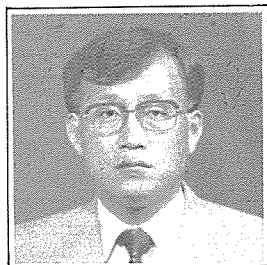


# 말없는 消費者들



정진욱  
(成均館大교수·情報科學)

체신부와 전기통신공사는 금년 후반기들어 매우 의미 깊은 두가지 기념행사를 치렀다. 하나는 지난 7월 1일 세종문화회관 대강당에서 가진 「전국전화자동화완성」기념식이고, 또 하나는 지난 9월 30일 역시 세종문화회관에서 가진 「국내전화시설 1천만회선돌파」기념식이었다. 이 두가지 기념행사는 정부 및 해당부서의 관계자들의 참석으로 치러졌고 일반인들의 그리 큰 관심을 모으지 못했으나 아마도 추후 역사가들은 우리나라가 정보화사회로 진입하는 중요한 길목을 차지하는 사건으로 기록하게 될 것이 틀림없다.

우선 전국전화자동화의 배경을 보자.

체신부와 통신공사는 전국전화자동화를 위해 지난 1981년부터 올 6월까지 모두 2조원을 투입하여 전국 1천5백99개 통화권을 1백47개 시군단위의 광역통화권으로 묶고 섬지방을 잇는 전화뿐 아니라 시외전화·국제전화를 모두 자동화한 것이다. 이를 위해 국제간의 통화는 1983년 1월에, 시외간의 통화는 1984년 12월에 각각 이미 자동화 하였고, 이번에는 섬지방전화의 자동화와 지방통화권역을 넓히는 통화권 광역화사업이 완성되어 모든 전화의 자동화가 이루어진 셈이다.

또한 1천만회선 돌파의 배경도 비슷하다. 이 사업에도 그동안 매년 1조원 가까운 예산이 투입되었으며 주로 전자교환기의 대량보급에 의해 이루어졌다. 1천만회선이란 숫자는 우리나라의

인구를 약 4천만으로 보더라도 4인가족 기준 가구마다 모두 전화를 갖게 된것을 의미한다. 이로써 우리나라는 거의 모든 가정이 집집마다 국내 어느곳, 세계 어느 곳과도 통화가 가능한 자동화 전화를 소유할 수 있게 되었으니 옛날 얘기를 들추지 않더라도 대단한 일이 아닐 수 없다. 1천만회선 보유는 세계 전체로 볼 때 10위, 아시아에서만 따지면 2위의 통신선진국이 되었음을 뜻하기도 한다.

또한 매년 100만 회선의 증설이 예정되어 있어 앞으로는 전화기근은 식량기근의 보리고개 얘기와 함께 즐거운 옛날의 추억으로 자리하게 될 것으로 보인다.

자 이제 이 정도면 양의 충족단계를 넘어섰으므로 앞으로는 보다 편리한 서비스의 질을 추구할 때가 되지 않았을까. 이는 보리고개를 넘긴 우리의 식생활이 양이 아닌 질을 추구하게 된 것과 마찬가지로이다.

사실 이만한 전화체계를 갖추게 된데에는 물론 정부 및 체신관계자들의 끊임없는 노고를 간과해서는 안되겠지만 걸으로 드러나지 않게 아무런 불평없이 참고 기다려준 전화소비자들의 뒷받침을 그냥 지나칠 수 없다. 비싼 공채까지 사가면서 신청해도 1년 넘게 기다려야 했고, 똑같은 통화를 하면서도 외국에서 걸려온 전화요금보다는 국내에서 외국으로 건 전화요금이 비

싸도 묵묵히 요금을 물어왔으며, 거리가 더 가까워도 행정적으로 시외라는 명목때문에 시내요금에 비해 엄청나게 비싼 요금을 물려도 항의 한번 하지 못하고 참아 왔다. 또한 걸핏하면 내 전화에 남의 전화목소리가 들리고 원인 모르게 엉뚱한 곳이 걸리기도 하고 통화중에 무조건 중도에 전화가 끊기는가 하면 때로는 상대방의 목소리가 모기 소리만 해서 악을 써야 하는 불편을 감수해 왔다.

