

※칼럼 내용은 본 신문의 論調와는 관련이 없습니다

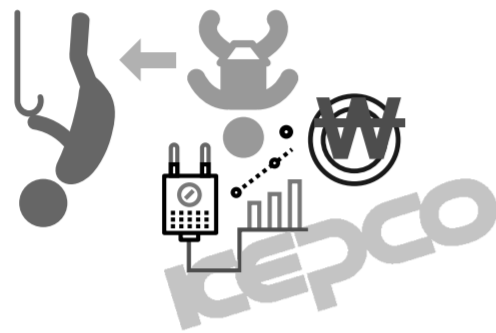
알기 쉽게 풀이한 전력정보

다가구·출산가구 전기요금 할인

전기가 없으면 어떻게 될까. 엘리베이터가 멈추고 신호등이 꺼진다. TV 등 가전제품을 사용할 수 없고, 경제를 움직이는 공장의 기계들은 고철덩어리가 되어버린다. 생명을 다루는 병원의 상황은 더욱 심각할 것이다. 이런 블랙아웃(Blackout, 대규모 정전) 상황이 지속되면 국가를 유지하는 것도 힘들어질 것이다.

블랙아웃만큼 심각한 게 하나 더 있는데 바로 '인구절벽'이다. 통계를 살펴보면, 우리나라 여성 1명이 평생 낳을 것으로 예상되는 합계출산율은 올해 1.05명으로 2005년의 1.08명 이후 최저치를 갱신했다.

아이를 낳지 않는 이유 중 가장 먼저 생각할 것은 자녀 양육비와 교육비 같은 경제적 어려움이다. 정부는 여러 가지 저출산 해법



을 내놓았고, 뜻있는 기업과 지방자치단체도 힘을 보태고 있지만 아직 많이 부족하다.

한국전력도 인구위기 극복을 위해 오래 전부터 발벗고 나서고 있다. 이미 10여년 전부터 3자녀 이상 가구와 5인 이상 대가족에 전기요금의 30%를 할인해 주고 있으며, 2017년부터는 출산가구에 전기요금의 30%를 할인하는 제도를 신설해 정부의 출산장려정책에 적극 동참하고 있다.

'전기'와 '인구'는 국가를 유지하고 발전시키는 가장 원초적인 힘이다. 전기 없이는 모든 생활이 문명 이전으로 돌아가고, 인구가 계속 줄어들면 미래를 설계하는 것조차 어렵기 때문이다. 한국전력의 다가구 및 출산가구에 대한 전기요금 할인제도가 인구절벽을 해소하는데 작은 보탬이 되기를 기원해본다.

한국전력공사 영업처

등촌광장



박진표  
법무법인(유한) 태평양 변호사

시장은 거래의 장이다. 거래는 시장참가자들에게 상호 효용을 증가시키는 방향으로 이루어진다. 시장참가자들은 협상을 통해 각자의 효용함수를 (적어도 추정수준에서) 거래 가격과 조건에 상당 부분 반영할 수 있기 때문이다. 시장의 작동원리는 시장참가자들 간 수요와 공급을 충족시켜 활발한 거래를 가능하게 하고 가격신호를 생성함으로써 시장참가자들의 보유 자원을 효율적으로 분배한다. 시장이 허용하는 초과이익은 시장참가자들의 투자를 자극하고 신기술의 개발을 유혹한다. 창조적 파괴의 참된 공간은 시장이다.

시장은 외부효과를 처리할 수 없다. 규제가 개입하는 근거가 이것이다. 모든 시장참가자들이 스스로 외부효과를 거래 가격과 조건에 내재화시킬 것을 기대할 수는 없다. 게다가 사회경제적 비용과 효과는 궁극적으로 측정 불가능성이 지배하는 영역이다. 규제는 부득이 외부효과를 비롯한 사회경제적 비용과 효과에 대한 보다 강한 추정과 결과일 수밖에 없다. 규제의 하향적 속성은 권력자가 결정한 집단적 효용함수를 개인에게 강제하는 결과를 초래한다.

최근 몇몇 사례에서 알 수 있듯이, 규제는 새

로운 투자와 매혹적인 기술혁신을 타인의 기득권을 침해하는 위협으로 만들어버리는 마력을 지니고 있다.

규제가 시장을 대체하는 경우 권력자의 의지와 판단이 곧 거래의 가격과 조건이 된다. 신기술의 도입에 따라 규제의 틀 자체를 바꾸어야 하는지도 권력자가 결정한다. 이해관계자들은 거래 가격과 조건, 그리고 규제의 틀을 바꾸는 신기술의 도입 여부가 자신에게 유리한 방향으로 결정되도록 각자 권력자에게 간청하게 된다.

결국 정치가 모든 것을 좌우하게 된다. 규제는 시장의 자율성과 창의성을 대가로 한다. 규제는 시장을 대체하기보다는 시장의 작동원리를 받아들이고 그에 대한 첨해를 최소화하는 방식으로 이루어져야 한다.

