|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 21 Ocak 2014  SALI | **Resmî Gazete** | Sayı : 28889 |
| **YÖNETMELİK** |
| Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan**ELEKTRONİK HABERLEŞME SEKTÖRÜNDE HİZMET KALİTESİ YÖNETMELİĞİNDE DEĞİŞİKLİK YAPILMASINA DAİR YÖNETMELİK****MADDE 1 −**12/9/2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliğinin 3 üncü maddesinin birinci fıkrasının (ö) bendi aşağıdaki şekilde değiştirilmiş, aynı fıkraya aşağıdaki (t), (u), (ü) ve (v) bentleri eklenmiştir. “ö) 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 ve saniye cinsinden ölçülen süreyi,”“t) Engelli abone: Özür oranı %40 ve üzerinde olan ve işletmecinin sisteminde kayıtlı aboneleri, u) Başarısız erişim oranı (HTTP): Http hizmetine erişim için başarısız erişim teşebbüsü sayısının tüm erişim teşebbüsü sayısına oranını,ü) Başarısız veri indirme oranı (HTTP): İnternet sayfası içeriğinin başarılı bir şekilde görüntülenmesi için; indirme işlemi başlatılan ancak tamamlanamayan veri indirme sayısının toplam başarılı olarak başlatılan veri indirme sayısına oranını,v) HTTP: Bağlantılı Metin Aktarım Protokolü (Hyper Text Transfer Protocol),”**MADDE 2 –**Aynı Yönetmeliğin 5 inci maddesinin ikinci fıkrası aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.“(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’teki, son kullanıcılara hizmet veren işletmecilerden tebliğ veya Kurul kararı ile belirlenenler Ek-4’teki, IMT-2000/UMTS mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler Ek-5’teki ölçütlere ilişkin hedeflere uymakla ve verileri Kuruma göndermekle yükümlüdür.”**MADDE 3 –**Aynı Yönetmeliğin 6 ncı maddesi yürürlükten kaldırılmıştır.**MADDE 4 –**Aynı Yönetmeliğin 9 uncu maddesinin birinci ve üçüncü fıkraları aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.“(1) İşletmecinin bir takvim yılı içindeki herhangi bir raporlama döneminde hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin bir veya daha fazla hedef değeri sağlayamaması durumunda Kurul tarafından kabul edilen haklı nedenleri olmaması halindeişletmeci bir defaya mahsus yazılı olarak uyarılır ve ilgili raporlama döneminde hizmet kalitesi yükümlülüklerini yerine getirmediği Kurum internet sayfasında bir ay süreyle duyurulur.”“(3) İşletmecinin bir takvim yılı içinde birden fazla aynı veya farklı hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin herhangi bir hedef değeri Kurul tarafından kabul edilen haklı nedenler olmaksızın sağlayamaması veya ikinci fıkraya göre Kurum tarafından verilen süre içerisinde gerekli düzeltmeleri yapmaması veya bilgi ve belgeleri vermemesi durumunda 5/9/2004tarihli ve 25574 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmelik hükümleri uygulanır.”**MADDE 5 –**Aynı Yönetmelikte yer alan Ek-1, Ek-2, Ek-3, Ek-4 aşağıdaki şekilde değiştirilmiş ve sonuna Ek-5 eklenmiştir. “**EK-1****(Evrensel Hizmet Yükümlüsü Sabit Telefon Hizmeti Sunan İşletmeciler)****İLGİLİ DÖNEM                                                         :****İŞLETMECİNİN ADI - ÜNVANI                           :****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 | ≤ 6 |
| Arıza bildirme oranı | Geçerli arıza sayısının toplam kullanılan abone hattı sayısına oranı | %... | ≤ 2.2 |
| Arıza giderme süresi | Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95’inin giderildiği süre | …Saat | ≤ 90 |
| Engelli Abonelere Yönelik Arıza giderme süresi | Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95’inin giderildiği süre | …Saat | ≤ 48 |
| Arama blokaj oranı | Ulusal aramalarda arama blokaj oranı | %… | ≤ 1.5 |
| Uluslararası aramalarda arama blokaj oranı | %... | ≤ 2.5 |
| Aramanın kurulma süresi | Ulusal aramalar için ortalama kurulma süresi | … Saniye | ≤ 3 |
| Uluslararası aramalar için ortalama kurulma süresi | … Saniye | ≤ 7 |
| 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 Mobil Telefon Hizmeti Sunan İşletmeciler)****İLGİLİ DÖNEM                                                  :****İŞLETMECİNİN ADI - ÜNVANI                     :****İŞLETMECİNİN 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 |
| Arıza giderme süresi | Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95’inin giderildiği süre | …Saat | ≤ 48 |
| Engelli Abonelere Yönelik Arıza giderme süresi | Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95’inin giderildiği süre | …Saat | ≤ 24 |
| 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 şikayetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı | %… | ≤ 1 |
| Ön ödemeli hatlarda kredişikayeti oranı | Abone şikayetlerinin 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’lukKMH’nin teslim süresi | … Saniye | ≤ 15 |

