

전기통신사업법상 이용자 개념의 검토

홍 명 수*

목 차

I. 서 론

II. 전기통신사업법의 목적과 이용자 이익

1. 통신법 목적의 체계
2. 이용자의 종합적 이해

III. 전기통신사업법상 이용자 개념의 검토

1. 전기통신사업법상 이용자 개념
2. 비교법적 검토 - EC 통신기본지침에서 이용자 등의 정의

IV. 이용자 개념의 한계와 대안 모색

1. 이용자 개념의 한계
2. 통신법상 소비자 개념의 도입

V. 결 론

I. 서 론

통신산업은 종래 국가나 독점적 기업에 의하여 운영되는 것이 일반적이었으며, 따라서 정부의 규제가 불가피한 규제산업에 해당하는 것으로 이해되어 왔다. 그러나 최근 전 세계적으로 이와 같은 통신산업의 구조적 변화가 진행 중인데, 산업의 주도적 운영 주체가 정부에서 민간 부문으로 바뀌고 있고(민영화), 또한 새로운 산업운영의 기본 원리로서 시장 기능이 정부 기능을 대체하는 과정에 있다(자유화). 나라마다 다소 차이는 있지만, 이러한 변화에 따라서 통신산업에 대한 규제도 완화되어 가는 추세이다.

* 명지대학교 법과대학 부교수

그러나 통신산업의 자유화와 민영화로 대표되는 구조적 변화가 급격히 진행되고 있지만, 산업 자체의 규제산업적 성격이 완전히 해소된 것으로 보기는 어려운 측면도 있다. 즉 통신산업에는 규제산업으로서 특징지을 수 있는 요소가 여전히 남아 있으며, 이러한 요소는 무엇보다 국민의 기본적 삶의 영위에 필수적인 의미를 갖는 통신 서비스의 특성에서 비롯되는 것이라 할 수 있다. 일반적으로 규제산업은 시장 기능에 의한 공공 이익의 실현에 한계가 있을 경우에 정부의 규제가 이를 대신하는 영역을 지칭하는데,¹⁾ 국민의 기본적 삶의 보장과 밀접히 관련되는 통신 서비스의 제공이 시장의 자율적 조정에 의하여 완전히 실현될 수 없는 상황은, 통신산업을 여전히 규제산업으로 분류할 수 있는 근거가 되고 있다. 통신사업자에게 보편적 의무에 해당하는 통신 서비스 제공 의무를 부과하고 있는 전기통신사업법상의 규정은 시장 기능을 대신하는 정부 규제의 대표적인 예에 해당한다. 보편적 의무는 국민 모두가 생활에 필수적인 서비스를 적절한 질이 보장되는 수준에서 균등하게 제공받아야 한다는 사고에 기초하며,²⁾ 동 규정의 도입은 이러한 요구를 시장 기능만으로는 충족시킬 수 없다는 입법적 판단에 따른 것이라 할 수 있다. 이와 같이 전기통신사업법상 보편적 의무 개념의 수용은, 일반적인 다른 상품과 구별되는 통신서비스의 특성을 반영한 것이다. 즉 통신서비스는 시장 메커니즘에 의한 공급과 수요의 자율적 결정을 넘어서 국민 모두에게 최소한의 이용이 보장되어야 하는 상품을 의미하며, 이를 가능하게 하기 위한 법적 규제가 불가피하다.

따라서 전기통신사업법은 통신서비스의 이용과 이용자 보호에 관한 특별한 규제 체계를 이루고 있으며, 특히 제1조는 동법의 목적으로서 “이용자의 편의를 도모함으로써 공공복리에 이바지함”을 명시적으로 규정하고 있다. 이러한 점에서 전기통신사업법상 이용자 개념은 단순히 통신서비스를 수요하는 위치를 상정한 것이 아니라, 시장 기능에 의하여 달성하기 어려운 통신서비스 이용에 관한 이익을 보장하기 위한 특별한 법적 규제체계의 출발점을 이루는 것이라 할 수 있으며, 이용자 개념의 법적 정의는 이러한 법체계적 이해에 기초하여야 한다.

1) Richard J. Pierce jr. & Erenst Gellhorn, Regulated Industries, West Group, 1999, 2-3면.

2) Kay Windthorst, Der Universaldienst im Bereich der Telekommunikation, Duncker & Humblot, 2000, 115-117면.

이하에서 논의의 핵심적인 쟁점은 현행 전기통신사업법상 이용자 개념이 동법이 추구하는 목적과 규제체계에 비추어 타당한지에 관한 것이다. 논의의 전개에 있어서 우선 전기통신사업법이 추구하는 목적과 이용자 이익 보호체계를 분석하여, 이용자 개념의 법적 기초를 제시할 것이다(II). 이어서 이용자 개념의 타당성을 검토하며, 특히 검토 과정에서 각국의 통신법에서 정의되고 있는 이용자 개념 등에 대한 비교법적 분석을 수행할 것이다(III). 끝으로 이상의 논의에 기초하여 현행 전기통신사업법상 이용자 개념의 수정을 제안하고, 또한 그 한계를 극복하는 대안을 모색하고자 한다(IV).

II. 전기통신사업법의 목적과 이용자 이익

1. 통신법 목적의 체계

(1) 통신사업의 적절한 운영과 공공복리의 증진

전기통신사업법 제1조는 동법의 목적을 “이 법은 전기통신사업의 운영을 적정하게 하여 전기통신사업의 건전한 발전을 기하고 이용자의 편의를 도모함으로써 공공복리의 증진에 이바지함을 목적으로 한다”고 규정하고 있다. 동 규정은 적절한 전기통신사업의 운영을 직접적 목적, 그리고 공공복리의 증진에 이바지함을 궁극적 목적으로 하는 구조를 취하고 있다. 이와 같은 목적의 중층 구조에 비추어, 통신사업의 적절한 운영은 이윤 추구를 지향하는 사경제 주체의 경제활동 이상의 것을 포괄하는 것으로 이해할 수 있다. 즉 동 규정은 사적 이익 이외에 공공복리와 같은 공익적 관점에서도 통신사업 운영의 적정성을 판단할 수 있는 근거를 제공한다. 예를 들어 전술한 보편적 역무의 제공 외에도, 전기통신사업법 제3조는 전기통신사업자에게 역무제공에 관하여, 정당한 사유 없이 전기통신역무의 제공을 거부하지 않을 의무(1항), 업무처리에 있어서 공평·신속 및 정확을 기하여야 할 의무(2항), 그리고 전기통신역무의 요금을 전기통신사업의 원활한 발전을 도모하고 이용자가 편리하고 다양한 전기통신역무를 공평·저렴하게 제공받을 수 있도록 합리적으로 결정할 의무(3항)를 부과

하고 있는데, 이러한 의무의 이행은 이윤추구 활동의 합리성만으로 평가할 수 없는 것이다.

