

전기, 가스 및 수도 공급 업체에 민원사항이 있습니까?

Energy and Water Ombudsman 으로 전화 주세요.

Korean

2017년 11월
개정

The Energy and Water Ombudsman Western Australia (이하 옴부즈맨)은 서호주의 전기, 가스 및 수도 공급업체에 대한 민원을 조사하고 해결하는 독립적이고 공정한 기관입니다. 저희 서비스는 무료입니다.

민원은 누가 제기할 수 있나요?

주거 및 자영업에 전기, 가스 또는 수도 서비스를 이용하는 고객과 수도 서비스의 영향을 받는 모든 사람들은 구두 또는 서면으로 민원을 제기할 수 있습니다. 본인 동의 하에 다른 사람이 대리하여 민원을 제기할 수도 있습니다.

누구에 대한 민원을 제기할 수 있나요?

옴부즈맨에 민원을 제기할 수 있는 전기, 가스 및 수도 공급업체는 옴부즈맨 홈페이지 www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater 에 안내하고 있으며, 옴부즈맨에 연락하시면 알려드립니다.

민원은 언제 제기할 수 있나요?

옴부즈맨에 연락하기 전에 해당 전기, 가스 또는 수도 공급업체와 민원을 해결하기 위한 시도를 해야 합니다. 그래도 민원이 해결되지 않거나, 합당한 이유 없이 처리가 지연될 경우 옴부즈맨으로 연락 주십시오. 몇몇 특별한 경우를 제외하고, 민원인이 인지하게 된 지 12개월 이내의 사건만 심사합니다.

옴부즈맨은 어떤 조사를 할 수 있나요?

- 전기, 가스 및 수도 공급서비스 - 공급의 품질과 신뢰성 및 배수, 관개, 하수도 서비스 등
- 청구 - 청구서, 검침관련 분쟁 및 수수료와 연금수령자 할인관련 등
- 지불 및 잔액 - 특정 고객에 대한 상황 고려 등
- 부채회복 - 채권추심 등
- 공급중단 - 공급제한 포함
- 서비스 기준 보상 - 전기 및 수도 서비스의 기준을 충족하지 못한 경우
- 마케팅 - 가스, 전기 및 수도 판매 및 업체이전 관련 등
- 토지관련 법적권한 이용 - 고객의 토지 및 밀접토지와 부동산에 관한 공급업체의 권한사용
- 수도 서비스의 영향을 받는 사람 - 비 고객 포함

옴부즈맨이 조사할 수 없는 부분은 무엇인가요?

- 가격 및 관세 설정, 또는 가격구조 결정
- 정부 정책 내용
- 업체의 전기, 가스 수도관련 면허가 적용되지 않는 상업적 활동.
- 법원 또는 재판소에서 현재 심리 중이거나 이전에 심리한 적이 있는 경우, 혹은 옴부즈맨이 법원이나 재판소에서 다루어야 한다고 평가한 경우.
- 다른 기관에서만 다룰 수 있도록 법으로 지정된 문제.민원인에게 직접 발생한 일이 아니거나 개인적으로 영향을 미치지 아니한 경우, 혹은 해당 민원을 처리하기에 더 적절한 기관이 있는 경우에는 심사, 혹은 추가조사를 거부할 수 있습니다



독립적인 기관이 공정하게 무료로 민원 해결

민원을 제기한 뒤에는 어떻게 되나요?

민원을 처리하는 방법은 민원인이 해당민원을 해결하기 위해 사전에 어떠한 조치를 취했는가에 따라 오른쪽 표와 같이 달라집니다.

먼저 전기 가스 또는 수도 공급 업체와 문제를 해결해 보도록 권유드릴 것입니다. 민원사항이 해결되지 않으면 해당민원을 심사한 뒤 옴부즈맨이 다룰 수 있는 문제라고 판단되면 민원 해결을 위해 노력할 것입니다.

옴부즈맨은 어떠한 방법으로 조사를 진행하나요?

옴부즈맨은 중립적인 입장에서 어느 한 편에 서지 않고, 비공식적으로 진행하며 최대한 신속하게 처리합니다.

옴부즈맨은 민원사항에 대한 추가정보를 얻기 위해 해당 업체와 연락합니다. 민원인에게도 연락할 수 있으며, 민원인과 업체 쌍방의 이야기를 종합합니다.

옴부즈맨은 다음과 같은 상황을 충분히 고려합니다.

- 공급업체의 일반적 제어 범위를 벗어난 사건인가?
- 규제기관이 업체에 지시한 조치인가?

