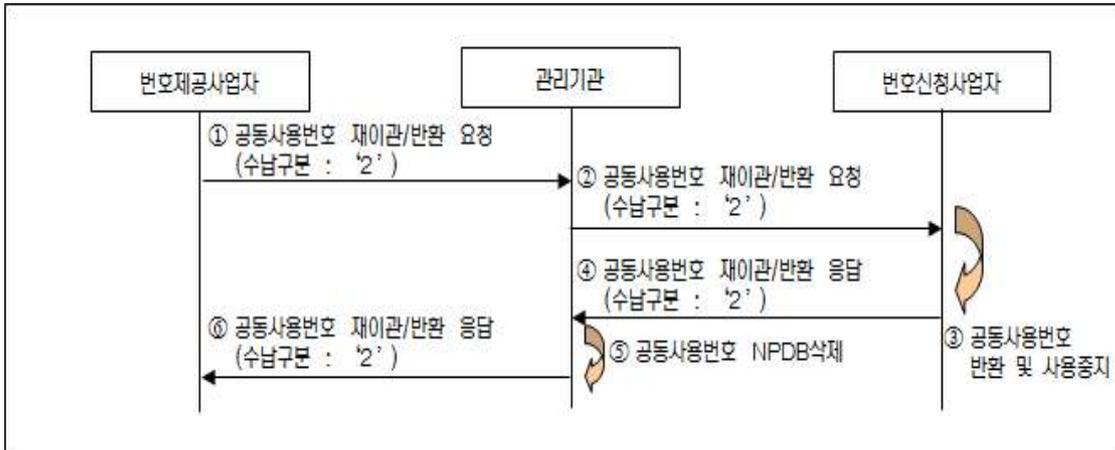


(나) 주요내용

- 1) 공동사용번호가 번호제공사업자로 반환될 경우 D+90일 Aging 기

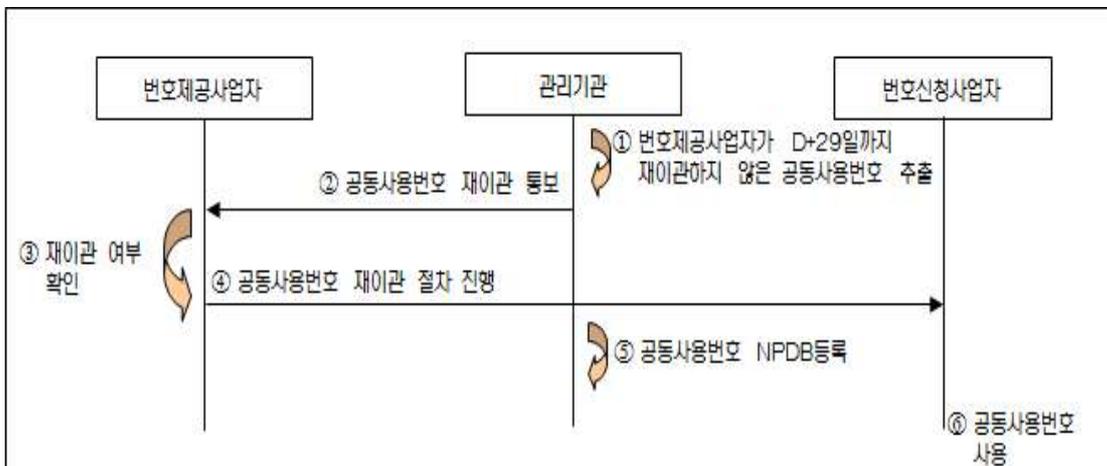
간이 경과하면 공동사용번호를 번호신청사업자가 사용할 수 있도록 번호제공사업자가 재이관

- 2) 관리기관은 공동사용번호를 NPDB에 등록
 - 3) 번호신청사업자는 재이관된 공동사용번호를 사용함
- (3) 공동사용번호 반환 처리 절차
(가) 처리절차도



(나) 주요내용

- 1) 반환이 필요한 공동사용번호 확인시 번호제공사업자는 관리기관의 요청에 따라 반환처리절차를 시행
 - 2) 관리기관은 반환된 공동사용번호 NPDB 삭제
 - 3) 번호신청사업자 공동사용번호 사용 중지
- (4) 공동사용번호 재이관 통보 처리 절차
(가) 처리절차도



(나) 주요내용

- 1) 관리기관은 번호제공사업자가 D+29일까지 재이관 하지 않은 공동사용번호 추출(일단위 추출)
- 2) 관리기관은 번호제공사업자에게 공동사용번호 재이관 통보
- 3) 번호제공사업자는 재이관 여부를 확인하고, 공동사용번호 재이관 처리절차에 따라 번호신청사업자에게 재이관

(5) 정합대사 처리 절차

(가) 처리절차도



(나) 주요내용

- 1) 번호신청사업자는 정합이 필요한 공동사용번호를 추출하여 번호제공사업자에게 정합대사 요청파일을 전송함
- 2) 번호제공사업자는 번호상태를 확인하여 정합대사 응답파일에 실어 번호신청사업자에게 전송함
- 3) 번호신청사업자와 번호제공사업자는 정합대사 응답파일을 이용하여 상호정합 작업을 실시함

5. Time-Check, Time-Out

가. 인증요청(30분) 및 업무 종료 Time-Check

- (1) 주체 : 관리기관이 Time-Check하고 시간 경과시 변경전·후사업자에게 Time-Check ACK 전송함
- (2) Time-Check 기준 : 분단위
- (3) DATA 정합시 관리기관의 전문 처리
 - (가) 해지결과 미접수 시 : 변경전사업자에게 해지 재요청
 - (나) 개통결과 미접수 시 : 변경후사업자에게 개통확인 요청
 - (다) 개통결과 및 해지결과 미접수 시 : 변경후사업자에게 확인 요청

