



Кожен, хто отримував невірний або прострочений рахунок за газ, електрику, воду або телефон, зрозуміє, чому оформлення рахунків є однією з головних претензій споживачів до комунальних служб. Новий стандарт *ISO 14452:2012 «Біллінг мережевих послуг. Вимоги»* пропонує рекомендації з оформлення точних, своєчасних і повних рахунків, які будуть зрозумілі споживачам.

Крім того, він допоможе скоротити кількість скарг у комунальні компанії і тим самим знизити експлуатаційні витрати, підвищити стягнення заборгованостей та задовольнити вимоги клієнтів.

Але! Біллінг може викликати плутанину. Найчастіше споживачі відчують таку проблему, як «шок від рахунку», викликану складними або невірними рахунками, нечітким ціноутворенням, складнощами з методами оплати, відсутністю чіткої інформації щодо пропозицій і про те, як можна змінити постачальника.

Для вирішення всіх цих проблем новий стандарт ISO 14452 обіцяє спростити рахунки, зробити їх зручними для споживача і вдосконалити їх в цілому. У стандарті:

визначені мінімальні вимоги до виставлення рахунків і стягнення оплати;

передбачені заходи щодо запобігання або скорочення скарг за допомогою вирішення ключових питань;

описані заходи щодо належного та несуперечливого складання рахунків;

описані методи створення й підтримки справедливих довгострокових взаємовідносин між споживачами і постачальниками;

введені еталони для зміни очікувань споживачів;

описані умови для впровадження технологій інтелектуальних лічильників та поліпшення інформування споживачів;

створена база для інновацій в сфері оформлення рахунків, які б дозволили постачальникам диференціювати свої послуги.

Стандарт ISO 14452:2012 «Біллінг мережевих послуг. Вимоги» розроблений проектним комітетом ISO/PC 239 «Біллінг мережевих послуг».

<http://www.iso.org>