

# 전기나 가스 등 공공 서비스 업체에 민원이 있으십니까?

## 저희가 도와드리겠습니다

공공 서비스 분쟁 조정원(Utilities Disputes)은 전기나 가스 같은 공공 서비스와 관련된 민원을 조정, 중재하는 독립 기관입니다. 독립적인 기관이므로 어느 한쪽 편을 들지 않고 중립적입니다. 저희 서비스는 무료입니다. 소비자는 개인 자격으로나 업소 대리인 자격으로 민원을 제기할 수 있습니다.

### 공공 서비스 분쟁 조정원은

- 독립적입니다**
- 소비자에게 무료입니다**
- 이용하기 쉽습니다**
- 공정합니다**
- 효과적입니다**
- 효율적입니다**
- 책임성이 있습니다**

## 처리하는 민원



저희는 다음 사항과 관련된 거의 모든 민원을 처리합니다.

### 전기

### 가스관으로 공급되는 가스

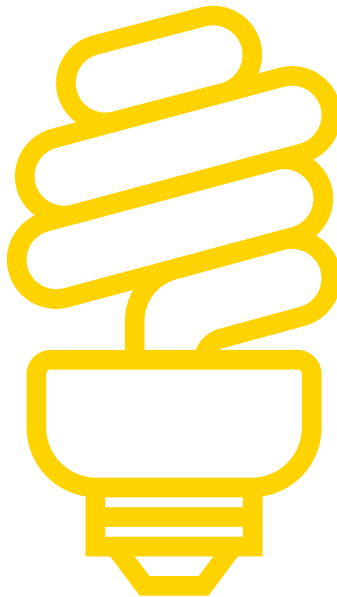
### 15kg 이상의 가스통 LPG

### 전기나 가스 설비가 설치된 부지의 손상 또는 그 출입 및 사용과 관련된 문제

공공 서비스 분쟁 조정원이 처리하는 여러 가지 민원의 유형을 실례로써 보여주는 표본 사례가 저희 웹사이트에 게재되어 있습니다.

저희는 전기나 가스 같은 공공 서비스의 가격에 관한 민원은 처리하지 못합니다. 하지만 업체가 신청인에게 정확한 요금 정보를 제공했고, 또 이것을 올바르게 적용했는지 확인해 드릴 수 있습니다.

어떻게 대처해야 할지, 또는 자신이 지금 민원 절차의 어느 단계까지 와있는지 잘 모르겠다면 민원 내용과 지금까지의 진행 경과를 전화나 서면으로 저희에게 설명해 주십시오.



## 민원 해결 절차

1



### 해당 업체에 민원을 제기

문제가 발생한 즉시 해당 업체에 전화나 글로 민원을 제기하십시오. 업체는 민원을 접수했다는 사실과 언제쯤 답을 할 것인지 당사자에게 통보해야 합니다. 또한 공공 서비스 분쟁 조정원의 회원사임을 밝히고, 소비자가 자기 회사와 원만히 민원을 해결할 수 없으면 공공 서비스 분쟁 조정원의 조력을 받을 권리가 있음을 알려주어야 합니다.

업체의 민원 처리 기간은 20일(공휴일 제외)입니다. 업체는 20일 이내에 당사자에게 서면으로 처리 기간을 20일 더 연장해 주도록 요청할 수 있지만, 시간이 더 필요한 합당한 사유를 밝혀야 합니다.

만일 업체에 민원 처리 의사가 없다고 판단되거나, 더 이상 답변을 기다렸다가는 과도한 손상을 입을 것이라 여겨지면 바로 공공 서비스 분쟁 조정원에 민원을 제기할 수 있습니다.

**어떤 단계에서든 저희에게 문의해 민원 절차에 관한 조언을 구하실 수 있습니다.**

2



### 공공 서비스 분쟁 조정원에 민원을 제기

업체와 소비자 사이에 다툼이 해결되지 않으면 저희가 쌍방을 조정해 공평하고 합리적인 결과를 도출해 드릴 수 있습니다. 예를 들어 저희는 다음과 같은 일을 합니다.

- 쌍방간 유선 대화의 자리를 마련합니다.
- 기술적 문제와 법률적 문제에 관한 전문가 의견을 들었습니다.
- 사실 관계를 조사하고 쌍방간 정보를 교환 제공합니다.

그래도 문제가 해결되지 않으면 공공 서비스 분쟁 조정원 위원장이 타협안을 권고할 수 있습니다.

신청인의 주장이 타당하다고 인정될 경우, 위원장은 업체로 하여금 잘못된 요금 청구서를 바로잡게 하거나 고객 서비스 위로금을 지불하게 하거나, 혹은 멸실 또는 손상 피해를 보상하도록 권고할 수 있습니다. 해당 업체가 적절히 민원을 처리했으므로 책임을 물을 수 없다는 판단이 내려지는 경우도 있습니다.

신청인이 권고안을 받아들이면 이것은 업체에 구속력을 가집니다. 권고안이 마음에 들지 않으면 신청인이 다른 기관, 이를테면 분쟁 심판소(Disputes Tribunal)에 심리를 청구할 수 있습니다.



## 도와 드립니다



### 연락처:

**Utilities Disputes Ltd.**  
 (예전의 전기 가스 민원 처리 위원회)  
 Freepost 192682  
 PO Box 5875  
 Wellington 6140  
 무료 전화 0800 22 33 40  
 무료 팩스 0800 22 33 47  
 이메일 info@utilitiesdisputes.co.nz  
 웹사이트 www.utilitiesdisputes.co.nz



희망하시는 분에게는 랭기지 라인 (Language Line)을 통해 전화 통역을 주선해 드립니다.



뉴질랜드 통신 중계 서비스를 이용한 통화를 환영합니다.



Facebook 계정을 살펴보세요.

