

KT인터넷을 해지하려고 위약금 내역을 물어봤더니, 나에게 벌어진 일

KT인터넷을 22년 6월에 가입하고, 23년 12월에 이전 설치한 사연

사연은 이렇다. 수천권의 장서를 보유하고 있는 동갑인 작가 친구 김경윤에게 2층 큰 서재를 몇 년간 빌려주기로 했다. 우리는 LG U+인터넷과 TV를 사용하고 있었는데, 이 친구는 별도로 인터넷과 TV를 설치하겠다고 했고, 22년 6월 3년 약정으로 KT 인터넷과 TV를 신청해서 가입자는 김지동 사용료는 김경윤이 납부하기로 했다. 거기에 일종의 무선 공유기인 WiFi AP, 그리고 아직도 무엇에 쓰는 물건인지 모르는 Buddy AP도 함께 신청되어 있는지 그때는 몰랐다. 23년 11월, 이 친구는 제주도 가파도에 이주했고, 대부분의 책은 서재에 그냥 보관해 주기로 했다. 경윤은 KT인터넷을 해지하지 않고, 입금계좌만 지동으로 변경했다. 나는 “그러마, 내 명의로 되어있으니 내가 해지할께”라고 했다. 뭘 일이 벌어질지 상상도 못했다.

다음달 23년 12월 여러 달 동안 근처 요양원에 계시던 장모님을, 인천 송현동에 아파트를 월세로 얻어 모시기로 했다. 살 날이 얼마 남지 않지 않으셨다는 판단이었고, 40여년 이상 생활하시던 동네로 돌아가 가족의 품에서 삶의 마지막을 맞이하는 것이 좋겠다는 가족의 결정이었다. 주요한 돌봄 책임은 아내에게 있었다. 마침 사용하지 않고 있던 KT 인

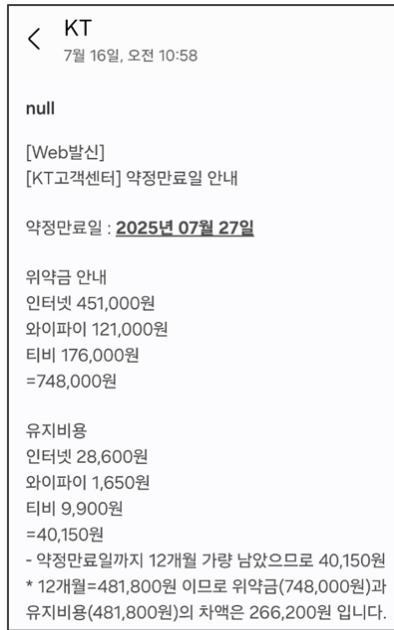
터넷을 고양시 성석동에서 인천 송현동으로 이전 설치 요청했다. 그리고 얼마 지나지 않아 장모님은 오랫동안 살던 옛 마을에서 가족의 품 속에서 돌아가셨다. 월세 아파트는 다시 내놓았고, 인터넷 관련 기기들을 일산으로 들고 왔다. 그리고 6개월이 지났다. 그러니 6개월동안 사용하지도 않는 KT인터넷 사용료가 매달 4만원씩 나가고 있었다.

조직을 탈퇴하려면 ‘칼 침은 한방 맞아야 한다.’

해지 신청이 늦어진 건 오로지 게으름 탓만은 아니었다. 2,3월쯤 해지 문의를 했는데… 그냥 두나 해지하나 별반 차이가 없었다. 판단을 미루고 멈칫멈칫하다가 여러 달이 지난 것이다.

7월 16일(화) 오전. 한가했다. 월차를 냈으나, 집에는 아무도 없고 딱히 할 일도 없었다. 밀린 숙제하기에 딱 좋은 날이다. KT인터넷을 해지하기로 했다. 02-100에 전화했다. 위약금을 알려 줬으나 당황스러웠다. 내역을 문자로 달라고 요청해서 SMS로 내용을 받았다. 조직을 탈퇴하고 싶다고 했더니, ‘칼침을 한방 맞아야 한다.’는 말을 듣는 느낌이었다. 이랬다.

“3년 약정의 남은 기간 인터넷 사용료를 모두 완납하면 481,000원인데,
지금 탈퇴하고자 하면 748,000원을 내야 한다.”



위약금 내역이 궁금했다. KT플라자 고양점을 방문했다.

