

Telekomünikasyon Kurumundan:

Telekomünikasyon Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği

BİRİNCİ BÖLÜM

Genel Hükümler

Amaç

Madde 1 — Bu Yönetmeliğin amacı; telekomünikasyon hizmetleri yürüten ve/veya telekomünikasyon altyapısı işleten işletmecilerin ulusal ve uluslararası hizmet kalitesi standartlarında hizmet sunmaları ve/veya altyapı işletmelerine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

Kapsam

Madde 2 — Bu Yönetmelik işletmecilerin ulusal ve uluslararası hizmet kalitesi standartlarında hizmet sunmaları ve/veya altyapı işletmelerine ilişkin usul ve esasları kapsar.

Dayanak

Madde 3 — Bu Yönetmelik, 4/2/1924 tarihli ve 406 sayılı Telgraf ve Telefon Kanununun değişik 2 nci maddesine ve 5/4/1983 tarihli ve 2813 sayılı Telsiz Kanununun 7 nci maddesinin ikinci fıkrasının değişik (h) ve (j) bendlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Madde 4 — Bu Yönetmelikte geçen tanımlardan;

- a) Kurum: Telekomünikasyon Kurumunu,
 - b) Kurul: Telekomünikasyon Kurulunu,
 - c) Abone: Telekomünikasyon hizmeti sunan bir işletmeci ile ilgili hizmetten yararlanmaya ilişkin sözleşme yapan gerçek veya tüzel kişiyi,
 - d) Arama Blokajı: Yapılan bir çağrıda, radyo, transmisyon, anahtarlama, vb. sistemlerdeki kaynak yetersizliğinden dolayı bağlantının kurulamamasını,
 - e) Arama Blokaj Oranı: Kapsama alanı içinde yapılan aramalarda, bağlantı kurulamayan aramaların toplam aramalara oranını,
 - f) Erişim Hattı: Şebekenin, taşıma şebekesine bağlantıyı sağlayan, trafiğe duyarlı olmayan ve aboneye tahsis edilmiş şebeke bileşenlerinden oluşan kısmını,
 - g) ETSI: Avrupa Telekomünikasyon Standartları Enstitüsünü,
 - h) İşletmeci: Türk Telekom da dahil olmak üzere, Kurum ile yapılan bir görev sözleşmesi, imtiyaz sözleşmesi ve/veya Kurumdan alınan bir telekomünikasyon ruhsatı veya genel izin uyarınca telekomünikasyon hizmetleri yürüten ve/veya telekomünikasyon altyapısı işleten bir sermaye şirketini,
 - i) Kullanıcı: Aboneliği olup olmamasına bakılmadan telekomünikasyon hizmetlerinden yararlanan gerçek veya tüzel kişiyi,
 - j) Rehber Hizmeti: Abone bilgilerinin derlenerek basılı veya elektronik ortamda sunulmasını,
 - k) Operatör Hizmetleri: İşletmecinin sunmuş olduğu hizmetlere ilişkin olarak kullanıcılara yardımcı olan bilgilendirme ve yönlendirme bağlamında çağrı merkezi hizmetlerini,
 - l) Standart Sunum Süresi: Hız bazında tüm kiralık hat taleplerinin % 95'inin karşılandığı süreyi (Kullanıcının başvurusu yaptığı tarihten hizmetten yararlanmaya başladığı tarihe kadar geçen süre esas alınır),
 - m) Standart Arıza Giderme Süresi: Tüm arızaların % 80'inin giderildiği süreyi (Arızanın bildiriminden arızanın giderildiğinin kullanıcıya geri bildirilmesine kadar geçen süre esas alınır) ifade eder.
- Bu Yönetmelikte yer almayan tanımlar için 406 sayılı Telgraf ve Telefon Kanunu, 2813 sayılı Telsiz Kanunu ve ilgili mevzuattaki tanımlar esas alınır.

