

유익한 정보

무료 혹은 할인 가격에 제공되는 휴대폰은 보통 1년에서 2년의 장기 가입 계약이 따릅니다. 만약 여러분이 업체를 변경할 경우 새 휴대폰을 구입해야 합니다.

여러분의 통화 형태에 가장 알맞는 플랜을 찾는 것으로 돈을 절약할 수 있습니다. 월 통화 시간, 하루 중 통화 시간대, 그리고 전화를 사용하는 장소 등을 고려하십시오. 여러분이 이미 휴대폰을 소유하고 있다면 지난 요금

고지서를 찾아서 월 전화 사용량을 확인해 보십시오.

선불 휴대폰 통화 플랜은 통화 시간을 미리 구입하는 것을 가능하게 합니다. 선불 플랜의 분당 통화 요금이 월 통화 플랜에 비해 비싼 경향이 있지만 선불 서비스는 계약 만료 전 해지시 내야하는 벌금이 없으며 사용 시간 초과에 의한 추가 요금 부담을 방지할 수 있습니다. 선불 휴대폰 서비스는 가입이 쉬우며 신용 조회나 보증금을 요구하지 않습니다.

휴대폰 플랜에 가입하려고 할때 다음 사항들을 결정하십시오:

- 여러분이 휴대폰을 가장 많이 사용하게 될 지역에서 얼마나 넓은 지역을 추가 요금없이 커버하는지의 여부.
- 얼마나 많은 통화 시간이 플랜에 포함돼 있는지와 언제든지 사용 가능한 통화 시간(anytime minutes)이 적용되는 시간대.
- 월 통화 시간 이상 사용할 경우 적용되는 분당 추가 요금.
- 로밍과 장거리 전화를 위한 추가 요금.
- 플랜과 업체 변경시 현재 휴대폰 번호(혹은 가정용 유선전화 번호) 이전 가능 여부.
- 서비스 가입 계약이 얼마나 길고 가입 계약이 만료되기 전에 해지할 경우 어떻게 되는지의 여부.
- 서비스가 시작된 후 몇일 안에 계약을 취소해야 벌금을 내지않게 되는지와 가입 수수료의 환불 가능 여부.
- 가입 계약이 만료되기 전에 해지할 경우 부담해야 할 비용.

인터넷 전화(VoIP)

고속 인터넷(DSL 혹은 케이블)을 통해 인터넷 전화(VoIP) 서비스를 제공하는 많은 인터넷과 케이블 회사들이 유선전화 서비스를 이용하는 고객들을 끌어 들이기 위해 노력하고 있습니다. 인터넷 전화는 연결 상태가 좋은편이며 일반 유선전화 서비스에 비해 저렴한 경우도 있습니다. 어떤 인터넷 전화 업체들은 TV, 인터넷, 그리고 전화를 통합한 번들 혹은 팩케지 서비스를 제공해 이러한 통합 서비스에 가입하는 고객들에게 추가 요금 절약 효과를 가져다 줍니다.

인터넷 전화 서비스 플랜은 보통 월 고정 요금으로 미 대륙내에서 무제한 단거리 지역과 장거리 통화를 제공합니다. 플랜 요금은 업체간의 많은 차이를 보입니다. 거의 모든 플랜이 발신자 번호 표시기(Caller ID), 음성

사서함(voicemail), 그리고 통화중 대기(call waiting)를 추가 요금없이 기본적으로 포함하고 있습니다. 대부분의 업체들은 인터넷을 통해 통화와 요금 내역을 확인할 수 있게 합니다. 팩스 전용 전화선이 필요하지는 않지만 상대적으로 많은 팩스를 보내고 받을 경우 팩스 지원 기능이 있는 인터넷 전화 서비스를 선택하십시오.

인터넷 전화 서비스 업체들은 유선전화와 휴대폰 업체들과 같이 가입비, 세금, 그리고 번호 검색 연결(directory assistance)과 같은 서비스에 추가 요금을 부과합니다.

여러분은 또한 장비(공유기(router), 어댑터, 그리고 연결선) 구입 비용과 우송료를 부담해야 합니다.