나. Time-Out 처리

- (1) 시간초과의 기준 : 별첨 “번호이동성 Interface 전문”에 의함
- (2) 전문통보 방법
 - (가) 120초 시간 초과인 경우에는 변경후사업자에게만 통보함
 - (나) 인증 요청후 30분 시간초과의 경우 변경전·후사업자에게 통보함
 - (다) 번호이동 요청에 대한 시간초과의 경우 : 시간초과 전문으로 통보함
 - (라) 그 이외의 시간초과의 경우에는 : 전문의 응답코드로 통보함
- (3) 변경후사업자의 경우 관리기관으로부터 시간초과 응답을 받을 경우 처리 방법
 - (가) 번호인증요청시 : 재시도
 - (나) 번호이동 요청 : 해지성공으로 간주하여 실개통 작업
 - ※ 단, 관리기관의 시스템 및 네트워크등의 장애로 인하여 시간초과 응답이 없을 경우 실개통작업 처리하지 않음
 - (다) 번호이동후 해지번호 반납에 대한 번호부여사업자의 응답 및 번호변경시 반납에 대한 번호부여사업자의 응답 : 성공으로 간주하고 후속작업 시행함
 - (라) 번호이동 당일취소 : 재시도
 - (마) 번호이동 철회로 번호반납에 대한 응답 : 성공으로 간주하고 후속작업 시행
 - (바) 해지 당일취소/번호변경 당일취소 : 재시도
 - (사) 철회 후 재개통 : 재시도

6. 변경전사업자의 미청구금액 처리 및 정산 등

가. 요금의 정의

(1) 미 청구금

(가) 번호이동 시점에 청구되지 않은 요금이며, 일반 해지시 청구되는 요금산정 방법과 동일하게 산출

(2) 기 청구금

(가) 번호이동 신청 시점에 청구된 요금으로 요금 납기일이 경과되지 않은 요금

나. 요금 수납 주체

(1) 미청구금

(가) 후불로 이동하는 경우 : 변경후사업자

(나) 선불로 이동하는 경우 : 변경전사업자

(2) 기청구 요금 : 변경전사업자

다. 미청구금 수납 절차

(1) 후불로 이동하는 경우

(가) 번호이동 신청 시점까지 미청구된 요금은 변경전사업자가 번호이동 인증 시 요금정보를 변경후사업자에게 전달함

(나) 변경후사업자는 요금내역정보를 번호이동 가입자에게 고지하고, 번호이동 가입자는 미 청구 요금을 변경후사업자에게 납부하여야 함

(다) 미청구금액 중 유선사업자의 회수대행 이용요금은 요청 시 변경후사업자가 청구, 수납함

(2) 선불로 이동하는 경우

(가) 번호이동 신청 시점까지 미청구된 요금은 변경전사업자가 요금내역 정보를 번호이동 가입자에게 고지하고, 번호이동 가입자는 미청구요금을 변경전사업자에게 납부하여야 함

라. 미청구금액에 대한 사업자간 정산

(1) 증빙서류 발급

(가) 수납영수증

- 1) 변경후사업자가 번호이동가입자로부터 수납한 '변경전사업자의 미청구금액'에 대해 발급함

(나) 세금계산서

- 1) 번호이동가입자의 요청시 변경전사업자에서 발행함

(2) 정산절차 및 방법

(가) 정산일시

- 1) 전산상 정산 : 영업마감후 사업자간 일별 정산
- 2) 실정산 : 매월 1일부터 말일까지의 금액을 정산하여 익월 7일까지 변경전사업자에게 납부하여야 함

(나) 정산 주체

- 1) 변경전, 후 사업자간 정산자료를 상호대사하여 정산금액을 확정

(다) 정산자료 제공 및 정합성 주체 : 관리기관

(라) 정산자료 제공범위 : 합계금액 및 세부자료

(마) 정산방법

- 1) 월 정산금액을 사업자간에 상계처리한 후 차액만을 송금하며, 정산금액에 대한 이자는 사업자간에 무정산함
- 2) 카드로 요금을 수납한 경우 카드수수료를 제외한 수납액을 사업자간 정산하고, 수납대행수수료는 무정산함
- 3) 카드수수료 및 수납액의 소수점 이하 처리는 소수점 이하 첫째자리에서 반올림하여 원단위까지 정산함
- 4) 변경전·후 사업자는 관리기관이 제공한 자료를 근거로 정산자료를 대사하고 불일치 자료가 발생될 경우 관리기관으로 통보하고 사업자 상호간에 확인하여 당일 처리함

마. 미청구금액에 대한 고객불만 처리

- (1) 가입자가 통화내역 조회, 요금 등과 관련한 고객 불만이 발생한 경우 변경전사업자가 처리토록 함

바. 단말기 할부금 처리

(1) 청구 및 수납 주체

(가) 후불로 번호이동 : 완납(즉납)인 경우 변경후사업자, 할부 지속인 경우 변경전사업자

(나) 선불로 번호이동 : 변경전사업자

(2) 번호이동 신청서식상에 변경전사업자의 단말기할부금에 대한 내용을 포함하여 번호이동 가입자가 완납 또는 할부지속 여부를 선택하게 하고, 미청구금액 영수증에 단말기 할부금의 완납/지속 여부를 표기함

※ 단, 선불로 번호이동하는 가입자는 신청서식상 할부지속을 선택하고, 완납을 희망하는 경우는 변경전사업자에게 납부할 수 있음

(3) 할부지속 선택시 단말기 할부금에 대한 청구는 변경 전 사업자의 전자청구서(LMS, 이메일)로 대체될 수 있음

(4) 단말기 할부금의 완납 및 할부지속 여부에 대해 가입자 이의 제기시 변경후사업자에게 입증 책임이 있으며, 그 결과에 따라 해당사업자에서 가입자의 이의제기를 처리함

사. 번호이동사업자간 미환급금의 상계 처리

(1) 번호이동 신청서식상에 변경전사업자의 과·오납 등 미환급금에 대한 내용을 포함하여 번호이동 가입자가 상계 처리 동의 여부를 선택하게 함

(2) 미환급금 상계처리 여부에 대해 가입자 이의 제기시 변경후사업자에게 입증 책임이 있으며, 그 결과에 따라 해당사업자에서 가입자의 이의제기를 처리함

