

수 신 각 언론사 사회부, 경제부, 사진부, 통신사 담당, 법조 담당  
발 신 참여연대 민생희망본부(담당: 안진걸 협동사무처장 최인숙 민생팀장 심현덕 간사)  
제 목 SKT 불통 사태에 대한 집단적 손해배상청구 공익소송 제기 보도자료  
날 짜 2014. 8. 25. (공익소송 소장 및 이번 공익소송 취지 설명 자료 포함 총 17쪽)

## 보 도 자 료

### SKT 불통사태에 대한 집단 손해배상 소장 제출 및 기자회견

△ SKT는 560만명에게 직접 통신장애를 일으켰고, 연쇄 불통사태까지 야기했는데 보상금은 겨우 몇백·몇천원에 그쳐... 피해가 큰 국민들에게는 별도 배상하겠다는 약속도 전혀 이행하지 않고 있어  
△ 이동통신을 사용하여 생업을 이어가는 대리운전·택배·퀵·콜택시·야간배달업체 등 종사자들과 일반 가입자들 중에도 큰 피해 많았지만 SKT는 책임 회피만...

- 참여연대, 대리기사·일반 가입자와 함께 1차 집단·공익소송 제기 : 이 소송이 막대한 순이익에도 통신비 인하도 거부하고, 소비자 보호 의무 및 사회적 책임도 외면하는 재벌 통신사들의 통신서비스 안정성·공공성 제고되는 계기되어야

※ 공익소송 내용 기자회견 일시 및 장소 : 8.25(월) 1:30 서울중앙지법 민사법원 민원실 앞

1. 귀 언론사의 발전과 정론직필을 기원합니다.

2. 참여연대 민생희망본부(본부장 : 이현욱 변호사/담당 실무자 : 심현덕 간사)는 지난 3월 20일에 SKT가 일으켰던 통신장애로 인하여 피해를 받으신 통신 소비자들을 모아서 집단 손해배상을 청구하는 공익소송 소장을 2014년 8월 25일(월) 오후 1시 30분에 서울중앙지법에 제출할 예정이며, 제출 전에 이번 공익소송의 내용에 대해 기자회견을 진행할 예정입니다. 이번 공익소송 원고로는 최인숙씨를 포함하여 대리기사 9인, 일반가입자 14명 등 총 23인의 시민이 참여하고, 한범석 변호사·조형수 변호사(참여연대 민생희망본부 실행위원)가 변론을 담당합니다.

3. 지난 3월 20일 SKT는 저녁 6시부터 밤 12시까지 대략 6시간 정도의 중대한 통신장애를 일으켰습니다. SKT는 이 통신장애로 인하여 '서비스 장애 요금 감액'과 '서비스 장애 보상'을 지급하였습지만, SKT 피해자·가입자들의 손해를 보전하기에는 너무나 작은 금액이었습니다. 그리고 휴대전화를 이용하여 사업을 하는 대리기사·택배·퀵 서비스 등을 하시는 분들의 불측의 휴업손해액에 대하여는 아무런 배상을 하지 않았습니다. 또 일반 가입자들 중에도 다 종다양한 피해가 발생하기도 했지만, SKT는 이런 점을 전혀 고려하지 않았습니다. 이에 참여

연대는 억울한 경우를 당한 가입자들과 함께 공익소송을 제기하게 된 것입니다. 이번 공익소송이 막대한 순이익을 거두어들이고 있으면서도, 통신비 인하를 거부하고, 소비자보호 의무와 사회적 책임을 거부하고 있는 재벌 통신사들의 국민들에 대한 책무가 강화되고, 통신 서비스의 안전성 및 공공성이 더욱 더 제고하는 계기가 될 것을 기대해봅니다.

4. 우리 국민들에게 휴대전화는 필수품 중 필수품입니다. 그래서 국내 이동통신 가입자가 5천 500만명을 넘어섰고(그중 SKT가입자가 2700만이 넘습니다) 보급률은 110%에 달합니다. 어르신에서부터 어린아이에 이르기까지 휴대전화가 한 대씩 다 있고, 업무용으로 2개씩 갖고 있는 경우도 많습니다. 이제 더 이상 휴대전화가 없이는 일상적인 삶을 영위할 수 없을 만큼 필수품이 되었다는 얘기입니다. 그럼에도 시장 점유율 50% 이상을 상회하고 있는 '시장지배적 사업자'인 SKT는 3월 20일에 저녁에 6시부터 밤 12까지 대략 6시간 정도의 심각한 불통 사태를 일으킨 것입니다. 통신서비스의 기본이자, 가장 중요한 조치 중의 하나인 '가입자 확인모듈(HDR)'의 문제로 약 560만 명의 이용자들의 휴대전화에서 송·수신서비스가 안 되는 중대한 장애를 일으킨 것입니다. 3월 20일 18시경 이 이용자들에게 전화를 걸면 "결번(없는 번호)"라고 나오거나 신호음이 없이 전화가 끊기는 등의 현상을 일으켰습니다. SKT가 가입자 확인모듈 장치를 매우 부실하고, 무책임하게 관리해온 것이(서비스 안전과 소비자 보호에 대한 투자를 외면하는 등) 직접적 원인으로 지적되고 있습니다. 그리고 가입자 확인모듈의 장애로 송·수신서비스 장애를 받았던 560만명 뿐만 아니라 그 외의 SKT 가입자들도, 위 560만 명에게 전화 연결이 안되면서 반복적으로 전화 연결을 시도하였기 때문에 트래픽 초과로 인하여 연쇄적인 통신 장애를 겪게 되었습니다. 또한 위 SKT 가입자들에게 전화 연결을 시도한 기타 통신사 가입자들도 전화 연결을 하지 못하는 피해를 연쇄적으로 입기도 했습니다. 즉, SKT 가입자 확인모듈 장애로부터 시작된 통신장애가 직접 피해자인 560만 명에서부터 시작하여 여타의 SKT 가입자, 기타 통신사 가입자들의 피해로 이어진 것입니다.

5. 그날의 통신장애로 인하여 우리 국민들은 중요한 저녁 약속이 취소되었다거나 가족·친구들에게 안부를 전하지 못하거나 안부를 확인하지 못하여 본의 아니게 주변인들에게 걱정을 끼쳐드리는 등의 많은 손해를 입었습니다. 그리고 특히, 대리기사·택배·퀵서비스·콜택시·야간 배달업체(휴대폰으로만 주문받는)등 휴대전화를 사용하여 사업에 종사하는 국민들이 큰 피해와 손해를 겪게 되었습니다. 휴대전화를 사용하여 일을 하는 대리운전·택배·퀵서비스·야간 배달업체 종사자들 중에는 하루하루 벌어서 겨우 생계를 유지하는 서민들이 많습니다. 그런데도 SKT는 작년 기준으로 16조원이 넘는 매출액에 1.6조원이 넘는 순이익을 기록하는 등 해마다 막대한 수익을 거두고 있으면서도, 이 힘없는 서민들의 불측의 피해에 대해서 끝까지 외면만 하고 있는 것입니다. 이는 공공성이 강한 통신사로서도, 또 막대한 수익을 거두고 있는 대기업으로서도 결코 바람직하지 않은 처사라 할 것입니다.