휴대폰 서비스와 같이 일반적으로 여러분이 인터넷 전화 서비스 계약을 2주에서 4주내에 해지할 경우 벌금을 내지 않아도 됩니다. 만약 여러분이 계약을 해지할 경우 장비를 반납해야 합니다. 벌금없이 계약을 해지할 수 있는 기간을 놓쳤을 경우 여러분이 계약 해지 비용을 부담해야 할 경우도 있습니다.

국제 전화

여러분은 일반 장거리 전화 회사를 통한 집 전화, 선불 전화 카드, 다이얼 어라운드 번호(dial-around number), 혹은 콜백 서비스(callback service) 등을 이용해 국제 전화를 걸수 있습니다. 여러분이 어떤 형태의 할인 요금 플랜이나 인터넷 전화 서비스를 가지고 있지 않을 경우 집 전화를 이용한 국제 전화는 많은 요금 부담을 가져다 줍니다. 국제 전화를 걸기 전에 분당 요금과 별도 부과 요금을 비교해 보십시오.

만약 여러분이 컴퓨터나 휴대폰을 이용해 인터넷을 사용할 수 있다면 국제 전화를 무료 혹은 아주 저렴한 요금으로 걸수 있습니다. 요금과 플랜은 서비스와 통화 방식(예로 컴퓨터에서 컴퓨터로 가는 방식 대 컴퓨터에서 전화로 가는 방식)에 따라 많은 차이가 있습니다.

어떤 휴대폰 업체는 여러분의 휴대폰을 미국 밖에서 사용하는 것을 가능하게 합니다. 미국을 벗어난 지역에서 여러분의 휴대폰 사용을 원할 경우 휴대폰 서비스 업체에 문의하십시오. 해외에서 휴대폰을 사용할 경우 로밍에 대해 부과되는 추가 요금이 매우 높을 수 있기 때문에 반드시 비용에 대해 문의하십시오.

지원과 정보

여러분의 전화 요금 고지서에서 잘못 부과된 요금이 없는지 확인해 보십시오. 잘못된 요금 부과를 발견할 경우 즉시 서비스 업체에 연락하십시오. 여러분의 이의 제기가 해결되지 않을 경우 다음 기관에 연락하십시오:

단거리 지역(local)/주간(interstate) 서비스

여러분이 거주하는 주의 공공시설 위원회(www.naruc.org 를 검색해 보십시오.) 혹은 법무 장관에게 연락하십시오. 또한 여러분의 지역 전화번호부의 정부 부서 섹션에서 연락처를 찾을 수 있습니다.

장거리(long distance)/주간(interstate)/휴대폰

연방 통신 위원회(Federal Commucation Commission, FCC) 전화: 888-225-5322 (888-835-5322 TTY) 웹사이트: www.fcc.gov/cgb/complaints.html 이메일: fccinfo@fcc.gov

소비자 보호 기관

연방 통상 위원회(Federal Trade Commission, FTC) 전화: 877-382-4357 (888-835-5322 TTY) 웹사이트: www.ftc.gov

소비자 행동(Consumer Action)

