

# 도시가스 공급관련 민원현황 및 해소대책

姜完植

〈동력자원부 가스기획과 화공기좌〉

## I. 머리말

최근 생활수준 향상과 환경정책에 부응하여 편리하고 깨끗한 도시가스를 사용하려는 수요가 급증추세에 있으나, 도시가스 공급책임 맡고 있는 도시가스회사의 배관투자능력 제약과 가스시설시공업자 및 도시가스 지역관리소(대행업소)의 공사비 과다 요구 등으로 가정용 도시가스 배관공사를 둘러싼 공사비 과다, 시공불량, 공사지연등 각종 소비자 민원이 증가하고 있는 실정이다.

이러한 문제점을 개선하기 위하여 정부에서는 도시가스 공급과 관련한 민원현황과 발생원인을 분석하여 도시가스 관련민원이 해소될 수 있는 제도적 개선방안과 지원대책을 아래와 같이 마련하여 도시가스사업의 인·허가권자인 시·도지사 와 사업자인 도시가스 회사에 이 내용을 시달(통보)하였다.

그러나 정부가 아무리 좋은 제도를 마련한다 하더라도 실제로 소비자와 직접 접촉하고 시공업자와 지역관리소를 지도감독하는 도시가스회사의 능동적이고 적극적인 개선의지가 부족하고 이를 실천에 옮기지 않으면 소기의 성과를 거두기가 어렵다고 본다.

따라서 도시가스회사에서는 도시가스 보급이 다소 지연되는 한이 있더라도 경영층에서부터 말단 직

원에 이르기까지 일정지역에 대한 독점적 공급권역을 위임받아 국가 공익사업을 대행한다는 사명의식과 민간기업으로서의 서비스정신으로 도시가스시설의 책임시공을 통한 소비자보호에 가일층 노력해 줄 것을 기대하면서 이 글을 실고자 한다.

## II. 民願현황

### 1. 민원발생 유형

#### (1) 도시가스 배관공사비가 너무 비쌌

- 단독주택의 경우 도시가스 배관공사비가 80~200만원으로 너무 비싸며, 서울시가 행정지도하고 있는 표준공사비 130만원보다도 대부분 高價 - 관악구 봉천동 같은 低所得層 주거밀집지역은 80~100만원을 받는 곳도 있으나 강남지역같은 고소득층 단독주택지역은 150~200만원을 받고 있음.

- 아파트와 같은 공동주택은 세대당 50~70만원으로 低價이기 때문에 民願없음.

#### (2) 도시가스회사가 공급관 공사비 일부를 수용자에게 부담시키거나 또는 공급 거절

- 법규상 수용가 토지경계선까지의 배관은 공급자 책임이나 도시가스회사는 배관계획 未樹立, 투자

비 부족등을 이유로 간선도로 배관에서 지분하는 공사비를 수용가에게 부담시키거나 도시가스 공급을 거절

**(3) 공동주택(아파트) 단지내 노후배관 교체공사시 공급자와 사용자간 비용부담 시비**

○ 단지내 배관은 수용가 부담이라는 공급규정도 불구하고 일부 아파트단지의 경우 同 배관이 법규상 공급관이라는 이유로 노후배관 교체시 도시가스 회사에 비용부담을 요구

**(4) 도시가스 지역관리소(대행업소)가 수용가에 수수료 과다요구**

○ 도시가스회사 업무대행업소인 지역관리소가 수용

가의 가스기기 연결, 부품교환관말연결 공사비용 고액요구 및 특정메이커 가스보일러 판매장요등

**(5) 기타**

○ 사용신청에서 가스공급시까지 시간이 너무 오래 걸림

○ 시공업자가 도시가스회사와 협의없이 수용가와 임의계약후 시공하거나 부실시공한 경우 도시가스 회사가 배관연장 곤란 또는 안전상 이유로 가스공급거절시 주민불만

○ 무자격 시공자의 불법시공, 시공자의 파산등에 의한 소비자피해

○ 석유사업기금 융자 요청

**2. 민원서류 접수·처리현황**

〈市·道別 및 도시가스 회사별 현황〉

(단위 : 건수)

	지 역 별				도시가스회사별							
	서울	인천	경기	計	대한	서울	삼천리	극동	한일	강남	인천	計
1990	17	1	2	20	4	7	3	-	3	3	-	20
1991	21	1	6	28	5	9	6	2	1	4	1	28
1992. 1~ 6	12	1	3	16	3	3	3	1	3	2	1	16
計	50	3	11	64	12	19	12	3	7	9	2	64

\* 상기내용은 민원서류로 접수처리된 내용이며, 도시가스 관련 민원은 문서상으로 접수되는 것보다 전화나 구두상으로 제기하는 민원건수가 훨씬 더 많은 실정임.