7. 미처리건 처리 및 데이터 정합성 확보 방안

가. 미처리건 처리 기준

(1) 개통-개통 처리건

(가) 변경전사업자 지속 사용(고객의사)

- 1) 당일 : 변경후사업자에서 취소
- 2) 익일 이후 : 변경후사업자는 해지처리 후 해지전문을 변경전사업자에게 전송하고 변경전사업자는 당일취소 불가(오류코드 BF2017) 응답코드를 전송

(나) 변경후사업자 사용(고객의사)

- 1) 당일 : 변경후사업자는 당일 개통취소 후 번호이동 인증절차부터 다시 수행함
- 2) 익일 이후 : 변경후사업자는 해지처리하고 해지전문을 변경전사업자에게 전송한 후 번호이동 인증절차부터 다시 수행함

(2) 미개통-해지 처리건

(가) 변경전사업자 지속 사용(고객의사)

- 1) 당일 : 전송 중 실패일 경우 관리기관의 데이터 기준으로 전문을 전송하며, 개통 실패의 경우는 변경후사업자에서 개통실패 전문을 전송함
- 2) 익일 이후 : 변경후사업자에서 철회 전문을 변경전사업자에게 전송하여 재개통 함

(나) 변경후사업자 사용(고객의사)

- 1) 당일 : 전송 중 실패의 경우 관리기관의 데이터 기준으로 전문을 전송하고 개통실패의 경우 변경후사업자에서 개통실패 전문 전송후 번호이동 인증절차부터 재 수행함
- 2) 익일 이후 : 변경후사업자가 철회 전문을 전송하면 변경전사업자는 재개통(해지취소)하고 변경후사업자에서 번호이동 인증 절차부터 수행하며, 번호이동 완료된 날 자료로 미청구금액을 정산 수행

나. 자료 정합성 대사

- (1) 정합성 대사 자료의 기준 제공 : 관리기관
- (2) 정합성 대사 시기
 - (가) 번호이동 처리 결과에 대해 각사업자는 일단위로 정합성 대사를 시행하며, 영업당일 24시 이전에 완료함
- (3) 정합성 대사 순서
 - (가) 각 대사자료의 중요성을 고려하여 번호이동자료, 번호반납자료의 순으로 대사 처리하고 정산자료는 수시로 대사 작업 함
- (4) 대사 절차
 - (가) 관리기관에서 번호이동 정합성대사를 위해 '대사자료 추출기준', '불일치자료 추출기준', '문제자료 정합기준'에 따라 추출하여 사업자별로 전송함
 - (나) 사업자는 이를 확인하여 관리기관에 통보하며, 불일치 자료는 관리기관에서 제공한 기준에 따라 처리함

다. 번호이동완료후 변경이력 제공(이동통신사업자이외의 사업자)

- (1) 제공자 : 관리기관 → 요청희망 기간통신사업자
- (2) 제공시기 : 익일 00:30
- (3) 제공내용 : 시간, 전화번호, 변경전·후사업자, 번호이동 유형, NPDB액션코드(0:Create, 1>Delete, 2:Update), 업무코드, NPDB 반영코드

라. 사업자간 가입자 정보 제공시(매월) 추가사항

- (1) 번호이동성 여부 변동코드를 추가하여 유선사업자에게 제공

마. 선불 자료 정합성 대사

- (1) 정합성 대사 자료의 기준 제공 : 관리기관
- (2) 정합성 대사 시기
 - (가) 선불고객정보DB 구축 데이터를 일단위로 정합성 대사를 시행하며, 업무종료 후에 시작하여 영업당일 24시 이전에 완료함
- (3) 대사 절차

- 가) 관리기관에서 선불고객정보 정합성대사를 위해 '대사자료 추출 기준'에 따라 '대사자료'를 추출하여 생성함
- 나) 사업자는 관리기관 서버를 FTP로 접속하여 '대사자료' 수신
- 다) 사업자는 관리기관 '대사자료'와 사업자내 자료를 비교하고, '불일치자료'를 추출하여 관리기관에 FTP로 접속하여 '불일치자료' 송신
- 라) 관리기관은 사업자에서 수신한 '불일치자료'를 관리기관 M-PPDB에 반영하고, 선불고객정보DB 이용사업자에게 PPDB 데이터를 전송하여 L-PPDB에 반영함

8. 유선사업자 요금 회수대행 방안

가. 유선사업자 고객민원 대비 방안

- (1) 고객에 대한 사전적 고지를 위한 절차를 수립하여야 함
 - 가) 이동사업자가 번호이동 신청시 유선사업자 요금은 변경후사업자에서 후 청구될 수 있음을 가입자에게 고지함
- (2) 민원응대에 대한 담당 창구 부서를 개설하여야 함
 - 가) 각 이동사업자 고객센터에 접수된 민원을 유선사업자가 처리함

나. 이동통신사업자의 고객정보 이력 제공

- (1) 이력정보 : 명의변경 내역, 해지후 신규가입(단, 동일번호), 철회 후 재개통, 해당전화번호, 발생일시
- (2) 제공방법
 - 가) 이동통신사업자에서 현 정산 방법에 준하여 관리기관에 제공
 - 나) 당일 번호이동 고객 중 번호이동일 기준 D-40일까지의 이력정보를 제공(매일 정산 파일 제공시)
 - 다) 유선사업자는 현 번호이동변경이력(03시) 데이터 수신방법 준용

9. 민원처리 및 책임

가. 불법변경 : 신청권자의 의사와 무관하게 번호이동 신청 또는 이동된 경우

- (1) 민원 제기 주체 : 신청권자 및 이동통신 사업자
- (2) 접수처 : 변경후사업자가 접수하여 처리하되, 가입자가 변경후사업자 이외의 사업자에게 접수한 경우 관리기관에 통보함

※ 신청 양식 : “붙임 3 ”