www.consumer-action.org

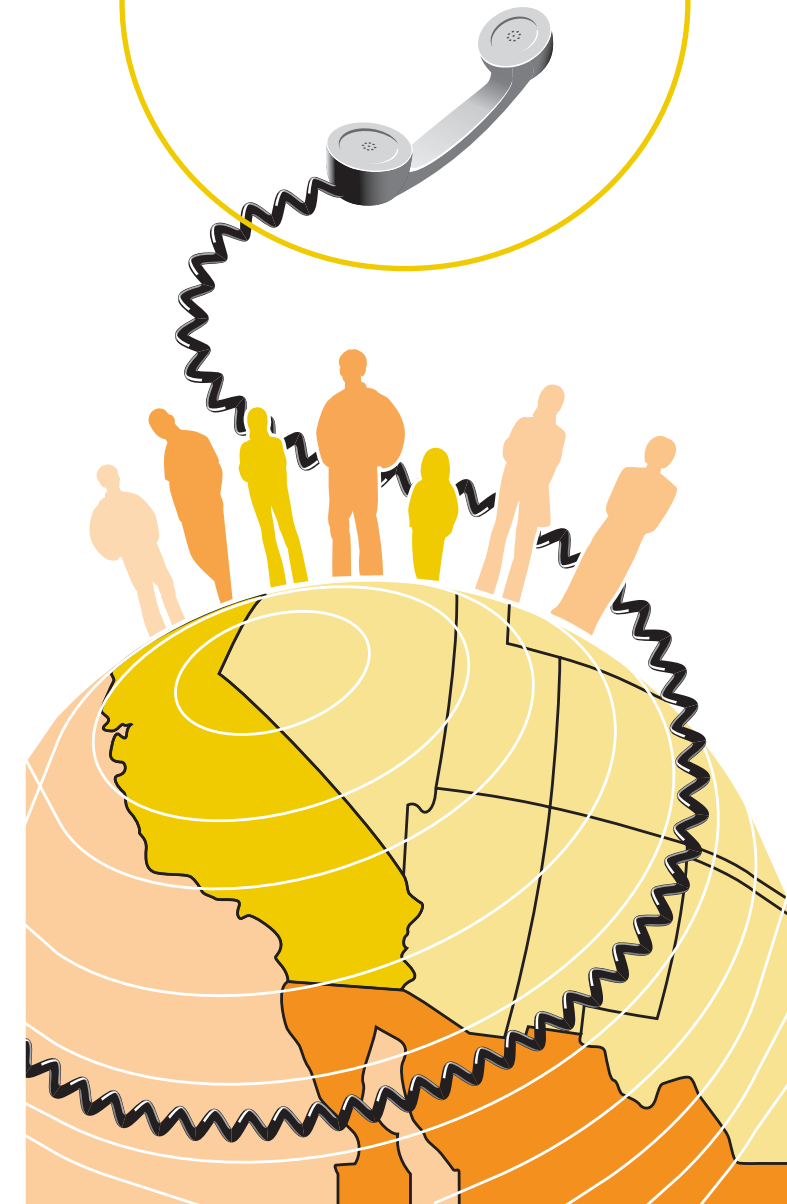
221 Main Street, Suite 480
San Francisco, CA 94105
전화: 415-777-9635
이메일: hotline@consumer-action.org

소비자 행동의 핫라인(hotline)은 법적인 문제를 제외한 무료 상담과 추천을 영어, 스페인어, 그리고 중국어로 제공합니다.

이 책자는 소비자 행동이 AT&T와 제휴해 발행했습니다. © 2007

선택은 여러분의 것입니다

여러분에게 적합한 전화 서비스의 선택



가족과 친구들과의 연락, 비상시 도움 요청, 혹은 인터넷 연결 등과 같이 전화 서비스가 필요한 여러가지 이유가 있습니다. 전화 서비스가 여러분에게 단순한 편의를 위한 것이든 필수적인 것이든 여러분은 가장 저렴한 요금으로 최상의 서비스를 원할 것이며 여러분이 사용하지 않는 서비스에 대해 요금을 내지 않도록 주의하십시오.

몇년 전만해도 전화 서비스의 종류가 많지 않았습니다. 요즘은 많은 업체들이 다양한 종류의 전화와 통신 방법과 요금 체계를 제공합니다. 많은 사람들이 한가지 이상의 전화 서비스를 사용하고 있습니다. 처음으로 휴대폰을 구입하거나 서비스 변경 등과 같이 새로운 서비스에 가입할 때 여러분에게 가장 적당한 장비와 서비스를 선택하기 위해 여러가지 서비스에 대한 이해가 매우 중요합니다.

어떤 것에 대해 생각해야 할 지를 아는 것은 전화 서비스를 선택할 때 결정에 도움을 줍니다:

- 어떤 서비스가 정말 필요한가
- 가장 좋은 조건을 얻기위해 어떤 통합 서비스가 적당한가
- 사용하지 않는 서비스에 대한 요금은 내지 않는가

유선전화, 휴대폰, 혹은 인터넷전화(VoIP)?

전통적인 전화 서비스를 “지상통신선(landline)” 이라고 말하며 여러분의 집이나 사업장 등과 같은 특정 주소를 선으로 연결합니다. 지금은 좀더 폭 넓은 선택을 하실 수 있습니다. 여러분은 유선전화, 휴대폰, 혹은 인터넷전화 중 어떤 서비스를 원하십니까? 혹은 통합 서비스를 원하십니까? 선택은 여러분의 것입니다.

