

# 서울특별시 수도 조례 일부개정조례안

## 검 토 보 고

### 1. 제 안 경 위

- 가. 발 의 자 : 신정호 의원 외 30명
- 나. 의안번호 : 제2773호
- 다. 발의일자 : 2021. 10. 14
- 라. 회부일자 : 2021. 10. 20

### 2. 제 안 사 유

- 수도요금 이사정산의 경우 ‘아리수 앱’이나 ‘사이버 고객센터’에서 수도계량기 지침을 입력하여 정산요금을 확인할 수 있지만 정산된 수도요금을 납부하기 위해서는 수도사업소에 별도의 분리고지 신청을 하도록 하고 있는 반면, 가스나 전기요금 등 다른 공과금의 경우는 별도 ‘앱’을 통해 정산요금을 확인한 후 바로 실시간 납부가 가능하도록 시스템이 구축되어 있음.  
따라서 이사정산 수도요금 납부의 경우도 분리고지 신청 건수가 큰 폭으로 증가하고 있는 만큼 전자적시스템을 구축하여 시민편의를 제고 하고 민원분야 업무부담을 감소시킬 필요성이 있음.
- 또한, 현행 급수업종 중 ‘공공용’은 2022년 1월 1일부터 ‘일반용’으로 통합됨에 따라 현재 사설소화용 급수설비에 대한 급수업종인 ‘공공용’을 ‘일반용’으로 변경할 필요성이 있음.

### 3. 주 요 내 용

- 가. 수도요금을 전자적시스템으로 고지·수납할 수 있도록 하는 근거 규정을 신설함(안 제30조제3항)
- 나. 사설소화용 급수로 사용한 수돗물의 사용요금 납부기준을 ‘일반용’으로 적용함(안 제19조제3항)

### 4. 참 고 사 항

- 가. 관련 법령 :
- 나. 예산 조치 : 해당없음(비용추계 비대상 사유서 별첨)
- 다. 기     타 : 신·구조문 대비표 참조

## 5. 검토 의견

### 가. 개요

- 동 일부개정조례안은 이사정산 수도요금을 전자적시스템으로 고지·수납할 수 있는 근거를 마련하고, 사설소화용 급수 업종 구분을 ‘공공용’에서 ‘일반용’으로 변경하는 것임.

### 나. 검토의견

- 1) 전자적시스템을 통한 수도요금 고지·수납 근거 규정 마련 관련(안 제30조제3항)
  - 현행 조례 제30조에서는 건물 또는 토지의 매매 등으로 인해 수도사용자등이 변경되는 경우 신규 수도사용자와 기존 수도사용자는 수도요금을 정산(이사정산)하여 신규 수도사용자가 납부하도록 하고 있으며, 시장에게 분리고지를 신청하는 경우에는 기존 사용자가 사용한 수도요금을 분리하여 고지할 수 있도록 하고 있음.
  - 최근 3년간 수도요금 이사정산 현황을 보면, 연간 3만6천건 내외를 유지하고 있으나 분리고지 신청 비율은 2018년 6.9%에서 2020년 37.2%를 나타내는 등 매년 큰 폭으로 증가하고 있음.

#### 〈이사정산·분리고지 현황〉

(단위: 건)

구분	2018년	2019년	2020년
이사정산	355,923	360,856	362,785
분리고지	24,384(6.9%)	41,339(11.5%)	134,796(37.2%)

※ 이사정산 신청경로 : 사업소(69%), 다산콜센터(27%), 사이버고객센터(3%), 모바일(1%)

또한, 현행 분리고지 신청은 해당 수도사업소에 전화로만 신청이 가능하여 대응에 따른 담당 공무원 업무량은 크게 증가되어 응대율 하락의 원인이 되고 있으며, 분리고지 승인 이후 별도 가상계좌로 수도요금을 납부하도록 함에 따라 시민불편이 가중되고 있어 실시간 납부에 대한 요구가 높은 실정임.