〈민원 발생 유형별〉

(단위 : 건수)

사례별	1990	1991	1992. 1~6	計
도시가스 배관공사비가 너무 비쌌	4	5	4	13
도시가스회사가 공급관공사비를 수용가에 전가	-	1	3	4
아파트단지내 노후배관 교체공사비 부담조정	2	2	2	6
기타(기금융자 요청등)	14	20	7	41
計	20	28	16	64

- 민원접수기간 : 1990~1992. 6
- 민원접수기관 : 수도권 3개 도·시(서울시, 仁川市, 경기도)

**3. 민원신고센터 운영실태**

- 행정기관 및 도시가스 업체에서 각기 평시업무 담당부서에 설치운영
  - 동자부 : 가스企劃課
  - 시·도 : 가스課 또는 商政課
- (各 區廳-産業課, 市·郡-燃料係 또는 地域經濟係)

-업 계 : 도시가스협회 및 각 도시가스회사

**III. 문제점**

**1. 수요자 측면**

- 생활수준 향상으로 편리한 도시가스를 사용하려는 수용가는 급증추세
- 단독주택의 경우 공사비 부담과중, 타연료 사용가능으로 수요밀도가 낮음.
  - 전기, 수도는 대체사용 수단이 없어 공급관 매설시 수용가가 100% 사용하기 때문에 공급관

투자효율이 높으나 도시가스는 수요밀도가 30% 내외로 공급관 투자효율이 낮음.

○ 지역별 · 소득계층별 · 주택규모 및 시공방법별로

도시가스 배관공사비의 차이가 크고 주민인식 수준도 달라 단일가격에 의한 표준품셈제도 시행초기에 어려움 대두

도시가스 수요 및 수용가수

(단위 : 소비량<千톤>, 수용가수<천가구>)

	1988	1991	평균증가율		1990	1991	1992. 1~6
소 비 량	261	1,191	66%	需用價數	1,199	1,527	1,789
-수도권	184	864	67%	-單獨住宅	50( 4.2)	94( 6.2)	174( 9.7)
-지 방	77	327	62%	-共同住宅	1,149(95.8)	1,433(93.8)	1,615(90.3)

\*( )는 구성비

### 2. 공급자(도시가스회사) 측면

- 도시가스사업의 특성상 초기투자소요는 많은데 비하여 자본규모가 상대적으로 열악한 민간기업의 참여로 투자비 조달에 애로
- 수익성이 낮은 단독주택은 도시가스회사가 배관 투자기피 및 수용가에 공사비를 전가
  - 투자비 회수기간 : 단독주택(10년내외), 공동주택(5~7年), 영업용 및 업무용(3~5년)
- 도시가스 지역관리소의 경영난으로 수용가에 대한 서비스 부족 및 비용과다 요구
  - 도시가스요금의 통합공과금 시행 및 도시가스회사의 안전점검 위탁수수료 지급액 부족등에 따른 경영압박으로 수용가에 관말연결 공사비 등을 과다 요구

### 3. 시공자 측면

- 시공업자들이 인건비 상승등을 이유로 수용가에 공사비를 고가 요구
- 수용가의 도시가스 사용시설공사에 대한 책임시공제도 미비
  - 가정용 가스사용시설에 대한 시공을 수용가가 직접 시공자와 계약 시공할 수 있도록 되어 수용가는 시공자의 가격유무, 공사비 및 시공등에 대한 적정성판단이 곤란
  - 도시가스 공급자인 도시가스회사가 시공자의 시설공사를 감독하지 않으므로써 공사의 품질

저하로 안전관리 미흡

### 4. 기타측면

- 관련법규상 공급자와 사용자간 배관공사비 부담한계 불분명 및 현실성 결여
  - 단독주택 : 도시가스사업법 시행규칙에서 수용가 토지경계선까지의 배관을 공급관으로 정의하여 그 비용을 공급자 부담으로 제공하고 있으나 실제로는 공급자의 배관투자능력 부족 및 배관공사의 일관성으로 대부분의 수용가가 도로내 배관과 도로에서 분岐하는 비용을 부담중
  - 공동주택 : 단독주택과는 달리 同 시행규칙에서 단지내 건축물 외벽까지의 배관을 『供給管』으로 정의하여 공급자에게 안전관리토록 하고, 비용(신축 및 노후배관교체)은 공급규정에서 수용가부담으로 규정함에 따라 공급관 정의와 비용부담 조항간 일관성 결여로 시비소지
- 걸프사태 이후 도시가스사업에 대한 석유사업기금 지원감소