조사에 소요되는 기간은 사건마다 다를 수 있습니다. 사건이 복잡한 경우, 관련정보를 모두 수집, 심사하는데 상당시간이 소요될 수 있습니다. 조사중 사건에 진전이 생기면 민원인에게 연락할 것입니다. 일반적인 경우보다 시간이 오래 걸리는 경우 주기적으로 민원인과 연락해 조사진행 상황을 공유합니다.

민원은 어떠한 방식으로 해결되나요?

조사가 진행되는 동안 옴부즈맨은 민원인과 업체가 원만한 합의로 사건을 해결할 수 있도록 돕습니다. 만약에 합의에 이르게 되면 조사를 멈추고 사건을 종료할 것입니다.

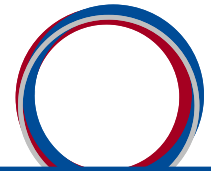
만약 업체가 민원인과의 합의를 거부하는 경우:

- 옴부즈맨은 민원사항이 구체적으로 입증되지 않았다거나 이 상황에 합리적인 해결책을 제시하였다는 자체적인 결론을 내리고 조사를 중단할 수 있습니다.
- 옴부즈맨은 민원 해소를 위해 업체가 따라야 할 구속력 있는 결정을 내리는 방식으로 민원을 해결 할 수도 있습니다.

옴부즈맨은 최대 2 만불 혹은 업체의 동의 가 있을 시 최대 5 만불까지 구속력 있는 결정을 내릴 수 있는 권한을 가지고 있습니다. 업체는 옴부즈맨의 결정을 준수해야 하지만, 민원인은 결정을 수락할지 여부를 선택할 수 있습니다. 민원인이 옴부즈맨의 결정을 수락하지 않을 경우, 민원인은 가능한 다른 방법 등을 동원해 해결방안을 모색할 수 있습니다.

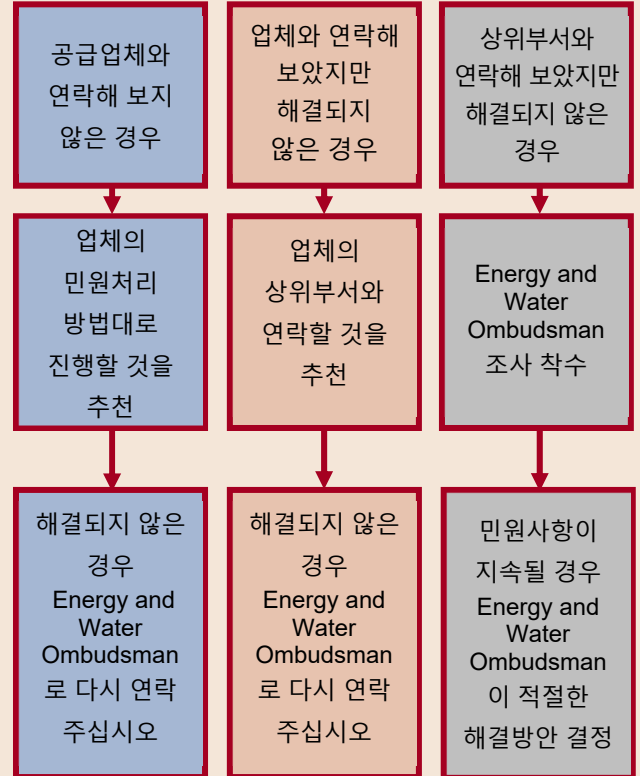
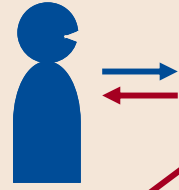
연락 방법

좀더 자세한 정보를 원하시거나 민원을 접수하시려면 아래 연락처로 구두 또는 서면으로 연락하십시오. 혹은 홈페이지에 있는 서실을 온라인 상에서 작성하시거나 인쇄해서 작성해서 제출하실 수 있습니다.



Energy and Water Ombudsman 으로 전화, 이메일 혹은 방문상담

How we handle complaints



Energy and Water Ombudsman Western Australia

사무실주소: Level 2, Albert Facey House, 469 Wellington Street Perth WA 6000 (office hours 9:00am to 4:30pm)

우편주소: PO Box Z5386 St Georges Terrace Perth WA 6831

전화번호: 08 9220 7588 무료통화: (유선전화 무료통화) 1800 754 004

통번역 서비스 (TIS): 131 450 (통역사가 필요하실 분)

National Relay Service: 1800 555 660 quote 08 9220 7555 (언어장애인 및 청각장애인)

이메일: energyandwater@ombudsman.wa.gov.au

홈페이지: www.ombudsman.wa.gov.au/energyandwater