



Energy & Water
Ombudsman NSW
Free, fair and independent

내장 네트워크가 설치된 곳에서 거주하는 경우

내장 네트워크 (embedded networks)란 무엇입니까?

내장 네트워크란 특정 지역에서 여러 가정이나 사업체로 에너지를 공급하는 사설 에너지 네트워크를 말합니다. 내장 네트워크의 예시로는 대규모 아파트 단지, 은퇴자 마을, 거주 마을단지 등이 있습니다.

내장 네트워크는 어떻게 운영됩니까?

내장 네트워크 운영자는 에너지 소매업체로부터 에너지를 매입하여 내장 네트워크 내에 있는 고객에게 이를 공급합니다.

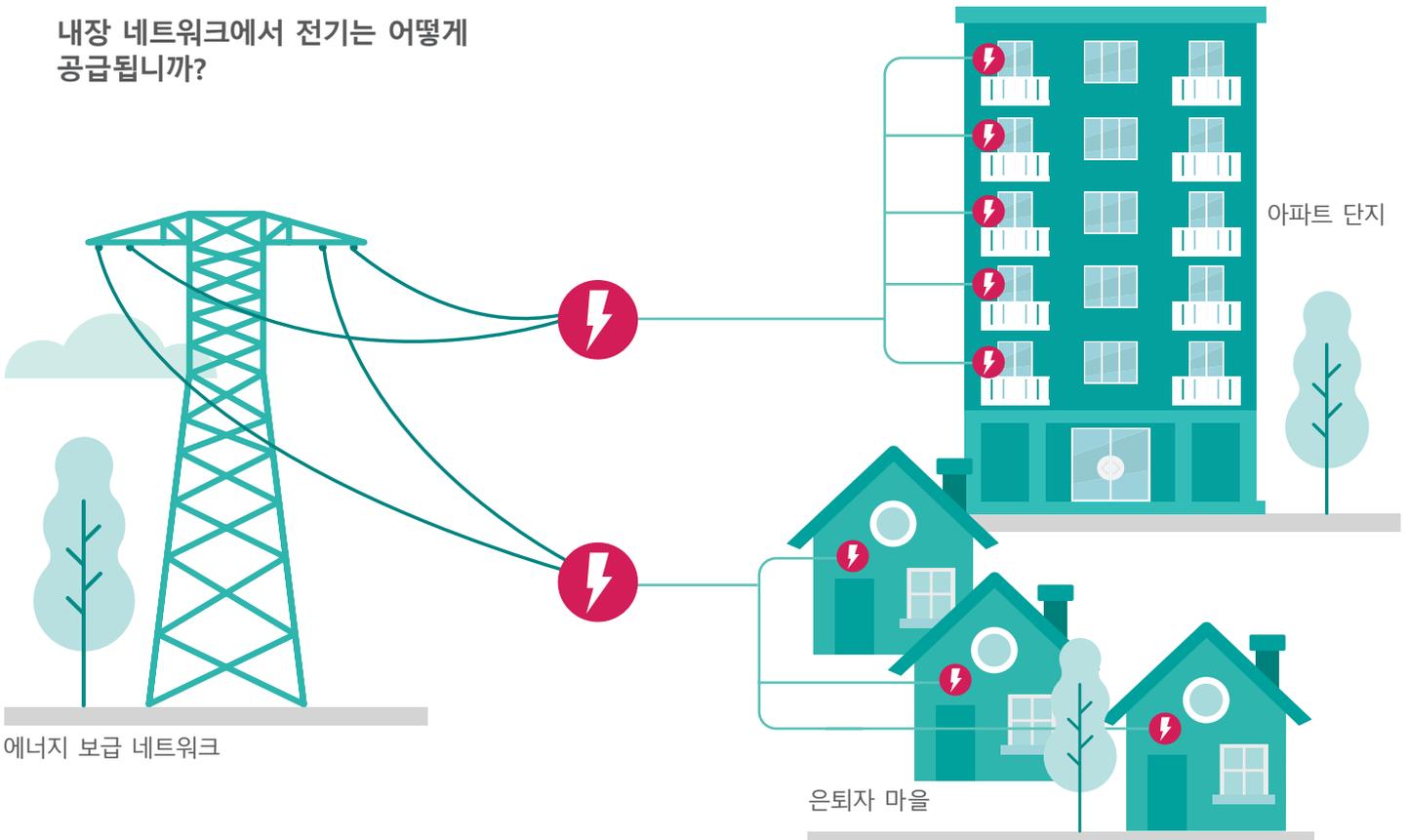
내장 네트워크가 설치된 곳에 살고 있는지 어떻게 알 수 있습니까?

