

시민고충처리위원회 고충민원 처리사례 (의견표명)

□ **민원 제목** : 과다 수도세 납부 방안 요청

□ **신청 취지**

- 민원인은 ○○구 ○○동 460-58번지 ○○호 거주자로 누수로 인해 수도요금이 94만원이 나와서 일용근로를 하는 입장에서 수도요금의 납부가 현실적으로 어려워 우리 위원회에 도움을 요청함

□ **피신청인 등의 주장**

- 민원인은 평소 수도요금 감면 혜택을 받고 있었고, 금번 누수로 당초 536만원에서 442만원의 요금감면을 받아 94만원 부과하였음. 민원인은 금번 수도요금 과다사유로 긴급복지지원금 62만원을 추가 지원받아 최종 32만원만 납부하면 되는 상황으로 이 또한 6개월 분할하여 납부하도록 안내함

□ **사실관계 및 관련 법규**

- 2023.3.22일 검침원은 민원인 세대의 수도 사용량이 평소보다 급증한 사실을 최초 발견하고 누수사실을 유선상 안내, 세대내 수도공급을 긴급 차단함
- 2023.3.24일 요금심사담당은 계량기 상태 점검 후 계량기 이상 징후가 없음을 확인하였고 누수감면 제도에 대해 유선으로 안내함 이 과정에서 민원인은 수도사업소에서 누수관리를 못한 점, 2개월 주기 검침으로 누수량이 과다한 점으로 수도사업소 책임이라고 주장함 「서울특별시 수도조례」상 누수신고 의무 및 급수 설비의 관리 책임은 모두 수도 사용자에게 있으며, 시장은 2개월 주기로 사용요금을 산정하도록 한 사실을 확인함

< 관 계 법 규 >

서울특별시 수도조례 제26조(사용요금의 징수결정)

① 시장은 2개월 주기로 계량기로 계량된 사용량에 따라 사용요금을 산정함

서울특별시 수도조례 제40조(급수설비의 관리책임 등)

① 대지경계선 안의 급수설비 관리는 수도사용자 등의 책임으로 함

서울특별시 수도조례 제41조(수도사용자등의 신고의무)

① 수도사용자등은 (중략) 시장에게 신고하여야 한다. 2.급수설비의 파손·누수 또는 급수에 이상이 있는 때

- 2023.3.31일 민원인은 누수감면제도에 따라서 당초 5,365,760원에서 4,420,930원을 감면받아 944,830원 요금금액 확정받음

< 관 계 법 규 >

서울특별시 수도조례 시행규칙 제26조(인정 징수결정 등)

③ 누수 등의 사유가 발생한 경우의 사용요금은 별표 3에서 정하는 방법을 따른다.

또한 수도사업소는 민원인이 주거급여 수급자임을 감안하여 생계비 지원 혜택을 안내함

- 2023.5.3일 민원인은 서울형 긴급복지지원금 623,300원을 지급받음

< 지 원 내 용 >

사업명 : 서울형 긴급복지지원사업

- 지원금액 : 1인 책정금액인 623,300원(회계연도마다 사유 발생시 신청 가능)
- 지원목적 : 위기상황에 놓여 생계유지가 곤란한 저소득 가구에 생계·의료·주거지원 등 필요한 지원을 일시적으로 신속하게 지원하여 위기상황에서 벗어날 수 있도록 돕는 제도
- 민원인의 위기사유 : 일용근로자인 주거급여수급자가 94만원의 수도세를 납부하지 못함

- 2023.7.20일 우리 위원회를 통해 94만원의 수도요금 구제요청으로 민원 접수함

< 관 계 법 규 >

서울특별시 수도조례 시행규칙 제28조(납부기한과 징수방법)

③ 누수, 미납에 따라 수도사용자등이 일시에 수도요금을 전액 납부하기 곤란하여 분할납부를 요청한 경우 수도요금을 분할하여 고지할 수 있다. 다만, 분할납부 기간은 6개월을 초과할 수 없다.

□ 판단

- 「서울특별시 수도조례」는 수도사용자인 민원인이 누수를 신고하도록 하고, 보일러 배관 등 누수발생 설비에 대한 관리 책임이 민원인에게 있어

민원인이 급수설비의 관리 책임을 다하지 않았으나, 민원인의 사정에 의해 누수 신고를 못한 상황으로 누수량이 급증하였다고 판단됨

- 민원인은 수도사업소로부터 주거급여 수급자로 평상시 수도요금 감면의 혜택을 받았고, 금번 누수감면혜택을 받아 5,365,760원에서 4,420,930원을 감면받아 944,830원 요금금액 확정받았으며 또한 누수요금의 납부가 어려운 위기사유가 인정되어 긴급복지지원금 623,300원을 지원받아 321,530원이 납부금액으로 수도사업소는 6개월 분할고지하여 민원인의 경제적 부담을 줄이는 데 최선을 다한 상황으로 이해됨

□ 결론

- 우리 위원회에서는 민원인이 처한 상황을 감안하여 수도사업소가 조례에서 정한 분할납부 기간인 6개월을 초과하지 않은 범위에서 민원인이 정한 납부기간과 징수방법에 따라 납부할 수 있도록 "의견표명"하고자 함

< 관계 법 규 >

서울특별시 수도조례 시행규칙 제28조(납부기한과 징수방법)

- ③ 누수, 미납에 따라 수도사용자등이 일시에 수도요금을 전액 납부하기 곤란하여 분할납부를 요청한 경우 수도요금을 분할하여 고지할 수 있다. 다만, 분할납부 기간은 6개월을 초과할 수 없다.