킬침은 맞았지만, 왜? 그렇게 위약금이 나오는지 궁금했다. 그래야 이것이 ‘조직에 3년간 몸담겠다고 했던 피의 약속을 어기고, 2년만에 탈퇴를 선언한 조직원에 대한 조직의 정당하고 관행적인 보복인지? 아니면 어리숙하게 보이는 내게만 예외적으로 그러는 것인지?’ 확인할 수 있을 거라고 생각했다.

돌아온 02-100의 답은 간단했다. “우리는 알려 주지 않는다. 문서로 구체적인 위약금 산출내역을 제공하지 않는다. 궁금하면 KT플라자에 찾아가 보시라.” 그러니 찾아가야 했다. 그러나 어디로 가야한단 말인가?

네이버와 구글을 뒤져서 전화변화를 찾았다. 첫번째 전화는 아마도 KT 일산지점 담당자였던 듯하다. “설마, 그럴리가요? 남은 사용료보다 위약금이 많을리가 있겠어요” 그러나, 그 친구는 마두동 KT플라자를 방문하는 것이 좋겠다고 안내할 뿐이었다.

KT플라자 고양점이었다. 두 시간이나 위약금 내역에 대하여 실랑이 했다. 실랑이랄 것도 없다. 나는 내역을 상세하게 설명해 달라고 했고, 부지점과 지점장은 제대로 설명하지 못했다. 정확하게 말하자면 그녀들도 잘 몰랐다. 그러니 설명하지 못했다. 요약하면 이렇다.

- 부지점장과 점장은 제대로 된 설명을 하지 못했다.
- KT플라자 고양점은 내게 위약금 748,000원을 50% 할인해 주겠다는 은혜로운 제안을 했다.
- 나는 위약금이 제대로 부과된 것인지 확인코자 방문한 것이다.
“KT는 찾아 가서 질의하면, 질의에 대답하고 확인하는 해 주는 것이 아니라... 적당히 먹고 떨어지라는 식으로 무마하는 회사 인가? 나는 정당하게 부과된 것으면 확인하고 수용할 생각이다.”
라고 거절했다.

그래도 계속 알고 싶었다. 이 따위 위약금이 정상적인 것인지?

이후 내가 했던 질의와 KT로부터 받은 대답은 두갈래로 나뉘어졌다.

- 1) 위약금 산정내역 및 근거: 각 항목의 산정근거와 산출방식에 대하여 상세한 안내와 설명 요청 ➔ 항목별 위약금 총액으로는 약관(계약)의 어느 조항에 근거하여, 왜 그 금액이 산정되었는지 확인 불가하다.

2) 잔여기간 사용료 선납・완납 가능 여부: 잔여기간 사용료 선납.완납이 위약금보다 유리함 (266,200원) ↗ 정상적, 상식적 기업은 위약금 회피 혹은 수수료 절감 방안을 선제적으로 안내하고 있다.

그리고 이후 열흘 남짓 02-100 혹은 051-100과의 통화를 통해 내가 듣게 된 이야기는 내 기대와 상상을 넘어서는 기상천외한 대답들이었다. 점점 더 궁금해졌고, 점점 더 끝까지 확인해 보고 싶어졌다.

1. KT는 위약금 산출근거와 내역을 제공할 의무가 없다. (나쁜 말)

모든 문의는 100번로만 가능했다. 이메일은 불가능했다. KT는 어떤 경우에도 절대로 문서로 커뮤니케이션하지 않는다는 철칙을 갖고 있는 듯 했다. 가끔 짧은 SMS로 약간의 설명을 받기는 했다. 헛소리와 거짓말이 섞여 있었다. 아릉튼 서로 다른 담당자들이 반복적으로, 그러나 수미일관하게 “KT는 위약금 상세 내역을 알려 주시 않는다. 궁금하면 약관을 스스로 찾아보고 이해해 보도록 하라.” 였다.

2. KT에는 ‘인터넷 사용료 선납’ 규정, 제도가 없다 (거짓말)

나는 문득 잔여기간 사용료 합계보다 위약금이 더 많다면, 잔여기간 위약금을 선납, 완납하는 것이 싸게 먹힐 것 같다는 생각이 들었고, 이에 대하여 질문했다.

1) KT의 대답은 세차례 모두 동일했다.

① KT콜센터(051100) 7월17일 12:06 (24분간 통화시)

- KT에는 “잔여기간 사용료 선납, 완납”이라는 제도가 없다. 약정 잔여기간에 대한 잔여기간 사용료 완납 처리는 불가능하다. 계약 해지하고자 하는 경우, 위약금 748,000원을 납부해야 한다.