이렇게 다양한 서비스들은 나름대로의 장단점이 있습니다. 결정을 내리기 전에 지역 단거리 전화와 장거리 전화 이용 횟수 그리고 한달 사용 시간 등과 같이 여러분이 일상적으로 어떻게 전화를 이용할 것인 지를 생각해 보십시오. 지난 전화요금 고지서를 보거나 현재 가입된 전화 회사에 연락해 여러분의 전화 사용 유형에 대해 알아 보십시오.

유선전화 서비스

장점

- 좋은 통화질이 보장되며 여러분의 집 어디에서나 일정한 연결 상태 유지.
- 저속 혹은 고속 인터넷 연결 제공.
- 여러 개의 전화와 연결 책이 있을 경우 다수의 사용자가 동시에 통화 가능.
- 고정 요금제과 조정 요금제 제공.
- 전화번호부에 전화번호를 올릴 수 있음.

단점

- 집에서만 전화를 걸고 받을 수 있음.
- 정전시 전자식 전화 사용 불가능.
- 전화 라인이나 케이블의 이상에 의한 서비스 정지.
- 장거리 전화의 부가 요금.

휴대폰(wireless) 서비스

장점

- 휴대폰 신호를 받을 수 있을 경우 어떤 장소에서나 전화를 받거나 걸 수 있음.
- 문자 메시지 전송, 사진 찍기, 정보 저장, 그리고 인터넷 사용 등의 기능.
- 음성 사서함(Voicemail), 발신자 번호 표시기(Caller ID) 포함.
- 추가 요금없이 미국내 장거리 전화 사용 가능.
- 대부분의 업체들이 신용 조치가 필요없는 선불(prepaid) 휴대폰 제공.

단점

- 휴대폰 서비스는 송수신탑과 휴대폰 사이에 전파를 송수신해 통화를 가능하게 하기 때문에 가끔 서비스가 중단 되거나 통화가 끊기는 경우가 있음.
- 배터리가 죽었을 경우 통화가 불가능 함.
- 정해진 월 사용 시간 이상 통화하거나 로밍(roaming)을 할 경우 추가 요금이 부과될 수 있음.
- 계약 기간이 끝나기 전에 계약을 해지하면 벌금을 물어야 할 수도 있음.
- 9-1-1에 전화했을 때 긴급 서비스 요원에게 발신자의 자세한 위치를 제공하지 못함.
- 전화를 받고 걸때 그리고 수신자 부담 통화(tollfree calls)에 요금이 부과될 수 있음.

인터넷전화(VoIP) 서비스

장점

- 연결 상태가 대체적으로 좋음.
- 요금을 절약할 수 있음.
- 대부분의 경우 유선 전화 번호를 유지할 수 있음.

단점

- 통합 서비스의 한 부분으로만 제공될 수도 있음.
- 무선 인터넷전화를 사용하지 않을 경우 집에서 전화를 걸고 받는 것이 불편할 수 있음.
- 인터넷이 작동하지 않을 경우 전화 사용이 불가능 함.

플랜과 업체 선택

전국 대부분의 지역에서 여러분은 단거리와 중거리 그리고 장거리 서비스를 제공하는 다양한 업체들 중에서 원하는 서비스를 선택할 수 있습니다.

유선전화 서비스

유선전화 고객들은 한 업체에서 제공하는 모든 서비스를 받거나 단거리와 중거리 그리고 장거리 서비스 중 한 두가지를 선택적으로 받을 수도 있습니다. (서비스 제공 업체들을 찾기 위해 옐로우 페이지(지역 전화 번호부)의 “전화 통신 업체” 섹션이나 인터넷 검색을 이용해 찾아 보거나 혹은 이웃과 근처에 거주하는 친구들에게 어떤 업체를 이용하며 현재 서비스의 만족도에 대해 물어보십시오.)

대부분의 지역 서비스 업체들은 선택 가능한 통화 플랜을 제공합니다. 예로 여러분은 지역 단거리 통화를 위해 추가 요금없이 무제한 통화가 가능한 고정 요금제나 좀더 저렴하지만 매달 정해진 시간 이상으로 통화할 경우 추가 요금을 내야하는 조정 요금제를 선택할 수 있습니다. (여러분 지역 전화번호부에서 단거리 지역 통화 범위에 대한 정보를 얻을 수 있습니다.)
여러분 지역 서비스 업체는 여러분이 문의할 경우 가장 저렴한 기본 지역 서비스에 대한 정보를 제공해야 할 의무가 있습니다.