〈월평균 유선민원 응대 현황('20년 기준, 민원처리팀 80명)〉

(단위: 건)

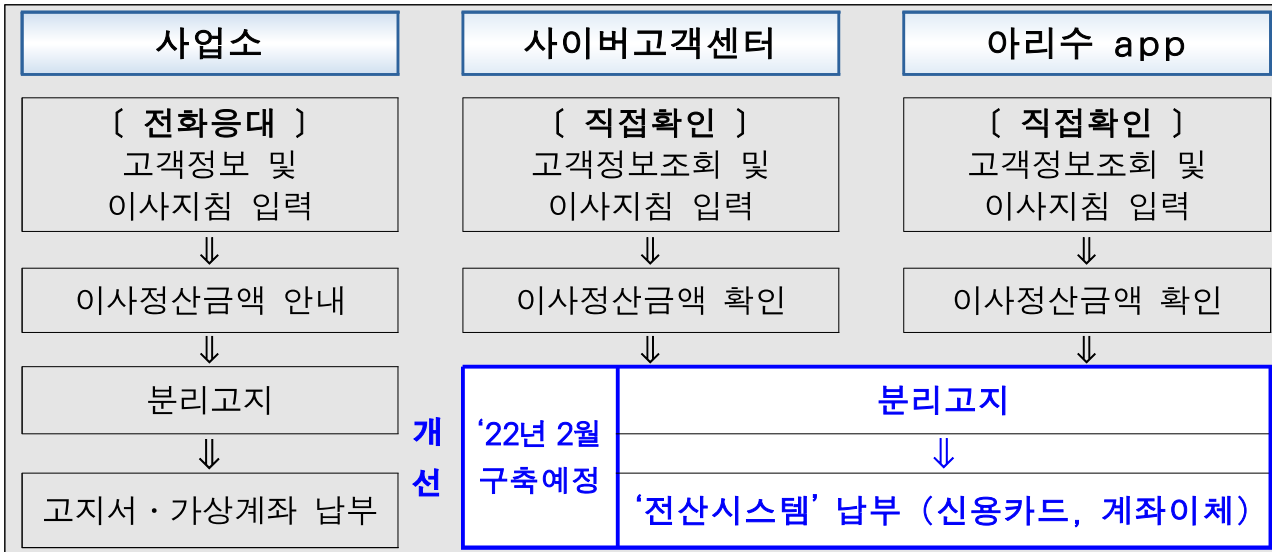
구분	인입콜	응대콜	응대율	포기율
계	109,694	83,368	76%	24%
사업소 평균	13,712	10,421		

- 따라서 안 제30조제3항과 같이 전자적시스템을 통해 실시간으로 수도요금을 분리고지, 납부<sup>1)</sup>할 수 있도록 하는 것은 시민편의성 증대 및 수도사업소 업무량 경감 측면에서 적절한 조치로 판단됨.

또한, '전자적시스템 납부'는 「행정기본법」상 행정처분<sup>2)</sup>에 해당하여 법률규정이 필요하고 「수도법」에서 '수도요금에 관한 사항'은 지자체 조례에 위임하고 있어 동 조례에 관련 근거를 규정하는 것은 타당할 것임.

한편, '아리수 앱과 사이버 고객센터'를 통한 전자적시스템은 2022년 2월 중 구축될 예정이므로 2022년 3월 1일 동 조례 개정규정 시행에 문제는 없을 것으로 파악됨.

1) 가스, 전기요금 등 다른 공과금은 현재도 앱(app)에서 실시간 납부가 가능한 상태임.  
 2) 「행정기본법」 제20조(자동적 처분) : 행정청은 법률로 정하는 바에 따라 완전히 자동화된 시스템(인공지능 기술을 적용한 시스템을 포함한다)으로 처분 할 수 있다.  
 「수도법」 제38조 제1항 : 수돗물의 요금에 관한 사항은 수도사업자가 지방자치단체이면 그 지방자치단체의 조례로 정한다.



## 2) 사설소화용 급수 업종 변경 관련(안 제19조제3항)

- 현행 사설소화용 급수 업종은 '공공용'으로 분류되어 있으나, 지난 제300회 임시회에서 2022년 1월부터 '공공용'을 '일반용'으로 통합하는 것으로 동 조례를 개정한 바, 안 제19조제3항은 이러한 사항을 반영하는 것으로 이에 대한 별도 의견은 없음.