② KT고객보호센터 M.K.Jeong 실장 7월17일 15:52 (1시간 통화시)

- KT에는 “잔여기간 사용료 선납, 완납”이라는 제도가 없다.

③ KT고객보호센터 S.Y.Lee 실장 7월 18일 이후 수차례 동일 답변

- “잔여기간 사용료 선납, 완납”이라는 제도란 없다. 약관에도 그렇다.

2) 그래서 찾아본 약관의 내용

KT상담원은 매번 “약관에 그렇게 되어있다. 찾아보라”고 했다. 그래서 찾아봤다. 22년 10월 기준 <KT인터넷이용약관>에는 이랬다.

제4장 요금 제 18조 (요금 등의 납입기일 및 납입청구 등)

③ 케이티는 이용고객의 청구에 의하여 요금 등을 선납, 후납하게 할 수 있습니다

상세하게 선납기간에 따른 할인율도 기재되어 있었다.

요금선납 할인		대상서비스	대상요금	선납기간별 할인율		
				3개월	6개월	1년
이용요금을 선납한 고객에게 요금할인 적용	○ 이용고객을 대상으로 하며 선납기간 중 해지시는 할인 전 요금과 선납 금액을 계산하여 추가로 부과하거나 잔액 발생시 환불함	KT internet KT WiFi 지니 TV VOD KT biz komet (Express,Premium,H otline)	서비스 이용료, 부가 서비스료	-	5%	10%
				-	5%	10%
				5%	7%	10%
				-	5%	10%

3) ‘약관’이 그렇게 되어있다고 말했더니, KT상담원은..

- ①모르는 척, 못들은 척: 해당 내용을 확인했음을 말하고, 설명을 요청했으나, 언급 회피하고 주제를 다른 방향으로 넘기고자 함
- ②이후 협소리 대잔치가 벌어졌음

협소리 1: “선불 인터넷을 말씀하시는건가요? 선불 인터넷은 있으나, 사용료 선납은 없습니다.

협소리 2: “위약금 선납을 말씀하시는건가요? 그런 건 없습니다.

협소리 3: “저희 고객센터는 선납을 받을 수 없다는 의미였습니다.
선납은 KT플라자에서 방문하여 가능합니다.”

대통령실은 세금을 수납하는 곳이 아니어서 납부할 수 없다고 말씀드린 것입니다.

세금은 국세청에서 수납합니다.”라는 말과 동일한 협소리

결국은 자백… 그러나 역시 협소리 4: 7월24일 13:15 통화에서
도 S.Y.Lee 실장은 “선납이 가능함에도 가능하지 않다고 했다면
거듭 사과드립니다.”

김지동은 “그랬다면 if입니까? 그랬던 것 fact입니까?”라고 화를 냈음.

종국적으로…역시 협소리 5: “우리 직원들 모두 사용료 선납
규정이 있는 걸 몰랐습니다.”

김지동이 “왜, 복수의 상담원이 지속반복적으로 같은 거짓말을 합니까?:”라고 화를 내자.,

4) 그래서, 나는 이렇게 생각할 수 밖에 없었다.

통상 동일한 질의에 대하여 지속적 반복적으로 동일 응답을 하는 경우는 고객대응 매뉴얼에 따라 응답하고, 이러한 응답이 내부적으로 지속반복적으로 교육되고 있다고 간주할 수 밖에 없었다.

3. 엔지니어 출동비(AP) 위약금은 정당하게 부과되었다 (정말?)

총 21개 항목으로 구성되는 위약금 748,000원에 대하여 복잡한 계산식이 필요없어 가장 간단할 것으로 생각되는 엔지니어 출동비(AP) 위약금 부과 근거에 대하여 질의했다.

1) 엔지니어 출동비 위약금: 22,000원 + 29,000원



항목별 요금 내역(당월)

상 품 명 : GIGA WiFi Buddy ax
서비스번호 : 999902***468

사용기간: 2024-07-01 ~ 2024-07-29

단위 : 원

요금항목	청구금액	사용금액	부가세
GIGA WiFi Buddy ax 이용료	7,948	7,226	722
할인금	-6,458	-5,871	-587
합계	1,490	1,355	135
출동비(AP) 위약금	29,000	26,364	2,636
할인반환금(GIGA WiFi Buddy ax)	91,346	83,045	8,301
합계	120,346	109,409	10,937
총 합 계	121,836	110,764	11,072

* 조회된 요금은 해지 회망일 기준으로 추정한 결과로 실제 요금과 상이할수 있습니다.