또한 동법 제1조에서 궁극적 목적에 해당하는 공공복리의 증진은 통신사업의 건전한 발전과 이용자 편의의 도모를 통하여 이룰 수 있다고 밝히고 있는 것도 주목하여야 할 부분이다. 일반적으로 공공복리 증진의 수단 또는 내용으로서 통신사업의 건전한 발전과 이용자 편의의 향상을 위하여 통신서비스가 제공되는 시장의 원활한 운용은 일차적인 중요성이 있으며, 따라서 이용자 이익을 제고함에 있어서 경쟁 메커니즘을 형성하고 유지하는 것은 중요한 정책적 과제가 된다. 특히 전기통신사업법 제33조의4 제1항이 “방송통신위원회는 전기통신사업의 효율적인 경쟁체제의 구축과 공정한 경쟁환경의 조성을 위하여 노력하여야 한다”고 규정함으로써, 경쟁정책의 중요성을 명문화하고 있는 것은 이러한 맥락에서 이해할 수 있다. 전기통신사업법상 경쟁정책은 단지 선언적으로 규정되어 있는 것은 아니고, 가입자선로의 공동활용(동법 33조의6), 무선통신시설의 공동이용(동법 33조의7), 상호접속(동법 34조) 등의 지도 원리로서 기능하며, 나아가 동법 제36조의3 제1항은 “전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 이를 행하도록 하여서는 아니된다”고 규정함으로써, 사업자의 행위 규범으로서 수용되고 있다. 이상의 조항들은 경쟁정책을 구체화한 것으로서, 궁극적으로 이용자 편의의 향상에 기여할 것이다.

그러나 전기통신사업법상 이용자의 편의 내지 이익은 경쟁정책과 무관하게, 때로는 상충되는 방식으로 실현될 수 있다. 앞에서 살펴본 보편적 역무의 제공은 이에 관한 적절한 예가 될 것이다. 즉 보편적(universal) 성격을 갖는 전기통신역무의 이용은 기본권의 향유로서 이해할 수 있으며, 전기통신역무 이용자의 이익은 국가에 의하여 보장되어야 하는 기본적 권리에 해당한다.³⁾ 따라서 보편적 역무로서 전기통신역무를 제공하는 통신사업자는 사적 이윤추구 활동을 제한받으면서까지 이를 보장하여야 할 의무를 부담하게 된다.

3) 보편적 역무의 기본 구조는 기본법상 사회국가 원칙의 해석에 근거한다는 것으로서, Marcus A. Pohl, *Universaldienst in der Telekommunikation - Zur Verfassungsmäßigkeit der Universaldienstleistungsabgabe*, Peter Lang, 1998, 39면 이하 참조.

(2) 정책 목표의 혼합(mixed policy)

결국 전기통신사업법이 추구하는 통신사업의 적정한 운용 나아가 공공복리의 증진을 위하여, 경쟁정책과 다른 공익적 가치의 실현을 위한 산업정책은 동시에 추구되며, 병존하는 것으로 이해할 수 있다. 물론 여기서 보다 우선하는 정책 순위를 논의하는 것이 가능하며, 특히 경쟁정책의 산업정책에 대한 규범적 우월성을 주장하는 견해도 유력하다.⁴⁾ 이러한 견해에 의하면, 경쟁정책은 시장경제를 헌법상의 경제질서로 채택한 것에 근거하며, 따라서 그 밖의 목적으로 산업에 대한 규제를 내용으로 하는 다른 경제정책에 비하여 우월한 규범적 근거를 갖고 있다. 그러나 산업에 대한 규제 역시 궁극적으로 헌법적 가치에 기원하는 다양한 공익의 실현에 관련된 것이므로, 언제나 경쟁정책이 다른 경제정책에 대하여 우선한다는 사고에 대해서는 추가적으로 논의되어야 할 부분이 있다.

경쟁정책의 규범적 우월성이 명확한 것은 아니라 하더라도, 시장경제질서 내에서 경쟁정책의 중요성을 인정하고, 또한 경제사회적 조건의 변화에 따라서 경쟁정책이 유효한 범위에 대한 지속적인 검토가 이루어져야 한다는 것은 이론 없이 받아들여질 수 있는 부분이다.⁵⁾ 이와 관련하여 최근 미국 반독점법 현대화 위원회(AMC: Antitrust Modernization Commission)가 2007년 4월에 제출한 보고서의 다음과 같은 내용, 즉 “일반적으로 공공정책으로서 가격, 비용, 진입에 관한 산업규제보다 자유시장경쟁이 선호되어야 한다. 경제적 규제(economic regulation)는 특정 산업에서의 자연독점의 존재 또는 경쟁이 달성할 수 없는 중요한 이익을 경제적 규제가 달성할 수 있는, 상대적으로 드물게 존재하는(relatively rare) 시장에서의 실패를 치유하기 위하여 활용되어야 한다. 일반적으로 의회는 경쟁이 달성할 수 없는 중요한 사회적 이익을 경제적 규제가 달성할 수 있다고 하는 주장에 대하여 회의적(skeptical)이어야 한다”⁶⁾ 지적인 주목할 만하다. 또한 EU에서 제정한 통신산업의 기본지침

4) Meinrad Dreher, "Der Rang des Wettbewerbs im europäischen Gemeinschaftsrecht", WuW, 1998, 656면 이하 참조.

5) 국가는 독점규제법이 경제질서의 기본법이라는 점을 감안하여 적용제외의 인정범위를 가능한 한 축소하도록 노력하여야 한다는 것으로서, 권오승, 경제법, 법문사, 2008, 132면 참조.

(Framework Directive: 2002/21/EC, 'EC 통신기본지침'이라 한다) 제8조가 통신산업에 관한 각 회원국 규제 당국이 채택하여야 할 정책 목표를 제시하면서, 첫 번째로 경쟁의 촉진을 규정하고(동 지침 8조 2항) 있는 것도 동일한 맥락에서 이해할 수 있다.