İlkeler

Madde 5 — Bu Yönetmeliğin uygulanmasında aşağıdaki temel ilkeler gözönünde bulundurulur:

- a) Hizmet kalitesi ölçütlerinin anlaşılır şekilde tanımlanması ve ölçülebilir olması,
- b) Hizmet kalitesi standartlarına ilişkin güncel bilgilerin yeterli, kıyaslanabilir ve erişilebilir olması,

- c) Telekomünikasyon altyapı ve hizmetlerinin gelişen şartlar çerçevesinde uluslararası standartlarda ve ölçütlerde olması,
- d) Kullanıcı memnuniyetini artırıcı ve şikayetleri giderici uygulamaların teşvik edilmesi,
- e) Benzer konumdaki kullanıcılar arasında ayırım gözetilmemesi ve aynı hizmetin benzer konumdaki kullanıcılara aynı hizmet kalitesi seviyesinde sunulması,
- f) Hizmet kalitesi ölçütlerinin geliştirilmesinde kullanıcıların özel durumlarının, özellikle engelli kullanıcıların ihtiyaçlarının dikkate alınması.

İKİNCİ BÖLÜM

Hizmet Kalitesi Ölçütleri

Bağlantı Süresi

Madde 6 — Bağlantı süresi işletmecinin geçerli bir bağlantı talebi aldığı andan, kullanıcıya hizmetin çalışır durumda verildiği ana kadar geçen süredir. Bağlantı süresi takvim günü cinsinden ölçülür. Etkin piyasa gücüne sahip sabit telefon hizmeti sunan işletmeciler, bağlantı süresi ile ilgili olarak aşağıda belirtilen verileri Kuruma bildirmekle yükümlüdür:

- a) Taleplerin % 95 ve % 99'unun karşılanmasında geçen süre.
- b) Kullanıcı ile anlaşılan tarihte yerine getirilen taleplerin yüzdesi.

Erişim Hattı Başına Arıza Oranı

Madde 7 — Erişim hattı başına arıza oranı; kullanıcı tarafından işletmeciye bildirilen ve işletmeciden kaynaklanan bozulma veya kalite seviyesindeki düşme vb. aksaklıklara ilişkin geçerli arıza sayısının toplam erişim hattı sayısına oranıdır. Etkin piyasa gücüne sahip sabit telefon hizmeti sunan işletmeciler erişim hattı başına gerçekleşen arıza oranını Kuruma bildirmekle yükümlüdür.

Arıza Giderme Süresi

Madde 8 — Arıza giderme süresi; arızanın bildirildiği andan hizmetin tam olarak sunulmaya başlanıldığı ana kadar geçen süredir. Arıza giderme süresi saat cinsinden ölçülür.

Etkin piyasa gücüne sahip sabit telefon hizmeti sunan işletmeciler arıza giderme süresi ile ilgili olarak aşağıda belirtilen verileri Kuruma bildirmekle yükümlüdür:

- a) Erişim hatlarına ilişkin geçerli arızaların % 80 ve % 95'inin giderildiği süre.
- b) Diğer tüm geçerli arızaların % 80 ve % 95'inin giderildiği süre.

Başarısız Arama Oranı

Madde 9 — Başarısız arama; geçerli bir numaranın çevir sesini müteakip uygun bir şekilde çevrilmesi ve görüşmeyi sağlama için gerekli adres bilgisinin şebeke tarafından alınması anından itibaren 30 saniye içinde, aranan numaranın meşgul olduğunu belirten meşgul sesinin, çalma sesinin veya cevap sinyalinin alınamadığı arama girişimidir.

Başarısız arama oranı; belirli bir zaman aralığındaki başarısız aramaların toplam arama girişimi sayısına oranı olarak tanımlanır. Etkin piyasa gücüne sahip sabit telefon hizmeti sunan işletmeciler aşağıdaki verileri Kuruma bildirmekle yükümlüdür:

- a) Ulusal aramalarda başarısız arama oranı.
- b) Uluslararası aramalarda başarısız arama oranı.
- c) Her bir veri için yapılan gözlem sayısı ve gözlemin yapıldığı zaman aralığı.

Aramanın Kurulma Süresi

Madde 10 — 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 zaman aralığını belirtir. Aramanın kurulma süresi saniye cinsinden ölçülür.

Etkin piyasa gücüne sahip sabit telefon hizmeti sunan işletmeciler aşağıda belirtilen verileri Kuruma bildirmekle yükümlüdür:

- a) Ulusal aramalar için ortalama kurulma süresi.

- b) Ulusal aramaların % 95'inin kurulduğu süre.
- c) Uluslararası aramalar için ortalama kurulma süresi.
- d) Uluslararası aramaların % 95'inin kurulduğu süre.
- e) Başarısız arama olarak sınıflandırılan aramalar dışındaki ulusal ve uluslararası aramalar için yapılan gözlem sayısı ve gözlemin yapıldığı zaman aralığı.