- (3) 민원 처리 : 원인 제공 사업자에서 처리 후 관리기관 및 1차 접수사업자 결과 통보

나. 이의신청 : 번호이동 운영 지침을 미 준수하여 고객이나 관련 사업자의 이익을 침해하는 경우

※ 불법 변경 처리 절차와 동일

다. 제한 기간 이내 이동 : 번호이동후 3개월이내 재이동하는 경우, 신규가입후 3개월이내 번호이동하는 경우, 명의변경후 3개월이내 번호이동하는 경우

- (1) 민원 제기 주체 : 신청권자
- (2) 접수처 : 관리기관
- (3) 민원 처리

(가) 신청권자 확인

- 1) 제한기간 이내 번호이동 신청서 및 신분증명 서류 검토

※ 제한기간 이내 번호이동 신청서 : “붙임 4”

- 2) 전화접수 시는 가입자명, 주민번호, 번호이동된 번호 확인 후 접수 서류 요청

- 3) 팩스, 우편, 인터넷 접수시는 번호이동 신청한 전화번호로 확인 전화

(나) 처리절차

- 1) 관리기관

가) 번호이동 DB에 재이동 신청목록에 등록

나) 가입자에게 변경후(재이동하고자 하는 사업자)사업자에게 재

이동 신청토록 안내

다) 변경후사업자의 NP요청시 재이동 목록에 등록된 가입자인지
확인후 변경전사업자에게 송부

2) 변경후사업자

가) 변경후사업자는 제한기간이내 허용가입자임을 확인하여 번
호이동 요청

3) 변경전사업자(가입자가 현재 사용중인 사업자)

가) 관리기관에서 확인되어 번호이동 요청한 경우 변경전사업자
인증시 제한기간에 대한 Check 없이 후속 인증작업 진행

라. 불법변경 및 이의신청에 따른 책임 및 보상

(1) 책임 : 원인제공자

(2) 보상 범위

(가) 이용자의 비용 : 변경등록일로부터 원상회복기간동안의 이용
요금

(나) 관리기관 비용 : 민원 접수 및 처리 비용

(다) 이동전화사업자 비용 : 원상회복 처리 비용

마. 관리기관 민원 접수 및 처리 비용(신설)

(1) 제한기간 이내 번호이동 : 변경후사업자가 민원 건당 4,000원

(2) 단순문의 : 건당 1,000원으로 산정 후 번호이동성 대상 사업자가 분담

※ 분담비율 : 전월 제한기간 이내 번호이동 민원이 1건 이상 있었던 사업자
균등분담(1/2) + 전월 제한기간 이내 번호이동 민원 비율로 분담(1/2)

10. 비용분담 및 회수

가. 비용분류 및 정의

(1) 시스템구축비용 : 번호이동 처리를 위하여 직접적으로 소요되는 이동전화사업자 등의 망 개선 및 보완비용으로 세부항목은 다음과 같다.

(가) 번호이동 호처리 기능 보완과 관련된 교환비용

(나) 번호이동에 따른 전송망 신설 및 증설 비용

(다) 번호이동성 관련 과금, 정산, 고객관리시스템 등 망지원시스템 변경비용

(라) 번호이동성 테스트 비용

(2) 회선당 번호이동 처리비용(번호이동 수속 관련 일회성 비용)

(가) 변경전사업자의 회선당 번호이동 처리비용

(나) 관리기관의 회선당 번호이동 처리비용

※ 회선당 번호이동 처리비용은 번호이동성 이용요금으로 회수

나. 비용분담 및 회수

(1) 시스템구축비용

(가) 시스템구축비용에 해당하는 투자항목은 자사망 내에서 발생하는 투자이므로, 비용최소화 원칙 과 선진국 사례에 근거하여 사업자가 개별적으로 선투자한다.

(나) 시스템구축비용은 전기통신설비의 상호접속기준에서 정한 바에 따라 상호접속료 등으로 회수함. 다만, 중계사업자(데이콤, 온세통신)에 대해서는 접속료 산정시 시스템 구축비용 부담의 특수한 여건을 고려함

(2) 회선당 번호이동 처리비용

(가) 변경전사업자의 회선당 번호이동 처리비용

1) 변경전사업자의 회선당 번호이동 처리비용은 합리적 원가에 근거하여 이동전화서비스의 일반 해지과정과 중복되는 비용은 제외하고, 업무의 효율화를 감안하여 산정

(나) 회선당 번호이동 처리비용은 번호이동성 이용요금으로 회수

(3) 번호이동성 이용요금

- (가) 번호이동성 이용요금은 사업자간 동일해야 한다.
- (나) 번호이동성 이용요금은 회선당 번호이동 처리비용으로 한다.
- (다) 번호이동성 이용요금 산정 금액

[부가세 별도]

기준요금(건당, 원)		휴일할증부담금 (건당, 원)
관리기관 비용	변경전사업자 비용	관리기관 비용
707	20	362

(라) 번호이동성 이용요금은 변경후사업자가 이용자로부터 징수(선납)하여 관리기관에 전달하고, 관리기관은 관기기관의 회선당 처리비용을 차감한 금액을 변경전사업자에게 전달한다. 다만 휴일 전산가동에 따른 휴일할증부담금은 변경후사업자가 부담한다.

(마) 번호이동성 이용요금 정산

1) 정산대상

가) 전월 1일부터 말일까지 번호이동한 가입자(당일취소, 철회 제외)

2) 정산 방법

가) 관리기관은 전월 번호이동 내역을 매월 1일(영업일 기준)까지 변경전·후 사업자에게 문서 통보

o 총건수, 총액, 세금계산서(전월 기준)

o 전화번호, 메시지추적번호, 이동일자 등 세부내역

3) 관리기관의 통보사항에 대한 이의가 있는 건은 차기월 정산시 반영하여 조정 후 정산

4) 매월 25일에 실 정산함

(4) 선불전화DB 이용대가

(가) 선불전화DB 이용대가는 선불 신규 등록, 번호이동후 선불 등록, 자사내 선불전환 등록에 적용한다.

