

전화번호 지정규정 그 일부를 명확하고 쉬운 내용으로

입그루 · 상주전화국

전 화국에 근무하는 줄 알면 평소 인사 정도 하면서 지내던 사람들이 기억하기 좋은 전화번호 지정을 해달라고 부탁하거나 그 방법이 무엇 이냐고 문의를 합니다. 그럴 때 나는 컴퓨터로 3개의 전화번호를 추천해서 그 중에서 가입자가 원하는 전화번호를 지정한다고 답변하고 있습니다. 그러나 기억하기 좋은 전화번호가 필요한 관공서나 업소 혹은 분주하게 사회활동을 하는 여러 사람들에게 대해서는 그들이 원하는 내용의 정확한 답변을 해주지 못합니다.

현재의 전화번호 지정방법을 다음과 같이 개선하면 더 공정하게 전화번호가 지정됨은 물론 가입자들의 질문에 답변하기 좋고, 고액가입자들의 서비스 개선에도움이 되며 114안내 문의도 조금은 줄일 수 있다고 생각합니다.

현재의 전화번호 지정에 관한 규정을 살펴보면 아래와 같습니다.

제16조 ① 전화업무취급국은 전화가입청약을 승낙한 때에는 그 승낙순서에 따라 일정한 수의 전화번호를 제시하고 계약자가 선택하게 합니다. 다만, 우편청약 등으로 전화번호 선택이 곤란한 경우에는 전화업무국이 부여합니다.

② 제1항의 규정에 의한 번호부여 순서는 다음 각호의 1에 해당하는 때에는 적용하지 아니할 수 있습니다.

1. 복수계약자에 대한 연속번호
2. 교환설비의 통화량 인배와 교환작업의 평준화를 위한

전화번호 부여

3. 제18조 규정에 의한 전화번호 부여

4. 그밖에 공사가 특히 필요하다고 인정하는 전화번호

※ 참고

18조 규정에 의한 전화번호 부여 (범죄신고 113, 긴급신고 112, 소방서 119 등)

여기 제16조에 대한 장점은

- “기술업무와 협조하고 특수 전화번호는 대부분이 국가기관의 관공서에서 국민의 편의를 제공하기 위한 것이므로 사용하기 편해야 합니다.” 이러한 조항도 있고 해서 전화번호 지정 규정 제16조 ①항에서 ②항 3호까지는 좋은 것이라고 하겠습니까.
- 제16조 ②항 4호가 만들어진 취지는 전화청약시 전화민원 신고가 많은 국가기관의 관공서에서 기억하기 좋은 전화번호를 지정해 줄 수 있다는 뜻으로 해석이 됩니다. 그러한 뜻에서는 좋은 것이라고 하겠습니까. 그러나 그런 명시가 없어 애매모호합니다.

제16조에 대한 나쁜 점은

- 현재 전화국의 전화번호 지정방법은 컴퓨터 추천으로 지정하고 있습니다. 상식적으로 생각해 배달영업 혹은 전화사용량이 많고 분주하게 활동하는 사회인 등은 주위에서 찾는 사람들이 많아 기억하기 좋은 전화번호가 필요합니다. 가령 〇〇〇〇국에 7777이란 기억하기 좋은 전화번호가 있다고 합시다. 배달영업 혹은 분주하게 활동을 하는 사회인들은 회사 혹은 개인의 이익을 위해서 현재의 전화청약비의 몇

심 배의
가지고
일이 없
국가에
민주택
도 집을
이 한 사
이와같
기 좋은
니다. 이
의하여
전화번호
• 제16조
고 생각
문에 해

3

2

십 배의 요금을 내고도 기억하기 좋은 전화번호를 가지고 싶어할 것이고 일반가입자들은 절대로 그런 일이 없을 것입니다.

국가에서 징수하는 세금은 누진과세를 적용하며 국민주택 분양도 무주택자를 우선으로 하고 그 중에서도 집을 가지고 싶은 애착심이 많아 주택저축을 많이 한 사람이 1순위이고 그 다음이 2순위입니다.

이와같이 한국통신의 주 업무인 전화판매도 기억하기 좋은 전화번호를 원하는 가입자에게 부여해야 합니다. 이런 상황을 목살하고 무조건 컴퓨터 추첨에 의하여 전화번호 지정을 하는 것은 절대로 공정한 전화번호 지정방법이 아니라고 생각합니다.

- 제16조 ②항 4호의 취지는 좋은 뜻에서 만들어졌다고 생각되지만 뜻이 명확하지 않고 애매모호하기 때문에 해석하는 사람마다 달라질 수도 있고 혼동이

335-3355
123-7788

242-2424

929-9292

오기 쉽습니다.