Operatör Hizmetleri İçin Cevap Verme Süresi

Madde 11 — Operatör hizmetleri için cevap verme süresi; aramanın sağlanması için gerekli adres bilgisinin şebeke tarafından alındığı andan, operatörün hizmet talep eden kullanıcıyı cevapladığı ana kadar geçen süredir. Operatör hizmetleri için cevap verme süresi saniye cinsinden ölçülür. Otomatik olarak sesli cevap sistemleri ile sunulan hizmetler ve acil hizmetlere erişim, bu kapsamın dışındadır.

Etkin piyasa gücüne sahip sabit telefon hizmeti sunan işletmeciler aşağıda belirtilen verileri Kuruma bildirmekle yükümlüdür:

- a) Ortalama cevap verme süresi.
- b) 20 saniye içinde cevaplanan aramaların yüzdesi.

Rehber Hizmetleri İçin Cevap Verme Süresi

Madde 12 — Rehber hizmetlerinde cevap verme süresi; aramanın sağlanması için gerekli adres bilgisinin şebeke tarafından alındığı andan, talep edilen numara bilgisini vermek üzere santral veya eşdeğerdeki sesli cevaplama sisteminin arayan kullanıcıyı cevapladığı ana kadar geçen süredir. Rehber hizmetleri için cevap verme süresi saniye cinsinden ölçülür.

Etkin piyasa gücüne sahip sabit telefon hizmeti sunan işletmeciler aşağıda belirtilen verileri Kuruma bildirmekle yükümlüdür:

- a) Ortalama cevap verme süresi.
- b) 20 saniye içinde cevaplanan aramaların yüzdesi.

Ankesörlü Telefonlar

Madde 13 — Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların oranı; çalışır durumdaki ankesörlü telefonların sayısının, ankesörlü telefonların toplam sayısına oranı olarak tanımlanır. Ankesörlü telefonların çalışır durumda olması bir günde 24 saat boyunca çalışabilirliğini ifade eder.

Etkin piyasa gücüne sahip sabit telefon hizmeti sunan işletmeciler aşağıdaki verileri Kuruma bildirmekle yükümlüdür:

- a) Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların oranı.
- b) Yapılan gözlem sayısı ve gözlemin yapıldığı zaman aralığı.

Fatura Şikayeti

Madde 14 — Fatura şikayeti, abonenin gelen faturanın doğruluğu hususundaki şikayetini bildirmesidir. Fatura şikayeti oranı; abone şikayetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranıdır.

Etkin piyasa gücüne sahip sabit telefon hizmeti sunan işletmeciler hizmet bazında fatura şikayeti oranını Kuruma bildirmekle yükümlüdür.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Kiralık Hatlar

Ayrım Gözetmeme

Madde 15 — Kiralık hat sunumunda etkin piyasa gücüne sahip işletmeciler, ayırım gözetmeden benzer konumdaki kullanıcılara aynı koşulları uygulamakla ve kendi hizmetlerine, ortaklarına ya da alt kuruluşlarına sağladıkları hizmet kalitesini diğer kullanıcılara da sağlamakla yükümlüdür.

Maliyet Esası

Madde 16 — Kiralık hat sunumunda etkin piyasa gücüne sahip işletmeciler, ilgili mevzuat çerçevesinde hizmete ilişkin tarifelerini maliyet esaslı olarak belirlemek, uygun bir maliyet muhasebesi sistemi kurmak ve talep edildiğinde maliyetlerine ilişkin bilgileri Kuruma vermekle yükümlüdür.

Şeffaflık

Madde 17 — Kiralık hat sunumunda etkin piyasa gücüne sahip işletmeciler, kiralık hatlara ilişkin en az aşağıdaki bilgileri kolay erişilebilir bir şekilde asgari olarak internet sitelerinde yayımlamakla yükümlüdür:

- a) Şebeke sonlanma noktasında uygulanacak teknik ve performans özellikler ile fiziksel ve elektriksel özellikler de dahil olmak üzere teknik hususlar.

b) Bağlantı ücreti, kira ücreti ve diğer ücretleri içerecek şekilde tarifeler ile tarifelerin farklılaştırılması söz konusuysa buna ilişkin bilgiler.

c) Sunum koşullarına ilişkin aşağıdaki bilgiler:

- 1) Başvuru usulü.
- 2) Hız bazında standart sunum süresi.
- 3) Hız bazında sözleşme süresi.
- 4) Standart arıza giderme süresi.
- 5) Geri ödemeye ilişkin usul.