(나) 선불전화DB 이용대가는 회선당 선불전화DB 등록 및 처리비용으로 한다.

- (다) 선불전화DB 이용대가 산정 금액 : 345원(부가세 제외)
- (라) 선불전화DB 이용대가는 선불가입자를 유치한 사업자가 관리기관에 납부한다.
- (마) 선불전화DB 이용대가 정산
 - 1) 정산대상
 - 가) 전월 1일부터 말일까지 선불전화DB 등록건수
 - 2) 정산 방법
 - 나) 관리기관은 전월 선불전화DB등록 내역을 매월 1일(영업일 기준)까지 이용사업자에게 문서 통보
 - o 총건수, 총액, 세금계산서(전월 기준)
 - 3) 관리기관의 통보사항에 대한 이의가 있는 건은 차기월 정산시 반영하여 조정 후 정산
 - 4) 매월 25일에 실 정산함

다. 잉여수익활용

- (1) 번호이동성 관리기관 수수료 잉여 수익 발생시 관리기관 안정기금으로 적립한 후 다음의 사업에 활용할 수 있음
 - (가) 관리기관 운영 및 업무 효율화를 위한 시스템 개선 및 보완
 - (나) 번호자원관리 및 번호이동성 관련 정책연구, 기술개발
 - (다) 기타 번호업무 활성화를 위한 지원사업
- (2) 잉여수익 활용 절차 : 조정위원회의 협의를 거쳐서 사용

11. 사업자간 분쟁 최소화 및 자율규제 방안

가. 운영 및 중재를 위한 단계별 조직 구성·운영

(1) 위원회 구성

- (가) 사업협력위원회 : 변호이동성 관련 임원급
- (나) 조정위원회 : 변호이동성 관련 책임자(부·팀장급)
- (다) 실무위원회 : 변호이동성 관련 실무자(과장급)

(2) 조정위원회 운영

(가) 회의개최

- 1) 정기회의 : 월 1회 원칙(일자는 사전 협의)
- 2) 임시회의 : 사업자의 소집요구시 또는 관리기관에서 필요시
- 가) 회의안건이 한정된 회사에 해당하는 경우에는 해당사만으로 소집 가능

(나) 의결방법

- 1) 회의의 성원은 해당사업자가 모두 참여하는 것을 원칙으로 하되, 해당 안건에 대해 사전 동의를 표명한 후 불참한 사업자는 참여하여 동의한 것으로 간주
- 2) 위원회의 의사결정은 회의 참여사업자 만장일치로 함

(다) 대리인의 지정

- 1) 사업협력위원 및 조정위원은 대리인으로 하여금 그 의결권을 행사하게 할 수 있음

(라) 미합의 사항에 대한 처리

- 1) 사업협력위원회에서도 협의·조정이 되지 않은 사항에 대해서는 과학기술정보통신부에 중재를 요청할 수 있음

(마) 위원 교체에 대한 통보

- 1) 인사이동, 업무이관 등의 사유로 위원이 변경된 경우 1주일 이내에 관리기관에 변동내역을 통보

(바) 의사록의 작성

- 1) 관리기관에서는 위원회 회의결과를 작성하고 출석한 위원의 기명 날인 후 비치

나. 전산장애, 정전 등에 대한 대처 방안

(1) 전산장애, 정전 등에 대한 보고

(가) 변경전사업자는 장애시 지체 없이 관리기관에 통보하여야 함
(off-line)

1) 통보내용 : 발생시기, 복구소요시간, 장애원인

(2) 장애복구 : 각 사업자는 장애시간 최소화를 위하여 비상복구 체계를 마련하여 시행하여야 함

(3) 장애판단, 장애복구, 이용자 보호 등 장애발생 및 복구에 관한 세부사항은 'Ⅲ. 장애처리규정'의 처리절차에 따름

다. 손해 배상

(1) 가입자 정보 확인을 요청 받은 이동전화사업자가 규정시간을 초과하거나 확인에 불응하여 상대방 이동전화사업자에게 영업상 손해를 입혔을 경우, 해당 사업자는 상대방 이동전화사업자에게 그에 상응하는 손해배상을 하여야 함

※ 단, 그 사유가 불가피한 사유임을 입증할 경우에는 예외로 함

12. 보고 및 조사협조

가. 정기보고

- (1) 보고 주체 : 관리기관
- (2) 보 고 일 : 매분기별 다음달 15일까지
- (3) 보고자료
 - (가) 접수 및 처리실적
 - (나) 불법 및 민원실적
- (4) 보고처 : 과학기술정보통신부
- (5) 보고내용
 - (가) 운영 및 실적통계관련 업무
 - (나) 불법 및 불공정관련 업무

나. 수시보고 : 필요시

다. 장애보고 : 장애발생에 대한 자료 요청시

라. 자료제공 : 해당사업자에게 통계 자료 제공

마. 조사협조 및 지원

- (1) 정부의 업무관련 조사시에는 성실한 자세로 임함
- (2) 조사에 필요한 인원과 장소를 제공함

13. 기타사항

가. 고시 및 운영지침에 규정한 이외의 내용은 관련법규 및 위원회를 통한 사업자가 협의에 의한 바에 따름

나. 전산운영과 관련된 사항 중 운영지침 본문에 규정한 이외의 사항은 “번호이동성 인터페이스 전문”을 따름

III. 장애처리규정

1. 목 적

과학기술정보통신부 고시 제2022-54호(이동전화서비스 번호이동성 시행 등에 관한 기준) 제27조의 규정에 따라 번호이동성의 안정적인 운영 및 장애발생시 대처방안, 사후 처리방안 등의 세부적인 장애 처리 지침을 정하기 위함

2. 장애의 개념 정의 및 분류

가. 장애의 정의

(1) 자연재해 및 인적재해(전쟁, 테러, 파업 등) 등 통제 불가능한 재해를 제외한 인적 장애(해킹, 운영실수, 자료유출 등), 시스템 장애, 기반구조 장애(운영장애, 설비장애 등 포함) 등과 같은 통제 가능한 요인들에 의한 이동전화번호이동 전산시스템의 기능저하, 오류, 고장을 의미함

