

# ELEKTRONİK HABERLEŞME SEKTÖRÜNDE HİZMET KALİTESİ YÖNETMELİĞİ EK-4'ÜN UYGULAMASINA İLİŞKİN TEBLİĞ

## BİRİNCİ BÖLÜM

### Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

#### Amaç

**MADDE 1** – (1) Bu Tebliğin amacı, 12/9/2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliğinin EK-4’üne uygun olarak çağrı merkezi hizmeti sunulmasına ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

#### Kapsam

**MADDE 2** – (1) Bu Tebliğ, son kullanıcılara çağrı merkezi hizmeti sunan ve bu Tebliğin 9 uncu maddesine göre yükümlü kılınan işletmecilerin ulusal ve uluslararası hizmet kalitesi standartlarına uygun olarak çağrı merkezi hizmeti sunmaları amacıyla hizmet kalitesi ölçüt ve hedef değerlerinin belirlenmesi, ölçümlerinin yapılması ile denetimine ilişkin usul ve esasları kapsar.

#### Dayanak

**MADDE 3** – (1) Bu Tebliğ, 12/9/2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliğinin 5 ve 10uncu maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

#### Tanımlar

**MADDE 4** – (1) Bu Tebliğde geçen;

- a) Alt menü: Sesli yanıt sisteminin ana menüsünde yer alan başlıklardan birinin seçilmesi ile karşılaşılan ilk menüyü,
- b) Alt menüde geçen süre: Ana menüde temel başlıklardan birini seçen son kullanıcının yaptığı tuşlama ile başlayan ve gerçek kişiye bağlanma seçeneğinin sunulduğu ana kadar sesli yanıt sisteminde geçen, saniye cinsinden ölçülen toplam süreyi,
- c) Ana menü: İşletmecinin müşteri hizmetlerini arayan son kullanıcıyı karşılayan sesli yanıt sisteminde temel seçeneklerin yer aldığı ilk menüyü,
- ç) Ana menüde geçen süre: Sesli yanıt sisteminin ana menüsünde geçen saniye cinsinden ölçülen toplam süreyi,
- d) Geçerli olmayan şikâyet: Müşteri hizmetlerine bildirilmiş hizmet ve/veya telefon numarası, kimlik teyit bilgisi gibi gerekli bilgilerin veya şikâyet tanımıda yer alan unsurlardan en az birinin eksik olduğu şikâyet bildirimini,
- e) İşletmeci: Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme hizmeti sağlayan ve altyapısını işleten şirketi,
- f) Kaçan arama: Sesli yanıt sisteminde gerçek kişiye bağlanmak için tuşlamanın yapıldığı, ancak herhangi bir görüşme gerçekleşmeden, işletmecinin sorumluluğunda olmayan nedenlerle sonlandırılan aramaları,
- g) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,
- ğ) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,
- h) Müşteri hizmetleri: İşletmecinin sunmuş olduğu hizmetlere ilişkin olarak bilgilendirme ve yönlendirme konularında kullanıcılara yardımcı olan çağrı merkezi hizmetlerini,
- ı) 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,
- i) Ölçüm dönemi: Ocak, Nisan, Temmuz, Ekim aylarının birinci günleri ile başlayan üçer aylık zaman dilimini,
- j) Sesli yanıt sistemi: Son kullanıcıların müşteri hizmetlerine bağlandıktan sonra ana menü ve alt menüde işlem yapmak istediği konulara ait olarak bilgi alma, bilgi verme, talep ve şikâyetleri alma ve ilgili müşteri hizmetleri temsilcisine yönlendirme amacı ile oluşturulan otomatik cevap sistemini,
- k) Son kullanıcı: Elektronik haberleşme hizmeti ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlamayan gerçek veya tüzel kişileri,
- l) (**Değişik:RG-21/1/2014-28889**) Şikâyet: Son kullanıcı veya abone tarafından, yararlanılan elektronik haberleşme ürün veya hizmetleri için, düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi beklentisi ile işletmecinin telefonla erişilebilen müşteri hizmetlerine iletilen (arızalar hariç) her türlü problemi,
- m) Tüketici şikâyetleri çözüm süresi: Şikâyetin alındığı andan çözümlendiği ana kadar geçen, geçerli olmayan şikâyetlerin dâhil olmadığı ve saat cinsinden ölçülen süreyi,
- n) Tüketici şikâyeti sıklığı: Konusuna ve geçerliliğine bakılmaksızın işletmecilere iletilmiş tüm şikâyetlerin dâhil olduğu abone başına düşen aylık şikâyet sayısını ifade eder.

