



NSW에 거주하는 전기, 가스 및 수도 고객들을 위한 정보

에너지 혹은 수도 공급업체와 어떤 문제를 겪고 계시나요?

저희가 도와드릴 수 있습니다.

문제가 있을 경우 할 수 있는 조치

먼저 전기, 가스 혹은 수도 회사에 연락해서 문제를 설명하십시오. 통역사가 필요하시면, 해당 회사에 알려십시오. 혹은 친구나 가족에게 대신해서 해당 회사에 연락해달라고 부탁할 수도 있습니다.

회사에 전화하는 경우, 통화한 사람의 이름, 통화 날짜 및 시간을 기록해두십시오. 회사로부터 받은 편지나 문서를 모두 보관하십시오.

콜센터 직원이 도움을 제공하지 못할 경우, 관리자와의 통화를 요구하십시오.

문제가 해결되지 않으면, Energy & Water Ombudsman NSW (EWON)에 무료전화 1800 246 545번으로 연락하십시오.

EWON 소개

EWON은 뉴사우스웨일즈 주에 거주하면서 전기 및 가스 회사와 문제를 겪고 있는 분들을 지원해드립니다. 저희는 일부 수도 관련 불만도 지원해드립니다.

EWON의 서비스는 무료이며, 공정하고 독립적입니다.

저희는 다음과 같은 문제를 지원해드릴 수 있습니다.

- 고액 요금
- 체납 및 납부 곤란
- 전기, 가스 혹은 수도 공급중단
- 계정 신청 혹은 해지
- 전기 혹은 가스 계약
- 에너지 마케팅
- 만족스럽지 않은 고객 서비스
- 공급의 질
- 보상 청구

EWON은 해당 회사의 전문 분쟁해결 직원이 해당 문제와 관련해 고객에게 직접 연락하도록 하거나, 저희가 직접 고객의 불만사항을 조사할 수 있습니다.

EWON에 연락하는 방법



무료전화 1800 246 545

월-금, 오전 9시- 오후 5시

핸드폰으로 전화를 거실 경우, 저희에게 알려주시면 저희가 다시 전화를 걸어드립니다.



www.ewon.com.au



이메일 omb@ewon.com.au



TTY (청각장애이용 문자전화) 133 677



무료 우편 Reply Paid 86550
Sydney South NSW 1234



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw

통역 서비스

통역사가 필요하시면 통번역 서비스 (TIS)에 131 450번으로 연락하십시오. 그리고 EWON에 1800 246 545번으로 연결해달라고 요청하십시오.



에너지 및 수도 계정 관리

계정 신청 및 해지

새집으로 이사를 갈 때 전기 계정을 신청하는 것이 중요합니다. 전기 신청을 하지 않으면 공급이 중단될 수 있습니다. 집에서 가스 서비스를 이용하기 원하시면, 가스 계정도 신청해야 합니다. 소비자는 전기 및 가스 공급회사를 선택하고 바꿀 수 있습니다. 웹사이트 www.energymadeeasy.gov.au 에서 가족에게 가장 잘 맞는 상품을 확인할 수 있습니다. 이 웹사이트는 여러분의 지역에서 이용할 수 있는 오퍼들을 알려주고 가격을 비교해드리며, 링크를 통해 에너지 회사들의 연락처를 안내해드립니다. Energy Made Easy 서비스에 1300 585 165번으로 문의하실 수도 있습니다.

이사를 나갈 때는 반드시 계정을 해지해야 사용한 전기, 가스 혹은 수도 요금만 지불할 수 있습니다. 전화로 계정을 해지할 수 있습니다.

수도 계정

자체 수도 계량기가 있는 Housing NSW 주택, 카라반 공원 혹은 개인 임대 주택에 입주하는 경우, 사용한 수도 요금을 세입자가 직접 지불해야 할 수도 있습니다. 건물주에게 수도 요금 지불 여부를 문의하십시오.

요금 납부

에너지 및 수도 요금은 3개월 마다 고지될 수도 있고, 매달 고지될 수도 있습니다. 청구서가 도착하지 않을 경우, 해당 공급회사에 연락하십시오.

대다수의 회사들은 우체국, 신용카드 전화 결제, 온라인 결제 혹은 Centrepay 결제를 통한 요금 납부를 허용합니다. Centrelink를 통해 연금을 받는 사람은 Centrepay를 통해 에너지나 수도 요금을 정기적으로 연금액에서 바로 납부하는 방식을 선택할 수 있습니다. 더 자세한 정보를 알아보시려면 Centrelink에 전화 131 202번으로 연락하십시오.

소비자는 기한 내에 요금을 납부할 책임이 있습니다. 요금을 납부할 수 없는 경우에는 즉시 해당 공급회사에 연락해서 빨리 도움을 받으십시오.