6. SKT는 3월 20일 통신장애에 대하여 SKT 전 가입자에게 '서비스 장애 요금 감액'으로 수백원에서~수천원 정도를 보상하였고, 가입자 확인모듈 장애를 겪은 560만 명에게 '서비스 장

에 보상'으로 2~3천원 정도를 보상하였습니다. 이러한 미미한 보상액은 가입자들에게 저녁 약속 취소 등의 불측의 손해에도 충분한 배상이 되지 못할뿐더러 대리기사·택배·퀵 서비스 등 휴대전화를 사용하여 사업에 종사하는 이들이 영업을 하지 못해 입은 손해에는 턱 없이 모자란 것이었습니다. SKT는 언론을 통하여 대리기사·택배·퀵 서비스 등 휴대전화를 사용하여 사업에 종사하는 이들에게 별도의 배상방안을 마련하겠다고 하였으나, 한참 시일이 지난 지금까지도 그 배상 방안을 제시하지 못하고 있습니다. 그리고 SKT는 SKT 가입자에게 전화 연결을 시도하였으나 연결 되지 않았던 기타 통신사 가입자들에게도 아무런 배상을 하지 않았 것도 문제입니다.

7. 이동통신은 이제 모든 사람이 사용하는 '보통재'가 되었고, 통신서비스의 성격상 현대 사회의 대표적인 '공공재'라고 할 것입니다. 그렇다면 통신사들은 막대한 순이익을 거두는 것을 넘어, 안정적인 통신망을 유지하고 깨끗하고 원활한 통신 상태를 유지해야 할 의무가 있고, 통신요금을 적정한 수준으로 인하해야 할 큰 책임이 있음에도 불구하고 그런 국민적 기대와 바람을 짓밟고 있습니다. 그래서 참여연대는, 이번 집단적 공익소송이 통신 가입자들의 손해를 보전함은 물론이고, 더 나아가 우리 사회에서 통신사들의 사회적 책임을 근본적으로 묻는 계기가 되어야 한다고 판단하고 있습니다. 참여연대 민생희망본부는 재벌 통신 3사를 감시하고, 이동통신요금을 획기적으로 인하하고, 통신서비스의 공공성을 회복·확립하는 그날까지 최선을 다해 활동해나가도록 하겠습니다. 끝.

※ 별첨 자료 목록

- 공익소송 제기 배경
- 당시 대리기사모임의 성명서
- 공익소송 소장 전문

※ 이번 공익소송의 원고를 모으는 과정에서 전국대리기사협동조합, 민주노총 서비스연맹 대리기사노동조합, 전국대리기사협회와 통신소비자협동조합 등에서 도움을 주셨습니다.

※ 지난 4월 참여연대 민생희망본부는 이 불통사태에 대해 소비자원에 소비자집단분쟁조정 신청서를 제출했으나, 대리기사·택배·퀵서비스 종사자들이 소비자기본법상의 소비자가 아니라 사업자에 해당하므로 소비자집단분쟁조정신청이 각하될 것이라는 소비자원 측의 수차례 설명을 듣고, 소비자집단분쟁조정 절차를 중단하고 그동안 공익소송을 준비해서 이번에 소장을 제출하게 되었습니다. 소비자원이 재벌·대기업과 관련된(특히 통신관련) 민감한 이슈에 대해서는 소극적인 태도를 고수하고 있고, 소비자의 범위 역시 매우 제한적으로 해석하여 큰 피해를 겪은 소비자들을 외면하고 있는 것에 깊은 우려를 표합니다. 물론, 소비자기본법도 반드시 개정되어야 할 것입니다.

○ 별첨 1 : 2014년 3월 20일 SKT불통사태에 대한 설명

## 1. 기초사실

가. SKT는 이동통신서비스를 유료로 제공하는 기간통신사업자로, 이동통신 시장에서 시장 점유율 50%를 상회하는 '시장지배적 사업자'이고, 현재 가입자만 2,700만명이 넘습니다. 2013년 기준으로 순이익만 1조 6천억원이 넘는 우리나라의 대표적인 재벌 통신사입니다.

나. 지난 2014년 3월 20일 저녁(대략 6시~12시동안)내내 SK텔레콤의 이동통신망에 문제가 발생해 가입자들이 6시간 쯤 음성통화를 하지 못하는 등 큰 불편을 겪었습니다. 그런데, 이 피해는 단순히 음성통화나 데이터 망이 불통되고 멍통이 되는 1차 피해에 그치지 않고, 그로 인해 수없이 많은 다종다양한 피해로 이어졌기에 이번 사태가 더더욱 심각하다 할 것입니다. 통화가 안 돼 당일 생업을 망친, 휴대폰으로 주문을 받아 생활하는 국민들, 특히 대리기사, 콜택시, 퀵서비스 노동자, 택배, 야간배달전문업, 상대방과의 연락이 중요한 택배 기사 등의 피해와, 중요한 계약 상대방을 만나기로 했다가 연락이 안 돼 계약에 이상이 생긴 피해 등 그 피해의 유형은 실로 다양하고, 어떤 국민들의 경우는 돈으로 다 환산할 수 없는 심각한 사회적·정신적 피해를 겪기도 하였습니다. SK텔레콤은 이번 불통 사태일인 3월 20일의 1주일 전인 3월 13일에도 통신 장애를 일으킨 전력이 있음에도, 또 국민들에게 큰 피해를 끼친 것입니다.