Hizmet Seviyesi Taahhütleri

Madde 18 — Kiralık hat sunumunda etkin piyasa gücüne sahip işletmeciler, 17 nci maddede belirtilen bilgileri içeren kiralık hatlara ilişkin Hizmet Seviyesi Taahhütlerini, Kurumun onayını almalarından itibaren bir hafta içerisinde kolay erişilebilir bir şekilde ve asgari olarak internet sitelerinde yayımlamakla yükümlüdür. Kurum kiralık hat sunumunda etkin piyasa gücüne sahip işletmecilerin hizmet seviyesi taahhütlerinde değişiklik, iyileştirme ve düzeltme yapmasını isteyebilir. İşletmeci, sözkonusu değişiklik, iyileştirme ve düzeltmeleri Kurum tarafından belirtilen sürede yerine getirmekle yükümlüdür.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Diğer Hükümler

Bilgilerin Yayımlanması ve Raporlama

Madde 19 — İşletmeciler, hizmet kalitesi seviyelerine ilişkin anlaşılabilir, karşılaştırılabilir ve güncel bilgileri kolay erişilebilir şekilde yayımlar.

Etkin piyasa gücüne sahip sabit telefon hizmeti sunan işletmeciler, hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin 3 aylık bilgileri içeren raporu Ocak, Nisan, Temmuz ve Ekim aylarının en geç 15'ine kadar Kuruma sunmakla yükümlüdür. Bu rapor içerisinde asgari olarak yer alacak veriler bu Yönetmeliğin Ek-1'inde verilmektedir. Kurum gerekli gördüğü hallerde işletmecilerden ilave bilgiler talep edebilir.

Kurum işletmecilere ilişkin hizmet kalitesi verilerini ve bu verilere ilişkin her türlü istatistiki sonucu yayımlayabilir.

Mobil Telefon Hizmeti Sunan İşletmeciler İçin Hizmet Kalitesi

Madde 20 — Mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler, imtiyaz sözleşmelerinde belirtilen hizmet kalitesine ilişkin hususları sağlamakla ve arama blokaj oranı, başarısız arama oranı, aramanın kurulma süresi ve fatura şikayeti oranına ilişkin 3 aylık bilgileri içeren raporu Ocak, Nisan, Temmuz ve Ekim aylarının en geç 15'ine kadar Kuruma sunmakla yükümlüdür. Bu rapor içerisinde asgari olarak yer alacak veriler bu Yönetmeliğin Ek-2'sinde verilmektedir.

Genel Yükümlülükler

Madde 21 — Kurum tarafından yetkilendirilen işletmeciler, yetki belgelerinde belirtilen hizmet kalitesine ilişkin hükümlere uymakla ve hizmetin kesintisiz olarak sunulması için gereken tedbirleri almakla yükümlüdür.

Hizmet Kalitesi Ölçütlerinin Değerlendirilmesi

Madde 22 — Hizmet kalitesi ölçütlerinin değerlendirilmesinde ETSI'nin, uluslararası kuruluşların ve Kurumun hizmet kalitesine ilişkin standartları kullanılır. Bu standartların güncellenmesi ve değiştirilmesi halinde bu Yönetmeliğin Ek-1 ve/veya Ek-2'sinde istenen veriler Kurum tarafından yayımlanır.

Hizmet Kalitesi Standartları

Madde 23 — Kurum, ses, veri ve görüntü dahil tüm telekomünikasyon hizmetlerine yönelik olarak hizmet kalitesi standartları belirleyebilir. İşletmeciler, standart hizmet kalite seviyelerini Kurum tarafından belirlenen sürede gerçekleştirmekle yükümlüdür.

Kurum engelli kullanıcılara yönelik olarak ek hizmet standartları belirleyebilir.

Denetim

Madde 24 — Kurum, işletmeciler tarafından bildirilen hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin bilgilerin doğruluğunu re'sen veya şikayet üzerine denetleyebilir veya denetlebilir.

İdari Ceza ve Tedbirler

Madde 25 — İşletmecilerin bu Yönetmelikle belirlenen yükümlülükleri yerine getirmemeleri halinde 5/9/2004 tarihli ve 25574 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmelik hükümleri uygulanır.