이상의 논의를 통신산업과 이를 규율하는 통신법의 영역에 적용할 경우에, 경쟁정책에 대한 우선적 고려에 대한 요구를 수용하면서, 결국 상이한 정책들이 수행되어야 하는 범위를 확정하는 것이 중요한 과제가 될 것이다. 전술한 통신산업의 구조적 변화는 산업 운용에 기초가 되는 경제적 또는 기술적 조건의 변화로부터 촉발된 것이라 할 수 있다. 즉 기존의 동선을 대체할 수 있는 새로운 통신망 소재의 개발, 유선에서 무선으로의 통신방식의 근본적인 전환, 전송속도 등 전송능력의 비약적인 향상, 디지털화를 포함한 다양한 통신상품의 개발 그리고 대규모 자본을 조달할 수 있는 민간부문의 성장 등은 통신서비스 역시 다른 일반 상품과 다를 바 없는 하나의 상품으로서 국내적으로 또는 국제적으로 자유로운 거래가 보장되어야 한다는 사고의 배경이 되고 있다. 기술의 변화를 포함한 경제사회적 환경의 변화는 산업구조와 이에 대한 법정정책에 있어서 이에 상응하는 변화를 요구하며,⁷⁾ 통신산업에서 경쟁정책의 확대는 이러한 변화를 반영한 것이라 할 수 있다.

그러나 시장의 자율적 기능에 의존하는 경쟁정책의 한계가 드러나는 부분도 여전히 존재하며, 이에 대한 구체적인 이해가 다양한 정책의 혼합적 적용에 선행되어야 한다. 전기통신사업법상 경쟁을 대신하는 규제는 대체적으로 다음의 두 가지 유형으로 나눌 수 있다. 우선 일반적으로 특정한 산업에서 規制産業的인 규율로부터 市場에 의한 규율로 전환이 이루어진 이후에도 종래의 비시장적 관행이 즉각적으로 해소되기는 어려우며, 현재 통신산업의 구조적 전환과 규제체계의 변화가 과도기적인 상황에 있다는 점이 고려되어야 한다. 이러한 점에서 경쟁 메커니즘을 보완하거나 이러한 기능이 조속히 구축될 수 있도록 촉진하기 위한 규제를 상정할 수 있다. 특히 통신산업과 같이 독점적 구조에서 경쟁 구조로 전환하는 경우, 기존의 사업자가 보유하고 있는 우월적 지위가 자연

6) Antitrust Modernization Commission, Report and Recommendations, 2007. 4, 338면.

7) E. Thomas Sullivan & Jeffrey L. Harrison, Understanding Antitrust and Its Economic Implications 4. ed., LexisNexis, 2003, 56-57면.

적으로 해소되기를 기대하기 어려운 측면이 있으며, 인위적으로 경쟁 환경을 조성하기 위한 조치가 이루어질 필요가 있다.⁸⁾ 시장지배적 사업자의 거래거절 행태를 규율하기 위한 경쟁법상 필수설비의 법리가 통신법상 사전적 의무 부과 형식으로서 상호접속의 형태로 구체화되고 있는 것은,⁹⁾ 인위적인 경쟁환경 조성을 위한 규제의 대표적인 예에 해당한다.

또한 통신 서비스의 제공과 관련하여 공익적 요구 내지 개인의 기본권적 이익과 관련하여 경쟁 메커니즘에 의한 시장의 자율적 조정 기능 자체가 이를 충족할 수 없을 경우에, 경쟁을 대체하는 의미에서 규제가 이루어질 수도 있다. 예를 들어 전술한 것처럼 EC 통신기본지침 제8조는 제2항에서 규제당국의 정책목표로서 경쟁 촉진을 제시하고 있지만, 아울러 공동체 시장의 발전(3항)과 공동체 시민의 권익 증진(4항)을 규정하고, 특히 동 지침 제8조 제4항이 규정하는 공동체 시민의 권익에는 a호의 보편적 역무에의 접근이나 e호의 장애인 이용자와 같은 특정한 사회집단의 이익 보호 등에 관하여 기술되어 있다. 전술한 것처럼, 이러한 권익은 경쟁 메커니즘을 통하여 달성하기 어려운 것이며, 통신산업의 영역에서 경쟁정책과는 별개의 정책목표를 상정하고 이를 구체화하는 규제체계를 구성하는 것이 불가피함을 시사하는 것이다.

2. 이용자의 종합적 이해

전기통신사업법이 지향하는 정책목표가 다양한 차원과 관점에서 제시될 수 있다는 것은, 동법의 보호 규범으로서의 의의 역시 복합적일 수밖에 없음을 시사한다. 즉 통신 시장의 자유화가 진행됨에 따라서 통신법상 경쟁정책의 중요성이 강조되지만, 여전히 산업정책적 접근뿐만 아니라 시민으로서의 권익 보호와 같은 정책목표는 전기통신사업법의 중요한 과제에 해당하며, 통신서비스 제공과 관련하여 동 서비스를 이용하는 자를 보호하는 규범으로서의 의의와 내용은 각각의 정책목표와 관련될 수밖에 없다.

8) 통신산업에서 경쟁정책을 수행하기 위하여 시장획정과 유효경쟁 평가가 선행되어야 한다는 논의로서, 김형찬, “통신법상 경쟁활성화 정책의 현황과 과제”, 권오승·이원우 편, 공정거래법과 규제산업, 법문사, 2007, 550-552면.

9) D. G. Goyder, EC Competition Law 4. ed., Oxford Univ. Press, 2003, 541면.

이러한 점에서 이용자의 이익의 내용과, 이러한 이익을 향유하는 주체로서 이용자 개념에 대해서는 전기통신사업법이 추구하는 정책 목표를 반영함으로써 종합적인 이해가 이루어질 필요가 있다. 즉 통신서비스의 이용자 관점에서 통신산업의 경쟁 메커니즘이 원활하게 운용됨으로써 얻게 되는 이익이 존재하지만, 또한 통신산업 자체의 발전이 가져오는 이익 그리고 경쟁 메커니즘과 별개로 헌법적으로 보장되는 기본적 권리의 향유에 상응하는 이익도 전기통신사업법상 보호되는 이익에 포함된다. 나아가 동법이 보호하는 이익 주체로서 이용자는 이상의 이익체계를 종합하는 개념으로 이해되어야 한다.