그러니 사실 이러한 소비자들의 인고의 세월이 없었더라야 전국전화자동화니 1천만회선돌파니 하는 기념비적인 일들이 이루어질 수 있었을까. 다만 그들은 말이 없을 뿐이다. 이 말없는 그들을 위해서 무엇인가 보답이 이루어져야 할 때가 온 것이다.

그럼 이들을 위한 보답에는 무엇이 있을까 생각해 보자.

뭐니뭐니 해도 첫번째는 전화요금의 인하이다. 국내의 전화요금중 시내요금 부분은 비교적 싼 편이다. 그러나 시외·국제 요금이 되면 엄청 비싸지며 불합리한 요소를 갖고 있다. 그 동안의 전자·통신기술의 발달로 같은 하나의 통화료로 더 많은 사람이 통화할 수 있게 되었으며, 인공위성을 이용하는 국제통화에서는 국가간의 거리의 차이가 무의미 해졌다. 예를 들어 미국과 통화하는데도 한번의 위성중계를 거치고, 일본과 통화하는데도 한번의 위성중계를 거친다면 원칙적으로 서울서 미국간이나 서울서 일본간이나 통화 요금이 동일해야 할 것이다. 따라서 현재로서도 요금인하의 가능성은 충분히 존재하며 앞으로의 기술발전은 이 가능성을 더욱 크게 할 것이다.

둘째는 품질의 향상이다. 요즘이야 예전에 비해 엄청나게 좋아진 셈이지만 계속적인 품질의 향상을 꾀해 소비자가 언제나 만족할 수 있는 품질유지가 되어야 할 것이다. 다른 상품의 경우에는 서로 비교하여 품질의 우위를 평가하기도 하고, 품질이 규격에 미치지 못할 때는 항의를 제기하고, 다른 물건으로 바꾸어 주기도 하나 전화의 소비자는 이것 저것이 모두 불가능

하다. 따라서 공급자가 알아서 잘 해주기를 기다리는 수 밖에 없다.

세째는 새로운 서비스의 개발이다. 이 새로운 서비스의 개발은 소비자를 위한 것이기도 하지만 공급자를 위해서도 좋은 일이다. 왜냐하면 새로운 서비스는 전화 이용율을 높혀 공급자의 수입증대에도 기여할 수 있기 때문이다. 사실 대부분의 가정집에 있는 전화야 온 종일 놓고 있는 것과 다름 없다. 어떻게 하든지 기왕에 설치된 시설은 이용율을 높혀야 공급자의 수입증대에 기여할 수 있지 않겠는가. 전자교환기의 도입으로 여러가지 새로운 서비스가 등장하여 여러가지 편리해졌지만 이러한 서비스의 확대 보급과 함께 새로운 서비스가 출현하여야 더 많은 전화를 팔 수 있게 될 것이다. 예를 들어 요즘처럼 증권에 관심이 많아진 시점에서는 다이얼만 돌리면 언제나 알고 싶은 주식시세를 가르쳐 준다든지 자동차나 교통에 관한 정보를 제공해주는 특수번호를 하나 둔다든지 하는 것들이 그것이다. 장차 오디오텍스로 까지 발전해야 되겠지만 그전에라도 여러가지 정보제공 서비스는 전화이용률 증대에 큰 도움을 줄 것이다. 이 밖에도 텔레에터링이나 전화를 이용한 가정자동화 등의 서비스도 좀더 적극적으로 확대보급하여야 할 것이며, 새로운 기능을 갖는 전화기의 개발보급에도 지원을 아끼지 말아야 할 것이다. 그리고 외국에서 이미 실시하고 있는 수신자 요금부담 서비스의 개지도 검토해 볼만하다. 이는 콜렉트콜이 아니라 교환원의 개입없이 특정번호가 수신하는 통화는 모두 그 전화 소유자가 요금을 부담하는 방법으로 여러방면에 응용이 가능할 것이다.

일일이 예를 들기는 어렵지만 새로운 서비스의 개발로 소비자에게 봉사하는 자세가 필요하다. 보통의 가정이 한 가구당 한 달에 1만5천원 정도의 전화요금을 부담한다면 1년이면 18만원 한 가구당 50년동안 전화를 써 준다면 그 가정은 1000만원어치 물건을 사주는 훌륭한 고객이다. 말없고 착한 이 고객들도 대우 좀 받아야 하지 않을까?