나. 장애의 종류

- (1) 시스템 장애 : 운영체제 결함, 응용프로그램의 결함, 통신프로토콜의 결함, 통신소프트웨어의 결함, 하드웨어의 손상 등 통제 가능한 시스템 요인에 의한 기능저하, 오류, 고장
- (2) 기반구조 장애 : 정전사고, 단수, 설비장애(항온항습, 공기정화시설, 통신시설, 발전기, 공조기 등), 건물의 손상 등 통제 가능한 기반구조 요인에 의한 기능저하, 오류, 고장
- (3) 기술적 장애 : 시스템 및 기반구조 등 통제가능한 기술적 요인에 의한 기능저하, 오류, 고장
- (4) 운영 장애 : 시스템 운영과 관련된 통제 가능한 기술적 및 인적요인에 의한 기능저하, 오류, 고장
- (5) 인적 장애 : 시스템운영 실수, 단말기 및 디스켓 등의 파괴 및 절취, 해커의 침입, 컴퓨터 바이러스의 피해, 자료누출 등 통제 가능한 인적요인에 의한 기능저하, 오류, 고장

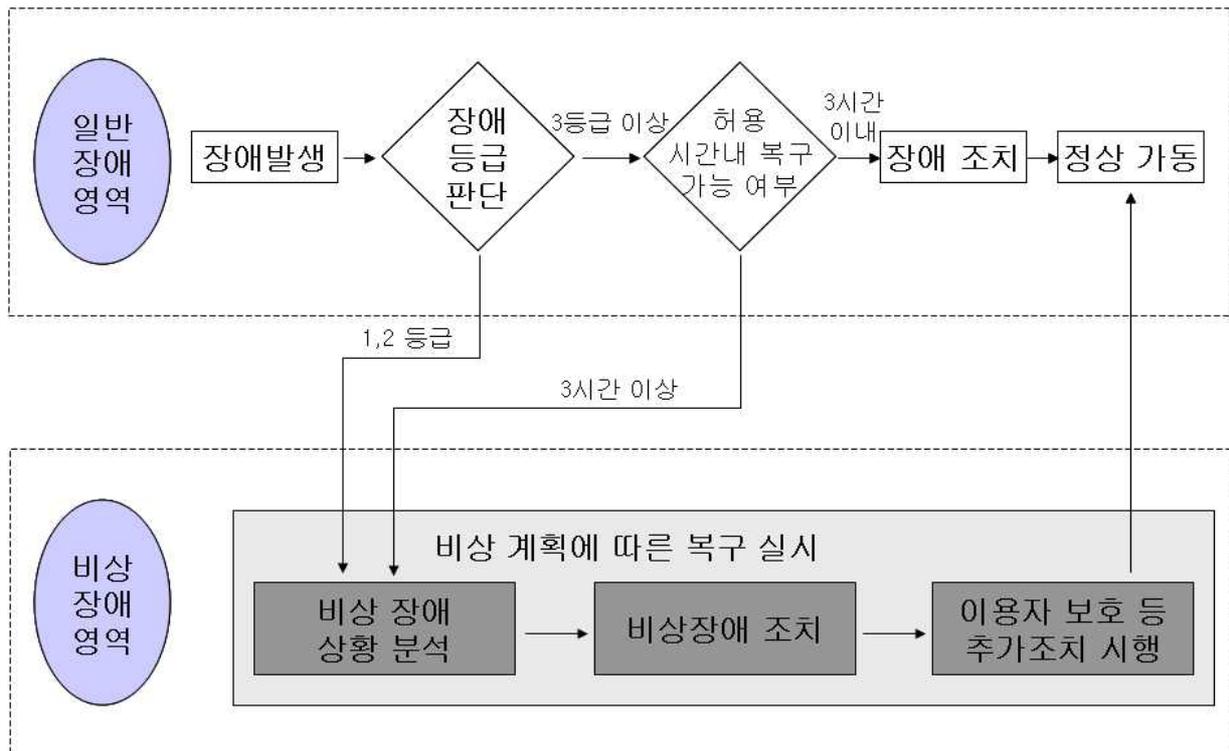
3. 장애등급 기준 및 분류

가. 장애등급 분류

(1) 영향도와 긴급도에 따른 장애등급 분류

구분	영향도	긴급도
우선순위 1등급	번호이동과 관련된 중요한 업무 프로세스에 심각한 영향	즉각적으로 해결
우선순위 2등급	번호이동 또는 번호이동취소 등 부분적인 영역에 비교적 심각한 영향	가능한 신속히 해결
우선순위 3등급	번호이동, 번호이동취소, 대사작업 등 부분적인 영역에 비교적 심각하지 않은 영향	어느 정도 대응시간을 가지고 해결
우선순위 4등급	번호이동취소, 대사작업 등 부분적인 영역에 대한 심각하지 않은 영향	관리적 조치로 해결가능
우선순위 5등급	대사작업 등 부분적인 영역에 대한 미미한 영향	관리적 해결이 거의 필요 없음