추정 요금

일반적으로는 사용한 만큼 에너지 요금이 부과됩니다. 사용량은 계량기사가 집에 방문해서 계량기를 통해 확인합니다. 계량기사는 적어도 12개월마다 한번씩 계량기를 확인해야 합니다.

요금 부과 기간 동안 계량기가 확인되지 않은 경우, 해당 고객의 과거 에너지 사용량이나 유사한 다른 고객의 평균 사용량에 근거한 추정 요금이 부과됩니다. 요금 고지서에 실제 사용량인지 추정 사용량인지가 표시될 것입니다.

추정 고지서인 경우, 사용량보다 훨씬 더 적은 요금이 부과될 수 있습니다. 이런 경우에는 다음 고지서에 예상보다 높은 요금이 부과될 수도 있습니다. 반대로 너무 많이 부과된 경우, 다음 고지서의 요금이 조정될 것입니다.



사례 연구: 세입자가 전기 및 가스 회사에 연락을 하지 않고 이사를 나갔습니다.

민주씨는 8월에 임대했던 아파트에서 이사를 나갔지만, 가스 및 전기 회사에 연락하지 않았습니다. 민주씨는 11월에 6월-11월 에너지 요금 고지서를 받았고, 그 금액은 485불이었습니다.

민주씨는 해당 회사에 연락해서 자신은 8월에 이사를 나갔다고 설명했고, 이전 건물주도 회사에 그 사실을 확인해주었습니다. 그러나 새로 입주한 세입자는 임대료에 공과금이 포함되어 있었고, 임대료를 건물주에게 지급했기 때문에 자신은 그 요금을 지불할 책임이 없다고 주장하였습니다.

민주씨는 EWON에 도움을 요청하였습니다. 민주씨는 이사를 나간 날짜 이후에 해당되는 요금을 납부할 책임이 없다고 생각했습니다. 저희는 고객이 회사에게 그 주소에서 더 이상 거주하지 않는다고 통보하거나 다른 고객이 그 주소에 계정을 신청할 때 까지는 거주했던 고객이 모든 요금에 대한 책임을 지게 될 수도 있음을 민주씨에게 설명하였습니다.

저희는 해당 에너지 회사에 이사 날짜를 증명하는 서류들을 제출할 것을 민주씨에게 권했으며, 민주씨는 이를 실행에 옮겼습니다. 회사는 그 요금은 민주씨의 책임이라는 결정을 유지하였지만, 고객 서비스의 일환으로 요금을 219불로 경감해주었고 민주씨는 이를 받아들였습니다.

계량기사가 닫힌 문, 개, 뱀, 거미 혹은 말벌 등으로 인해 계량기에 접근하지 못할 때 대개 추정 요금이 고지됩니다. 계량기에 안전하게 접근할 수 있도록 하면, 추정 요금 고지를 피할 수 있습니다. 그렇게 하지 않으면, 계량기 확인을 위해 특별한 약속을 잡도록 요구되고 그에 대한 수수료가 부과될 수 있습니다.

에너지 마케팅

에너지 회사들은 판매요원들을 이용하여 전화, 쇼핑센터 내 홍보 혹은 방문을 통해 에너지 계약을 판매합니다. 에너지 홍보직원이 접근할 때, 계약서를 읽고 이해하기 전까지는 어떤 서류에도 서명하지 마십시오. 제안된 오퍼를 확실히 이해하지



못할 때에는, 신뢰할 수 있는 사람에게 자문을 구하십시오.
계약에 대한 의문이 있을 때에는 EWON에 연락하실 수도
있습니다.

요금 납부 지원

요금 납부에 어려움을 때 지원을 받을 수도 있습니다. 기한
내에 납부할 수 없을 때에는 해당 회사에 연락해서 빨리
도움을 받으십시오. 그러면 체납액이 더 증가하는 것을
방지하고 공급중단을 방지할 수 있습니다. 친구나 지역사회
복지사에게 대신 해당 회사에 연락하도록 부탁할 수도
있습니다. 고객들이 이용할 수 있는 다양한 지원은 다음과
같습니다.

사례 연구: 과다 추정으로 인한 고액 요금

공공지원 주택에서 혼자 살고 있는 정화씨는 가전제품이
많지 않습니다. 정화씨는 908불에 달하는 추정 전기 요금
고지서를 받았습니. 정화씨는 영어를 유창하게 하지
못했기 때문에, 광석씨가 정화씨를 대신해서 공급회사에 그
요금에 대해 문제를 제기하였습니다. 그 요금은 정화씨가
보통 내는 요금의 2배를 넘는 금액이었고, 정화씨는 요금
기간 중에 집을 비웠었기 때문이었습니다. 해당 공급회사는
추정 요금을 수정하려고 하지 않았고, 광석씨는 EWON에
도움을 요청하였습니다. 광석씨는 정화씨가 너무 높은
요금 때문에 크게 걱정한다고 하였습니다. 저희는 Energy
Accounts Payment Assistance (에너지 계정 납부 지원:
EAPA) 제도에 대해 설명해드렸고, 광석씨는 약속을
잡겠다고 하였습니다.