다. 3월 20일 통신 장애는 SK텔레콤 가입자에게 전화를 걸면 '결번'이라는 안내가 나오거나 아무 신호음 없이 전화가 끊기는 현상이 발생하거나, 전화를 하면 무조건 '뚜-뚜-뚜' 신호만 울리고 연결이 되지 않는 양상으로 나타났습니다. 이 같은 사고가 평소 통화량이 급증하는 퇴근시간대에, 약속 및 만남이 이루어지는 저녁 시간대에 장애가 발생했기에 그 피해는 더욱 커졌고, 당일 SKT 가입자들뿐만 아니라 SK텔레콤의 사고 발생 사실을 알 수 없었던 KT와 LG유플러스 가입자들에게도 큰 혼란과 피해로 연결되었습니다. 그럼에도 (뒤에서도 기술하겠지만) SKT는 자사 가입자에게는 '취 꼬리만한' 보상을, 타사 피해자들에게는 제대로 된 사과나 어떠한 보상 조치도 언급하지 않고 있어 더욱 문제를 키웠습니다. 불통 사태 이후 SK텔레콤은 '전화를 거는 상대방의 위치를 찾아주는 가입자 확인 모듈 장비에 문제가 생겨 통신 장애가 발생했다'고 밝혔는데, 이로 인해 무려 560만명의 가입자들이 가입자로 확인이 되지 않아 '번호가 결번이라고' 안내되는 등의 황당한 피해가 발생한 것입니다. 또, 일부 국민들은 문자메시지 수신 및 발신, 데이터 통신이 안 되는 큰 불편을 겪기도 했습니다. 이에 SK텔레콤은 사과문을 발표하고 2743만여명 가입자 전원에게 요금 중 하루분에 해당하는 금액을 피해보상 차원에서 지급하겠다고 했지만, 그것은 한달 치 평균 통화요금을 기준으로 계산한 것이 아니라, 기본요금제나 정액요금제 하에서 기본요금과 정액요금을 기준으로 한 보상 기준이라 피해를 겪은 국민들에게는 전혀 제대로 된 보상이 될 수 없는 수준의 것입니다.

라. SK텔레콤은 또 피해 보상 차원에서 가입자 전원에게 월 요금 중 하루분에 해당하는 요금을 감면해주기로 했지만, 위에서 언급했듯이 전체 요금을 기준으로 한 것이 아니라 기본요

금제와 정액요금제 하에서 설정된 기본요금이나 정액요금만을 기준으로 하고 있어, 그 보상 금액이 1인당 최저 360원에서 최대 몇 천원 밖에 되지 않아 큰 문제가 되었습니다. 가입자 확인이 안 된 직접 피해자 560만명에게는 약관상의 손해배상 금액인 '장애 발생 시간의 기본 요금의 6배'보다 많은 10배를 추가로 지급하기로 했지만, 그 역시 몇 천원에 불과해 가입자들의 큰 분노와 반발을 샀던 것입니다.

## 2. SKT의 이번 불통·먹통 사태에 대한 자세한 설명과 문제점

가. 위에서도 언급했듯이 SKT는 기간통신사업자이면서 동시에 시장지배적 사업자로 국민 경제와 국민들의 일상생활에 막대한 영향을 끼치는, 참으로 막중한 소임의 사업자임에도 불구하고, 아래 전기통신사업법상의 의무를 소홀히 하고, 그 책임을 다하지 못한 것이 명백한 상황입니다.

나. SK텔레콤 자체적으로 발표한 자료에 의하면 가입자를 확인하는 모듈(HLR)이라는 장비에 이상이 있었다고 하는데, 이 장비는 통화 상대방의 기지국 위치를 확인해 연결해 주는 역할을 하는 장비인데, 여기에 이상이 생기면 상대방의 소재를 파악하지 못해 먹통 또는 불통 상태가 되는 것입니다. SK텔레콤은 지난 3월 13일에도 한차례 통신장애로 고객들에게 불편을 준 바 있는데, 당시는 무선망과 연동되는 외부 인터넷 장비 오류가 원인이었다고 합니다. 1주일사이에 이런 일이 두 번이나 발생한 것으로 봤을 때, 또 같은 장비와 같은 기술을 사용하는 KT나 LG 유플러스에서는 이런 일이 발생하지 않았는데, SKT에서만 이런 일이 반복되고 있는 것을 봤을 때, SKT의 잘못과 책임은 더더욱 무거워 지는 것입니다. 통신망은 지식정보화 시대에 고속도로망보다도 더 중요한 국가적 인프라인데, 이를 서비스 활성화를 위해 일반 민간 대기업에 맡겨 놓은 것부터가 근본적인 문제라는 지적은 차치하더라도, 이를 통해 민간 이동통신 재벌 3사들은 매년 천문학적인 수익을 보장받고 있고, 여러 가지 특혜도 같이 제공받고 있음에도(독과점 상태에서, 사실상의 담합과 폭리가 용인되고 있고 방송·통신 당국이 늘 이들을 비호하고 있는 것이 결정적인 특혜일 것임) 불구하고 이번 일과 같은 최악의 '불통 사태'를 만들어낸 것에 대해서 철저한 사죄와 제대로 된 배상, 그리고 근본적인 점검과 개선이 있어야 했지만, SKT는 그런 모습을 보이지 않았습니다. 이런 일을 계기로, 통신3사에 대한 정보통신 당국의 관리·점검에서는 문제가 없었는지도 규명되어야 하며, 나아가 통신 당국의 관리·점검 체계도 제고되어야 하며, 보다 근본적으로는 통신서비스의 공공성을 회복하는 대책도 필요할 것입니다.

다1). 실제로 통신업계와 통신 전문가들도 이번 사태에 대해 SK텔레콤의 관리와 투자 소홀이, 사업자의 책무에 대한 해태가 이번 사고의 근본 원인이라고 분석하고 있습니다. 사고는 위에

1) 이 부분에 대한 기술은 경향신문 송진식 기자의 기사를 참조하였고, 통신 전문가들의 견해를 부분적으로 첨가 하였습니다. 이에 대해 자세히 언급된 경향신문 기자의 주소는 아래와 같습니다. 이 부분에 대한 언급은 또 일부 SKT 관계자들도 인정하는 내용이기도 합니다.

[http://news.khan.co.kr/kh\\_news/khan\\_art\\_view.html?artid=201403232130395&code=930201](http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?artid=201403232130395&code=930201)

서 언급한 것처럼 SK텔레콤의 '가입자 확인 모듈 장비(HLR)'가 고장나 발생했지만, 그 장비가 고장날 경우 다른 장비로 업무를 분산해주는 '관리 시스템'마저 작동하지 않은 것이 결정적인 원인이 됐다는 분석입니다. 즉, 가입자 확인 모듈 장비는 가장 핵심적인 통신장비여서 평소 분산 시스템을 잘 관리하는 것이 이동통신사의 기본 중의 기본 업무임에도 불구하고, 고장 가능성을 대비해 가입자 확인 '분산 시스템'을 제대로 갖추지 않아 분산시스템이 작동하지 않은 것이 이번 사태의 결정적인 원인이 되었다는 것인데, 이는 누가보기에든 SK텔레콤의 관리 시스템에 문제가 있고, SKT가 막대한 순이익에도 불구하고 가입자들에 대한 안정적인 서비스를 위한 가장 기본적인 투자나 조치도 소홀히 했다는 것을 의미합니다.