전기사업법은 전력거래가 전력시장에서의 수요와 공급에 따라 이루어지도록 요구하는 한편, 전력시장운영규칙이 전력시장과 전력거래를 규율하도록 하고 있다.

시장규칙의 내용은 전력시장의 지배권(governance), 즉 전력수급이라는 전력시장의 작동원리를 구현하는 것을 한계로 해야 한다. 이러한 한계를 벗어난 사항은 전력시장의 작동원리를 훼손하지 않고서는 해결할 수 없는 것이다. 전력거래가격 상한제, 정부승인 차액계약(vesting contract)제도, 환경권전제도가 그러한 것들이다. 이는 전기사업법, 환경법 등 법령에 의해 관장되는 규제의 영역에 속한 것이다.

규제가 전력시장을 대체해가고 있다. 현행 시장규칙은 이미 그 한계를 벗어난 것들을 많

正名

이 포함하고 있으며 시간이 지날수록 그 정도가 심해지고 있다. 급기야 전력산업 종사자들이 원래의 전력시장이 어떻게 작동하는 것인지에 대해 분간조차 하지 못하는 지경에 이르렀다.

전력거래가격의 상당 부분은 전력수급에 의해 결정되지 않고 총괄원가 또는 유사 총괄원가를 기초로 하는 정산조정계수에 의해 규제되고 있다. 규제가 의한 시장 대체는 전력시장의 정상적 작동을 저해하고 가격기능을 마비시키고 있다. 초과이익 취득을 노리는 전력산업의 혁신 또한 불필요하거나 불가능하게 하고 있다. 친환경 발전설비의 확산을 막고 있다는 지적도 환경단체에서 나오고 있다.

시장규칙은 전력시장의 정상적 작동을 위한 사항을 규율한다는 내재적 한계를 가진다. 그러한 한계를 벗어난 사항에 대해서 시장규칙은 침묵해야 한다. 현행 전력시장의 여러 묵은 난제는 일정 부분 시장규칙이 규제의 영역을 확장하게 됨에 따른 왜곡현상에 기인한 것이다. 민간과 공공을 차별하는 정산조정계수제도와 왜곡된 용량요금제 등 현행 시장규칙에 존재하나 그 한계를 벗어난 사항은 이제라도 규제외로 전환함으로써 '전력시장운영규칙'의 이름을 바로 세워야 한다.

프로필 ▲1975년 출생 ▲서울대 사범학과 졸업 ▲해의자원개발협회 연구위원 ▲국민연금공단 대체투자위원회 위원 ▲전력법 포럼 한전 추천위원

DIGITAL 경제산책

"곳간이 차야 예의를 알고, 입고 먹을 것이 풍족해야 염치를 안다."

관포지교(管鮑之交)로 유명한 관중(管仲)의 정치 철학이다. 관중은 백성에게 선정을 베풀고 국력을 축적해 자신이 모신 환공을 '춘추오패'(중국 춘추시대의 5대 강국)의 반열에 올려놓았다.

2700여년 전 중국 춘추시대 인물인 관중의 정치철학은 현대에서도 유효하다. '일자리 정부'를 표방하는 현 정부의 국정철학과 관중과 맥을 같이한다. 미국 도널드 트럼프 대통령의 '아메리카 퍼스트'(미국 우선주의)도 미국민의 '먹고사니즘'과 맞닿아 있다. 먹고 사는 민생경제문제는 동서고금을 관통하는 중대한 사안이다.

정치인들은 '국민을 잘 먹고 잘 살게 하겠다'고 한 목소리를 낸다. 하지만 그 구호에는 다양한 방법론이 담겨 있다. 기업의 투자로 경제가

돌아가는 '낙수 효과'와 저소득층 수입을 높여 경기를 활성화한다는 '분수 효과'가 대표적이다. 두 이론은 지난 수십여 년 간 경제정책의 키를 두고 주도권 다툼을 해왔다.

지난 10년간 보수정부가 양적 성장 위주의 경제정책을 추진한 결과 소득불평등과 빈부격차가 심화됐다.

정권 교체로 들어선 현 정부의 소득주도성

높임으로써 소비를 늘리겠다는 방안이다.

비정규직의 정규직화도 마찬가지이다. 이는 고용안정을 꾀하기 위한 것으로, 고용안정은 '기대소득의 증가'를 의미한다. 10년, 20년 후에도 고용이 보장된다면 이에 따른 미래 소득에 대한 기대가 가능해지면서, 현재 소비를 늘릴 수 있다. 근로시간 단축도 여가시간이 증가해 소비가 촉진 될 수 있다.

지금은 기다려야 할 때

장은 최저임금 인상, 비정규직의 정규직화, 근로시간 단축 등이 골자다. 분수대에서 세찬 물줄기를 뿜어내기 위한 사전준비작업이다. 세 정책 모두 소비 촉진과 이어진다.

