|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | 21 Ocak 2014  SALI | **Resmî Gazete** | Sayı : 28889 | | **TEBLİĞ** | | | | Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan  **ELEKTRONİK HABERLEŞME SEKTÖRÜNDE HİZMET KALİTESİ  YÖNETMELİĞİ EK-4’ÜN UYGULAMASINA İLİŞKİN TEBLİĞDE  DEĞİŞİKLİK YAPILMASINA DAİR TEBLİĞ**  **MADDE 1 –**17/3/2012 tarihli ve 28236 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği Ek-4’ün Uygulamasına İlişkin Tebliğ’in 4 üncü maddesinin birinci fıkrasının (l) bendi aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.  “l) 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,”  **MADDE 2 –**Aynı Tebliğ’in 6 ncı maddesine aşağıdaki fıkra eklenmiştir.  “(5) 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.”  **MADDE 3 –**Aynı Tebliğin Ek-2’si ve Ek-3’ü aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.    **“EK-2**  ***En kısa sürede %”* İfadesini İçeren Ölçüme İlişkin Açıklama**  Bu ek, Tebliğde tanımlamış 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. 12x(0,80) = 9,6 ≈ 10 elde edilir.  Tablo 2’de 10 uncu sırada yer alan “A” şikâyetine ilişkin “39” değeri hesaplanmak istenen değerdir.    **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 süre1 | 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 |   1 Sesli yanıt sistemi kullanan işletmeci için geçerli ölçüt ve değerdir.”    **MADDE 4 –**Bu Tebliğ yayımı tarihinde yürürlüğe girer.  **MADDE 5 –**Bu Tebliğ hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.     |  |  | | --- | --- | | **Tebliğin Yayımlandığı Resmî Gazete'nin** | | | **Tarihi** | **Sayısı** | | 17/3/2012 | 28236 | | | | |