한편, SK텔레콤의 가입자 모듈 확인 장비 자체에도 문제가 있다는 지적도 나옵니다. 경쟁사들은 HLR 1대가 30만~50만명의 가입자를 처리하나, SK텔레콤은 대당 100만명이 넘는 가입자 업무를 처리하고 있다는 것입니다. 이에 대해 한 이동통신업계 전문가는 "대용량으로 '한 방'에 처리할 때 비용이 절감되고 관리 효율은 높지만, 사고가 나면 이번처럼 대규모 피해를 내는 단점이 있다"고 말했다고 합니다. 또, SK텔레콤에 HLR를 독점 공급하는 '텔코웨어'는 최대원 SK그룹 회장의 '사돈기업'인 것으로 알려지고 있습니다. 텔코웨어는 최대원 회장 장인인 노태우 전 대통령의 장남 노재현씨와 노 전 대통령 처조카인 금한태씨가 2000년 설립했고, 노재현씨는 2009년 지분을 모두 매각해 회사에서 손을 뗐고, 현재는 금한태씨가 지분 21.36%를 가진 최대 주주로 되어 있습니다. 이 역시 매우 석연치 않은 대목입니다.

#### 라. 전기통신사업법 조항 검토

아래 전기통신사업법 조항들을 보면, 전기통신사업자들에게만 약관뿐만 아니라 전기통신사업법을 통해 가입자들과 국민들에 대한 다양한 의무와 책임이 명시적으로 부과되어 있지만("전기통신사업자는 그 업무를 처리할 때 공평하고 신속하며 정확하게 하여야 한다" 등), 이번 불통·먹통 사태와 관련하여 SKT는 그런 의무와 책임을 다하지 못했다는 것을 쉽게 파악할 수 있습니다. 그에 따라 전기통신사업법 제 4조와 33조에 의해 가입자들과 국민들에게 당연히 손해배상의 책임을 져야 할 것입니다. 그리고 그 손해는 결코 불가항력이나 천재지변으로 인한 사고가 아니라 막대한 순이익을 거두고 있음에도 불구하고 가입자와 국민에 대한 의무와 기본적 책무를 제대로 다하지 않음으로서 발생한 것이기에 더더욱 막중한 손해배상 책임을 져야 하는 것입니다.

<p>전기통신사업법 제3조(역무의 제공 의무 등)</p> <p>① 전기통신사업자는 정당한 사유 없이 전기통신역무의 제공을 거부하여서는 아니 된다.</p> <p>② 전기통신사업자는 그 업무를 처리할 때 공평하고 신속하며 정확하게 하여야 한다.</p> <p>③ 전기통신역무의 요금은 전기통신사업이 원활하게 발전할 수 있고 이용자가 편리하고 다양한 전기통신역무를 공평하고 저렴하게 제공받을 수 있도록 합리적으로 결정되어야 한다.</p> <p>- 제4조 (보편적 역무의 제공 등)</p> <p>① 모든 전기통신사업자는 보편적 역무를 제공하거나 그 제공에 따른 손실을 보전(補填)할 의</p>
--

<p>무가 있다.</p> <p>- 제32조 (이용자 보호)</p> <p>① 전기통신사업자는 전기통신역무에 관하여 이용자로부터 제기되는 정당한 의견이나 불만을 즉시 처리하여야 한다. 이 경우 즉시 처리하기 곤란한 경우에는 이용자에게 그 사유와 처리일정을 알려야 한다.</p> <p>② 제1항에 따른 의견이나 불만의 원인이 되는 사유의 발생과 이의 처리 지연에 따른 손해의 배상은 제33조에 따른다.</p> <p>- 제33조 (손해배상)</p> <p>전기통신사업자는 전기통신역무의 제공과 관련하여 이용자에게 손해를 입힌 경우에는 배상을 하여야 한다. 다만, 그 손해가 불가항력으로 인하여 발생한 경우 또는 그 손해의 발생이 이용자의 고의나 과실로 인한 경우에는 그 배상책임이 경감되거나 면제된다.</p>
---

#### 4. 이번 사태 관련 SKT 보상 조치의 문제점에 대한 자세한 설명과 국민들의 요구 사항

가. SK텔레콤의 이번에 SK텔레콤 가입자에 한해서, 일부 소비자에게만 기본요금 또는 정액요금제의 8%를 보상하겠다는 방침은 1)당일 대리기사, 퀵서비스 노동자, 핸드폰으로 주문받아 일하는 중소기업(떡거리 배달, 꽃 배달 등) 등 큰 피해를 겪은 국민들에게는 전혀 적절한 보상이 될 수 없으며(하루 일당을 날린 것에 비하면), 2)또 예상치 못한 낭패를 겪은 일부 소비자들에게도 적절한 보상이 될 수 없음에도 불구하고, 3)일방적으로 보상 기준을 설정하고 공표하여 이를 사실상 강제하고 있으며, 4)그것마저도 한달치 평균 요금을 기준으로 한 것이 아니라 기본요금제 및 정액요금제 하에서 설정된 기본요금이나 정액요금만을 기준으로 하고 있고, 5)또한 SK텔레콤 가입자는 아니지만 SK텔레콤 가입자와의 연락이 절실했던 KT나 LG유플러스 가입자들의 피해나 선불요금제 가입자들의 피해는 완전히 외면하는 문제가 있어서, 전체적으로 국민들의 분노와 실망이 매우 컸습니다. 이에 통신소비자협동조합, 전국대리기사협회, 한국퀵서비스협동조합, 한국대리운전협동조합, 참여연대, 금융소비자연맹, 이동통신피해자연대, 전국'을'살리기비대위 등 소비자·시민·중소상공인 단체들이 대리기사, 퀵서비스 노동자, 택배기사, 이동통신 가입자 등을 모아 지금까지 적극적으로 이번 사태에 대응을 전개하고 있습니다. 앞으로도 SKT에 제대로 된 배상과 성의있는 조치, 진심으로 국민들에게 사과하고 확실한 재발방지 대책을 요구하는 일을 계속 진행할 예정입니다.

나. 지난 3.20일의 SKT 불통 사태의 문제점을 정리하면 다음과 같습니다.