III. 전기통신사업법상 이용자 개념의 검토

1. 전기통신사업법상 이용자 개념

전기통신사업법 제2조 제1항 제2호는 이용자 개념을 “전기통신역무를 제공받기 위하여 전기통신사업자와 전기통신역무의 이용에 관한 계약을 체결한 자”로 정의하고 있다. 계약 상대방인 전기통신사업자를 전제하고, 특히 이용에 관한 계약 체결을 핵심적 요소로 하여 정의가 이루어지고 있다. 이와 같은 이용자 개념을 소비자기본법상 소비자나 방송법에서의 시청자 개념과 비교하여 그 특성을 논의하는 견해가 유력하다. 이 견해에 의하면, 전기통신사업법상의 이용자는, 소비자기본법상의 소비자 개념이 소비생활을 전제한 것인데 반하여 이를 요건으로 하지 않음으로써 보다 넓은 범위에서 개념 정의를 가능하게 하고, 시장에서의 경제활동과 무관하게 개념을 구성함으로써 사회적 맥락에서 이용자를 이해할 수 있는 계기를 제공하고 있으며, 네트워크의 특성상 생산자에 대비되는 수동적인 존재가 아닌 공급자와 적극적으로 상호작용하는 자를 상정하기 위하여 이용자 개념이 보다 유용한 측면이 있다.¹⁰⁾ 또한 방송법상 사용되는 시청자 개념은 공공적 영역에 속하는 시민적 요소가 소비자적 요소와 함께 투영되고 있다는 점에서 이용자 개념에 대비된다.¹¹⁾

10) 홍대식, “방송·통신융합과 이용자보호제도의 개선: 총론적 고찰”, 서울대학교 경쟁법센터 제2차 정책세미나, 2009, 22-25면 참조.

이상의 논의는 다양한 관점에서 전기통신사업법상 이용자에 대한 분석을 수행하고 있다는 점에서 유용하며, 소비자 보호를 위하여 일반적 개념으로서 소비자(Verbraucher) 개념의 유용성에 한계가 있고, 개별 법률에서 보호 대상을 구체적으로 특정하는 것이 불가피하다는 지적과도¹²⁾ 맥을 같이 하는 것이다.

그러나 기본적으로 전기통신사업법상 이용자 개념은, 통신서비스의 이용에 관한 이익의 주체로서 동법이 보호하고자 하는 대상의 범위를 정하기 위한 수단이라는 점이 전제되어야 한다. 이러한 관점에서 보면, 전기통신사업법은 통신서비스 이용에 관한 다양한 계기를 이용자라는 단일한 개념으로 파악하면서도, 동법상의 이용자 정의는 계약 체결자로 한정되고 있다는 점이 특징적이다. 따라서 이와 같이 제한된 범위를 갖는 이용자 개념이 이용자 이익보호의 관점에서 충분한 것인지에 관한 의문은 당연히 제기될 수 있는 것이다. 이와 관련하여 동 규정에 의한 이용자 정의의 문리적 해석 범위를 넘어서, 전기통신사업법상 이용자가 규정된 각 조항의 의의에 비추어 이용자 범위가 개별적으로 판단되어야 한다는 주장이 전개되고 있다.¹³⁾

2. 비교법적 검토 - EC 통신기본지침에서 이용자 등의 정의

이러한 점에서 EC 통신기본지침(Framework Directive)이 통신서비스의 이용주체에 관한 정의를 다양하게 시도하고 있으며, 이용자 개념도 우리 전기통신사업법과 비교하여 좀 더 넓은 범위에서 이용자를 파악할 수 있도록 정의되고 있다는 점은 시사하는 바가 크다.

구체적으로 보면, EC 통신기본지침 제2조 h호에서 이용자(user)는 “공중이 이용할 수 있는 전자통신서비스를 이용(using) 또는 요청(requesting)하고 있는 법인 또는 자연인”을 의미한다. 아울러 동 지침은 통신서비스 이용과 관련된 이익 주체를 다양한 관점에서 규정하고 있다. 즉 동조 i호에서 소비자

11) 위의 글, 25-27면 참조.

12) Meinrad Dreher, “Der Verbraucher - Das Phantom in den opera des europäischen und deutschen Rechts?”, JZ, 1997, 170면 이하 참조.

13) 한기정, “전기통신사업법 제36조의3상 금지행위에 관한 법적 고찰”, 이원우 편, 정보통신법연구 III, 경인문화사, 2008, 68-71면 참조.

(consumer)는 “공중이 이용할 수 있는 전자통신서비스를 자신의 거래, 사업 또는 직업 외의 목적으로 이용(uses) 또는 요청(requests)하는 자연인”을 의미하고, k호에서 가입자(subscriber)는 “공중이 이용할 수 있는 전자통신서비스를 제공하는 자와 이러한 서비스의 공급을 위한 계약의 상대방인 자연인 또는 법인”을 의미하며, n호에서 최종이용자(end-user)는 “공중 통신망이나 공중이 이용할 수 있는 전자통신서비스를 제공하지 않는 이용자”를 의미한다. 이와 같은 다양한 개념 정의는 보호 대상을 적절하게 확정하여 구체적인 법해석과 적용의 타당성을 기하기 위한 것으로 이해되며, 각각의 개념은 기초하고 있는 개념 요소에서 구체적인 차이가 드러난다.

예를 들어 기본지침에서 소비자의 정의는 소비자보호 관련 법제에서 일반적으로 통용되는 개념을 원용하고 있는데 반하여,¹⁴⁾ 이용자는 통신서비스를 이용 또는 요청하고 있는 현재 상태에 초점을 맞추고, 자연인뿐만 아니라 법인도 포함되는 개념 구성을 하고 있으며, 또한 사용 목적에 제한을 가하지 않음으로써 영업상 사용자도 포함되도록 정의되고 있다.¹⁵⁾ 각각의 개념이 적용되는 예를 보면, 이용자는 EC의 ‘보편적역무 지침’(Directive 2002/22/EC on universal service and user’s rights to electronic communications network and services, 이하 ‘EC 보편적역무지침’이라 한다)에서와 같이 통신서비스 이용과 관련된 이익 보호를 위하여 일반적으로 사용되고 있으며, 소비자는 EC 통신기본지침 reital (5)에서 “전송 규제와 콘텐츠 규제의 분리는 소비자 보호를 보장하기 위하여 이들 간에 존재하는 관련성에 대한 고려를 배제하지 않는다”고 기술하고 있는 것에서 알 수 있듯이, 통신서비스의 직접적 이용을 넘는 범위까지 포괄하는 의미에서 사용되고 있다. 한편 가입자의 경우 통신서비스 제공 계약을

14) EC 차원에서 소비자 정의의 입법적 선례가 되었던 ‘소지자 상품 매매와 담보에 관한 지침’(Directive 1999/44/EC on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees) 제1조 제2항 a호에서, 소비자는 “거래, 사업 또는 직업과 관련되지 않는 목적으로 행위하는 자연인”으로 정의되고 있다.

