

YÖNETMELİK

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan:

**ELEKTRONİK HABERLEŞME SEKTÖRÜNDE
HİZMET KALİTESİ YÖNETMELİĞİ**

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç ve kapsam

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin amacı işletmecilerin ulusal ve uluslararası hizmet kalitesi standartlarında hizmet sunmalarına ve/veya altyapı işletmelerine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

Dayanak

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik, 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 4 üncü, 6 ncı, 12 nci, 48 inci, 49 uncu ve 52 nci maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 3 – (1) Bu Yönetmelikte geçen tanımlardan;

- a) Abone: Bir işletmeci ile elektronik haberleşme hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan bir sözleşmeye taraf olan gerçek ya da tüzel kişiyi,
- b) Arama başarısızlık oranı: Başarılı olarak kurulan ancak abonenin isteği dışında herhangi bir nedenle sonlanan arama sayısının toplam başarılı arama sayısına oranını,
- c) Arama blokaj oranı: Mobil şebekeler için kapsama alanı içinde olmak şartıyla, sabit şebekelerde ise her durumda yapılan aramalarda, radyo link, transmisyon, anahtarlama gibi sistemlerdeki kaynak yetersizliğinden dolayı bağlantı kurulamayan arama girişimi sayısının toplam arama girişimi sayısına oranını,
- ç) Aramanın kurulma süresi: Aramanın sağlanması için gerekli adres bilgisinin şebeke tarafından alınması ile başlayan ve aranan taraftan meşgul sesi, çalma sesi veya cevap sinyalinin alınması ile biten ve saniye cinsinden ölçülen zaman aralığını,
- d) Arıza bildirme oranı: Kullanıcı tarafından işletmecinin irtibat birimine bildirilen ve işletmeciden kaynaklanan bozulma veya kalite seviyesindeki düşme gibi aksaklıklara ilişkin geçerli arıza sayısının toplam kullanılan abone hattı sayısına oranını,
- e) Arıza giderme süresi: Arızanın bildirildiği andan hizmetin tam olarak sunulmaya başlandığı ana kadar geçen ve saat cinsinden ölçülen süreyi,
- f) Bağlantı süresi: İşletmecinin geçerli bir bağlantı talebi aldığı andan, aboneye hizmetin çalışır durumda verildiği ana kadar geçen, takvim günü cinsinden ölçülen ve iptal edilmiş taleplerin ölçümlere dahil edilmediği süreyi,
- g) Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların oranı: Bir günde yirmi dört saat boyunca çalışır durumdaki ankesörlü telefon sayısının, toplam ankesörlü telefon sayısına oranını,
- ğ) Fatura şikâyeti oranı: Geçerli olup olmamasına bakılmaksızın, faturada yer alan konuşma süresi, tarife, hizmet, indirimler, kampanyalar, vergiler gibi ücrete ilişkin hususların doğruluğuna ilişkin bildirilen şikâyet sayısının toplam fatura sayısına oranını,
- h) KMH (SMS): Kısa mesaj hizmetini,
- ı) KMH tamamlanma oranı: Kapsama alanı içerisinde aktif durumda bulunan aboneler arasında üretilen ve uçtan uca KMH teslim süresi içerisinde bir terminal cihazından diğer bir terminal cihazına başarılı bir şekilde iletilen toplam KMH sayısının gönderilen toplam KMH sayısına oranını,
- i) Kullanıcı: Aboneliği olup olmamasına bakılmaksızın elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan gerçek veya tüzel kişiyi,
- j) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,
- k) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,
- l) Müşteri hizmetleri: İşletmecinin sunmuş olduğu hizmetlere ilişkin olarak bilgilendirme ve yönlendirme konularında kullanıcılara yardımcı olan çağrı merkezi hizmetlerini,
- m) Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi: Çağrı merkezindeki gerçek kişiye bağlanmak üzere sesli yanıt

sisteminde yapılan son tuşlamadan çağrı merkezindeki gerçek kişinin hizmet talep eden kullanıcıyı cevapladığı ana kadar geçen ve saniye cinsinden ölçülen süreyi,

n) OKD (MOS): Uçtan uca ses kalitesi ölçümlerinde kullanılan ve ölçüm yöntemi ITU-T P.862 tavsiye kararında tanımlanan ortalama kanaat değerini,

o) Ön ödemeli hatlarda kredi şikayeti oranı: Geçerli olup olmamasına bakılmaksızın, ön ödemeli hat kullanan abonenin konuşma süresi, tarife, hizmet, indirimler, kampanyalar, vergiler gibi hususlar ile ilgili kredi doğruluğuna ilişkin bildirilen şikayet sayısının toplam ön ödemeli abone sayısına oranını,