나. 장애영역별 처리절차도



다. 장애대응절차

(1) 비상대책반 구성 요건

가) 1등급 장애가 6시간 이상 지속 또는 2개 이상 사업자가 동시 장애(1~3등급) 3시간 이상지속시 비상대책반 구성 및 운영

(2) 비상대책반 구성 및 운영

나) 정책·전산실무위원(직접연동 이동전화사업자 및 관리기관)으로 구성된 비상대책반을 구성하여 운영

(3) 비상장애시 비상대책반 확대 구성 및 운영

가) 비상장애영역일 경우 비상대책반을 정책, 전산, 마케팅 담당자 등이 포함되는 비상대책반으로 확대 구성하여 운영

나) 비상대책반 구성

(4) 장애발생시 업무처리 절차

가) 장애기준 및 장애처리 방안

영향도 순위	오류율	장애 판단기준	SKIP전환 판단기준 (해당사업자)	장애모드 전환기준	SMS	
					SMS공지	공지대상
5	20% ~ 30% 이하	해당오류 60분 지속	장애판단후 해당오류 60 분	장애모드 전환 불필요	장애판단시	1, 2
					SKIP전환 SKIP복귀	1, 2, 3
4	30% 초과 ~ 50% 이하	해당오류 30분 지속	장애판단후 해당오류 30 분	장애판단후 해당오류 120 분	장애판단시	1, 2
					SKIP전환 SKIP복귀 장애모드전환 복귀시	1, 2, 3
3	50% 초과 ~ 70% 이하	해당오류 30분 지속	장애판단후 해당오류 30분	장애판단후 해당오류 60 분	장애판단시 SKIP전환 장애전환 복귀시	1, 2, 3, 4
2	70% 초과 ~ 90% 이하	해당오류 30분 지속	장애판단 즉시	장애판단후 해당오류 30분	장애판단시 SKIP전환 장애전환 복귀시	1, 2, 3, 4
1	90% 초과 ~	해당오류 10분 지속	장애판단 즉시	장애판단후 해당오류 20분 (N/W장애시 10분)	장애판단시 SKIP전환 장애전환 복귀시	1, 2, 3, 4

※ 공지대상 : 1그룹 : IT / 2그룹 : 정책 / 3그룹 : 마케팅 / 4그룹 : 정부

※ 상세처리 방안

- ① 장애 및 SKIP모드 해제 기준 : 오류율이 평균 20% 미만으로 10분 지속
 - ② 장애사업자 원복 : 장애사업자는 장애조치후 KTOA에 최소 10분전 복귀의사 표명후 원상복구할 수 있으며, 원복 신청가능시간은 장애모드 전환후 최소 20분으로 함
 - ③ KTOA는 이통사 장애수준이 높거나, 시스템 결함 등으로 관리기관 번호이동시스템의 정상운영이 위험하다 판단되는 경우에는 관련사 사전통지후 필요사항에 대하여 긴급 조치하고 추후 원인 규명함
 - ④ MNP 전산개시 시점(10:00)에 장애사업자 발생시 장애사업자 배제하고 전산개시함
 - ⑤ Port-in 장애 처리 : 장애율과 무관하게 특정사업자만 Port-in에 대한 장애 수준이 70%초과 경우에는 해당사업자가 이에 대한 이의를 제기할 수 있으며, 이 경우 위와 동일하게 적용
 - ⑥ 장애등급 변경시 장애모드 전환 기준
 - 가. 장애모드 전환 판단(SMS발송) 이후에는 장애등급을 재산정하지 아니함
 - 나. 사업자 장애에 따라 해당 오류율에 따른 장애등급을 판단한 이후 장애 오류율이 변경될 경우, 장애모드 전환 기준은 장애발생시점부터 판단시점까지의 평균 장애율을 기준으로 장애등급을 재조정하여 장애모드 전환조치 기준을 적용한다.
 - 다. 장애상황에서 오류율이 90% 초과 발생하는 경우 장애누적시간 판단시 1등급 장애 기준과 '나'항을 비교하여 높은 기준을 적용한다.
 - ⑦ 동일가입자 120초 후 재전송에 대한 Spec은 3사 동일한 기준으로 하며 전산전담반에서 전문규격서에 반영하기로 합의함
 - ⑧ 1등급 장애 중 N/W장애(세션단절, 응답시간 10분 초과 등)에 한하여 SKIP모드를 10분간만 유지함
- ※ 지침 미규정 사항, 영업정지기간중 장애, 자발적 장애사업자 등록은 사업자간 협의하에 시행하고 합의불가시 정부중재에 따름

라. 이용자 보호

- (1) 대국민 사과 : 장애발생사업자는 비상장애(3시간 이상 장애)의 경우 장애에 따른 이용자 불편 등에 관하여 자사내 홈페이지를 통하여 사과문(7일간)을 게재
- (2) 이용자 보상 : 장애발생에 따른 번호이동 이용자의 피해에 대해서는 이용약관을 기준으로 보상실시
- (3) 추가적인 이용자 보호대책이 필요할 경우 사업자간 협의를 통하여 실시(개통-미해지, 미개통-해지 등의 호단절로 인한 보상 포함)

4. 모의훈련

가. 모의훈련

(1) 목적

- (가) 장애 발생시 장애조치 계획 숙지
- (나) 기계적인 장애대처를 통한 신속한 장애원인 파악 및 복구
- (다) 훈련결과에 대한 사후평가를 통한 장애조치 활동의 발전 등

(2) 훈련주기

- (가) 시행시기, 훈련내용 등은 정책 및 전산실무위원으로 구성된 협의체를 통하여 협의

(3) 대상

- (가) 전체 번호이동 전산시스템
- (나) 번호이동 전산시스템을 운영하는 전산 담당자
- (다) 비상장애 발생시 비상대책반에 포함되는 정책, 마케팅 등 번호이동 관련업무 담당자 등

(4) 훈련내용

- (가) 장애발생 예상요인을 선택하여 모의로 시스템 장애를 유발시킴
- (나) 팀별, 개인별 역할, 의사소통, 임무 숙지 등을 점검함
- (다) 응급조치 방법, 장애원인 분석, 업무복구 절차 등을 점검함
- (라) 비상연락망, 상황전파, 보고절차 등을 점검함

(5) 훈련절차

- (가) 모의환경구성 및 장애발생 유발
- (나) 장애전파
- (다) 장애요인 분석
- (라) 장애조치 및 비상계획
- (마) 장애처리 결과보고
- (바) 훈련결과 평가

나. 평가

- (1) 훈련절차에 따른 각 단계별 조치상황 등을 평가하여 장애훈련 결과보고서를 작성

- (2) 장애훈련 결과보고서의 평가를 통하여 장애요인 점검 절차 또는 장애처리 절차 변경이 필요하다고 판단되는 경우 장애처리지침 변경

■ 번호이동 철회 신청

신청인	성명	(서명)	생년월일
	가입자와의 관계 <input type="checkbox"/> 본인 <input type="checkbox"/> 대리인 <input type="checkbox"/> 법인의 대표자(실무책임자 포함)		