 **EK-3****(İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti Sunan İşletmeciler)****İLGİLİ DÖNEM                                                      :****İŞLETMECİNİN ADI - ÜNVANI                         :****İŞLETMECİNİN 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 |
| Arıza giderme süresi | Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95’inin giderildiği süre | …Saat |   |
| Engelli Abonelere Yönelik Arıza giderme süresi | Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95’inin giderildiği süre | …Saat |   |

 **EK-4****(SON KULLANICILARA HİZMET VEREN İŞLETMECİLER)****İLGİLİ DÖNEM                      :****İŞLETMECİNİN ADI             :****İŞLETMECİNİN ÜNVANI    :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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. **EK-5****(IMT-2000/UMTS MOBİL HABERLEŞME HİZMETİ SUNAN İŞLETMECİLER)****İLGİLİ DÖNEM                          :****İŞLETMECİNİN ADI                 :****İŞLETMECİNİN ÜNVANI        :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 oranı | %... | ≤5 |
| Arıza giderme süresi | Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95’inin giderildiği süre | …Saat | ≤ 48 |
| Engelli Abonelere Yönelik Arıza giderme süresi | Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95’inin giderildiği süre | …Saat | ≤ 24 |
| Ortalama kanaat değeri | Kullanıcı tarafından algılanan ses kalitesi değeri | MOS | ≥3,5/5 |
| 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’lukKMH’nin teslim süresi | … Saniye | ≤15 |
| Başarısız erişim oranı (http) | Başarısız erişim teşebbüsü sayısının  tüm erişim teşebbüsü sayısına oranın | %... | ≤5 |
| Başarısız veri indirme oranı (http) | İnternet sayfası indirme işlemi başlatılan ancak tamamlanamayan indirme sayısının, başarılı olarak başlatılan toplam indirme sayısına oranı | %... | ≤5 |
| Veri aktarım hızı (ftp) | Tüm başarılı indirme işlemlerinin en hızlı %95’inin ortalama veri aktarım hızı | Kbit/sn | ≥768 |
| Başarılı indirme işlemlerinin %99’unun her biri için ortalama asgari veri aktarım hızı | Kbit/sn | ≥256 |
| Tüm başarılı gönderme işlemlerinin en hızlı %95’inin ortalama veri aktarım hızı | Kbit/sn | ≥256 |
| Fatura şikâyeti oranı | Abone şikâyetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı | %… | ≤ 1 |

\* Ek-2 ve Ek-5’te yer alan KMH tamamlanma oranı ve uçtan uca KMH teslim süresi ölçütlerine ilişkin hesaplama, bildirim ve değerlendirmeler GSM ve IMT-2000/UMTS şebekeleri için tek veri grubu olarak dikkate alınacaktır.”**MADDE 6 –**Bu Yönetmeliğin Ek-3’ünde yer alan “Arıza giderme süresi” ile “Engelli abonelere yönelik arıza giderme süresi”ne ilişkin hükümleri 31/12/2014 tarihinde, Ek-5’i Yönetmeliğin yayımından 6 ay sonra, diğer hükümleri yayımı tarihinde yürürlüğe girer.**MADDE 7 –**Bu Yönetmelik hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.

|  |
| --- |
| **Yönetmeliğin Yayımlandığı Resmî Gazete'nin** |
| **Tarihi** | **Sayısı** |
| 12/9/2010 | 27697 |
| **Yönetmelikte Değişiklik Yapan Yönetmeliklerin Yayımlandığı Resmî Gazete'nin** |
| **Tarihi** | **Sayısı** |
| 1- | 15/4/2011 | 27906 |
| 2- | 11/3/2013 | 28584 |

 |

 |