15) 개정전 독일 통신법(Telekommunikationsgesetz: TKG) 제3조 제11호 역시 이용자(Nutzer)는 통신서비스의 수요자(Nachfrager)로만 정의되고 있었고, 이와 관련하여 사업 목적의 수요자도 여기에 해당하는 것으로 해석되었다. Klaus-Dieter Scheurle & Thomas Mayen hrsg., Telekommunikationsgesetz Kommentar, C. H. Beck, 2002, 102면(Simone Lünenbürger 집필부분). 한편 현행 독일 통신법 제3조 제14호에서 이용자는 법인을 제외한 자연인만으로 정의되고 있다.

체결한 자를 전제한다. 예를 들어 기존의 통신서비스 계약을 철회하고자 하는 경우에 EC 보편적역무지침 제20조 제4항은 이를 가입자의 철회권으로서 보호하고 있다. 또한 전화번호부의 등재나 정보의 제공 측면에서 동 개념이 원용되며(EC 보편적역무지침 5조 2항 및 3항), 기술적인 측면에서 통신망과 가입자를 연결하는 물리적 장소 개념을 위하여 사용되기도 한다(EC 보편적역무지침 2조 e호). 최종이용자는 개념적으로 통신서비스를 제공하는 지위에 있지 않은 이용자를 상정한다. 따라서 거래의 최말단에 위치하고 있는 만큼 통신서비스의 질 등이 일정 수준 이상으로 보장될 필요가 있으며, 이를 규율하는 EC 보편적역무지침 제22조는 최종이용자 개념을 적용하고 있다.

이상의 EU의 통신산업 기본지침에서 이용자 등의 정의를 보면, 이용자와 다른 주체들의 정의가 서로 충돌하거나 배척하는 내용으로 되어 있는 것은 아니다. 즉 이용자는 자연인 또는 법인을 불문하고 통신서비스를 이용하는 것만으로 해당할 수 있도록 광의로 개념이 정의되고 있는 반면에, 소비자, 가입자, 최종이용자 등은 이러한 이용자에 해당하면서 또한 일정한 요건이 추가됨으로써 개념 정의가 이루어지고 있다. 즉 이용자이면서, 동시에 소비자나 가입자 또는 최종이용자에 해당할 수 있으며, 이때 추가적으로 요구되는 표지는 구체적인 보호 이익의 내용과 보호 방식의 적합성을 고려하여 제시되고 있다.

이상의 EC 통신법상 통신서비스 이용 주체의 다양한 개념 정의에 비하여, 우리 전기통신사업법은 이용자라는 단일한 개념에 기초하고 있다는 점에서 다양한 규제 목적과 보호 필요성에 충분히 대응할 수 있는지에 의문이 있다.

또한 이용자 개념 정의 자체에 대한 문제제기도 가능하다. EC 통신법과 비교하여 보면, 전기통신사업법상 이용자 개념은 EC 기본지침에서 정의되고 있는 가입자(subscriber)와 유사하게 계약 체결을 전제하고 있다. 물론 전술한 계약 철회나 해지의 권리를 보호하는 것과 같이 계약 체결자에 한정하여 규율할 필요성이 있는 영역이 존재하지만, 통신서비스의 이용과 관련한 이익 보호를 위하여 통신서비스 공급자와의 계약의 존재가 반드시 요구되는 것은 아니며, 이러한 개념 정의는 구체적인 적용에 있어서 적용상에 혼란을 낳을 우려가 있다.

따라서 전기통신사업법상 이용자 개념은 EC 기본지침이나 독일 통신법과 마찬가지로 전기통신서비스의 이용(using or requesting) 자체에 초점을 맞추어

정의할 필요가 있으며, 특히 독일 통신법 제3조 제14호의 규정처럼, 반드시 가입자일 필요는 없다는 것을(ohne notwendigerweise Teilnehmer zu sein) 명시적으로 밝히면서, 단지 통신서비스를 이용하는 자로서 이용자를 정의하고 있는 방식은 참고할 만한 것이다.

IV. 이용자 개념의 한계와 대안 모색

1. 이용자 개념의 한계

전기통신사업법상 이용자 개념을 구체적으로 적용함에 있어서, 무엇보다 두드러진 흠결은 통신서비스 이용에 관한 계약을 체결하지 않은 자는 이익 보호의 대상에서 배제된다는 것에 있다. 그러나 실제 통신서비스 이용 측면에서 보면, 계약 체결을 의도하면서 아직 계약 이전에 있는 경우뿐만 아니라 계약 외적인 이용이 가능하며, 따라서 통신서비스의 이용이 이용계약과 무관하게 이루어질 수 있다는 것은 부인할 수 없다. 또한 계약 외적인 통신서비스 이용의 경우에도, 시장 기능에 따른 이익을 넘어서 기본권적 내지 공익적 차원에서의 이익 보호의 필요성을 부정할 수 없기 때문에, 이용자 개념에서 계약 외적인 이용 가능성의 배제는 타당한 것으로 보기 어렵다.

예를 들어 전기통신사업법 제36조의3 제1항은 이용자의 이익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 행위를 금지하고 있다. 동 규정상의 금지행위는 이용자 이익 보호적 관점에서 통신사업자의 일정한 행위를 규제하여 통신서비스의 공정한 거래를 확보하려는 것을 목적으로 하는 것이며, 따라서 이익 침해의 주체를 반드시 계약을 체결한 일방 당사자로 하는 것은 동법의 입법 목적에 비추어 지나치게 제한하는 측면이 있다. 이러한 문제를 극복하기 위하여, 통신이용 계약 체결 이전에 있는 자를 잠재적 이용자라는 개념으로 포섭하고, 이에 의하여 동 규정의 적용 범위를 확대하려는 주장이 나타나고 있다.¹⁶⁾ 동 규정의 취지와 이용자 보호의 정책 목적에 비추어, 이러한 논의는 충분히 타당한 것이라 할 수 있지만, 이용자 개념 자체를 기존의 계약관계 이상으로 확대하여 정의하는 것

16) 한기정, 주 12)의 글, 69-70면.