(2) Bu Tebliğde geçen ve yukarıda yer almayan tanımlar için ilgili mevzuatta yer alan tanımlar geçerlidir.

(3) Bu Tebliğde son kullanıcı ve tüketici kavramları ile çağrı ve arama kavramları birbirinin yerine geçecek şekilde kullanılmıştır.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Ölçütler ve Uyulacak Kurallar

#### Ana ve alt menüde geçen süre

**MADDE 5** – (1) Sesli yanıt sisteminin ana menüsünde geçen süreye, bu bölümde yapılan reklamlar, duyurular ve bilgilendirmeler dâhildir; ancak, kişiye özel ve/veya geçici bilgilendirmeler, ilgili mevzuat gereği yapılan bilgilendirme anonsları ile karşılama anonsları dâhil değildir. Kurum gerekli görmesi halinde karşılama anonslarının süresine ilişkin sınırlandırma getirebilir.

(2) Sesli yanıt sisteminin alt menüsünde geçen süreler, bu bölümlerde yapılan reklamlar, duyurular ve bilgilendirmeler dâhildir; ancak, ilgili mevzuat gereği yapılan bilgilendirme anonsları dâhil değildir.

(3) Sesli yanıt sisteminin ana menüsünde ve alt menüsünde geçen süreler, tüketicinin bilgi girişinde bulunması gereken dil seçeneği, güvenlik veya kimlik teyidi gibi işlemlerde geçen süreler dâhil değildir.

(4) İşletmeciler, sesli yanıt sisteminin her bir alt menüsünde, gerçek kişiye bağlanma seçeneğini sunmakla yükümlüdür. Sesli yanıt sisteminin ana menüsünde gerçek kişiye bağlanma

seçeneğini sunan işletmecilerde alt menüde geçen süreye ilişkin EK-3'te yer alan hedef değeri sağlama yükümlülüğü aranmaz.

(5) İşletmeciler sesli yanıt sistemlerinde yer alan menülerin içeriklerini ve sürelerini kayıt altına almakla yükümlüdür. İçerik veya sürede değişiklik olması halinde, değişiklik yapılan içerik ve süre kayıtları, oniki ay süreyle saklanır.

(6) İşletmeciler, tüketici profiline bakmaksızın, farklı tüketici gruplarına sundukları sesli yanıt sistemlerindeki menüler için EK-3'te yer alan hedef değerlere uymakla yükümlüdür.

(7) Bu Tebliğin 9 uncu maddesinin birinci fıkrasına göre raporlama yükümlülüğü bulunan işletmeciler, en uzun sesli yanıt sistemine ilişkin verileri bu Tebliğin 9 uncu maddesinin birinci fıkrasında düzenlenen sıklıkla Kuruma bildirir.

#### **Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi**

**MADDE 6 –** (1) Müşteri hizmetlerinde gerçek kişiye bağlanmak için yapılan tuşlamanın ardından ilgili mevzuat gereği yapılan bilgilendirme anonsları, müşteri hizmetleri için cevap verme süresine dâhil değildir.

(2) Gerçek kişiye bağlanmak için yapılan tuşlamanın ardından ilk yirmi saniye içinde kaçan aramalar ölçüme dâhil değildir. Bu hususu ispat yükümlülüğü işletmeciye aittir.

(3) Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi ile ilgili ölçümler, ölçüm döneminde yer alan her bir ay için verilerin tümü üzerinden EK-1'de verilen açıklamalar dikkate alınarak yapılır.

(4) Bir ayda işletmecinin müşteri hizmetlerine gelen toplam çağrı sayısı, ondan önceki üç ayda gelen çağrı sayısı ortalamasının % 25 üzerinde ise ilgili aya ait ölçümler idari yaptırım kararına esas teşkil etmez.

(5) **(Ek:RG-21/1/2014-28889)** Herhangi bir günde işletmecinin müşteri hizmetlerine gelen toplam çağrı sayısı, ilgili aya ait toplam çağrı sayısının günlük ortalamasının %25 üzerinde ise, söz konusu güne/günlere ait ölçümler ay ortalaması hesaplanırken, hesaplamaya katılmaz.