- 지난 3월 20일(목) 저녁, 2700만 명 이상이 가입한 국내 최대의 통신업체 SK텔레콤에서 통신장애가 발생해서 수많은 이용자들이 불편을 겪었습니다. SK텔레콤은 이동통신 3사의 독과점 구조의 정점에서 폭리를 취하고 있다는 의혹을 받아온, 시장지배적 사업자임. 그런데 더 큰 문제는 이번 일이 처음이 아니라는 점.(SK텔레콤은 2013년 기준으로, 연간 매출 16조 6,021억

원, 영업이익 2조 111억원, 순이익 1조 6,095억원을 기록하고 있는, 전문학적인 수익을 거두어들이고 있는 회사임)

- SK텔레콤 자체적으로 발표한 자료에 의하면 가입자를 확인하는 모듈(HLR)이라는 장비에 이상이 있었다고 시인함. 이 장비는 통화 상대방의 기지국 위치를 확인해 연결해 주는 역할을 하는 장비인데, 여기에 이상이 생기면 상대방의 소재를 파악하지 못해 먹통 또는 불통 상태가 된다고 함.

- SK텔레콤은 지난 3.13일에도 한차례 통신장애로 고객들에게 불편을 준 바 있음. 당시는 무선망과 연동되는 외부 인터넷 장비 오류가 원인이었다고 하는데, 1주일사이에 이런 일이 두 번이나 발생한 것임. 앞으로 SKT의 공식적인 입장발표를 더 들어 봐야 알겠지만, 같은 장비와 같은 기술을 사용하는 KT나 LG유플러스에서는 이런 일이 발생하지 않았는데, SKT에서만 이런 일이 반복되고 있는 것임.

- 통신망은 지식정보화 시대에 고속도로망보다도 더 중요한 국가적 인프라인데, 이를 서비스 활성화를 위해 일반 민간 대기업에 맡겨 놓은 것부터가 근본적인 문제임. 이를 통해 민간 이동통신 재벌 3사들은 매년 천문학적인 수익을 보장받고 있고, 여러 가지 특혜도 같이 제공받고 있음에도(독과점에서, 사실상의 담합과 폭리가 용인되고 있는 것이 결정적인 특혜일 것임) 불구하고 이번 일과 같은 최악의 '불통 사태'를 만들어낸 것에 대해서 철저한 점검과 개선이 있어야 할 것임. 차제에 통신3사에 대한 정보통신 당국의 관리·점검에서는 문제가 없었는지도 규명해야 하며, 나아가 통신 당국의 관리·점검 체계도 제고되어야 하며, 보다 근본적으로는 통신서비스의 공공성을 회복하는 대책도 필요할 것임.

- SKT 약관에는 고객 책임 없이 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하면 원칙적으로 기본료와 부가사용료의 6배에 해당하는 금액을 최저 기준으로 손해배상 받을 수 있도록 규정돼 있는데, SKT는 이보다 많은 10배를 보상키로 했다고 밝혔음. 또 직접적으로 장애를 겪지 않았더라도 전체 고객에 대해 일괄적으로 월정요금(기본료 또는 월정액) 중 1일분 요금을 빼주기로 했고, 배상금액은 다음 달 요금에서 자동 차감된다고 함. 그렇게 해서, 직접적인 피해를 본 가입자라면 54정액요금제(부가세 제외 정액요금 54,000원 요금제) 기준으로 4,355원, 3월 통신 요금의 8%가량을 감면받게 되고, 직접적인 장애를 겪은 고객 외 가입자에게도 일괄적으로 한달 요금(기본료 또는 월정액)의 하루치 요금을 감액 조치하겠다고 밝혔으나, 이는 턱없이 부족한 금액이라 할 것임. 예를 들면, 대리기사들이 가장 일을 많이 할 시간대인 6시부터 12시까지 거의 6시간동안 일을 전혀 하지 못한 분들이 많은데, 평소 그 정도의 시간대면 전업 대리기사나, 능숙한 대리기사들은 10~12만원 안팎의 소득을 올릴 수 있고, 회사 측에 내는 돈을 제하고도 6~8만원 정도의 수익을 거둘 수 있었는데, 4,355원을 보상한다는 것은 전혀 받아들일 수 없는 조치인 것임. 또 SKT 가입자들에게만 보상을 해주되, 그것도 어떠한 사회적 협의나 소비자들과의 의논 없이 일방적으로 보상 기준을 선포하고 강제로 적용하는 것

도 문제임. 당일 SKT가입자 중에는 본인의 번호가 결번으로 나오고, 귀중한 연락이 수십 번의 시도로도 무산이 되어 큰 피해를 입었다는 다종다양한 피해 사례들이 속속들이 드러나고 있음. 그렇게 개개인의 피해 간에 편차가 있으므로 SKT는 피해자들 상황에 맞는 적절한 배상을 했어야 했음에도 이를 사실상 거부했음.

- 또한 SKT의 통신장애로 인해 SKT 가입자뿐만 아니라 SKT 가입자와 통화하려고 했던 타 통신사 고객들까지 전국민이 큰 불편을 겪었고 정신적, 물질적 손해를 보게 되었다는 점임 (KT, LG유플러스, 알뜰폰 가입자들까지), 또한, 단순히 통화를 못했다는 점에 대한 배상뿐만 아니라 이로 인해 각 개인 개인마다 파생된 특별한 경제적, 정신적 손해를 어떻게 해야 할 것인가의 문제를 경우에 따라서는 매우 클 것인데, 이런 점에 대한 고려나 보상책이 제시되지 않은 것이 문제임. 즉, SKT에서 발표한 보상대책을 보면, 타 통신사 사용자에게 대한 보상 방안이 전혀 마련되어 있지 않음.

- 그래서 당시 참여연대 민생희망본부 등은 SKT에 피해 당사자 단체, 소비자단체들과 함께 '사회적 교섭'을 실시할 것을 제안하고 있음. SKT는 지금까지의 보상 기준과 조치가 이치에 맞지 않으며, 매우 미흡하다는 것을 인정하고, 하루 빨리 보다 적극적인 보상 기준과 조치를 마련해야 한다는 취지였으나 SKT는 이 역시 받아들이지 않음. 예를 들면, 특별한 피해 집단에게는 특별한 보상을 위한 교섭을 실시하고, SKT 가입자 중에서도 보상기준 이상의 피해를 호소하는 이들에게는 '일정한 접수 기간'을 설정해 피해 접수를 받고 합리적인 심사 과정을 거쳐야 할 것이며, 당일 SKT 가입자들에게 여러 차례 연락을 시도했다가 낭패를 본 타 통신사 가입자들에게도 SKT 가입자들과 비슷한 최소한의 보상도 적극 강구해야 한다고 제안했으나 이런 점들이 모두 받아들여지지 않은 것임. (평상시 타사 가입자들도 SKT에 전화를 할 때, SKT가 타사로부터 접속료를 징수하고 있다는 것도 감안해야 한다는 얘기도 했음)

## 5. 우리 국민들의 피해와 손해배상 청구

가. 위에서도 설명한 것처럼, SKT 약관에는 고객 책임 없이 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하면 원칙적으로 기본료와 부가사용료의 6배에 해당하는 금액을 최저 기준으로 손해배상 받을 수 있도록 규정돼 있는데, SKT는 이보다 많은 10배를 보상키로 했다고 밝혔고, 또 직접적으로 장애를 겪지 않았더라도 전체 고객에 대해 일괄적으로 월정요금(기본료 또는 월정액) 중 1일분 요금을 빼주겠다고 밝혔고, 실제로 배상금액은 다음 달 요금에서 자동 차감되었지만, 이는 턱없이 부족한 금액이라 할 것입니다.