이 보다 근본적인 해결이 될 수 있을 것이다.

한편 현행 전기통신사업법상 이용자 정의는 통신서비스의 이용 목적에 관하여 특별한 규정을 두고 있지 않기 때문에, 통신서비스를 사업적인 목적으로 이용하는 자도 동 규정에서 정의하는 이용자에 해당할 수 있다. 전술한 것처럼 EC 통신기본지침에서 이용자(user)의 정의도 이와 유사한데, 통신서비스의 이용자로서 보호할 필요성은 사업적 목적에 의한 경우에도 여전히 존재하므로, 이러한 규정 태도 자체는 타당한 것이라 할 수 있다. 그러나 EC 통신기본지침과 달리 전기통신사업법이 이용자라는 단일한 개념에 의존하고 있기 때문에, 통신서비스를 비사업적 목적으로, 즉 소비생활을 영위하기 위하여 이용하는 경우에 대한 특별한 고려를 행할 필요가 있는지의 문제가 남게 된다.

예를 들어 전기통신사업법 제33조 제2항은 전기통신사업자에게 전기통신역무에 관하여 이용자로부터 제기되는 정당한 의견이나 불만을 즉시 처리하여야 할 의무를 부과하고 있으며, 동법 제33조의2는 전기통신역무를 제공함에 있어 이용자에게 손해를 입힌 경우에는 전기통신사업자의 배상 의무를 규정하고 있고, 또한 동법 제33조의3은 손해배상 시 전기통신사업자의 협의의무 등의 절차와 재정신청에 관하여 규정하고 있다. 이상의 규정은 이용자 보호를 위한 특별한 제도로서 긍정적인 것으로 볼 수 있을 것이다. 그러나 여기서의 이용자에는 당연히 소비생활을 위하여 통신서비스를 이용하는 일반적인 의미에서 소비자도 포함되는데, 특히 소비자 보호의 관점에서 소비자기본법 등이 마련하고 있는 피해구제절차에 비교하여 볼 때, 피해구제 등에 관한 전기통신사업법상의 규정들이 신속하고 적정한 피해구제의 관점에서 효율적인지는 의문이다. 소비자기본법상의 피해구제 제도를 보면, 소비자가 피해를 입은 경우 한국소비자원에 피해구제를 청구할 수 있으며(소비자기본법 55조), 이때 피해자의 구제 신청은 구두에 의해서도 가능하고(소비자기본법 시행령 43조 1항), 또한 소비자기본법은 소비자단체에 의한 분쟁조정의 근거도 마련함으로써(소비자기본법 31조) 사적 분쟁해결 방식도 보장하고 있다. 또한 소비자기본법 제16조 제2항에 의하여 소비자분쟁 해결기준을 마련함으로써 분쟁 해결의 합리적 기준을 제시하도록 하고 있는데, 이 역시 소비자 피해구제를 위하여 실질적인 역할을 하는 것으로 평가되고 있다.¹⁷⁾

물론 이상의 소비자기본법상 피해구제제도는 통신서비스를 이용하는 자도 소비자에 해당하는 한, 동 절차를 활용하는 것에 법률상의 제한이 있는 것은 아니지만, 실제 통신서비스와 관련된 소비자 피해구제제도의 이용도는 미미한 상황이다.¹⁸⁾ 그 원인으로서는 통신서비스를 이해하는데 필요한 전문성이나 분쟁 해결의 신속성이 보다 크게 요구되는 통신서비스의 상품으로서의 특성 등을 지적할 수 있으며, 따라서 전기통신사업법이나 기타 통신 관련법에서 통신서비스 이용과 관련된 분쟁해결제도를 새롭게 도입하는 방안이 논의될 필요가 있다. 이 경우에 사업자까지 포함되는 기존의 이용자 개념은 새로운 분쟁해결 시스템의 구축에 있어서 장애가 될 수도 있을 것이다.

2. 통신법상 소비자 개념의 도입

Ian Walden의 지적처럼,¹⁹⁾ 일반적으로 경쟁의 도입은 선택, 가격, 그리고 상품의 질 측면에서 소비자의 이익에 기여하며, 통신산업의 경우에도 예외는 아니다. 그러나 통신산업과 같이 시장의 자유화(liberalization)가 진행 중인, 즉 시장이 완전히 경쟁적인 구조로 변하지 않은 상황에서 과거 상당한 지배력을 보유한 사업자가 여전히 존재하는 영역에서는 시장 자유화 과정에서 서비스 질의 유지가 주된 문제가 될 수 있다. 이와 관련하여 EC 위원회는, 원칙적으로 양질의 서비스는 정부의 규제 보다는 사업자 사이의 경쟁에 의하여 제공될 수 있는 것이지만, 서비스 질의 불균등이 나타나는 특수한 상황에서 이를 다루기 위하여 규제 당국은 일정한 권한을 보유할 필요가 있다는 견해를 피력하고 있다.²⁰⁾

이상의 논의는 통신산업의 경쟁적 구조가 완전히 정착되기 이전에, 시장 기능에 의하여 보장될 수 있는 이익의 수준을 소비자 개념에 기초하여 파악하고, 이를 규제 정책의 지표로서 활용하는 것을 제안하고 있으며, 이러한 관점에서

17) 홍명수, “소비자 피해구제제도의 법체계적 이해 - 예방적 규제와 사후적 규제”, 여정성·최종원·장승화 편, 소비자와 법의 지배, 서울대학교 출판부, 2008, 334-335면 참조.

18) 최은실, “소비자분쟁조정제도의 현황 및 실효성 확보를 위한 제언”, 여정성·최종원·장승화 편, 소비자와 법의 지배, 서울대학교 출판부, 2008, 361-364면 참조.

19) Ian Walden & John Angel ed., Telecommunications Law and Regulations, Oxford Univ. Press, 2005, 143면.

20) 위의 책, 144면.

소비자 개념의 유용성을 시사하는 것으로 볼 수 있다.

