



Energy & Water  
Ombudsman NSW  
Free, fair and independent

# 전기, 가스 혹은 수도 공급업체와 어떤 문제를 겪고 계신가요?

EWON은 뉴사우스웨일즈 주에 거주하면서 에너지  
공급업체와 문제를 겪고 있는 분들을 지원드립니다.  
수도 관련 문제에 대해서도 일부 지원해드릴 수 있습니다.

저희는



무료입니다

저희는

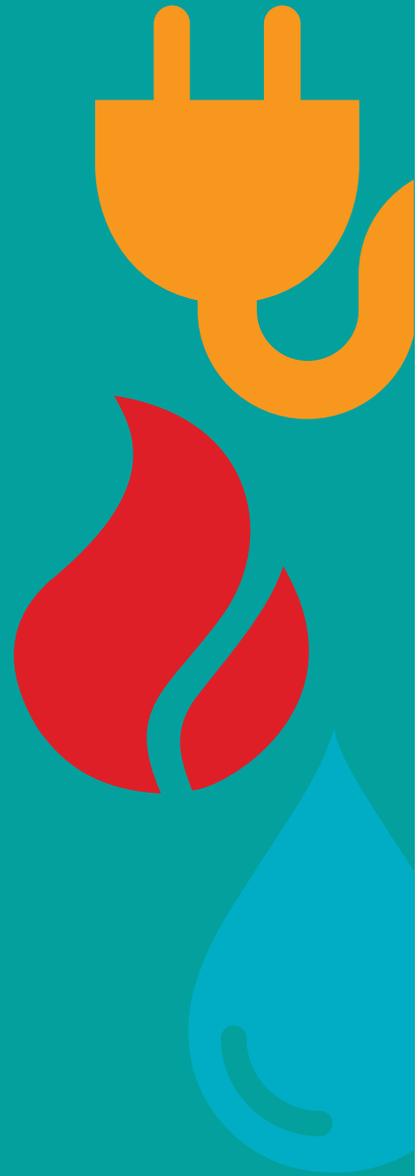


공정합니다

저희는



독립적입니다



## 다음에 해당되시나요?

- ? 에너지나 수도 요금 고지서를 이해하는 데 어려움이 있나요?
- ? 요금 납부가 어려운가요?
- ? 부채가 있거나 납부할 여력이 없나요?
- ? 공급 중단에 대해 걱정하고 있나요?
- ? 공급업체의 고객 서비스에 불만이 있나요?
- ? 계정을 신청하거나 철회하는 데 어려움이 있나요?
- ? 가격대비 최고의 품질을 찾고 계신가요?

## EWON의 지원 방식

- 👍 고객의 말을 경청하고 고객이 결정을 내릴 수 있도록 도와드립니다.
- 👍 고객에게 통역사가 필요하면 저희가 전화로 통역사를 연결해드릴 수 있습니다.
- 👍 해당 공급업체의 상급자가 고객에게 연락하도록 조치해드릴 수 있습니다.
- 👍 결과를 협상하는 데 도움을 드릴 수 있습니다.
- 👍 고객이 제기한 불만을 조사할 수 있습니다.
- 👍 저희가 지원할 수 없을 때는 고객을 다른 기관에 의뢰해드릴 수 있습니다.



## 요금 납부 지원

- ✓ 요금을 기한 내에 납부할 수 없을 때는 해당 공급업체에 연락해서 부채액이 증가하지 않도록 하십시오.
- ✓ 저희는 요금 납부 기한 연장을 위해 노력해 볼 수 있습니다.
- ✓ 저희는 할부로 요금을 납부하는 지불 계획을 협상하는 데 도움을 드릴 수 있습니다.
- ✓ 저희는 고객이 가용 프로그램 (affordability program)을 이용하는 데 도움을 드릴 수 있습니다.
- ✓ 저희는 요금을 줄이는 데 유용한 팁을 알려드릴 수 있습니다.
- ✓ 저희는 이용할 수 있는 재정 지원에 대한 정보를 알려드릴 수 있습니다.



## 불만 해결을 위한 팁

- ✓ 공급업체와 문제가 있다면, 그 업체에 연락해서 여러분의 상황을 설명하십시오.
- ✓ 지인이나 가족에게 그 업체에 대신 연락해 달라고 부탁할 수도 있습니다.
- ✓ 통역사가 필요하시면, 그 업체에 알리십시오.
- ✓ 우편물을 보관하고, 전화로 통화한 사람의 이름과 시간을 기록해두십시오.
- ✓ 콜센터 직원이 도움을 제공하지 못할 경우, 상급자와의 통화를 요청하십시오.
- ✓ 그래도 문제가 해결되지 않는다면, 저희에게 연락하십시오.



## EWON에 연락하는 방법



통역사를 통해 EWON에 연락하실 수 있습니다.

통번역 서비스에 131 450번으로 전화를 걸어서 EWON에 연락해달라고 요청하시면 됩니다.



혹은 친구나 가족에게 EWON에 대신 연락해달라고 부탁할 수도 있습니다.



무료전화 1800 246 545

이동전화를 이용하시는 경우, 요청하시면 저희가 고객에게 전화를 걸어드립니다)



더 자세한 정보를 원하시거나 온라인으로 불만을 제기하시려면 저희 웹사이트를 방문해주시오

[www.ewon.com.au](http://www.ewon.com.au)