항목별 요금 내역(당월)

상 품 명 : 인터넷 베이직
서비스번호 : z165151223***

사용기간: 2024-07-01 ~ 2024-07-29

단위 : 원

요금항목	청구금액	사용금액	부가세
서비스이용료(축)	41,728	37,935	3,793
장비임대료	3,974	3,613	361
(폐기시중)화이파이_GIGA WiFi home 이용료	7,948	7,226	722
할인금	-27,818	-25,291	-2,527
합계	25,832	23,483	2,349
할인반환금(서비스이용료)(인터넷 베이직)	169,207	153,825	15,382
할인반환금(결합)(인터넷 베이직)	70,499	64,092	6,407
장비할인반환금((폐기시중)화이파이_GIGA WiFi home)	98,703	89,731	8,972
장비할인반환금((인터넷Set, WiFi AP)(인터넷 베이직))	56,215	51,105	5,110
할인반환금(안심 인터넷 폐기자)	33,694	30,634	3,060
출동비(AP) 위약금	22,000	20,000	2,000
합계	450,318	409,387	40,931
총 합 계	476,150	432,870	43,280

* 조회된 요금은 해지 회망일 기준으로 추정한 결과로 실제 요금과 상이할수 있습니다.



항목별 요금 내역(당월)

상 품 명 : 지니 TV 선택형(기본팩)
서비스번호 : z165151223***

사용기간: 2024-07-01 ~ 2024-07-29

단위 : 원

요금 항목	청구금액	사용금액	부가세
GiGA Genie 3 임대료	8,941	8,129	812
서비스이용료(홈)	9,934	9,032	902
할인금	-10,040	-9,129	-911
합계	8,835	8,032	803
할인반환금(서비스이용료_결합무약정 할인구간)(TV)	6,112	5,560	552
할인반환금(결합)(TV)	44,472	40,435	4,037
GiGA Genie 임대료 할인반환금(GiGA Genie)	70,269	63,881	6,388
할인반환금(서비스이용료)(TV)	54,164	49,243	4,921
합계	175,017	159,119	15,898
총 합 계	183,852	167,151	16,701

* 조회된 요금은 해지 희망일 기준으로 추정한 결과로 실제 요금과 상이할 수 있습니다.

2) 위약금 부과 근거에 대한 변화무쌍한 설명(변명?)의 변천사

(1) 1차 변경(7월18일):

①7월18일 오전(100통화)

23년12월 (고양→인천)으로 이동 설치시 징수하지 않은 출동비 반환금

→ 김자동 질문(18일 통화시): 이전 설치에 대해서는 24년1월 총액 50,000원, 할인 15,000원. 그래서 35,000원을 이미 납부했다. 뭔 말인가?

②7월18일 오후(100통화)

22년 6월 최초 설치시 징수하지 않은 출동비의 반환금

③7월19일 오후 5:50 (SMS 문자, S.Y.LEe)

출동비(AP) 위약금 (22,000원+29,000원)은 최초 설치시 면제된 금액이나, 3년 이내 해지시에 부과되는 위약금

< KT
7월 19일, 오후 5:50

null

1. 인터넷_총 월인번원금 : 450, / 10
○ 할인반환금(서비스이용료)(인터넷 베이직) : 169,207
- 인터넷 3년 약정으로 계약했으나, 계약기간 이내 해지 시 할인받았던 청구 금액
○ 할인반환금(결합)(인터넷베이직) : 70,499
- TV와 결합하여 약정 외 추가 할인받았던 청구 금액
○ 장비할인반환금(패키지용)와이파이_Giga WiFi home : 98,703
- 와이파이 3년 약정으로 계약했으나, 계약기간 이내 해지 시 할인받았던 청구 금액
○ 장비할인반환금(인터넷Set, WIFI AP)(인터넷 베이직) : 56,613
- 인터넷 와이파이 장비에 대한 3년 약정으로 계약했으나, 계약기간 이내 해지 시 할인받았던 청구 금액
○ 할인반환금(안심 인터넷 패키지) : 33,694
- 와이파이 BUDDY 장비에 대한 3년 약정으로 계약했으나, 계약기간 이내 해지 시 할인받았던 청구 금액
○ 출동비(AP)위약금 : 22,000
- 최초 설치시 설치비 면제된 금액이나 3년이내 해지시에 부과되는 위약금

글자 복사

공유

디보기

29,000원에 대해서도 동일 문자

(2) 2차 변경(7월22일):