통신서비스를 이용하는 주체를 소비자의 관점에서 보호할 필요성을 긍정할 경우에, 통신법상 어떠한 방식으로 제도화할 것인지에 대한 논의가 이어질 것이다. 우선 이용자가 다양한 보호 이익과 내용으로 구성될 수 있는 다의적 개념이라는 점에서 소비자가 내용적으로 이미 이용자 개념에 포섭될 수 있다는 것을 전제하고, 소비자 보호에 관한 일련의 법제도를 통신법에 수용하는 방식을 상정할 수 있다. 구체적으로 전술한 것과 같은 신속한 소비자 피해구제제도에 상응하는 피해구제 시스템을 통신법에 구축하는 것이나, 통신사업자에게 위해 방지, 정보 제공, 합리적 거래 조건의 제시, 표시나 광고 기준의 준수 등의 의무를 부과하는 규정을 통신법에 두는 것²¹⁾ 등을 고려할 수 있다. 또한 통신서비스 이용과 관련하여 소비자 보호에 관한 적극적인 법운용을 전개할 필요도 있는데, 예를 들어 소비자기본법 시행령 제8조 제4항에 의하여 공정거래위원회가 품목별 소비자분쟁해결기준을 정할 경우에, 품목별로 해당 물품의 소관 중앙행정기관의 장과 협의하여야 할 의무를 부담하는데, 이때 적극적으로 통신서비스에 관한 분쟁해결기준의 제시에 응하는 것이 적절한 대응 방안이 될 수 있으며, 또한 전기통신사업법에 직접적으로 통신서비스 이용에 관한 분쟁해결기준의 제정 근거를 마련하는 것도 실질적인 보호에 기여할 수 있을 것이다.

그러나 근본적으로 통신서비스 이용 주체의 개념을 새롭게 정의하는 것에 의하여, 이상의 소비자 관점에서 강화된 보호체계의 근거를 마련하는 것을 적극적으로 고려할 필요가 있다. 앞에서 살펴 본 것처럼, EC 통신기본지침과 같이 통신서비스의 소비자에 관한 정의를 통신법에 규정하는 것은, 통신서비스의 이용 주체가 소비자일 수 있음을 법적으로 확인하는 의미를 넘어서, 구조적으로 열등한 지위에 있는 소비자 관점이 구체적인 보호 규정들의 지도원리로 기능할 수 있게 하는데서 의미를 찾을 수 있다. 예를 들어 영국 통신법(Communications

21) 통신서비스의 이용에 있어서도 통신서비스의 거래조건이 내용에 관한 적절한 정보의 제공이 중요한 의미가 있으며, 통신서비스 이용의 기초가 되는 이용약관의 신고나 인가 제도에(전기통신사업법 29조) 의하여 이러한 요구가 충족되기 어렵다. 소비자 보호에 있어서 정보 제공의 중요성이 강조되고 있는 상황에 관하여, Tilman Repgen, *Kein Abschied von der Privatautonomie*, Ferdinand Schöningh, 2001, 32면 이하 참조. 한편 위해 방지, 정보 제공, 합리적 거래 조건의 제시 등에 관한 소비자기본법상의 근거로서 동법 제8조 내지 제13조 참조.

Act 2003) 제16조는 통신 규제기관인 Ofcom(Office of Communications)에 소비자 패널(consumer panel)을 설치할 것을 규정하고 있다. 이때 소비자 패널은 Ofcom의 업무 수행에 대하여 소비자 이익의 관점에서 감독하는 것을 주된 기능으로 하고 있는데,²²⁾ 이는 통신법상 소비자 개념의 유용성을 시사하는 것이라 할 수 있다.

소비자 개념을 전기통신사업법에 수용할 경우에, 구체적으로 어떠한 내용으로 정의할 것인지의 문제가 뒤따른다. 소비자 보호에 관한 일반법이라 할 수 있는 소비자기본법 제2조 제1호는 소비자를 “사업자가 제공하는 물품 또는 용역(시설물을 포함한다. 이하 같다)을 소비생활을 위하여 사용(이용을 포함한다. 이하 같다)하는 자 또는 생산활동을 위하여 사용하는 자로서 대통령령이 정하는 자”로 정의하고 있다. 전술한 Dreher의 지적처럼, 소비자는 개별적인 보호 법률에서 구체적으로 정의되는 것이 불가피한 측면이 있으며, 더욱이 사업자가 예외적으로 포함되도록 하고 있는 소비자기본법상의 정의를 일반적으로 원용하는 것에는 한계가 있다.²³⁾ 실제 소비자 보호에 관련된 법률에 해당하는 「약관의 규제에 관한 법률」(이하 ‘약관규제법’이라 한다)이나²⁴⁾ 「전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률」 등은 보호 대상을 개별적으로 정하고 있는 경우가 있으며, 그 내용이 소비자기본법상의 소비자 정의와 동일한 것은 아니다. 따라서 전기통신사업법상 소비자 개념을 도입할 경우에, 동법의 고유한 관점에서 소비자 개념을 정할 수 있으며, 이와 관련하여 앞에서 살펴본 EC 통신기본지침에서 소비자 정의가 유용하다. 즉 동 지침에서 소비자에 대한 정의의 핵심은 법인은 배제되고 자연인만을 범위로 하는 것과 통신서비스의 이용이 비사업적 목적을 위한 것의 두 가지인데, 이러한 표지들은 전기통신사업법상 소비자 개념을 정의함에 있어서 참고할 만한 것이다.

22) Ian Lloyd & David Mellor, *Telecommunications Law*, LexisNexis, 2003, 52면 참조.

23) 소비자기본법상 소비자 개념에 사업자가 포함되도록 한 것과 관련하여, 이들에 대한 보호 필요성이 있다 하더라도, 소비자 개념에 포함시키는 것은 입법적 착오라고 비판하는 것으로서, 권오승, 소비자기본법, 법문사, 2005, 5면 참조.

24) 약관규제법의 보호 대상은 고객이라 칭하며, 동법 제2조 제3항은 고객을 “계약의 일방 당사자로서 사업자로부터 약관을 계약의 내용으로 할 것을 제안받은 자”로 정의하고 있다. 동 규정에 비추어 고객에는 사업자도 포함되는 것으로 이해되고 있다. 이은영, 약관규제법, 박영사, 1994, 111면.

