



여러분에게 휴대폰이 단순한 편의를 위한 것이든 꼭 필요한 것이든 여러분은 가장 저렴한 요금에 여러분의 필요를 충족시키는 서비스를 원할 것입니다. 이 자료는 휴대폰 서비스에 대한 여러분의 옵션에 대해 설명하고 있습니다. 이것은 또한 휴대폰 요금 관리, 사고와 도난 피해 방지, 청구서 처리, 서비스 문제 해결 등에 대한 도움말에 대해 설명하고 있습니다.

휴대폰 서비스

- 선불 휴대폰 서비스는 사전에 구입한 휴대폰 서비스로 크레딧 체크와 장기 계약이 요구되지 않습니다. 후불 휴대폰 서비스는 월 납부 가입 서비스로 크레딧 승인이 요구되며 계약 위반시 벌금이 부과됩니다.
- 두가지 종류의 선불 플랜이 있습니다: 필요할 때마다 요금을 먼저 지불하는 플랜(pay-as-you-go)과 매월 분 단위의 일정 시간을 위해 요금을 선납해야 하는 플랜입니다. 분 단위 시간은 여러분이 휴대폰을 사용함에 따라 여러분의 어카운트에서 빠져나가며 필요할 때 온라인 혹은 전화로 크레딧 카드나 데빗 카드를 사용해 재충전(구입에 의한)될 수 있습니다.
- 요금은 여러분이 구입하는 분 단위 시간, 여러분이 구입한 분 단위 시간을 사용하는 때와 장소, 그리고 여러분이 통화하는 상대(같은 휴대폰 서비스 업체 가입자들 간의 통화는 무료인 경우가 많습니다.)에 따라 달라집니다. 모든 발신과 수신 통화는 분 단위 시간을 사용합니다.
- 일반적으로 말해 더 많은 분 단위 시간을 구입할수록 분당 요금이 낮아집니다.
- 모든 선납된 분 단위 시간에는 유효기간이 정해져 있습니다. 유효기간이 짧은 플랜이 유효기간이 긴 플랜보다 저렴합니다.
- 선불 휴대폰 서비스를 구입할 때 계통 수수료, 최소 구입 한도, 일일 이용료나 매일 처음 사용하는 분 단위 시간에 대한 높은 요금, 로밍(일정 지역을 벗어난 곳에서의 통화)과 데이터 기능(문자 메시지와 인터넷 접속)과 요금, 국제 통화(여러분이 여행할 경우), 사용하지 않고 남은 분 단위 시간에 대한 규정, 여러분의 플랜에 포함된 분 단위 시간 보다 많이 사용했을 때 적용되는 분당 요금 등에 대해 살펴보십시오.
- 여러분이 선불 플랜의 유효기간이 끝나도록 놔둘 경우 재개통 수수료를 지불해야 할 수도 있습니다. 또는 휴대폰 서비스 제공 업체가 여러분의 어카운트를 닫을 수 있으며 이것은 여러분이 전화번호를 잃게 된다는 것을 의미합니다.
- 여러분이 선불 플랜을 선택하든 후불 플랜을 선택하든 여러분의 사용 형태(여러분이 지난 청구서들을 가지고 있을 경우 이들을 살펴보십시오.)에 가장 가까운 플랜을 찾음으로서 돈을 절약할 것입니다.
- 계약을 맺기 전에 서비스 제공 업체의 서비스 가능 지역을 표시한 지도(스토어 혹은 온라인에서 제공됨)를 살펴보십시오.
- 후불 계약 플랜에는 무료 혹은 할인된 가격의 전화기가 포함된 경우가 많습니다. 여러분이 서비스가 시작된 후에 무료 혹은 할인된 전화기 업그레이드를 이용할 경우 여러분의 계약 기간이 길어질 수 있습니다.
- 서비스 제공업체에 자녀들의 휴대폰에 대한 부모들의 통제 기능에 대해 물어 보십시오. www.wiredkids.org에서 상세한 정보를 얻을 수 있습니다.
- 여러분의 휴대폰 번호를 전국 전화금지 등록(National Do Not Call registry(888-382-1222; www.donotcall.gov))에 올려 원하지 않는 마케팅 전화와 문자 메시지를 줄이십시오.

전화번호 이동

- “이동(porting)”은 여러분이 서비스 제공업체를 바꿀 때 현재 사용하고 있는 전화 번호를 그대로 유지하는 것을 뜻합니다. 연방통신위원회(Federal Communications Commission, FCC)의 규정에 의하면 여러분이 지리학적으로 같은 지역에 남아 있는 한 전화 번호를 그대로 유지할 수 있습니다.
- 번호 상실을 피하기 위해서는 전호 번호 이동이 완전히 끝난 후에 전 휴대폰 서비스를 취소하십시오.
- FCC는 서비스 제공업체가 여러분이 번호 이동 수수료를 지불하지 않았다는 이유로 번호 이동을 거부하는 것을 금지하고 있습니다. 여러분의 새 서비스 제공업체가 번호 이동 수수료를 부과할 경우 이것을 면제해 줄 수 있는지 물어보십시오.
- 여러분의 전 서비스 제공업체는 번호 이동을 거부할 수 없으며 여러분이 요금이나 수수료를 완납하지 않은 경우에도 마찬가지입니다.
- 여러분이 휴대폰 서비스 제공업체를 바꿀 때 새 업체가 전 업체와 다른 방식의 장비를 사용할 경우 여러분은 새 전화기를 구입해야 할 수도 있습니다.