나. 이번 공익소송의 청구 금액은 당일 실제 일을 한 사람들로서 그것이 입증 가능하고, 또 평균 일 수입과 주문 통계 등이 충분히 전산 상으로 입증이 가능하다는 점, 그리고 최고 금액이 아니라 다른 날의 평균 수입을 고려하여 합리적으로 산정하였다는 점을 적극 고려해 주시기 바라며, 일반 통신 가입자들 중에서도 SKT의 보상 기준에 만족하는 이들을 제외하고,

그 보상기준 이상의 특별한 피해와 손해를 주창하는 이들을 중심으로 위자료를 청구하되, 그 위자료마저도 통상의 비슷한 사건의 청구금액이나 법원이 실제로 인정한 금액의 경우를 감안하여 합리적으로 청구하였습니다.

## 6. 결 론

따라서 SKT는 전기통신사업법과 사회 상규, 국민적 기대를 위반하여 국민들에게 다종다양한 큰 피해와 고통을 주었기에 경제적 손해배상 및 정신적 피해배상(위자료)을 해주어야 할 의무가 있는 것입니다.

### ○ 별첨 2 : 당시 대리기사모임의 성명서

대리기사 업무 마비, SK텔레콤은 즉각 책임져라

2014년 3월 20일, SK텔레콤은 저녁 6시 이후부터 자정무렵까지 휴대전화의 통신 장애를 일으켰고 이로 인해 수많은 이용자들이 불편을 겪었다.

SK텔레콤은 2743만명의 가입자에, 국내 이동시장 점유율 50%가 넘는 시장 지배적 사업자다. 가입자가 가장 많이 있는 서울 도심 한복판에서 국내 최대 이동통신사의 휴대전화 서비스가 5시간 넘게 '먹통'이 되는 초유의 사태가 발생한 셈이다. 이번 사고로 얼마나 많은 가입자들이 통화 장애를 겪었는지조차 아직 파악되지 않고 있다.

피해를 본건 SK텔레콤 가입자들만이 아니다. KT와 LG유플러스 역시 통신의 특성상 상호 연쇄반응의 불통현상이 발생함으로써, 타통신회사 가입 이용자들도 마찬가지로 피해를 입었다. 통신 장애가 발생한 동안 국내 이동통신가입자 대부분이 불편을 겪는 '통신 대란'이 발생한 것이다.

통신 두절 수입 두절, 대리기사 피눈물을 책임져라

특히나 우리 대리기사들이 입은 피해는 단순한 통신두절과 불편의 문제만이 아니다. 스마트폰의 어플을 통해 운행 오더를 잡고 생계를 유지하는 대리기사들은 가장 업무가 활발한 시간대에 운행을 하지 못함으로써, 하루 일당이 몽땅 날라간 꼴이 되었다. 대리운전 주문을 받지 못한 것은 물론, 이미 확정된 오더조차도 고객과 연락이 안되어 받을 동동 구르고 헛된 고생만 하다가 시간을 다 보낸 것이다.

비유하건데, 가게의 문이 잠겨있어 장사를 못한 꼴인 것이다. 늦은 시간까지 귀가하지 못한 채 고통을 겪은 대리운전 고객들의 피해는 또 누가 책임 질 것인가.

그렇잖아도 터무니없는 가격에, 말라만 가는 일거리, 대리운전업자들의 무도한 횡포에 시달리는 우리 대리기사들에게 이 무슨 날벼락이란 말인가. 이 늦은 밤에 몇푼이라도 벌겠다고 밤거리에 나온 대리기사, 그들이 왜 이런 고통과 원통함을 안고 맥없이 집으로 돌아가야 한단 말인가.

SK텔레콤은 당장 책임져야 한다. 대리기사들에게 깊이 사과하고, 그들이 당한 고통을 덜어줘야 한다. 그들의 손아귀에 움켜쥔 원한을 풀어줘야 한다. 이에 전국대리기사협회는 다음과 같이 SK텔레콤에 촉구한다.

- 통신 장애 사과하고 즉시 보상하라
- 업무마비, 수입 단절, 책임지고 보상하라

전국대리기사협회는 이 시간 이후 SK텔레콤 측에 위와 같은 입장을 공식 전달하고, 모든 법적, 사회적 대책을 세워나갈 것이다. SK텔레콤은 한시라도 빨리 대기업의 사회적 책임에 걸맞는 성의 있는 조치를 취할 것을 촉구한다. 2014. 3.21/전국대리기사협회

○ 별첨 3 : 공익소송 소장

사 건 손해배상  
원 고 최인숙 외 22명(총23인)  
피 고 에스케이텔레콤 주식회사

소 장

2014. 8. 25.

원고들 소송대리인  
변호사 한범석

전화 : 032-323-9466 팩스: 032-323-9469

서울중앙지방법원 귀중

## 소 장

원 고 별지 목록 1. 기재와 같음

피 고 에스케이텔레콤 주식회사

대표이사 하성민

손해배상 청구의 소

## 청 구 취 지

1. 피고는 별지 목록 1. 기재 각 원고들에게 별지 목록 2. 기재 손해액란 금원 및 이에 대한 이 사건 소장 부분 송달 다음날부터 다 갚는 날까지 연 20%의 비율에 의한 금원을 지급하라.
  2. 소송비용은 피고의 부담으로 한다.
  3. 제1항은 가집행 할 수 있다.
- 라는 판결을 구합니다.

## 청 구 원 인

### 1. 당사자의 관계

피고 주식회사는 이동전화서비스를 제공하는 사업자이고 원고들은 피고와 이동통신서비스 계약을 체결한 자입니다.