V. 결 론

전기통신사업법은 건전한 통신사업의 운용과 궁극적으로 공공복리의 증진을 목적으로 하며, 이를 위하여 경쟁정책에 의한 시장 기능의 활성화와 아울러 통신서비스 이용에 따르는 공익적 가치의 실현을 추구하고 있다. 동법이 보호하는 이용자 이익은 이와 같은 다양한 정책 목표의 기초한다. 즉 동법이 보호 대상으로 하는 이용자 이익은, 시장 기능의 원활한 운용으로부터 얻을 수 있는 이익뿐만 아니라, 통신서비스가 시민 생활에 필수적인 의미를 갖는 것에서 기본권적으로 보호되어야 하는 이익을 종합하는 것이며, 이익 주체로서 이용자 개념도 이러한 이해로부터 구성되어야 한다.

그러나 동법에서 정의하고 있는 이용자 개념은 통신서비스 제공에 관한 계약 체결을 전제함으로써, 이용자 이익 보호 체계를 뒷받침하는 개념 정의로서는 한계를 드러내고 있다. 즉 계약 외적으로 통신서비스를 이용하는 자에 대한 보호의 흠결이 불가피하며, 따라서 구체적인 계약관계 여부를 전제하지 않고 통신서비스의 이용을 표지로 하여 개념을 구성하는 것이 타당하며, 이와 관련하여 EC 통신기본지침에 제시된 이용자 개념을 참고할 수 있을 것이다.

비사업적 목적으로 통신서비스를 이용할 경우에 이용자는 소비자로서의 성격도 가질 수 있으며, 따라서 소비자로서의 이용자를 위한 실효성 있는 보호 방안이 강구될 필요가 있다. 그러나 현행 전기통신사업법상 이용자 개념은 제한적으로 정의되고 있을 뿐만 아니라, 단일한 이용자 개념에 기초함으로써, 이와 같은 보호 필요성에 충분히 대응하지 못하는 측면이 있다. 따라서 EC 통신기본지침이 이용자 외에 다양한 통신서비스 이용 주체의 정의를 시도하는 것과 같이, 이용자 외에 소비자에 대한 정의를 별도로 규정함으로써, 소비자로서의 보호 체계의 근거를 제시하는 것에 대하여 적극적으로 고려할 수 있을 것이다.

[논문투고일 : 2009. 11. 16, 논문심사일 : 2009. 12. 15, 게재확정일 : 2009. 12. 23]



주제어

전기통신사업법, 이용자, 소비자, 경쟁정책, 유럽 통신기본지침

참고문헌

- 권오승, 경제법, 법문사, 2008
- 권오승, 소비자보호법, 법문사, 2005
- 김형찬, “통신법상 경쟁활성화 정책의 현황과 과제”, 권오승·이원우 편, 공정 거래법과 규제산업, 법문사, 2007
- 최은실, “소비자분쟁조정의 현황 및 실효성 확보를 위한 제언”, 여정성·최종원·장승화 편, 소비자와 법의 지배, 서울대학교 출판부, 2008
- 한기정, “전기통신사업법 제36조의3상 금지행위에 관한 법적 고찰”, 이원우 편, 정보통신법연구 III, 경인문화사, 2008
- 홍대식, “방송·통신융합과 이용자보호제도의 개선: 총론적 고찰”, 서울대학교 경쟁법센터 제2차 정책세미나, 2009
- 홍명수, “소비자 피해구제제도의 법체계적 이해 - 예방적 구제와 사후적 구제”, 여정성·최종원·장승화 편, 소비자와 법의 지배, 서울대학교 출판부, 2008
- Antitrust Modernization Commission, Report and Recommendations, 2007
- Dreher, M., “Der Rang des Wettbewerbs im europäischen Gemeinschaftsrecht”, WuW, 1998
- Dreher, M., “Der Verbraucher - Das Phantom in den opera des europäischen und deutschen Rechts?”, JZ, 1997
- Goyder, D. G., EC Competition Law 4. ed., Oxford Univ. Press, 2003
- Lloyd, I. & Mellor, D., Telecommunications Law, LexisNexis, 2003
- Pierce, R. J. jr. & Gellhorn, E., Regulated Industries, West Group, 1999
- Pohl, M. A., Universaldienst in der Telekommunikation - Zur Verfassungsmäßigkeit der Universaldienstleistungsabgabe, Peter Lang, 1998
- Reppen, T., Kein Abschied von der Privatautonomie, Ferdinand Schöningh, 2001

- Scheurle, K. & Mayen, T. hrsg., Telekommunikationsgesetz
Kommentar, C. H. Beck, 2002
- Sullivan, E. T. & Harrison, J. L., Understanding Antitrust and Its Economic
Implications 4. ed., LexisNexis, 2003
- Walden, I. & Angel, J. ed., Telecommunications Law and Regulations,
Oxford Univ. Press, 2005
- Windthorst, K., Der Universaldienst im Bereich der Telekommunikation,
Duncker & Humblot, 2000

**Abstract**

Studies of the Concept of User in the Telecommunications Law

Myungsu, Hong

(Associate Professor, College of Law, Myongji University)

Telecommunications Law in Korea will purpose to be operated telecommunications industry healthily and increase public interest, and must pursue activation of market function and realization of public interest to achieve such purposes. The User's interest that Telecommunications Law will protect must be understood on the basis of these diverse policy objects. And in addition the concept of user must be based on such an understanding.

But because the user's concept that Telecommunications Law defines on article 2 adopts the premise of the contract about the use of telecommunications services, such a definition would not reflect the comprehensive interests of the user of telecommunications services. So it is necessary to amend the definition of the user in Telecommunications Law to include the user outside of telecommunications use contracts as the user's definition in EC Telecommunications Framework Directive, in which user means legal entity or natural person using or requesting a publicly available electronic communications service.

In general the user of telecommunications services contains the meaning of consumer using these services for daily life. Because the consumer has an inferior position in contrast with the provider of telecommunications services, special protection of the consumer must be realized in Telecommunications Law. But the existing Telecommunications Law in

Korea defines only user's concept and would not have the definition of consumer. So the concept of the consumer must be introduced in Telecommunications Law, as EC Telecommunications Framework Directive, which defines consumer as any natural person who uses or requests a publicly available electronic communications service for purposes which are outside his or her trade, business or profession.

▶ Key words Telecommunications Law, User, Consumer, Competition Policy, EC Telecommunications Framework Directive