휴대폰 요금 관리

- 여러분이 분 단위 시간을 모두 썼을 때 같은 분당 요금으로 분 단위 시간을 더 구입할 수 있는 플랜을 찾아 보십시오.
- 전화 번호 안내 서비스(411)는 한번 이용할 때마다 2달러까지 부과 될 수 있으므로 가능한 한 피하십시오.
- 어떤 휴대폰 플랜이 여러분의 휴대폰을 위한 예산에 맞는지 결정할 때 여러분이 납부하게 될 월 요금을 세금과 추가 요금(이들은 월 요금의 20퍼센트에 해당하는 금액이 될 수 있습니다.)을 포함한 견적을 요청하십시오.
- 지금 여러분의 서비스 제공업체에 전화를 걸어 월 요금을 줄여 줄 수 있는지를 문의하거나 그들이 제공할 수 있는 할인 혹은 인센티브가 있는지를 물어보십시오.
- 여러분이 대부분의 분 단위 시간을 몇 명의 같은 사람들과 통화하는데 사용한다면 이들 모두가 무제한의 무료 인-네트워크(in-network) 통화를 제공하는 같은 서비스 제공업체에 가입해 요금을 절약할 수도 있습니다.
- 많은 후불 휴대폰 플랜은 분 단위 시간의 사용 중이나 제한 혹은 문자 메시지를 막을 수 있는 것 등과 같이 여러분 가족의 분 단위 시간의 사용을 관리할 수 있는 도구를 제공합니다. 선불 플랜도 여러분이 원하는 만큼의 분 단위 시간을 충전할 수 있는 것과 같이 가족의 사용 시간 관리에 도움을 줄 수 있습니다.
- 여러분의 서비스 제공업체로부터 국제 전화 요금에 대한 정보를 받기 전에는 국제 전화를 사용하지 마십시오. 인터넷을 통한 국제 전화 서비스나 전화 카드와 랜드라인 전화를 사용하는 것과 같이 좀더 저렴하게 국제 전화 통화를 할 수 있는 옵션들이 있을 수 있습니다. 또한 여러분의 전화기가 단순히 켜져 있고 다운로드나 음성메시지를 듣는 것과 같은 일상적인 기능의 사용도 요금 부과를 초래할 수 있다는 것을 알고 계십시오.

요금 분쟁 처리와 서비스 불만 제기

- 여러분의 휴대폰 서비스 계약은 최소 2주의 시험 사용 기간을 인정할 것입니다. 만약 여러분이 가입한 서비스에 만족하지 못할 경우 그 기간 내에 취소하십시오. (시험 사용 기간 동안의 통화에 대한 요금은 여러분의 책임이 됩니다.)
- 여러분의 분 단위 통화 시간과 데이터 사용이 정해진 한도를 넘기지 않는지를 (전화나 인터넷으로) 살펴보십시오.
- 서비스 업체가 여러분의 서비스 플랜의 많은 부분을 변경할 경우 최소한 14일 전에 통보해야 하며 여러분이 조기약정해지 위약금을 내지 않고 계약을 취소할 수 있도록 허락해야 합니다.
- 만약 선택이 주어질 경우 중재 계약에서 빠져 나오십시오. 여러분의 서비스 업체에 대해 소송을 제기하거나 단체 소송에 참여할 수 있는 권리를 포기하지 마십시오.
- 여러분의 문제를 청구서를 받은 30일 이내에 서비스 업체와 직접 해결하도록 하십시오. 모든 대화의 기록을 남기십시오. 청구서 중 분쟁 대상이 아닌 부분에 대해서는 기한 내에 납부하십시오.
- 연방통신위원회(the Federal Communications Commission, FCC)가 휴대폰 서비스를 규제합니다. www.fcc.gov에서 상세한 정보르 얻을 수 있습니다. 웹사이트 <http://esupport.fcc.gov/complaints.htm>을 방문하거나 fccinfo@fcc.gov로 이메일을 보내거나 888-225-5322(888-835-5322/TTY)로 전화해 FCC에 불만 신고를 접수할 수 있습니다.
- 여러분은 또한 지역의 거래개선협회(Better Business Bureau, www.bbb.org)와 여러분 지역과 주의 소비자 보호 기관(<http://consumeraction.gov/state.shtml>)에 불만을 신고할 수 있습니다.

도난과 사기 방지

- 휴대폰 통화는 도청될 수 있다는 것을 알고 계십시오.
- 여러분이 블루투스를 사용 가능한 전화기를 가지고 있을 경우 통화 도청이나 데이터 도용의 위험을 줄이기 위해 블루투스를 사용하지 않을 때 꺼놓으십시오.
- 모든 혹은 대부분의 휴대폰에 있는 암호 보안 옵션을 사용하십시오.
- 여러분이 전화기를 도난 당했을 경우 도난 신고를 하기 전까지의 통화에 대한 요금은 여러분의 책임입니다. 여러분이 전화기를 분실했거나 도난 당했는지 확실하지는 않지만 전화기를 찾을 수 없을 때는 전화기를 찾을 때까지 여러분의 어카운트를 일시 정지시킬 수 있는 옵션이 있을 수 있습니다.
- 전화기의 소프트웨어를 자주 업데이트해서 새로운 보안 위협으로부터 보호하십시오.
- 전화기를 팔거나 없애기 전에 전화기의 메모리를 지우십시오.

소비자 행동은 캘리포니아 소비자 보호 재단(California Consumer Protection Foundation)의 재정 보조를 받아 임파워 유 프로젝트(Empower U project)를 제작했습니다. 소비자 행동은 중·저 소득층과 영어에 익숙하지 않은 전국의 소비자들에게 교육과 지지를 통해 재정적 번영을 위한 도움을 줍니다. www.consumer-action.org에서 상세한 정보를 얻을 수 있습니다.