① 7월 22일 오전(100통화): 아래 질문에 대하여 **그냥 얼버무림.**

→ 김지동 질문(22일 통화시): 약관을 찾아봤다. “WiFi에 대하여 엔지니어 출동비 22,000원이고, 신규 설치 또는 이전과 동시에 AP를 임대 신청하는 경우 출동비를 면제할 수 있으며, 1년 이내 해지시 엔지니어 출동비를 반환한다”라고 70페이지에 기재돼 있다. Buddy에 대해서는 못 찾았다. 나는 신규 설치로부터 1년이 경과했고 2년이 되었다. 왜 22년6월 최초 설치에 따른 출동비가 부과되는가?

② 7월 22일 일 오후 5:56 (SMS 문자, S.Y.Lee): 아래 문자 보냄



③7월 23일 오후3시(100통화)

ⓐ 출동비 위약금은 3년 이내에 해지가 되었을 때만 위약금으로 부과

(자신이 1년이라고 보낸 문자 내용도 헛갈려서 혼소리)

ⓑ 출동비 위약금은 22년 6월 최초 설치에 대한 위약금이다.

(3) 3차 변경(7월24일): 24일 또다시 아래와 같이 변경되었음

①7월 24일 오후1시(100통화)

위약금은 23년 12월에 이전 설치(고양→인천) 후 1년 이내 해지시

발생하는 출동비 위약금(반환금)

3) 마지막 질문 (KT 공개 이메일 문의 게시판 동일 내용 게시)

① 위약금에 대한 설명이 4회 이상 변경되는 이유는 무엇인가?

단순한 상담 담당직원의 착오 혹은 무지라고 볼 수는 없다. 잘못된 부과에 대하여 지속적으로 고객을 기만하여…, 최후의 순간까지, 최후의 일각까지 위약금 부과가 정당하다고 강변(사실은 기만)하고자 했던 것은 아닌가? 이것은 KT의 고객대응 매뉴얼에 따른 것이 아닌가?

② 아래 문안에 대한 KT의 공식적인 설명 혹은 해석은 무엇인가?

※ 엔지니어 출동 비 AP) : 22 ,000 원 (2022.10 약관 77page)

- 인터넷 신규 또는 설치장소 이전과 동시에 AP를 임대 신청하는 경우에 대해서는 엔지니어 출동비(AP) 를 면제할 수 있으며((1년 이내 해지시 엔지니어 출동비 반환)

- 인터넷과 동시에 설치하지 않는 경우에는 엔지니어 출동비가 부과됨. 무료로 제공되는 AP도 포함
- 단, 선불 인터넷 에센스 와이파이 , 선불 인터넷 베이직 와이파이 선불 인터넷 슬림 와이파이는 엔지니어 출동비를 면제하지 않음

※ WiFi AP 임대 신청, 설치 Case (가능한 모든 case)

③신규 가입시 인터넷 설치와 동시에 WiFi AP 임대신청, 설치

→ 약관에 따르면, 설치비 22,000원 면제되며, 1년 이내 해지시 반환

ⓑ-1: 최초 신규 가입시 인터넷 설치와 동시에 WiFi 임대 설치

& 계약기간 중 인터넷 이전 설치, WiFi도 함께 이전 설치

ⓑ-2: 최초 신규 가입시에는 인터넷만 설치

& 계약기간 중 인터넷을 이전 설치하면서, WiFi AP를 신규 임대 신청하여 설치

→ 약관에 따르면, 설치비 22,000원 면제되며, 1년 이내 해지시 반환

ⓒ: 최초 신규 가입시에는 인터넷만 설치

& 다른 날 WiFi AP를 신규 임대 신청하여 설치

- 질문의 요지

①김지동은 ⓑ-1 Case (22년 6월 최초 설치시 AP 임대 신청, 설치)

②23년12월 이전설치시 새롭게/다시 AP를 임대신청한 것이 아님

③또한 WiFi AP는 23년12월 인터넷/TV 설치시 동시에 연결되었음

(별도의 AP설치 요청이 없이, 기존에 사용하던 모든 기기를 인천으로 옮겨 두었을뿐이다)

출동비 위약금 부과가 여전히 정당한가?

위 약관 문구에 대한 KT의 공식 해석은 무엇인가?

4) 그래서, 나는 여전히 궁금하다.

KT가 왜 그러는지?

왜 그러는지, 왜 그랬는지 질문하면 어떻게 반응한 것인지?

그래서, 질문은 계속된다. 당분간….