ö) Sesli yanıt sisteminde geçen süre: Kullanıcının müşteri hizmetlerine bağlandıktan sonra ana menüde işlem yapmak istediği konuya ait tuşlamayı gerçekleştirdiği andan, alt menüde, çağrı merkezindeki gerçek kişiye bağlanma seçeneğinin sunulduğu ana kadar geçen ve saniye cinsinden ölçülen süreyi,

p) Tüketici şikâyetleri çözüm süresi: Şikâyetin alındığı andan çözümlendiği ana kadar geçen, geçerli olmayan şikâyetlerin dâhil olmadığı ve saat cinsinden ölçülen süreyi,

r) Tüketici şikâyeti sıklığı: Konusuna ve geçerliliğine bakılmaksızın işletmecilere iletilmiş tüm şikâyetlerin dahil olduğu abone başına düşen aylık şikâyet sayısını,

s) Uçtan uca KMH teslim süresi: Kapsama alanı içerisinde aktif durumda bulunan aboneler tarafından üretilen KMH'nin, kısa mesaj merkezinden aboneye iletildiği ve abone tarafından alındı mesajının kısa mesaj merkezine gönderildiği ve saniye cinsinden ölçülen süreyi,

ş) Veri aktarım hızı: Kullanıcı ekipmanı ile test amaçlı belirlenmiş internet sayfasından test dosyasının indirilmesi ve/veya gönderilmesinde tespit edilen hızı,

ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

İlkeler, Yükümlü İşletmeciler ve Bildirim

İlkeler

MADDE 4 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerinin uygulanmasında aşağıdaki temel ilkeler göz önünde bulundurulur:

a) Hizmet kalitesi ölçütlerinin anlaşılabilir, uygulanabilir ve güncel olması.

b) Hizmet kalitesi standartlarına ilişkin güncel bilgilerin yeterli, kıyaslanabilir ve erişilebilir olması.

c) Elektronik haberleşme hizmetlerinin değişen şartlar çerçevesinde uluslararası standartlarda ve ölçütlerde olması.

ç) Kullanıcı memnuniyetini artırıcı ve şikâyetleri giderici uygulamaların teşvik edilmesi.

d) Benzer konumdaki kullanıcılar arasında ayırım gözetilmemesi ve aynı hizmetin benzer konumdaki kullanıcılara aynı hizmet kalitesi seviyesinde sunulması.

e) Hizmet kalitesi ölçütlerinin geliştirilmesinde acil numaralara erişim ve engelli kullanıcıların ihtiyaçları gibi özel durumların dikkate alınması.

Hizmet kalitesi ölçütleri ve yükümlü işletmeciler

MADDE 5 – (1) İşletmeciler, yetkilendirme kapsamında ve ilgili mevzuatta belirtilen hizmet kalitesine ilişkin hükümlere uymakla ve hizmetin kesintisiz olarak sunulması için gereken özeni göstermekle yükümlüdür.

(2) Evrensel hizmet yükümlüsü sabit telefon hizmeti sunan işletmeciler Ek-1'deki, GSM mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler Ek-2'deki, internet servis sağlayıcılığı hizmeti sunan işletmecilerden tebliğ veya Kurul Kararı ile belirlenenler Ek-3'deki, son kullanıcılara hizmet veren işletmecilerden tebliğ veya Kurul Kararı ile belirlenenler Ek-4'deki ölçütlere ilişkin hedeflere uymakla ve verileri Kuruma göndermekle yükümlüdür.

Hizmet seviyesi taahhütleri

MADDE 6 – (1) Kiralık hat sunumunda etkin piyasa gücüne sahip işletmeciler, kiralık hatlara ilişkin asgari olarak aşağıdaki bilgileri içeren hizmet seviyesi taahhütlerini, Kurumun onayını almalarından itibaren bir hafta içerisinde asgari olarak internet sitelerinde ve belirlenebilecek diğer yöntemlerle kolay erişilebilir bir şekilde yayımlamakla yükümlüdür:

a) Başvuru usulü.

b) Hız bazında standart sunum süresi.

c) Hız bazında sözleşme süresi.