가입자 신청 정보	고객구분	<input type="checkbox"/> 개인 <input type="checkbox"/> 법인	
	성명 (법인명)	생년월일/ 사업자등록번호(법인번호)	
	번호이동정보	전화번호	변경전 사업자 <input type="checkbox"/> SK텔레콤 <input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> 회선설비 미보유사업자()
	번호이동 일자		

동의사항

- 번호이동 철회가 완료되면 현재 이동통신사업자와의 계약관계는 자동해지되고, 변경전 사업자에게 기한 내 “철회 후 재개통” 신청을 통해 다시 이동전화를 개통해야 합니다.
- 철회 후 재개통 가능 기한 : 철회 완료 후 4일(4일이 번호이동 휴무일인 경우 하루 연장)
※ 번호이동 휴무일과 변경전 사업자의 휴무일이 상이할 수 있으므로, 변경전 사업자의 영업일을 확인하여야 합니다.
- 번호이동성 신청 확인을 위하여 번호이동 관리기관 및 이동전화사업자에게 가입자 정보(성명, 전화번호, 주소, 생년월일/사업자(법인)등록번호 등)를 제공함에 동의합니다.

이동전화서비스 관련 이용약관 및 위 동의사항에 따라 위와 같이 신청합니다.
성명(법인명) : 20년 월 일 (서명·직인)

■ 번호이동 철회 후 재개통 신청

신청인	성명	(서명)	생년월일
	가입자와의 관계 <input type="checkbox"/> 본인 <input type="checkbox"/> 대리인 <input type="checkbox"/> 법인의 대표자(실무책임자 포함)		

가입자 신청 정보	고객구분	<input type="checkbox"/> 개인 <input type="checkbox"/> 법인	
	성명 (법인명)	생년월일/ 사업자등록번호(법인번호)	
	번호이동정보	전화번호	번호이동 사업자 <input type="checkbox"/> SK텔레콤 <input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> 회선설비 미보유사업자()
		번호이동 일자	
	번호이동 철회 일자		

동의사항

- 번호이동성 신청 확인을 위하여 번호이동 관리기관 및 이동전화사업자에게 가입자 정보(성명, 전화번호, 주소, 생년월일/사업자(법인)등록번호 등)를 제공함에 동의합니다.
- 재개통 후에는 제한기간이 지난 후 사업자를 변경할 수 있습니다. 다만, 가입자가 번호이동관리기관에 직접 신청하는 경우는 제한기간 내에도 변경할 수 있습니다.

이동전화서비스 관련 이용약관 및 위 동의사항에 따라 위와 같이 신청합니다.
성명(법인명) : 20년 월 일 (서명·직인)

【붙임3】

※ 고객정보 유출방지를 위해 신청서류 원본 및 구비서류를 꼭 가져가시기 바랍니다.

제한기간이내 번호이동 신청서

신청대리점 정보 * 필수 기재 항목이므로 반드시 작성하여 주시기 바랍니다.			
통신회사명	대리점 담당자명	대리점 일반전화번호(지역번호 포함)	대리점 이동전화번호

※ "제한기간이내 번호이동건만" 번호이동관리기관에서 민원처리하오며, 기타문의는 각 통신사 고객센터로 문의바랍니다.

고객 정보	
현재 사용중인 이동전화번호	
현재 사용중인 통신회사	<input type="checkbox"/> SKT <input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> 회선설비 미보유사업자()
이동 희망 통신회사	<input type="checkbox"/> SKT <input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> LGU+ <input type="checkbox"/> 회선설비 미보유사업자()
고객명(법인명)	
생년월일(주민등록상 6자리)	
사업자등록번호(또는 법인번호)	
신청 구분	<input type="checkbox"/> 재이동 <input type="checkbox"/> 신규 <input type="checkbox"/> 명의변경
신청사유(필수 작성 항목)	
번호변경 전 이동전화번호 (번호이동 후 번호변경한 고객의 경우 작성)	

1. 번호이동 관리기관 민원실 연락처
- 전화번호 : **1588-0413**, 팩스번호 : **02-541-4370**
2. 업무시간 : 월~금(09:00 ~ 18:00), 토·일 및 법정공휴일 휴무

상기와 같이 제한기간이내에 번호이동을 신청합니다.

20 년 월 일

성명(법인명) : (서명 · 직인)

※ 기재하신 고객 정보(성명, 전화번호, 주소, 생년월일/사업자(법인)등록번호 등)는 전기통신사업법 시행령 제65조의2 제4항에 의거 번호이동 관리기관에서 제한기간이내 번호이동성 신청 확인을 위해 활용되며, 이외의 용도로는 사용되지 않습니다.

신분증 사본	* 신분증은 주민번호 뒤 7자리를 가린 사본 제출

【붙임4】

장애발생 보고서 서식

장애요청번호		장애발생일시	
요청부서		요청자	
연락처		조치기한일자	
접수자		접수 일자	

발생시스템			
장애 현상			
장애영향도			장애등급
장애긴급도			
장애 유형	<input type="checkbox"/> 조작 미숙, 실수	<input type="checkbox"/> S/W 상의 문제	<input type="checkbox"/> H/W, N/W 등 기타
조치자			연락처
응급조치내용			

조치 시간	일시	소요M/D	조치 현황
합 계			
조치내용요약			
해결 내용			
향후 대책			

【붙임5】

장애결과 보고서 서식

장애 제목	
내용/현상	
장애 원인	
영향 범위	

발생 일시		해결 일시		장애 시간	분
장애 번호		장애 유형		장애 등급	
작성 일자		작성 부서		작성자	

조치 시간	조치 내용 및 결과	조치자

이용자 보호 대책 결과

향 후 이 행 대 책	완료일	이행 담당자

【붙임6】

장애관리대장 서식

요청 번호	발생 일시	접수 일자	조치기한 일자	조치 일자	조치내용	조치자	장애유형