### 2. 손해배상책임의 성립

가. 우리나라 사회에서 이동통신서비스는 전파라는 공공재를 통하여 이루어지고 있으며 2000년대에 이르러서는 유선전화보다도 더 국민의 삶에 필수적인 의미를 갖는 서비스이자 기본적인 의사소통수단으로서 위치를 확보하고 있습니다. 2013. 8월말 이동전화 가입자 수는 5,415만 명입니다. 원고들은 피고와 이동통신서비스에 관한 약정을 체결하고 이동통신서비스를 이용하고 이에 대한 반대급부로서 매월 기본료, 사용료 등을 지급하고 있습니다.

나. 피고는 2014. 3. 20. 18시부터 23시 40분까지 대하여 피고의 '가입자 확인모듈(HDR)2'

의 문제로 인하여 피고의 이동통신서비스 가입자들 중 원고들을 포함한 약 560만 명의 이용자들이 이용하는 이동통신의 송·수신서비스가 안 되는 장애를 발생시켰습니다. 2014. 3. 20. 18시경 위 이용자들에게 전화를 걸면 “결번(없는 번호)”이라고 나오거나 아무런 신호음이 없이 전화가 끊기는 등 이동통신장애 현상이 발생하였습니다. 이에 관하여 피고는 일부 이용자들에 대한 이동통신서비스 장애 사실을 인정하였으며 이로 인하여 이동통신서비스를 사용하지 못한 가입자들에게 손해를 배상하겠다고 자인하였습니다(갑 제3호증 내지 제4호증 참조) 2014. 3. 20. 위 장애로 인하여 이동통신서비스를 사용하지 못한 가입자들에게 2014. 4월 요금 청구 시 ‘장애 보상’이란 명목으로 요금을 감면한 사실이 있습니다. 원고들은 2014. 3. 20. 피고의 위 장애로 인하여 이동통신서비스를 사용하지 못한 자들입니다.

다. 기간통신사업자인 피고는 이동통신서비스를 이용하고자 하는 자와 인가받은 이용약관으로 이동통신서비스 제공계약을 체결을 하고 있습니다. 피고의 이용약관에서는 장애로 인한 손해배상에 관하여 아래와 같이 규정하고 있습니다(갑 제1호증 참조).

제 33 조 (손해배상의 범위 및 청구)

①고객의 책임 없는 사유로 서비스를 이용하지 못하는 경우에 그 뜻을 회사에 통지한 때와 회사가 서비스를 이용하지 못하는 상황을 안 시간 중 빠른 시간을 기준으로 하여 3시간이상 서비스를 제공 받지 못하거나 또는 1개월 동안의 서비스 장애발생 누적시간이 6시간을 초과할 경우에는 **서비스를 제공받지 못한 시간에 해당하는 기본료와 부가사용료의 6배에 상당한 금액을 최저 기준으로 하여 고객의 청구에 의해 협의하여 손해배상을 합니다.**

②회사가 이용자로부터 서비스를 이용하지 못한 사실을 통지 받은 경우에는 서비스 재개를 위해 가능한 조치를 취해야 하며, 서비스를 다시 이용할 수 있게 된 경우 이 사실을 이용자에게 통지하여야 합니다.

③회사는 상기의 규정에도 불구하고 다음 각 호의 1의 사유를 입증하는 경우에는 요금감면 또는 손해배상 책임이 감면될 수 있습니다.

1. 전시, 사변, 천재지변 또는 이에 준하는 국가비상사태 등 불가항력으로 인한 경우
2. 전파의 직진 및 회절 특성에 따른 예측할 수 없는 음영지역 추가발생 등과 기술진보에 따라 불가피하게 장비의 성능개선이 필요한 경우 등 전기통신서비스의 특성상 불가피한 사유로 서비스제공이 불가능한 경우
3. 고객의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 경우
4. 제휴 금융기관 등의 귀책사유로 발생한 경우

④회사는 이용자가 서비스를 이용할 수 없다고 통지한 일자 및 시간, 서비스 재개를 위한 회사의 조치내역과 서비스 재개시점에 관한 사실을 기록할 수 있도록 시스템을 구축하거나 별도의 이용자불만 접수 및 처리대장을 비치, 관리합니다.

라. 따라서 피고는 원고들이 이동통신서비스를 이용하지 못함으로 인하여 발생할 손해를 원고들에게 배상할 책임이 있습니다.

2) 가입자 확인모듈(HDR)은 가입자가 보유하고 있는 단말기가 무엇이고 어디에 위치해 있는지를 관리하는 시스템이라고 합니다.

### 3. 손해배상의 범위

#### 가. 휴업손해

원고들 중 정00, 유00, 명00, 양00, 김00, 강00, 김00, 김00, 안00는 대리운전기사로 근무하는 자들입니다. 대리운전기사는 고객으로부터 대리운전기사가 필요하다는 연락을 받은 회사가 그 정보를 회사시스템에 입력하면 이동통신을 이용하여 스마트폰 앱으로 이를 확인하고 선택을 한 후에 고객을 찾아가서 운전을 해주고 이에 대한 대가를 지급받습니다. 이러한 점에서 대리운전기사에게 이동통신서비스는 영업을 위한 너무나도 중요하다고 할 것입니다. 위 원고들은 피고의 이동통신서비스 장애로 인하여 2014. 3. 20. 18시경부터 회사에서 입력한 고객의 요청정보를 확인하기 위한 프로그램에 접속하지 못하여 전혀 영업을 할 수 없었으므로 이로 인한 손해가 발생하였습니다. 위 원고별 구체적인 손해액은 추후 입증하도록 하겠습니다.

#### 나. 위자료

(1) 이동통신서비스는 현대인들에게 삶에 필수적인 의미를 갖는 서비스이자 기본적인 의사소통수단이 되고 있습니다. 많은 이들이 이동통신서비스를 이용하여 주변인들과 소통하고 있으며 자신에게 필요한 여러 가지 정보를 확인하고 업무에도 적극적으로 활용하는 등 사회생활에 밀접한 관련이 있습니다. 이와 같은 이동통신을 서비스가 중단되는 경우 현대인들은 사회와 갑자기 단절됨으로 인하여 불안감이 발생하게 되며 중요한 연락을 하거나 또는 받지 못하게 되고 업무를 하는데 불편함을 겪는 등 곤경에 처하게 됩니다.

(2) 원고들 중 위 대리운전기사업을 하는 정00, 유00, 명00, 양00, 김00, 강00, 김00, 김00, 안00는 피고의 장애로 인하여 이동통신서비스를 이용할 수 없게 되자 본인들의 휴대전화기가 고장이 난 것으로 오인하고 피고의 대리점을 방문하여 고장여부를 확인하였습니다. 위 원고들은 장애가 해소될 것이라는 피고의 답변을 믿고 거리에서 수 시간 동안 계속 휴대전화만을 바라보면서 기다렸습니다. 그러나 조만간 해결될 것이라는 피고의 주장과는 달리 이동통신 서비스 장애는 6시간이 지나도록 해결되지 않았으며, 위 원고들은 거리를 방황하다가 결국 지쳐서 집으로 들어갈 수 밖에 없었습니다. 대리운전기사로 하루하루 벌어서 겨우 생계를 유지하는 원고들로서는 계속 이런 상황이 지속되어 영업을 못하게 되는 것은 아닌지 불안감에 너무나도 큰 정신적인 고통을 받았습니다.