ç) Standart arıza giderme süresi.

d) Geri ödemeye ilişkin usul.

(2) Kurum işletmecilerden hizmet seviyesi taahhütlerinde ilgili mevzuat çerçevesinde değişiklik, iyileştirme ve düzeltme yapmasını talep edebilir. İşletmeci, söz konusu değişiklik, iyileştirme ve düzeltmeleri Kurum tarafından belirtilen sürede yerine getirmekle yükümlüdür.

Raporların bildirilmesi ve yayımlanması

MADDE 7 – (1) İşletmeciler sundukları hizmet kapsamında bu Yönetmelikte belirtilen hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin ölçümleri içeren ve aylık olarak tasnif edilmiş şekilde geriye dönük üç aylık bilgileri içeren raporları her yıl Ocak, Nisan, Temmuz ve Ekim ayının sonuna kadar Kuruma göndermekle yükümlüdür. Kurum ayrıca gerekli

gördüğü her türlü bilgi ve belgeyi talep edebilir.

(2) İşletmeciler, bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen raporları Kuruma gönderirken müteakip iki raporlama dönemi arasındaki verilere ilişkin farklılıkları gerekçeleri ile birlikte Kuruma sunar.

(3) İşletmeciler hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin bütün veri ve ilgili kayıtları raporlama tarihlerinden itibaren en az on iki ay süreyle saklamakla yükümlüdür.

(4) Kurum, işletmeciler tarafından gönderilen hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin bilgileri yayımlayabileceği gibi, işletmecilere yayımlama yükümlülüğü de getirebilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM Çeşitli ve Son Hükümler

Denetim

MADDE 8 – (1) Kurum, işletmeciler tarafından bildirilen hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin bilgilerin doğruluğunu ve işletmecilerin hizmet kalitesi standartlarına uyup uymadığını re'sen veya şikâyet üzerine denetleyebilir veya denetlebilir.

İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar

MADDE 9 – (1) İşletmecinin bir raporlama döneminde hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin bir veya daha fazla hedef değeri sağlayamaması durumunda, işletmeci yazılı olarak uyarılır ve ilgili raporlama döneminde hizmet kalitesi yükümlülüklerini yerine getirmediği Kurum internet sayfasında bir ay süreyle duyurulur.

(2) İşletmecinin hizmet kalitesi ile ilgili olarak bildirdiği veriler ve/veya tuttuğu kayıtların eksik veya yanlış olduğunun tespit edilmesi veya bu Yönetmelikte yer alan bilgi ve belgelerin süresi içinde verilmemesi halinde, ilgili işletmeci yazılı olarak uyarılır. Söz konusu veri ve/veya hatanın düzeltilmesi veya bilgi ve belgelerin verilmesi için Kurum tarafından süre verilir.

(3) İşletmecinin bir takvim yılı içinde iki defa aynı veya farklı hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin herhangi bir hedef değeri sağlayamaması veya ikinci fıkraya göre Kurum tarafından verilen süre içerisinde gerekli düzeltmeleri yapmaması veya bilgi ve belgeleri vermemesi durumunda 5/9/2004 tarihli ve 25574 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmelik hükümleri uygulanır.

Hüküm bulunmayan haller

MADDE 10 – (1) Kurum tarafından gerekli görülmesi halinde bu Yönetmeliğin uygulanmasına ilişkin olarak alt düzenleyici işlem yapılabilir.

Yürürlükten kaldırılan yönetmelik

MADDE 11 – (1) 3/3/2005 tarihli ve 25744 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Telekomünikasyon Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır.

Yürürlük

MADDE 12 – (1) Bu Yönetmelik 31/12/2011 tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 13 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.

