

기술표준동향

공공요금 청구서 국제표준 개발

ISO는 전기, 수도, 가스와 같은 네트워크 서비스 공공요금 청구서에 관한 국제표준 개발을 시작했다. 주요내용은 아래와 같다.

ISO 프로젝트위원회인 ISO/PC 239 (네트워크 서비스 요금청구서)의 첫 회의가 지난 '09년 6월 영국에서 개최되었다. 동 회의에서는 네트워크 서비스요금 청구서에 관한 국제표준화 작업범위(scope)에 대해 논의가 이루어졌으며 앞으로 '소비자' 중심의 요금청구 업무가 가속화 될 것으로 기대된다. 각 나라 및 산업분야마다 요금청구체계가 다르지만 회의 참여자들은 IEC(국제전기기술위원회), ITU(국제전기통신연합)과 같은 국제표준화기구에 대한 지지와 함께 전기, 수도, 가스, 통신 분야 네트워크 서비스 요금청구서의 국제표준화 필요성에 공감하였다.

ISO/PC 239는 ISO/COPOLCO(소비자정책위원회)가 제안하여 설립되었으며 요금청구체계 확립을 통해 공익사업에 대한 소비자 불만사항의 대부분을 해소할 수 있을 것으로 기대하고 있다. 2004년 ENERGY WATCH(영국의 에너지 관련 소비자보호기구)가 조사한 설문에 따르면, 영국의 가스 및 전기소비자 위원회는 소비자가 제기한 공공요금 청구서 불만사항 관련 건수가

전체 불만사항 건수의 1/3 정도를 차지한다고 밝혔다. 만약 요금청구서 표준화를 도입한다면 연간 6천만건의 불필요한 불만사항을 줄일 수 있게 된다.

향후 국제표준이 나아가야 할 방향은 '실제시장'을 기반으로 이에 민감하게 대응하는 접근방식으로 '소비자' 관심사항을 다루는 것이다. 공공요금 청구서 국제표준을 통해 소비자들은 청구서를 더욱 쉽게 읽고 이해하게 될 것이며 정확한 요금체계에 대하여 신뢰할 수 있게 된다. 또한, 요금청구서의 시기적절한 통보 및 언어·문화 장벽을 극복하는 데에도 도움이 될 것이다. 뒤늦게 통보된 청구서나 청구서 내용의 이해부족으로 인한 피해도 줄어들 것으로 기대된다.

결과적으로 서비스 제공자는 소비자 만족도 및 신뢰도 향상, 소비자 불만사항 감소의 이점을 누릴 수 있고, 소비자는 서비스 제공자를 상호 비교하여 더 나은 선택을 할 수 있게 될 것이다.

□ ISO/PC 239 개요 □

- 간사(국)/ 의장 : Danny Ilan (이스라엘, SII) / 송보경 (한)
- 설립년도 : 2008
- 정회원국(P) : 7 (한국, 중국, 영국, 핀란드, 요르단, 이스라엘, 콜롬비아)
- 준회원국(O) : 5 (미국, 체코, 이태리, 네덜란드, 스페인)
- 작업 프로그램 : NP 14452(공공요금 청구)