## IV. 민원해소 대책

### 1. 그동안 조치사항

#### (1) 動資部 조치사항

- 도시가스사업자에게 융자하는 석유사업기금을 단독주택 및 저소득층 주거지역에 우선 융자되도록

(단위 : 억원)

	1987	1988	1989	1990	1991	1992(계획)	計
공급자 지원	857	347	402	383	100	61	1,551
수용가 지원	37	152	228	426	-	-	1,441
가스난방지원	-	-	-	-	5	43	48
計	893	499	630	809	105	104	3,040

- '92년도 기금용 자치침을 개선조치('92.1.20)
- 서울시가 조치한 도시가스사업관련 제도개선사항 즉, 자체자금지원, 표준공사비제도 등을 타시·도에 통보하여 반영토록 조치('92.4.15)
- (2) 서울시 조치사항('92.3)
- 도시가스 사업자에 대한 행정지도 강화
  - 공급관 공사비의 수용가 부담전가행위 규제 : 수용가 동의 및 구청장 승인제
    - 행정기관 승인없이 수용가에 비용전가한 도시가스사업자에게 과징금 부과조치
    - 향후 공급자가 수용가에 비용전가하는 수용가 동의서 첨부후 승인받도록 강화
  - 가정용 가스시설공사의 도시가스회사 수탁공사

제도 도입 : 공급자 시공감독

- 20세대 미만 기존주택이 가스사용 신청시 도시가스회사가 수탁공사제 실시
- 시공자는 도시가스회사에 수탁공사참가등록, 도시가스회사는 시공자에 형평배정
- 가정용 도시가스 시설공사비 표준품셈 작성후 행정지도 실시
  - 시행내용 : 주택규모별 시설기준·자재 및 시공 기준을 통일하여 표준품셈 및 공사비 제시
  - ※ 표준공사비에 공급관 분기공사비(도로~토지경계선까지 4m)를 포함 산정하므로써 서울시가 도시가스社의 공급관 공사비 수용가 전가행위를 사실상 인정

〈단독주택 세대별 표준공사비 : 예시〉

(단위 : 천원)

	단독 1세대	단독 3세대	다가구 (9세대)	다세대 (20세대)
배관길이(M)	29	69	212	356
가구당 공사비1)	1,200	762	649	608
관말연결공사비2)	80	80	80	80
計	1,280	842	729	688

1) 부가세 포함 기준

2) 취사용 가스렌지(20) 및 난방용 가스보일러 연결(60) 기준

\*京畿道는 서울시가 시행중인 도시가스시설 표준품셈(공사비)을 '92. 8부터 시행중

- 도시가스 공사기간 단축 : 2~3개월 → 1~2개월
  - 도시가스 신청 및 공급절차 간소화 : 16단계 → 10단계
  - 도로굴착 승인기간 단축 : 도로복구비 선납후 승인 → 굴착승인후 도로복구비 사후 정산 납부

- 도시가스사업에 대하여 '92년도부터 자체자금지원 개시('92.7)
  - 석유사업기금 지원감소 및 시(區)의회 의 도시가스 보급확대 요구를 감안 시조례 및 구조례를 제정하여 자체예산 확보지원

〈'92 서울시의 도시가스사업기금 지원계획〉

(단위 : 억원)

	금 액	자 금 종 류	용 자 조 건
공급자 시설자금	600	서울市本廳 기금 100 産銀용자 알선 500	年 12.4%, 3年 거치 5年 분할상환
수용가 시설자금	173	각구청 기금 173	年 8%, 3年 분할상환

(3) 업계 조치사항

- 도시가스협회에서 '92 상반기 수도권지역에 홍보 팸플릿 20만부 제작배포('92.5)
  - 도시가스수용가 계도를 통한 민원해소를 위하여 도시가스 신청절차, 공사금액, 공급지연사유등을 설명한 홍보물을 인쇄후 도시가스사별 로 수용가에 배포

- MBC 및 KBS TV를 이용한 기획보도 실시
  - MBC TV : 뉴스와이드출연('92.2.7, 07:00~08:00, 협회 사무이사)
  - KBS 2TV : 무엇이든 물어보세요 출연('92.8.18, 09:05~09:55, 협회, 업계, 주부등)