중거리 통화(단거리 지역 통화 범위는 벗어나지만 장거리에는 포함되지 않는 통화)와 장거리 통화(중거리 지역 범위를 벗어나는 통화)는 요금이 분당 계산되는 경우가 많습니다. (여러분 지역 전화번호부에서 통화 지역 구분에 대한 정보를 찾아 볼 수 있습니다.)

대부분의 업체들이 월 고정 요금으로 무제한 사용 가능한 중단거리와 장거리 통화 플랜을 제공하지만 많은 경우 통화 거리와 시간대에 따라 다른 요금이 적용됩니다. 여러분이 한 업체로부터 모든 서비스를 받을 경우 특별 할인 요금을 적용 받을 수도 있습니다. 이런 것들을 “번들(bundled)” 혹은 “패케지(packaged)” 라고 부르는 경우가 많습니다. 번들이나 패케지 요금과 서비스를 하나씩 분리해서 가입할 경우의 요금을 비교해 보십시오.

여러분이 특정 장거리 전화 서비스를 이용해야 할 필요는 없습니다. 선불 장거리 전화 이용 번호(prepaid long

distance access code)를 이용할 수 있습니다. 선불 장거리 전화 이용 번호를 상점이나 인터넷을 통해 구입할 수 있습니다. (어떤 지역 전화 회사는 여러분이 선불하고 받은 장거리 통화 시간을 이용해 전화할 경우에도 월 수수료를 부과하는 경우가 있습니다.)

서비스에 가입하기 전에 다음과 같은 것을 업체에 문의하십시오.

- 연결 수수료는 얼마인가? (만약 여러분의 집에 전화 연결 책이 없을 경우 추가 설치비를 부담해야 할 수도 있습니다. 어떤 주에서는 집주인이 임대 주택내에 정상 작동하는 전화 연결 책을 반드시 설치하도록 의무화하고 있습니다.)
- 계약에 의해 가입을 일정 기간 동안 유지해야 하는가?
- 보증금을 지불해야 하는가?

휴대폰 서비스

일반적으로 휴대폰 통화 플랜은 월 고정 요금으로 일정한 월 통화 시간을 제공합니다. 하루 중 어떤 시간대에는 월 통화 시간을 사용하는데 있어서 제한이 있을 수 있습니다. 예로 어떤 플랜은 언제든지 사용할 수 있는 통화 시간 (“anytime”)뿐만 아니라 저녁과 주말에 무제한 사용 가능한 통화 시간도 포함하고 있을 수 있습니다. 또한 같은 휴대폰 업체에 가입한 고객들 사이의 통화를 무제한 무료로 가능하게 하는 “인 네트워크(in-network)” 혹은 “모빌 투 모빌(mobile to mobile)”을 제공하는 플랜도 있습니다. 보통 휴대폰 업체들은 발신, 수신, 그리고 수신자 부담 통화의 비용을 월 통화 시간에서 공제합니다.

어떤 업체들은 남은 통화 시간을 다음 달에 사용할 수 있게 하지만 대부분의 경우 사용하지 않은 통화시간은 없어져 버립니다. 만약 여러분이 가입한 플랜의 통화 시간 보다 더 많은 시간을 사용할 경우 분당 부과되는 초과 요금을 부담해야 할 가능성이 많습니다. 여러분의 플랜이 로밍(roaming, 여러분의 기본 통화 지역을 벗어나 전화를 받거나 거는것)을 포함하고 있지 않을 경우 로밍에 대한 추가 요금이 크게 붙어날 수 있습니다. 여러분이 단거리 지역 외에 장거리나 국제전화 통화 플랜이 필요한 지 생각해 보십시오.

유익한 정보

통화중 대기(call waiting), 발신자 번호 표시기(caller ID), 음성사서함(voicemail) 등과 같이 추가 요금을 지불해야하는 선택적인 서비스에 가입하기 전에 여러분이 얼마나 자주 이 서비스들을 이용할 것인 지를 생각해 보십시오. 추가 요금을 낼만한 가치가 있습니까?

유익한 정보

만약 여러분이 저소득층 고객일 경우 지역 업체에게 라이프라인(Lifeline)이나 링크 업(Link Up) 같은 보조 프로그램에 대해 문의해 보십시오.