예를 들어 전화국에 친분이 많은 사람들이 로비를 하면 그분들의 편에 서서 해석해 기억하기 좋은 전화번호를 지정해줄 수도 있다는 것입니다. 그리고 민원신고가 많은 국가기관의 관공서나 고객이입자들은 통화량이 많기 때문에 그들에게 기억하기 좋은 전화번호를 지정해 준다는 것은 타당하다고 생각합니다. 현재의 상황에서는 기억하기 좋은 전화번호를 정당하게 지정 혹은 변경을 해줘도 외부에서 볼 때는 부정을 한 것처럼 보일 우려도 있습니다. 요즘처럼 공직자 부정을 없앤다고 대대적인 감사를 할 때는 소신없이 업무를 처리할 염려도 있습니다.

문제가 있는 조항은 제16조 ②항의 4호인 "그밖에 공사가 특히 필요하다고 인정하는 전화번호"입니다.

앞에서 살펴본 것과 같이 제16조 ②항 4호는 이용자의 욕구가 다양한 오늘날에는 그 적용범위가 보다 명확한 의미로 바꾸어져야 합니다.

제16조 ②항 4호를 아래와 같이 개정·이용하면 보다 좋은 효과가 있을 것입니다.

제16조 ② 4. 민원신고가 많은 국가기관의 관공서, 정당(예: 민자당, 민주당 등), 국민을 위하여 자원봉사를 목적으로 하는 단체, 통화량이 많은 고객이입자 등 공사가 특히 필요하다고 인정하는 경우에는 전화 업무국이 협의하여 기억하기 좋은 번호를 지정 혹은 변경.

기억하기 좋은 전화번호는

- ××××(네 자리 숫자가 같은 번호)
- ×000(끝 세자리가 0번인 번호)
- ××##(첫째·둘째 숫자가 같고, 셋째·네째 숫자가 같은 번호)
- 1234, 4989, 8949, 2580, 2424, 956국에 9560번 등

의 분
곳에
나 공
어려
기회
94년
동아
에서
의 자
이날
진대
여러
봉사
행되
진대
을 두
돕기
아왔
사람
화
으로
진행
회 회
이소
것 같
주, 주
연

- X#X#, X##X(첫째·셋째 숫자가 같고 둘째·넷째 숫자가 같은 번호, 첫째·넷째 숫자가 같고 둘째·셋째 숫자가 같은 번호)
 - XXX#, #XXX(처음이나 끝에서 세 자리 숫자가 연속으로 같은 경우)
- ※기억하기 좋은 번호는 광범위해서 다 표현하기는 어렵지만 이정도라면 누구나 알고 있을 것입니다.

그리고 가입자가 요구할 때 기억하기 좋은 번호가 아니라면 다른 국번에 같은 번호가 있을 경우(단, 기술상 특수서비스에 해당하는 대표장치는 판 수 없다)에 해당 가입자에게 지정해주는 것도 전화국에서 가입자 관리는 물론 114안내에 편리함이 있어 이를 개선 시행하는 것도 타당하다고 생각합니다.

예: 972-2694 ⇒ 982-2694

상기 2개 항의 개선내용을 하나의 규정으로 묶어봅니다.
수정안

- 제16조 ① 전화업무취급국은 전화가입청약을 승낙한 때에는 그 승낙순서에 따라 일정한 수의 전화번호를 제시하고 계약자가 선택하게 합니다. 다만 우편청약 등으로 전화번호 선택이 곤란한 경우에는 전화업무국이 부여합니다.
- ② 제1항의 규정에 의한 번호부여 순서는 다음 각호의 1에 해당하는 때에는 적용하지 아니할 수 있습니다.
1. 복수계약자에 대한 연속번호
 2. 교환설비의 통화량 안배와 교환작업의 평준화를 위한 전화번호 부여
 3. 제18호 규정에 의한 전화번호 부여
 4. 민원신고가 많은 국가기관의 관공서, 정당(예:민자당, 민주당 등), 국민을 위하여 자원봉사를 목적으로 하는 단체, 통화량이 많은 고액가입자 등 공사가 특히

필요하다고 인정하는 경우에는 전화업무국이 협의하여 기억하기 좋은 전화번호를 지정 혹은 변경

5. 기억하기 좋은 번호가 아닌 경우 다른 국번에 같은 번호가 있을 경우에 가입자가 요구할 때(단, 기술상 문제점이 없을 경우)지정해준다.

기억하기 좋은 전화번호는 전체 가입자들의 것입니다. 통화량이 많은 관공서나 고액가입자들에게 기억하기 좋은 번호를 지정하는 것이 전체 가입자들의 전화사용을 편하게 할 수 있습니다.

현재 한국통신은 급변하는 외부환경, 즉 민영화와 강화된 경쟁체제의 돌입에 직면하고 있습니다. 앞으로 닥쳐올 경쟁시대의 위기를 극복하기 위해, 국민기업으로서 신선한 이미지 부각을 위해 모든 규정이나 상품서비스가 고객지향적 사고로 전환되어야 하겠습니까.