2. 향후 추가조치계획 검토

(1) 제도개선사항

가) 공급자와 수용가간 배관공사비 부담한계 현실화 및 명확화  
 ○ 단독주택 및 공동주택에 대한 공급관 정의를 재정

립하여 공급자와 수용가간의 공사비 부담과 안전관리에 대한 민원소지 제거

		현행		조정(案)	
○용어정의 -공급시설	[도시가스사업법 시행규칙]				
	-도시가스회사~수용가 토지경계선 (공동주택은 단지내 건축물의벽)까지의 배관				-도시가스회사~수용가 토지경계선 (공동주택단지내에 공급자 소유의 定壓機를 설치한 경우에는 그 정압기)까지의 배관
-使用施設	-供給管~燃燒器까지 配管				-공급관~연소기까지 배관
○비용부담	〈도시가스 공급규정〉				
	-공급시설은 공급자부담 -사용시설은 수용가부담 (단, 공동주택 단지내 공급시설은 수용가 부담)				-左 同 -左 同 (단, 單獨 및 共同住宅 토지경계선밖의 引入配管에 대해서는 市·道知事가 비용부담 한도 설정가능)
○안전관리	〈도시가스사업법〉				
	-공급시설은 공급자가 안전관리 -사용시설은 사용자가 안전관리				-左 同 (단, 공동주택단지내 건축물의벽까지의 사용시설은 공급자가 안전관리)
〈圖面에서〉	〈단독주택〉		〈공동주택〉		
○공급관					
	○사용관				
비교		장점	수용가 부담 감소		비용부담한계 명확화로 민원소지해소
	단점	공급자 부담과중으로 수용가에 비용전가(공급규정 위반) 공동주택단지내 배관 비용부담시비민원		수용가 부담 증가가능 -실제 부담은 현행과 거의 같음 -시·도가 공급자의 수용가에 대한 과도한 비용 전가행위 규제강화시는 오히려 부담감소도 기대	

○소요조치  
 -동자부: 도시가스사업법 시행규칙 개정  
 -시·도: 도시가스 공급규정 개정 및 시설분담금 조정  
 ※일본의 예: 우리나라의 현행규정과 같이 수용가 토지경계선까지를 공급시설로 규정하고 있으나, 비용부담에 대하여는 우리나라와 달리 골목길에 매설하는 배관(지관) 비용에 대해서도 공급자와 수용가가 분담  
 나) 가정용 가스시설공사의 도시가스회사 수탁공

사제도 확대실시  
 ○수용가와 시공자간 직접계약에서 야기되는 공사비과다, 시공불량, 공사지연, 도시가스 공급불능 문제등 배관공사와 관련한 각종 민원해소를 위해,  
 ○현재 서울시가 일부 실시중인 가정용 도시가스 시설공사의 도시가스회사 수탁공사제도를 수용가 20세대 미만에서 원칙적으로 가정용 전체에 대해 확대실시  
 -다만, 가정용 이외의 영업용, 업무용, 산업용과 공동주택 신축의 경우는 수용가(건축주)가 Ba-

〈가정용 도시가스 시설공사 제도〉

	현행	조정(안)
○내용	-수용가가 도시가스공급신청은 도시가스회사 또는 시공자에게 하고, -공사는 수용가가 직접 시공자와 계약을 체결하여 시행	-수용가가 도시가스 공급신청 및 공사계약을 도시가스회사에게 하고, -공사는 도시가스회사가 사전등록된 시공자에게 공정하게 배정시행토록하고 감독을 철저히 함.
〈圖面예시〉		
비교	장점	○수용가에게 시공자 선택권 부여 -수용가가 많을 경우 경쟁입찰로 低價契約 가능
	단점	○민원발생 감소 ○도시가스 수급·안전관리 강화
	장점	○수용가에게 시공자 선택권 부여 -수용가가 많을 경우 경쟁입찰로 低價契約 가능
	단점	○시공자의 횡포로 민원발생 -공사비 과다요구, 공사지연, 부실시공, 도시가스 연결거절등 ○도시가스 수급·안전관리 취약
		○일부 수용가 공사비부담 증가우려 ○시공업계 불만 -도시가스社에 예측 -업체별 공사배정 불만등 ○공정거래 제한에 대한 비판소지

rgaining Power가 있는점 등을 고려 수탁공사 대상에서 제외

-또한 수용가가 가스계량기 이후에 가스보일러를 설치(온수보일러 시공자의 공사범위)하거나 일정규모 이상의 공동주택 또는 단독주택이 직접 시공자 선정을 원하는 경우등 시·도지사 필요하다고 인정하는 경우에는 대상에서 제외

○소요조치

-동차부 : 도시가스사업법개정(가스시설의시공·관리방법개선, 시공자 등록취소조항 신설)  
-시·도 : 도시가스 공급규정 개정(가정용 수탁공사제도도입, 시공자 등록 및 공사배정원칙등 신설)