#### **Tüketici şikâyetleri çözüm süresi**

**MADDE 7 –** (1) Tüketici şikâyetleri çözüm süresinin ölçümüne geçerli olmayan şikâyetler dâhil değildir. Bu konuda gerekli belge ve kayıtların tutulmasından ve gerekmesi halinde bu hususun ispatından işletmeci sorumludur.

(2) İşletmeci tarafından henüz sonuçlandırılmamış bir şikâyetin devamı niteliğinde aboneden gelen mükerrer şikâyetler yeni bir şikâyet olarak değerlendirilmez. Ancak, bir abonenin işletmeci tarafından sonuçlandırılan önceki şikâyetine dair yaptığı müteakip şikâyet yeni bir şikâyet olarak değerlendirilip ölçümlere dâhil edilir.

(3) Tüketici şikâyetleri çözüm süresine, işletmecinin şebekesi üzerinden hizmet sunan üçüncü kişilerden kaynaklanan gecikmeler dâhil; ancak, işletmecinin kusuru olmaksızın tüketicilerden veya üçüncü kişilerden kaynaklanan gecikmeler dâhil değildir. Bu hususu ispat yükümlülüğü işletmeciye aittir.

(4) Şikâyet ile ilgili çözümün işletmeci tarafından arama, kısa mesaj, e-posta gibi kanallardan tüketiciye bildirilmesi ile şikâyet sonuçlandırılır. İşletmecinin mevcut sistem ve altyapıları ile çözümlenmesi mümkün olmayan şikâyetlerde tüketiciye bilgi verilmesi ile şikâyet sonuçlandırılır. Bildirim yapıldığına dair ispat yükümlülüğü işletmeciye aittir.

(5) Tüketici şikâyetleri çözüm süresi ile ilgili ölçümler, ölçüm döneminde yer alan her bir ay için ilgili ayda sonuçlandırılmış tüm şikâyet verisi üzerinden, EK-2'de verilen açıklamalar dikkate alınarak yapılır.

(6) Bir ayda işletmecinin müşteri hizmetlerine gelen toplam tüketici şikâyeti sayısı, ondan önceki üç ayda gelen tüketici şikâyeti sayısı ortalamasının % 25 üzerinde ise ilgili aya ait ölçümler idari yaptırım kararına esas teşkil etmez.

#### **Tüketici şikâyeti sıklığı**

**MADDE 8 –** (1) İşletmeciler, ilgili ölçüm döneminde, müşteri hizmetleri kanalıyla kendilerine iletilen tüketici şikâyeti sıklığına konu şikâyetleri belirledikleri konu başlıklarına göre tasnif eder ve EK-3'de yer alan ölçüm değerlerine uygun olarak hesaplar.

(2) İşletmeci tarafından henüz sonuçlandırılmamış bir şikâyetin devamı niteliğinde aboneden gelen mükerrer şikâyetler yeni bir şikâyet olarak değerlendirilmez. Ancak, bir abonenin işletmeci tarafından sonuçlandırılan önceki şikâyetine dair yaptığı müteakip şikâyet yeni bir şikâyet olarak değerlendirilip ölçümlere dâhil edilir.

(3) Tüketici şikâyeti sıklığına ilişkin ölçümler, ölçüm döneminde yer alan her bir ay için verilerin tümü üzerinden yapılır.

(4) Tüketici şikâyeti sıklığı ölçümlerinde kullanılacak toplam abone sayısı, ilgili ayın birinci günü toplam abone sayısı ile son günü toplam abone sayısının ortalamasının hesaplanması suretiyle elde edilir.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM Çeşitli ve Son Hükümler**

#### **Yükümlülükler**

**MADDE 9 –** (1) Çağrı merkezine ayda 300.000'in üzerinde çağrı gelen veya 200.000'in üzerinde abonesi bulunan işletmeciler, bu Tebliğin EK-3'ünde yer alan tablodaki ölçütlere ilişkin ölçümleri yapmak ve her yılın Ocak, Nisan, Temmuz, Ekim ayının sonuna kadar bir önceki ölçüm dönemine ilişkin olarak yapılan hizmet kalitesi ölçümlerini EK-3'te verilen tabloyu içerecek şekilde bir rapor hazırlayarak Kuruma göndermekle yükümlüdür.