만약 에너지 요금이 건물 내 다른 서비스 요금 (인터넷, 온수, 냉방 등)과 통합되어 있거나, 공급자 변경에 어려움을 겪는다면, 여러분이 살고 계신 곳에는 내장 네트워크가 설치되어 있을 가능성이 있습니다. 여러분이 거주하시는 건물이 2010년 이후 건설되었다면 내장 네트워크가 설치되어 있을 확률이 큼니다.

잘 모르시겠다면, **에너지 공급업체에 연락**하여 문의하십시오. 여러분이 거주하시는 아파트 단지나 은퇴자 마을의 관리자에게 연락할 수도 있습니다.

내장 네트워크가 있는 곳으로 입주할 때 운영자는 반드시 고객으로서 여러분이 갖는 권리에 대한 정보를 서면으로 안내해야 합니다. 해당 안내문에는 판매자의 이름과 연락처가 포함됩니다. 이 정보는 여러분이 받는 에너지 요금 청구서에도 표기되어야 합니다.

내장 네트워크에서 전기는 어떻게 공급됩니까?



나의 권리는 무엇입니까?

내장 네트워크의 고객인 여러분도 일반 네트워크의 고객과 동일한 권리의 상당 부분을 누릴 수 있습니다. 내장 네트워크의 운영자는 반드시 다음 사항을 확인해야 합니다.

- 고객의 내장 네트워크 사용 안전성
- 불만을 제기할 수 있는 투명한 절차를 정립
- 네트워크 서비스의 이용료는 호주 에너지 관리청 (Australian Energy Regulator)이 발간하는 지침에 따라 책정
- 내장 네트워크 설치 시기에 따라 해당되는 규정을 준수하여 전기 사용량을 계속

내장 네트워크 운영자들은 다음에 관한 규칙을 반드시 준수해야 합니다.

- 공급 중단 및 재개
- 계약 조건
- 고객의 재정적 어려움 및 그에 따른 납부 방법 조정
- 청구서 발행
- 이용료
- 분쟁 해결 및 EWON 서비스 이용



거주 마을 내 에너지 판매에는 다른 규칙이 적용됩니다. 더 자세한 정보는 저희에게 문의하여 주십시오.

소매업체를 바꿀 수 있습니까?

네, 여러분에게는 에너지 공급자를 선택할 수 있는 권리가 있습니다. 내장 네트워크의 운영자는 고객이 공급자를 변경하지 못하도록 막거나, 방해할 수 없습니다.

공급자 변경 및 내장 네트워크 해지 방법:

- 1 여러분에게 에너지를 공급하겠다는 공인 업체를 찾아 공급 계약을 체결하십시오. 공인 업체들이 여러분의 에너지 공급자가 되어야 할 의무가 없으므로, 두루두루 알아보셔야 할 수도 있습니다.
- 2 공인 업체는 여러분의 계정을 생성할 수 있도록 내장 네트워크 운영자에게 여러분의 사용량이 정확히 국립 에너지 시장에 기록되는지 확인을 요청할 것입니다.
- 3 여러분 또는 에너지 공급업체가 내장 네트워크 운영자에게 여러분이 에너지 공급업체를 변경한다는 것을 알려야 합니다.

다음 사항을 기억하십시오.

- 여러분의 내장 네트워크 운영자는 공인 업체 물색에 도움을 줄 수 없습니다.
- 현재 사용 중인 미터기를 교체해야 하고, 여러분이 교체 비용을 지불해야 할 수도 있습니다. 세입자인 경우, 집주인과 상의해야 하며, 집주인이 여러분의 결정에 반대할 수 있습니다.
- 여러분은 두 개의 청구서를 받을 수 있습니다. 하나는 여러분의 에너지 이용량에 대한 공급업체의 청구서이고, 다른 하나는 내장 네트워크 업체가 발행하는 네트워크 요금 청구서입니다. 에너지 공급업체가 누군지에 관계없이 여러분은 내장 네트워크 운영자에게 네트워크 요금을 지불해야 합니다.

재정적 도움

NSW 정부는 특정 조건에 부합하는 고객의 전기 및 가스 요금 납부를 지원하기 위해 환급금을 제공하고 있습니다.

내장 네트워크가 있는 아파트 단지나 은퇴자 마을, 거주 마을 등에 사시는 경우, service.nsw.gov.au에서 온라인으로 환급금을 신청할 수 있습니다.

불만 제기 또는 문의하기

무료 전화	1800 246 545* 월-금, 9am - 5pm
무료 팩스	1800 812 291
무료 우편	Reply Paid 86550 Sydney South NSW 1234
통역	131 450
TTY/음성	133 677
Online	ewon.com.au
대면 상담	Level 11, 133 Castlereagh St, Sydney, NSW 2000

* 휴대전화에서 전화하시는 경우, 말씀하여 주시면 저희가 여러분의 전화로 연락드리겠습니다.