Geçici Madde 1 — Etkin piyasa gücüne sahip sabit telefon hizmeti sunan işletmecilere ve mobil telefon hizmeti sunan işletmecilere yönelik hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin verileri içeren raporun Kuruma sunulması yükümlülüğü bu Yönetmeliğin yürürlüğe girmesinden itibaren 6 ay sonra başlar.

Yürürlük

Madde 26 — Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

Madde 27 — Bu Yönetmelik hükümlerini Kurul Başkanı yürütür.

EK-1

İLGİLİ DÖNEM :
İŞLETMECİNİN ADI :
İŞLETMECİNİN ÜNVANI :

Hizmet Kalitesi Ölçütü	İlgili Veriler	Ölçüm Değeri
Bağlantı Süresi*	Taleplerin %95'inin karşılanmasında geçen süre Gün
	Taleplerin % 99'unun karşılanmasında geçen süre Gün
	Kullanıcı ile anlaşılan tarihte yerine getirilen taleplerin %'si	%
Erişim Hattı Başına Arıza Oranı *	Geçerli arıza sayısının toplam erişim hattı sayısına oranı	%
Arıza Giderme Süresi*	Erişim hatlarına ilişkin geçerli arızaların % 80'inin giderildiği süre Saat
	Erişim hatlarına ilişkin geçerli arızaların % 95'inin giderildiği süre Saat
	Diğer tüm geçerli arızaların %80'nin giderildiği süre Saat
	Diğer tüm geçerli arızaların %95'inin giderildiği süre Saat
Başarısız Arama Oranı	Ulusal aramalarda başarısız arama oranı	%
	Uluslararası aramalarda başarısız arama oranı	%
	Herbir veri için yapılan gözlemlerin sayısı ve gözlemin yapıldığı zaman aralığı Adet -----Dönem
Aramanın Kurulma Süresi	Ulusal aramalar için ortalama kurulma süresi Saniye
	Ulusal aramaların % 95'inin kurulduğu süre Saniye

	Uluslararası aramalar için ortalama kurulma süresi Saniye
	Uluslararası aramaların %95'inin kurulduğu süre Saniye
	Ulusal aramalar için yapılan gözlem sayısı ve gözlemin yapıldığı zaman aralığı Adet -----Dönem
	Uluslararası aramalar için yapılan gözlem sayısı ve gözlemin yapıldığı zaman aralığı Adet ----- Dönem
Operatör Hizmetleri İçin Cevap Verme Süresi	Ortalama cevap verme süresi Saniye
	20 saniye içinde cevaplanan aramaların yüzdesi	%
Rehber Hizmetleri İçin Cevap Verme Süresi	Ortalama cevap verme süresi Saniye
	20 saniye içinde cevaplanan aramaların yüzdesi	%
Çalışır Durumdaki Ankesörlü Telefonlar	Çalışır durumdaki ankesörlü telefonların oranı	%
	Gözlem sayısı ve gözlemin yapıldığı zaman aralığı Adet -----Dönem
Fatura Şikayeti Oranı	Abone şikayetlerinin olduğu fatura sayısının, toplam fatura sayısına oranı	%

* Bağlantının sağlanmasının ve arızaya müdahalenin kullanıcı ya da üçüncü kişilerden kaynaklanan nedenlerle gerçekleştirilememesi durumunda burada geçen zaman kayıpları istatistiki hesaplarda göz önüne alınmayabilir. Gerektiğinde bu hususların kanıtlanması Kurum tarafından istenebilir.

EK-2

İLGİLİ DÖNEM :
İŞLETMECİNİN ADI :
İŞLETMECİNİN ÜNVANI :

Hizmet Kalitesi Ölçütü	İlgili Veriler	Ölçüm Değeri
Arama Blokaj Oranı	Bağlantı kurulamayan aramaların toplam aramalara oranı	%
Başarısız Arama Oranı	Başarısız aramaların toplam arama girişimi sayısına oranı	%
Aramanın Kurulma Süresi	Tüm aramalar için ortalama kurulma süresi Saniye
	Tüm aramaların % 95'inin kurulduğu süre Saniye
Fatura Şikayeti Oranı	Abone şikayetlerinin olduğu fatura sayısının, toplam fatura sayısına oranı	%