EWON의 조사에 따르면, 그 공급회사는 계량기가 집
안에 있어서 계량기사가 계량기를 측정할 수 없었기에
추정 요금을 고지하였습니다. 추정 요금은 작년 동기간에
정화씨의 사용량을 근거로 계산된 것이었지만, 올해는
정화씨가 집에 있지 않았다는 점을 고려할 때 그 액수는
과다하게 추정된 것이었습니다.

해당 회사는 전력공급사으로부터 실제 사용량에 대한
자료를 받아 정화씨에게 다시 실제 요금을 고지하였습니다.
요금은 506불로 감소하였습니다. 다른 한편으로, 정화씨는
EAPA 쿠폰을 받았습니다. 감소된 액수와 더불어 EAPA 지원
덕분에 정화씨는 요금을 납부할 수 있게 되었습니다.

분납 계획

분납 계획은 고객이 분할 납부할 금액과 횟수에 대한
합의입니다. 이는 고객이 일정 기간에 걸쳐 요금이나 체납액을
완납하도록 허용해줍니다. 법에 따르면, 에너지 회사는
재정적인 어려움을 겪는 고객들에게 분납 계획을 제안해야
합니다. 일부 수도 회사들도 분납 계획을 제안합니다. 공급
회사와 분납 계획을 협상하는 데 도움이 필요할 때에는
EWON에 연락하십시오.

리베이트

NSW 정부와 연방 정부는 자격 요건을 충족하는 소비자들의
에너지 요금 납부를 지원하기 위해 다양한 리베이트를
제공합니다. 정부 수당을 수령하는 경우 리베이트를 받을
자격이 될 수도 있기 때문에, 해당 회사에게 이를 알리십시오.
리베이트에 대한 더 자세한 정보와 신청 방법에 대해
알아보시려면, 해당 에너지 회사나 Centrelink에 문의하시거나
웹사이트 www.energy.nsw.gov.au에 방문하십시오.

EAPA 및 PAS

Energy Accounts Payment Assistance (에너지 계정 납부
지원, 이하 EAPA) 쿠폰은 전기 요금과 가스 요금을 납부하는
데 도움이 될 것입니다. 일부 수도 회사들은 수도 요금 납부를
지원하는 Payment Assistance Scheme (납부 지원 제도 이하
PAS) 쿠폰을 받습니다.

세인트 빈센트 드 폴(St Vincent de Paul), 이민자 센터 등의
지역사회 복지 기관에 방문하셔서 EAPA나 PAS 쿠폰을 신청할
수 있습니다. 쿠폰을 보유한 기관을 확인하시려면 EWON으로
전화하십시오. 쿠폰을 지급하는 복지 기관은 신청자의 자격
여부를 판단하기 위해 신청자와 약속을 잡을 것입니다. 계정을
가지고 있는 사람만 쿠폰을 신청할 수 있으며, 신청자는 납부
금액을 증명하는 고지서를 지참해야 합니다.

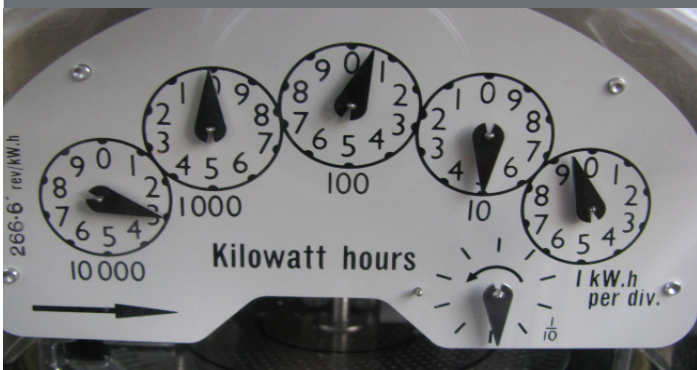
재정난 프로그램

에너지 회사들은 재정난 프로그램을 통해 자격을 충족하는
고객들을 지원해야 합니다. 이들 프로그램은 재정적으로
어려움을 겪는 고객들이 에너지를 계속 공급받고 자신의
형편에 맞게 요금을 분할 납부할 수 있도록 지원합니다. 일부
수도 회사들도 재정난 프로그램을 가지고 있습니다. 해당
회사에 연락해서 자격 충족 여부를 문의하십시오.