EK 1 - EVRENSEL HİZMET YÜKÜMLÜSÜ SABİT TELEFON HİZMETİ SUNAN İŞLETMECİLER

İLGİLİ DÖNEM :
İŞLETMECİNİN ADI - UNVANI :
İŞLETMECİNİN YETKİLENDİRME TÜRÜ :

Hizmet Kalitesi Ölçütü	İlgili Veriler	Ölçüm Değeri	Hedef Değerler
Bağlantı süresi	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün	≤ 4
Arıza bildirme oranı	Geçerli arıza sayısının toplam kullanılan abone hattı sayısına oranı	%...	≤ 1.8
Arıza giderme süresi	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95'inin giderildiği süre	...Saat	≤ 48
Arama blokaj oranı	Ulusal aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 1
	Uluslararası aramalarda arama blokaj oranı	%...	≤ 2
Aramanın kurulma süresi	Ulusal aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 2
	Uluslararası aramalar için ortalama kurulma süresi	... Saniye	≤ 3
Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların oranı	Çalışır durumdaki ankesörlü telefon oranı	%...	≥ 95
Fatura şikâyeti oranı	Abone şikâyetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı	%...	≤ 1

EK 2 - GSM MOBİL TELEFON HİZMETİ SUNAN İŞLETMELER

İLGİLİ DÖNEM :
İŞLETMELİNİN ADI - UNVANI :
İŞLETMELİNİN YETKİLENDİRME TÜRÜ :

Hizmet Kalitesi Ölçütü	İlgili Veriler	Ölçüm Değeri	Hedef Değerler
Arama başarısızlık oranı	Arama başarısızlık sayısının toplam başarılı arama girişimi sayısına oranı	%...	≤ 2
Arama blokaj oranı	Bloke edilmiş aramaların, toplam aramalara oranıdır	%...	≤ 5
Aramanın kurulma süresi	En kısa sürede kurulan %95'lik aramanın kurulum süresi	... Saniye	≤ 10
Ortalama kanaat değeri	Kullanıcı tarafından algılanan ses kalitesi değeri	MOS	≥ 3,5/5
Fatura şikâyeti oranı	Abone şikâyetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı	%...	≤ 1
Ön ödemeli hatlarda kredi şikâyeti oranı	Abone şikâyetlerinin olduğu ön ödemeli abone sayısının toplam ön ödemeli abone sayısına oranı	%...	≤ 1
KMH tamamlanma oranı	Uçtan uca kısa mesaj teslim süresi içerisinde başarılı bir şekilde iletilen KMH sayısının gönderilen toplam KMH sayısına oranı	%...	≥ 95
	KMH için yapılan gözlem sayısı ve gözlemin yapıldığı zaman aralığı	... Adet ... Dönem	
Uçtan uca KMH teslim süresi	Uçtan uca en kısa sürede gönderilen %99'luk KMH'nin teslim süresi	... Saniye	≤ 15

EK 3 - İNTERNET SERVİS SAĞLAYICILIĞI HİZMETİ SUNAN İŞLETMELER

İLGİLİ DÖNEM :
İŞLETMELİNİN ADI - UNVANI :
İŞLETMELİNİN YETKİLENDİRME TÜRÜ :

Hizmet Kalitesi Ölçütü	İlgili Veriler	Ölçüm Değeri	Hedef Değerler
Veri aktarım hızı	Ortalama veri aktarım hızı	... (kbit/sn)	≥ Duyurulan Bağlantı hızının %75'i
Bağlantı süresi	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün	≤ Taahhüt edilen bağlantı süresi
Fatura şikâyeti oranı	Abone şikâyetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı	%...	≤ 1

EK 4 - SON KULLANICILARA HİZMET VEREN BÜTÜN İŞLETMELER

İLGİLİ DÖNEM :
İŞLETMELİNİN ADI :
İŞLETMELİNİN UNVANI:

Hizmet Kalitesi Ölçütü	İlgili Veriler	Ölçüm Değeri	Hedef Değerler
Ana menüde geçen süre ¹	Sesli yanıt sistemi ana menüsünün toplam süresi.	... Saniye	≤ 45
Sesli yanıt sisteminde geçen	Alt menüde çağrı merkezindeki gerçek kişiye bağlanma seçeneğinin sunulduğu ana kadar geçen	... Saniye	≤ 20

süre	azami süre.		
Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi	20 saniye içinde cevaplanan aramaların yüzdesi	%...	≥ 80
Tüketici şikâyeti sıklığı	Aylık toplam şikâyet sayısının toplam abone sayısına oranı	%...	
Tüketici şikâyetleri çözüm süresi	En kısa sürede sonuçlandırılan % 80'lik dilim içerisindeki şikâyetlerin çözüm süresi	... Saat	≤ 24
	İşletmeci tarafından taahhüt edilen sürede çözümlenmiş şikâyetlerin yüzdesi	%...	≥ 90

¹ Sesli yanıt sistemi kullanan işletmeci için geçerli ölçüt ve değerdir.