

## 새 고객 서비스 시스템에 대한 자주 묻는 질문

### Orange & Rockland는 어떤 작업을 하고 있나요?

저희는 현재 Orange & Rockland 및 Con Edison의 서비스 지역 전반에서 고객 서비스를 지원하는 기존의 시스템을 교체하고 있습니다. 새 고객 서비스 시스템은 서비스 연결, 청구, 결제 처리, 수금 및 현장 작업을 처리하여 고객들에게 더 나은 서비스를 제공하는 데 도움을 줄 것입니다.

### 새 고객 서비스 시스템으로의 전환은 언제 이루어지나요? 어떤 서비스를 이용할 수 없게 되나요?

My Account(내 계정) 및 특정한 기타 Orange & Rockland 채널을 10월 5일 - 9일 중 일부 이용할 수 없습니다.

### 아래의 특정 시스템 유지보수 날짜에 유의하시기 바랍니다.

- **oru.com:** 10월 5일 목요일 - 10월 9일 월요일
- **모바일 앱:** 10월 5일 목요일 - 10월 15일 일요일
- **온라인 서비스 중단 안내:** 10월 6일 금요일 - 10월 9일 월요일

전환 기간 동안에는 향후 결제를 예약할 수 없게 됩니다. 9월 2일 토요일부터 10월 5일 목요일까지는 당일 결제만 받습니다.

9월 28일 목요일부터 10월 9일 월요일까지는 온라인으로 서비스를 시작하거나 중지할 수 없습니다. 해당 기간 동안 서비스 관리가 필요한 경우 1-877-434-4100번으로 연락해 주시기 바랍니다.

이러한 날짜에 정전이 발생하거나 서비스 이용에 문제가 있다면 69678번(myORU)으로 "OUT"이라고 문자를 보내시거나 1-877-434-4100번으로 전화해 주십시오.

가스 누출이 의심되면 즉시 해당 구역을 벗어난 후 911에 신고하시기 바랍니다.

### 어떤 변경 사항이 있나요?

10월부터는 기존 계정 번호보다 한 자리 더 많은 **11자리 숫자의 새 계정 번호**가 청구서에 표시됩니다. 계정 프로필과 연결된 계정은 그대로 유지됩니다.

### 저는 어떤 조치를 취해야 하나요?

Orange & Rockland 웹사이트 또는 모바일 앱을 통해 고지서 납부를 하고 계시거나 Auto Pay(자동 결제)를 하고 계시면 어떠한 조치도 필요하지 않습니다. 고지서를 은행 웹사이트 또는 Home Banking(홈 बैं킹)을 통해 납부하시는 경우, 새 Orange & Rockland 계정 번호를 입력하셔야 합니다. 수표로 결제하시는 경우, 수표에 새 계정 번호를 기재해 주시기 바랍니다.

## 기존 계정 번호로 청구서를 결제하면 어떻게 되나요?

10월 청구서에 기재되는 새 계정 번호를 사용하는 것이 바람직하지만, 이전 계정 번호로 결제하셔도 과도기적으로는 계속 결제가 처리될 것입니다.

## 이러한 변경은 어떻게 통보되나요?

저희가 이메일, 소셜 미디어, 청구서 동봉 자료, 청구서 메시지 및 웹사이트 게시물을 통해 고객에게 연락을 드릴 것입니다.

## Orange & Rockland는 이번 변경을 어떻게 지원하나요?

저희는 고객 지원에 중점을 두고 콜센터 상담원을 늘리고 고객 지원을 돕기 위한 광범위한 직원 교육 등을 실시할 것입니다.

## 직접 방문할 수 있는 서비스 센터가 있나요?

센터는 10월 5일 목요일 오후 2시에 닫았다가 10월 10일 화요일에 다시 문을 엽니다.

## 서비스 중단을 피하기 위해 고지서 납부를 미룰 수 없다면 어떻게 해야 하나요?

전환 기간 동안에는 어떤 고객의 서비스도 차단되지 않습니다.

## 내 계정 번호는 어떻게 확인하나요?

My Account(내 계정)에서 귀하의 계정 번호가 **고지서 납부** 시, 주소 밑에 표시됩니다.

종이 고지서에서는 계정 번호가 오른쪽 상단, 고객 이름 아래에 표시됩니다.

## 전환 또는 새 계정 번호에 대해 궁금한 점이 있으면 어떻게 해야 하나요?

저희에게 **이메일**로 연락하시거나 전화 **1-877-434-4100**번으로 연락하여 문의하실 수 있습니다.