**요금 납부에 어려움을 겪고 있다면 회사에
즉시 연락해서 도움을 청하고, 공급중단을
방지하십시오.**

재정 상담

재정 상담은 무료 서비스로서 많은 지역사회 복지 기관에서
제공합니다. 재정 상담사는 형편에 맞는 분할 지급액 계산을
도와드립니다. 이 정보는 소비자가 형편에 맞는 분할납부
계획을 공급 회사와 협상하는 데 도움이 될 수 있습니다.
상담사를 찾으시려면 NSW 재정 상담사 협회에 1300 914
408번으로 연락하시거나 웹사이트 www.fcan.com.au를
방문하십시오.





연체 요금 및 체납 회수

연체된 요금이 있거나 체납 회수인 ('상업대리인'이라고도 함)이 연락을 취하는 경우, Credit & Debt Hotline (신용 & 채무 핫라인)에 1800 808 488번으로 연락해서 무료 자문을 구하거나 EWON에 연락하십시오.

공급중단

공급이 중단된 경우 취할 수 있는 조치

공급이 중단된 경우, 해당 공급회사에 연락을 취해서 재연결 계획을 마련하십시오. 때로는 실수로 공급이 중단될 수도 있습니다. 하지만 연체 요금 때문에 공급이 중단된 경우에는 공급을 재개 하기 전에 공급회사와 먼저 합의를 해야 할 것입니다. 재연결 수수료를 지불해야 할 수도 있습니다. 합의에 어려움이 있을 때에는 EWON에 연락해서 도움을 요청하십시오.

공급이 곧 중단될 예정일 때 취할 수 있는 조치

공급이 곧 중단될 예정일 경우, 해당 회사에 즉시 연락해서 자신의 상황에 대해 상의하십시오. 연체된 요금 때문에 공급중단이 통보된 경우, 즉시 도움을 요청하면 공급중단을 막고 추가로 부과되는 재연결 수수료도 피할 수 있습니다. 재정 상담사 혹은 EAPA 쿠폰과 관련해 지역사회 복지 기관과 약속을 잡은 경우에는 공급을 중단할 수 없습니다. 따라서, 해당 공급회사에 그러한 약속이 잡혀있다는 사실을 알려드립니다.



사례 연구: 연금 수급자가 전기 및 가스가 중단될 상황에 처했습니다.

요금 체납으로 인해 전기 공급을 중단하기 위해 현장요원이 도착했을 때, 윤서씨는 자신의 폐질환 관리를 위해 뉴블라이저를 작동하고 있다는 사실을 설명했고 현장요원은 공급을 차단하지 않고 떠났습니다. 윤서씨의 이중연료 요금이 체납되었고, 가스와 전기 공급중단을 막고 싶었던 윤서씨는 EWON에 연락해 도움을 청했습니다.

윤서씨는 장애인 연금을 받고 있었고, 그녀의 배우자는 최근에 다시 일자리를 구했습니다. 윤서씨는 자신이 생각했던 요금 체납액 600불을 한꺼번에 모두 납부할 수는 없지만, 지금 200불을 지급하고 2주 마다 100불씩 지급해서 체납액을 갚아나갈 수 있을 것 같다고 설명하였습니다.

저희가 윤서씨의 에너지 공급회사와 연락했을 때, 회사에서는 윤서씨의 계정에 1200불의 전기요금과 305불의 가스요금이 연체되었다고 알려주었습니다. 회사는 윤서씨의 계정에 대한 조치를 잠시 중단하고, 윤서씨가 감당할 수 있다고 여기는 분할지급 계획을 수락하기로 동의하였습니다. 회사는 윤서씨가 이미 저소득 가구 리베이트를 받아왔었다는 점을 확인해주었고, 윤서씨가 현재 상황에서 받을 수도 있는 의료 에너지 리베이트 신청서를 보내주기로 동의하였습니다.

저희는 윤서씨에게 지역사회 복지 기관에 EAPA 쿠폰을 신청해서 체납액을 줄이는 데 도움을 받으라고 권하였습니다. 저희는 또한 해당 지역 내에 있는 EAPA 기관들에게 보내는 의뢰서를 윤서씨에게 제공하였습니다. 윤서씨는 담당 의사에게 의료 에너지 리베이트 신청서 작성을 요청하겠다고 하였습니다.

문제가 있을 경우

- 1 먼저 전기, 가스 혹은 수도 회사에 연락해서 문제를 설명하십시오.
- 2 콜센터 직원이 도움을 제공하지 못할 경우, 관리자와의 통화를 요구하십시오.
- 3 문제가 해결되지 않으면, EWON에 무료전화 1800 246 545번으로 연락하십시오.

EWON 연락처



무료전화 1800 246 545

핸드폰으로 전화를 거실 경우에는, 저희에게 알려주시면 저희가 다시 전화를 걸어드립니다.



www.ewon.com.au



이메일 omb@ewon.com.au



www.facebook.com/ewonsw



www.twitter.com/ewonsw