(2) Son kullanıcılara hizmet veren ve bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen çağrı adedine veya abone sayısına ulaşan işletmeciler ölçüm döneminde yer alan her bir ay için ana menüde geçen süre ve alt menüde geçen süre hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin EK-3'te belirlenen hedef değerleri sağlamakla yükümlüdür.

(3) Son kullanıcılara hizmet veren ve bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen çağrı adedine veya abone sayısına ulaşan işletmeciler ölçüm dönemi ortalaması için müşteri hizmetleri için cevap verme süresi ve tüketici şikâyetleri çözüm süresi hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin EK-3'te belirlenen hedef değerleri sağlamakla yükümlüdür. Ölçüm dönemi ortalaması, idari yaptırım kararına esas teşkil eden aylarda elde edilen ilgili hizmet kalitesi ölçütüne ilişkin ölçüm sonuçlarının aritmetik ortalaması alınarak elde edilir.

(4) Son kullanıcılara hizmet veren ancak bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen çağrı adedine veya abone sayısına ulaşamayan işletmeciler, çağrı merkezlerine gelen aylık toplam çağrı adedini ve abone sayısını Kurum tarafından istenmesi halinde sunulacak şekilde on iki ay süreyle muhafaza eder. Bu işletmeciler, çağrı merkezlerine ayda 300.000'in üzerinde çağrı gelmesi veya

200.000'in üzerinde aboneye ulaşmaları halinde bu Tebliğe uygun ölçüm yaparak Kurum tarafından talep edilmeksizin ilgili ölçüm dönemine ait raporu Kuruma göndermekle ve bu maddenin ikinci fıkrasında belirtilen usul ile hedef değerlere uymakla yükümlüdür.

#### **Denetim**

**MADDE10** – (1) Kurum, bu Tebliğ kapsamında yükümlü olan işletmeciler tarafından bildirilen ve/veya yayımlanan hizmet kalitesine ilişkin bilgilerin doğruluğunu veya işletmecilerin belirlenen hedef değerlere uyum sağlayıp sağlamadıklarını re'sen veya şikâyet üzerine denetleyebilir veya denetletebilir.

#### **İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar**

**MADDE11** – (1) Bu Tebliğ kapsamında yükümlü olan işletmeciler tarafından yükümlülüklerinin yerine getirilmemesi durumunda 12/9/2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliğinin 9 uncu maddesi hükümleri uygulanır.

#### **Yürürlük**

**MADDE12** – (1) Bu Tebliğ, 31/12/2011 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE13** – (1) Bu Tebliğ hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanı yürütür.

<b>Yönetmeliğin Yayımlandığı Resmî Gazete'nin</b>		
<b>Tarihi</b>	<b>Sayısı</b>	
17/3/2012	28236	
<b>Yönetmelikte Değişiklik Yapan Yönetmeliklerin Yayımlandığı Resmî Gazetelerin</b>		
<b>Tarihi</b>	<b>Sayısı</b>	
1.	21/1/2014	28889
2.		
3.		

### **EK-1**

#### **Müşteri Hizmetleri İçin Cevap Verme Süresi'nin Ölçüm Yöntemine İlişkin Açıklama**

Bu ek, Tebliğde tanımlanmış olan “müşteri hizmetleri için cevap verme süresi” ölçümüne ilişkin açıklamaları içermektedir.

Söz konusu ölçüm yapılırken;

a: Müşteri hizmetleri birimine gelen aramaların toplamı.

b: Belirlenmiş olan eşik süre içerisinde gerçek kişi tarafından cevaplanan aramaların toplamı.

c: Eşik süre içinde kaçan aramaların toplamı.

belirlenir ve aşağıdaki formül yardımıyla ölçüm değeri (d) elde edilir:

$$\% d = (b / (a - c)) \times 100$$

Örnek: 20 saniye içerisinde cevaplanan aramaların yüzdesine ilişkin hesaplama.

