

2008년 상반기 국제표준화기구(ISO)에서는 상하수도시스템 관리와 관련한 서비스 활동의 기준과 표준화를 통한 상하수도시스템의 운영·관리 및 서비스 공급의 효율성을 증진시키고자 ISO/TC224 '상하수도서비스 국제표준'을 제정할 예정이다. 본 표준이 제정되면 각국에서는 계량화된 평가지표를 제정해 상하수도서비스 수준을 평가하게 된다. 이에 우리 정부도 물산업육성추진방안의 일환으로 수도사업자 구조개편과 상하수도 서비스평가 등을 실시할 계획이다. 따라서 우리협회에서는 지난 9월 초에 우리보다 앞서 수도사업 구조개편을 실시한 스코틀랜드와 네덜란드를 방문하여 각국의 구조개편 과정에서의 현안사항을 청취하고, 수도사업자 서비스 평가시스템 활용 실태를 포함한 규제 시스템 전반에 관한 정보를 수집하였다.

상하수도서비스 수준 향상을 위해 유럽을 벤치마킹하다



스코틀랜드 규제기구와 물기업 방문

2005년에 설립된 스코틀랜드 지역의 상하수도서비스에 대한 규제기구인 WICS(Water industry commission for Scotland)는 잉글랜드와 웨일즈 지역의 상하수도회사를 감독하는 OFWAT(The water services regulation authority)와 유사한 조직이나 스코틀랜드 지역의 단일 수도회사인 Scottish water에 대해서만 규제시스템을 적용하고 법적 책임을 갖는 비부처공공기구(Non-department public body)^{부처로부터 예산의}

지원을 받으나 부처의 계선조직과는 상관없이 독립된 조직으로서, 장관과 부처의 정책결정을 보좌

하거나 부처 방침에 따라 책정된 일정분야의 사업을 독립적으로 수행하는 ①특정분야 비영리적 공익사업 수행기구, ② 규제기능을 수행하는 기구, ③특정 정책분야에서 장관에게 자문을 제공하는 자문기구 등을 말한다이다. 주요업무는 스코틀랜드청 장관이 결정한 요금목표를 달성하기 위해 상하수도서비스 요금을 결정하고 스코틀랜드의 단일 수도회사인 Scottish water에 대한 서비스 규제기구 역할을 담당하는 것이다. 또한 경쟁체제에 의한 수도사업의 효율 향상을 위하여 Scottish water로부터 물을 공급받는 소매 부문(가정용을 제외한 비가계시장(non household market : 영업용)에 참여하는 민간기업의 등록 및 관리(2008년 4월부터 도입) 등의 업무를 담당한다.

Scottish water에 대한 평가시스템은 13가지의 OPI(Overall performance indicator) 항목에 따라 평가하고 있다. 스코틀랜드는 수도사업의 효율성 증진을 위해 1996년 이전까지 12개의 스코틀랜드 지방정부가 직영체제로 수도사업을 운영하였으나, 1996년에 3개 수도사업자로 통합한 이후 1999년부터 1개 사업자로의 통합작업을 추진하여 2002년에 단일 수도사업자인 Scottish water로 통합하였다. 수도요금은 local tax에 반영되어 부과되며 소비자의 재산에 비례하여 A~H가

지 8등급으로 구분하여 부과하고 있다. WICS의 규제를 받는 Scottish water는 2002~2006년에 40%의 운영비 절감 효과를 달성해 경영효율이 높은 것으로 평가되고 있다. 운영비 절감은 운영경비(Operating costs)와 관망관리·상수도 처리비용(Capital costs) 부분의 절감을 통해 이루어졌다. 2002~2003년 및 2005~2006년의 OPA(Overall performance assessment) 평가 결과는 24% 증가되었는데 이는 서비스 개선을 직원의 인센티브와 연계하여 독려한 결과이다.

네덜란드 수도협회와 물기업 방문

네덜란드 수도사업자들의 협회인 VEWIN은 1925년에 처음 설립됐다. 당시에는 200개가 넘는 수도 공급 회사들이 있었으나 현재는 10개로 통합해 운영 중이다. VEWIN은 수도회사들이 자신들의 목표를 달성하는 데 최적의 환경을 만들어서 회원들의 이익을 보존하고 물관리, 환경계획, 도시나 지방계획 안전에 관한 정부 정책 건의 자료들을 준비하고 언론을 상대하며, 연구개발에 관여해 안전한 물공급에 중요한 역할을 하고 있다. 또한 수도분야 새로운 법령 준비에 있어 전문 지식과 조언의 선도적 역할을 맡고 있으며, 물과 관련된 다양한 분야에서 최근의 연구 성과 및 논문들과 배경지식의 귀중한 자료출처가 되고 있는 등 우리 협회

와 매우 유사한 역할을 담당하고 있으나 소속 회원기관인 사업자들의 규제기구 역할을 동시에 담당하고 있는 것이 특이하다.

네덜란드는 상수도 시설을 주(州) 또는 시(市)가 소유하되 상수도 공급시설의 운영 및 관리는 민간사업자가 위탁을 받아 운영관리한다. 현재 10개 사업자는 자유롭게 합병이 가능하며 수자원법률 제정을 통해 상수도 공급에 민간 참여를 법적으로 금지하고 있다. 이는 사회주의적 성격이 강한 네덜란드의 국가적 특성에서 기인하는 것이겠지만, 비효율적이던 네덜란드의 수도산업을 그냥 방치할 경우 EU 통합에 의해 프랑스 등 주변 국가의 물기업에 자국 시장을 모두 빼앗길 것이라는 판단에 의하여 법으로 금지한 것이다.

상하수도서비스 수준 향상을 위한 도약

스코틀랜드와 네덜란드는 자국 수도사업의 비효율성을 개선하고 서비스의 수준을 향상시키기 위하여, 수도사업자의 구조개편 및 통합을 실시하고 아울러 서비스평가시스템을 성공적으로 운영하고 있다. 이는 우리 정부의 물산업육성방안에 시사하는 바가 크다. 또한 협회에서는 이번 방문을 계기로 미국 및 일본 위주로 실시하던 컨퍼런스, 전시회, 교육 등을 점차 확대해 유럽과 교류할 수 있는 물꼬를 트게 되었다. ☺