(3) 원고 중 김00은 이 사건 장애 발생 당일에 퇴근 후에 서로 연락을 하여 친구들을 만나기로 약속을 하였으나 피고의 이동통신서비스 장애로 인하여 연락도 할 수 없게 되자 김00의 잘못이 아니었음에도 약속을 어길 수 밖에 없었습니다. 김00은 다음 날 친구들에게 다시 연락을 하여 약속을 지키지 못한 것에 대하여 일일이 설명하고 사과를 하였습니다. 이러한 과정에서 김00은 피고의 장애로 인하여 정신적인 고통을 받았습니다.

(4) 원고 중 노00는 광고회사에 근무하는 자로서 이 사건 장애 발생 당일 저녁에 고객에게 광고에 관하여 설명하기 위하여 지방으로 출장을 가는 중이었습니다. 노00는 겨우 어렵게 고객을 만났으나, 만나자마자 고객으로부터 전화를 왜 받지 않았는지에 대하여 불평을 들었으며 이에 대하여 수차례 사과를 하여야만 했습니다. 또한 피고의 장애로 인하여 수시로 확인해야 하는 업무상 메일과 상사에게 지시사항을 확인하여야 하였음에도 이를 할 수 없어서 업무를 진행하는데 큰 불편을 겪었으며 이로 인한 정신적인 고통을 받았습니다.

(5) 원고 중 박00은 이 사건 장애 발생 당일에 회사 업무와 관련한 중요한 약속이 있어서 지하철로 이동하던 중, 몇 가지 중요한 확인할 사항을 확인하기 위하여 전화통화를 계속하여 시도하였으나 통화를 할 수 없었습니다. 박00은 본인의 휴대전화가 수신 및 발신 모두 되지 않자 이를 지하철 내 통신장애로 알고 약속시간에 늦음에도 불구하고 이를 확인하기 위하여 지하철에서 내렸습니다. 이로 인하여 박00은 시간이 지연되어 약속에 늦었으며 약속한 이에게 사과를 할 수 밖에 없었습니다. 위와 같은 일로 인하여 박00은 업무처리에 불편함을 겪고 고객에게 사과하고 약속에 늦어 신뢰를 잃는 등 정신적인 고통을 받았습니다.

(6) 원고 중 신00, 이00, 전00는, 위 김00, 박00 등과 마찬가지로 이 사건 장애 발생 당일에 자신들의 잘못이 아닌 피고의 장애로 인하여 약속한 이들과 연락이 되지 못하여 약속장소에서 약속한 이들을 찾기 위하여 상당한 시간 동안 방황을 하였으며, 어쩔 수 없이 전혀 모르는 이들에게 휴대전화를 빌려달라고 부탁을 할 수 밖에 없었습니다. 또한 신00, 이00, 전00은 본인을 휴대전화를 꺼내서 전화번호를 확인하면서 전화를 거는 이상한 행동을 하는 모습을 보여주는 등 피고의 장애로 인하여 불안감을 느끼고 정신적인 고통을 받았습니다.

(7) 원고 중 조00는 평소에 퇴근 시 집이 마을버스 연결이 불편한 곳에 위치하여 집 인근에서 퇴근하는 남편과 연락을 하여 만나서 귀가하였습니다. 그러나 조00는 이 사건 장애 발생 당일 피고의 장애로 인하여 남편에게 연락을 할 수 없었으며 그래도 혹시나 하는 마음에 평소 남편을 자주 만나던 곳에서 기다렸으나 만날 수 없었습니다. 결국 조00는 포기하고 결국 마을버스를 수차례 환승하며 평소와 달리 힘들었으며 늦게 귀가할 수 밖에 없었습니다. 이로 인하여 조00는 본인의 잘못이 아님에도 갑자기 발생한 피고의 장애로 인하여 불편함을 겪으면서 힘들고 화가 나는 등 정신적인 고통을 받았습니다.

#### 4. 결론

피고는 위와 같은 손해를 원고들에게 가하였으므로 이를 배상할 의무가 있습니다. 따라서 피고는 원고들에게 별지 목록 2. 기재 손해액란 금원 및 이 사건 소장 부분 송달 다음날부터 다 갚는 날까지는 소송촉진 등에 관한 특례법 소정의 연 20%의 비율에 의한 지연손해금을 지급할 의무가 있습니다.

### 입 증 방 법

- |                          |                            |
|--------------------------|----------------------------|
| 1. 갑 제1호증                | 이동전화 이용약관                  |
| 1. 갑 제2호증의 1             | 이동전화서비스 신규계약서              |
| 1. 갑 제2호증의 2             | 단말기 할부매매 계약서               |
| 1. 갑 제2호증의 3             | 요금할인제도 가입 신청서              |
| 1. 갑 제3호증                | 서비스 장애 관련 공지(에스케이텔레콤 주식회사) |
| 1. 갑 제4호증의 1,2,3,4,5,6,7 | 각 신문기사                     |

### 첨 부 서 류

- |                          |      |
|--------------------------|------|
| 1. 위 입증방법                | 각 1부 |
| 2. 법인등기부등본(에스케이텔레콤 주식회사) | 1통   |
| 3. 소송위임장                 | 1통   |

2014. 8. .

위 원고들의 소송대리인 변호사 한범석(인)

서울중앙지방법원 귀중

별지 1. 원고와 원고별 손해액

원고별 손해액

번호	원고명	손해액	비고
1	정 0 0	200,000원	
2	유 0 0	200,000원	
3	명 0 0	200,000원	
4	양 0 0	200,000원	
5	김 0 0	200,000원	
6	강 0 0	200,000원	
7	김 0 0	200,000원	
8	김 0 0	200,000원	
9	안 0 0	200,000원	
10	김 0 0	100,000원	
11	노 0 0	100,000원	
12	박 0 0	100,000원	
13	신 0 0	100,000원	
14	이 0 0	100,000원	
15	전 0 0	100,000원	
16	조 0 0	100,000원	
17	강 0 0	100,000원	
18	고 0 0	100,000원	
19	박 0 0	100,000원	
20	서 0 0	100,000원	
21	조 0 0	100,000원	
22	최 0 0	100,000원	
23	최 0 0	100,000원	