



전기 또는 가스 회사와의 분쟁

여러분이 전기 또는 가스 공급 회사와 분쟁이 있을 경우, 전기 및 가스 불만 처리 위원회가 도와 드릴 수 있습니다.

위원회는 개인 및 사업체가 전기 회사 및 가스 회사와 겪는 분쟁을 해결해 드리기 위하여 협의 제도를 운영하고 있습니다.

불만을 제기하는 모든 사람에게 이 서비스는 무료입니다.

전기 및 가스 불만 처리 위원회 협의 제도

이 협의 제도는 회원으로 가입한 전기 및 가스 회사의 분쟁을 다룹니다. 전기 및 가스 소매 회사, 송전 회사 및 가스 공급 회사 모두가 회원이 될 수 있습니다.

전기 또는 가스 회사가 협의 제도를 준수하는 회원인지 알아 볼 수 있습니다. 회사에 전화하여 문의하거나, 회사의 웹사이트에서 확인해 보십시오.

위원회는 회원사와 관련된 해결되지 않은 대부분의 분쟁에 대해 조사할 수 있습니다. 분쟁의 내용은 대부분이 청구서, 단선 및 고객 서비스와 관련된 것들입니다.

불만 처리 위원회에 연락

위원회 사무소에 연락하여 분쟁 해결을 요청하십시오. 통역 서비스가 필요하면 알려 주십시오.

위원회는 어떠한 불만 사항이든 의논해 드릴 수 있습니다. 위원회에서 다룰 성질의 것이 아닌 경우, 해당 불만을 처리할 수 있는 다른 기관을 소개해 드릴 수 있습니다.

귀하의 불만 내용을 상세하게 적어서 위원회 앞으로 발송(우편, 팩스, 또는 이메일)해 주십시오.

Freepost 192682
Electricity and Gas Complaints Commission
PO Box 5875
Lambton Quay
Wellington 6145

무료 전화 0800 22 33 40

무료 팩스 0800 22 33 47

이메일 info@egcomplaints.co.nz

웹사이트 www.egcomplaints.co.nz

불만 신고는 회사에 먼저

전기 회사나 가스 회사에 불만이 있으면 먼저 그 회사와 얘기를 나누십시오. 불만 신고를 하겠다는 취지로 그 회사에 전화하거나 편지를 쓰십시오. 불만 신고를 한다는 것을 그 회사가 분명히 알도록 하기 위하여 “불만(complaint)”이라는 단어를 쓰는 것이 중요합니다.

회사가 불만 처리 위원회의 결정에 따르기로 협정한 회원사라면 20 일 (근무일 기준) 이내에 해결책을 강구해야 합니다. 회사가 이 기간이 충분치 않다고 생각하는 경우, 회사는 위원회에 기간 연장을 신청하여야 합니다.

어느 경우에 위원회에 불만 처리를 의뢰하는가?

다음과 같은 경우:

- 회사가 여러분이 만족할만한 해결책을 20 일 (또는 위원회가 연장해준 기간) 이내에 제시하지 못하였을 때
- 회사가 여러분의 불만 신고에 대하여 아무런 조치도 취하지 않을 때
- 해결책을 기다리면 여러분이 손해를 입게 될 경우
-

위원회는 귀하의 불만 내용과 회사의 답변을 자세히 살펴보고 당사자 사이에 공평한 해결 방안을 찾도록 도와 드립니다.

여러분과 회사 사이에 분쟁의 해결에 대한 합의가 이루어지지 않으면, 위원회가 최종 결정을 내릴 수 있으며, 이 결정은 회사에게 구속력이 있습니다.

회사가 제공한 서비스에 대하여 청구하는 금액의 과다 여부, 또는 그 금액이 2 만 불을 초과하는 경우의 불만 사항은 위원회가 취급할 수 없습니다. 단, 회사가 동의하는 경우는 5 만 불까지 다를 수도 있습니다.