'가난한 사람에게 돈을 주어야. 그러면 소비가 촉진될 것'이라는 말은 경제학의 해묵은 명제이다. 가난한 사람일수록 소득 대비 소비 비중이 커 소득증가가 소비증가로 이어지기 때문이다. 최저임금 대상자의 소득을

가계 소득 증가가 소비로 이어지고, 소비는 결국 기업의 매출이다. 이를 통해 기업이 투자를 늘리고 경제가 순환으로 흘러가는 것이 소득주도성장론에 대한 기대이다.

문제는 경제정책은 시차가 존재한다는 점이다. 현 정부의 경제정책이 집행되고, 그 효과가 나타나려면 시간이 필요하다. 정부의 민생경제문제 해결에 대한 의지를 믿고, 기다려야 할 때이다. 조재학 기자 jh@

Table with 4 columns: Section, Name, Date, and Address. Includes contact info for electimes.com and various departments like Sales, Marketing, and IT.

독자기고

한국전력공사(이하 한전) 강동송과지사에서 인턴을 시작한 지 어느덧 한 달의 시간이 흘렀다.

필자는 요금관리부 수급팀에 배정받아 요금 납부 내역 확인 및 SMS 발송 작업을 담당하고 있다. 한 달이라는 시간 동안 많은 것을 어깨너머로 보고 들으며, 전기는 이제 나에게 친숙한 대상이 되었다.

더불어 한전의 인턴 생활 중 가장 값진 수확은 고객사랑을 실천하는 업무 태도를 배우게 되었다는 것이다.

고객 응대와 고객 서비스(Customer Service): 수급팀 업무는 주로 유선(有線) 및 현장 활동으로 이루어지는 경우가 대부분이다. 미

납 및 체납 요금을 관리하고 있기 때문에, 하루에도 수십 통의 전화를 받거나 걸어야 한다. 고객 응대 매뉴얼에 따라 목소리·화법·매너 삼박자를 갖춘 직원들의 고객 응대법을 보며, 상황에 적합한 CS(Customer Service) 마인드를 배우고 있다.

전기요금의 수납은 또 다른 고객사랑의 실천

방문 고객 응대의 경우에도 마찬가지이다. 고객을 배려하는 표현을 사용해 고객이 편안한 분위기에서 상담할 수 있도록 한다. 항상 고객의 소리에 경청하는 자세를 가지고, 간결하고 정확한 정보 전달을 통해 고객을 설득해

야 할 때도 있다. 인내와 기다림: 수급팀에서는 1~2%를 차지하는 미납과 체납 요금 관리를 담당하고 있다. 이 중 대부분은 단순 미납으로, 유선 서비스를 통해 해결할 수 있다. 문제가 되는 것은 나머지 0.2~0.3% 정도

를 차지하는 장기 체납 관리이다. 근무 첫날, 필자의 멘토님께서 업무 프로세스를 설명해주시며 하신 말씀이 있다. "0.2~0.3%는 비율로 따지면, 아주 작은 수치일 수 있다. 하지만 이것이 제대로 관리되

지 않으면, 결국 그 피해는 한전을 넘어 다른 고객들에게까지 이어진다."

필자는 설명을 들으며, 수급팀이 한전을 지키고 보호하는 '수호대' 같다는 생각을 했다. 이것이 직원들이 때로는 반년 이상의 길고 긴 인내와 기다림의 과정을 겪는 이유이기도 하다.

깨진 유리창의 법칙 (Broken Windows Theory)은 제임스 윌슨과 조지 갤랑이 1982년에 만든 개념이다. 깨진 유리창을 내버려두면, 나중에는 그 일대의 도시가 무법천지로 변한다는 이론이다.

전기 요금을 내지 않아도, 누구도 상관하지 않을 것이라는 '도덕적 해이(moral hazard)'는 한전의 경쟁력을 약화시키고, 다수 고객에게 피해를 끼칠 수 있다.

이를 막고 고객을 보호하는 것이 수급팀의 사명(使命)이다.

한전의 고객사랑은 수급팀 일부의 노력만으로 실천할 수 없다.

서로 맞물리는 힘으로 동력을 전달하는 톱니바퀴처럼, 고객 지원부·전력 공급부·배전 운영부·요금 관리부 등 각 부서의 유기적인 협업이 필요하다. 그래야 비로소 안정적인 전력공급과 고객존중의 가치를 실현할 수 있기 때문이다.

고객만족을 위한 한전의 시계는 오늘날도 24시간 쉴 새 없이 돌아가고 있다.



인지현  
한국전력 강동송과지사 인턴 사원

Advertisement for PLUTO (주)플루토테크놀로지. Features various electrical safety equipment like meters, testers, and tools. Includes contact info and website: www.plutotech.co.kr