· Bir ölçüm periyodunda müşteri hizmetleri birimine gelen aramalar Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: Müşteri hizmetleri birimine gelen aramaların dağılımı

<b>Arama Dağılımı</b>	
Gelen arama sayısı (a)	1.150.000
Cevaplanan arama sayısı	900.000
Eşik süre (20 sn) içinde cevaplanan arama sayısı (b)	850.000
Eşik süre (20 sn)'yi aşan cevaplanan arama sayısı	50.000
Kaçan arama sayısı	250.000
Eşik süre (20 sn) içinde kaçan arama sayısı (c)	150.000
Eşik süre (20 sn)'yi aşan kaçan arama sayısı	100.000

· 20 saniye içerisinde cevaplanan aramaların yüzdesi =  $(850.000 / (1.150.000 - 150.000)) \times 100 = \%85$

· Elde edilen %85 değeri hesaplanmak istenen değerdir.

## EK-2

### En kısa sürede %” İfadesini İçeren Ölçüme İlişkin Açıklama

Buek, Tebliğde tanımlanmış olan “tüketici şikâyeti çözüm süresi” ölçümünde geçen “En Kısa Sürede Sonuçlandırılan %” ifadesinin açıklanması amacıyla hazırlanmıştır.

Söz konusu ifadenin yer aldığı ölçümlerde, ilgili ölçütte gözlemlenen olaylar ile ölçülen değerleri içeren ve küçükten büyüğe doğru sıralanan bir liste oluşturulur.

Gözlem sayısının istenilen yüzdesi, diğer bir ifade ile % d’i belirlenir. Elde edilen sonuçta tam sayı olmayan değerler bir üst sayıya tamamlanır.

Listede elde edilen sayı değerindeki sırada yer alan gözleme ilişkin ölçüm değeri hesaplanması istenilen değerdir.

**Örnek:** En hızlı sürede sonuçlandırılan % 80’lik dilim içerisindeki şikâyetlerin çözüm süresine ilişkin hesaplama

· Bir ölçüm periyodunda yapılan şikâyetler ve çözüm süresi Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1: İlgili ölçüm periyodunda iletilen şikâyetler ve çözüm süreleri

Şikâyet	Çözüm Süresi (saat)	Şikâyet	Çözüm Süresi (saat)	Şikâyet	Çözüm Süresi (saat)
A	39	D	54	Ğ	22
B	53	E	17	H	15
C	23	F	29	I	19
Ç	11	G	36	İ	21

· Şikâyetler çözüm sürelerine göre küçükten büyüğe Tablo 2’deki gibi sıralanır.

Tablo 2: Sıralanmış şikâyetler ve çözüm süreleri

Sıra	Şikâyet	Çözüm Süresi (saat)	Sıra	Şikâyet	Çözüm Süresi (saat)	Sıra	Şikâyet	Çözüm Süresi (saat)
1.	Ç	11	5.	İ	21	9.	G	36
2.	H	15	6.	Ğ	22	10.	A	39
3.	E	17	7.	C	23	11.	B	53
4.	I	19	8.	F	29	12.	D	54

· Gözlem sayısı olan 12’nin %80’i hesaplanır.  $12 \times (0,80) = 9,6 \approx 10$  elde edilir.

Tablo 2’de 10 uncu sırada yer alan “A” şikâyetine ilişkin “39” değeri hesaplanmak istenen değerdir.

(Değişik:RG-21/1/2014-28889)

## EK-3

### Çağrı Merkezi Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi Ölçüm Sonuçları Tablosu

Yükümlü işletmecilere yönelik ölçüt ve hedef değerler.

Hizmet Kalitesi Ölçütü	İlgili Veriler	Ölçüm Değeri	Hedef Değerler
Ana menüde geçen süre <sup>1</sup>	Sesli yanıt sistemi ana menüsünün toplam süresi	... Saniye	≤ 45
Alt menüde geçen süre	Alt menüde, çağrı merkezindeki gerçek kişiye bağlanma seçeneğinin sunulduğu ana kadar geçen süre	... Saniye	≤ 20
Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi	20 saniye içinde cevaplanan aramaların yüzdesi	%...	≥ 80
Tüketici şikâyeti sıklığı	Aylık toplam şikâyet sayısının toplam abone sayısına oranı	.... Adet %...	
Tüketici şikâyetleri çözüm süresi	En kısa sürede sonuçlandırılan % 80’lik dilim içerisindeki şikâyetlerin çözüm süresi	... Saat	≤ 24

<sup>1</sup> Sesli yanıt sistemi kullanan işletmeci için geçerli ölçüt ve değerdir