○보완조치

-일부 수용가의 공사비부담 증가우려 및 都市가스社의 횡포방지를 위해  
-시·도의 도시가스시설 표준품셈制度 보완시행 및 도시가스사업자와 시공자에 대한 지도감독 강화 필요

※日本의 예 : 수용가의 배관공사는 도시가스회사가 공사계약하고 시공자에게 공사配定 및 施工監督... 공급규정에 정하여 통산성 허가를 받아

시행중

-日本에서도 도시가스회사로 제한한 독점적 시공에 대하여 공정거래위에서 이의 개방을 권고 하였으나 通産省이 안전확보 및 적정가격 유지를 위한 최적방안임을 주장하여 공정거래위가 이를 수용

다) 가정용 도시가스시설 공사비 표준품셈제도 보완 및 시행강화

○가정용 배관공사 단가표를 현재 단일가격 체계에서 지역별, 소득계층별, 주택종류 및 규모별 실정에 따라 선택될 수 있도록 해당 시·도지사가 2~3개로 세분화하여 공급규정에 반영하거나 또는 인가하여 공인가격으로 정착

-日本의 예 : 도시가스 사업자가 도로포장 종류, 배관매설 방법, 건물종별등으로 공사비를 2~5個로 구분책정후 허가권자에게 인가를 받아 적용

○보완된 표준품셈제도를 모든 도시가스사업자 및 시공업자가 준수토록 행정지도하고 수용가도 同 내용을 주지하여 불이익을 당하는 일이 없도록 홍보

라) 도시가스 지역배관소 경영합리화 추진

- 단기대책 : 도시가스회사의 지급수수료 현실화 및 同 비용의 도시가스가격반영, 도시가스회사의 지역관리소에 대한 교육, 지도감독 강화
  - 안전점검 및 가스메타기교체 수수료인상, 보조금지급, 운영방법 과학화(PC 설치) 등
- 중·장기대책 : 규모의 대형화 및 도시가스영 또는 준직영 체제로의 전환 유도
  - 지역관리소 신규계약역제, 기존업소의 권역흡수 합병등으로 규모대형화 추진
- (2) 도시가스 시설자금 지원
  - 가) 석유사업기금 지원규모 확대
- 걸프사태이후 기금사정 악화로 대폭축소된 도시가스사업에 가능한 증액지원
  - 수용가시설자금은 당부의 기금사정과 자금지원 성격등을 고려할때 당부가 다시 제도를 신설하여 지원하기 보다는 시·도가 자체예산으로 지원토록 협조요청
  - 나) 시·도별로 자체기금(예산) 확보지원
- 서울시에 대하여는 '93년이후에도 지속적인 지원을 요청하고,
- 他市·道에는 서울시와 같은 자금지원제도 신설을 촉구하고 내부부에 협조요청
  - 경기도·'93년부터 예산확보후 지원키로 기본 방침 既확정
  - 기타 시·도 : 仁川市는 현재 지원방안 검토중 타시·도는 아직 미검토
- 다) 기금의 용도제한
- 석유사업기금은 대도시 지역의 경우 단독주택 지

- 역에 대한 배관투자에만 사용토록 도시가스사업자에 대한 현재의 현금용도 제한을 持續시행
  - 市·道基金도 가능한 단독주택 지역에 우선 사용되도록 용도제한 협조요청
    - (3) 민원申告센터 운영강화
  - 民願이 많은 수도권지역에 『都市가스 합동민원신고센터』 설치운영
    - 설치장소 : 도시가스협회(종로구 도림동 정우빌딩)
    - 인원구성 : 3명(도시가스협회 1, 도시가스회사 1, 가스安全公社 1)
    - 운영방법 : 전화민원 신고를 接受臺帳에 기록후 내용파악·처리 및 결과통보 필요시 현장실사, 관공서에 협조요청 및 정책건의
    - 전화설치 : 전화회선 2대 설치(통신공사에 특별번호배정 협조요청)
  - 수도권지역 설치운영 효과를 분석한뒤 향후 지방대도시 확대실시 여부결정
    - (4) 홍보
  - 제도개선 사항에 대하여 대국민 홍보실시
    - 행정기관 : 언론매체 및 반상회
    - 업계 : 언론매체 및 안내팜플렛 제작 배포등
- ### V. 추진계획 일정
- 추진단계 : 천연가스공급지역인 수도권지역에 우선실시후 단계적으로 지방에 확대실시
  - 시행시기 : 도로굴착제한기간('92.12~'93.2)이 끝나는 '93.3월부터 시행

	1990	1991	1992	1993(계획안)
공급자시설기금지원액(億원)	383	100	61	111

