

Gözlem Yerlerinin Belirlenmesinde Kullanılacak Yöntem

Bu Tebliğde belirli ölçütler için hizmet kalitesi ölçümlerinin örnekleme üzerinden yapılmasına imkan tanınmıştır. Söz konusu ölçümlerde örnekleme yapılması durumunda elde edilen sonuçların istatistiki olarak bütünü temsil edebilmesi için gözlem yerlerinin belirlenmesi gerekmektedir. Öncelikle ölçüm bölgesi sayısı belirlenir. En az 10 ölçüm bölgesinin belirlenmesi zorunlu olmakla birlikte, ölçüm bölgesi sayısının artırılması örnekleme ile elde edilen değerlerin bütünü temsil etme düzeyini artırmaktadır. Ölçüm bölgesi belirlenirken Tablo 4’te verilen gruplar dikkate alınır. Seçim turlar halinde yapılır. Tablodaki illerden hizmet verilmeyenler iller ve 1000 (bin) aboneliğin altında aboneye sahip olunan iller seçime dahil edilmez. Her turda 1’inci gruptan başlanarak her gruptan bir adet il ölçüm bölgesi olarak seçilir. Eğer gruplardan herhangi birindeki illerin hiçbirinde faaliyet gösterilmiyor ise ya da gruptaki illerde bin aboneliğin altında abonelik bulunuyorsa bir sonraki gruptan il seçimi yapılır. Toplam ölçüm bölgesi tamamlana kadar turlar yenilenir.

Tablo 4: İl grupları

1. Grup	2. Grup	3. Grup	4. Grup	5. Grup
İstanbul	Konya	Aydın	Batman	Karaman
Ankara	Antalya	Denizli	Yozgat	Kırşehir
İzmir	Gaziantep	Sakarya	Çanakkale	Karabük
Bursa	Mersin	Muğla	Osmaniye	Erzincan
Adana	Şanlıurfa	Tekirdağ	Şırnak	Yalova
	Kocaeli	Erzurum	Giresun	Bileceik
	Diyarbakır	Trabzon	Isparta	Sinop
	Hatay	Eskişehir	Muş	Bartın
	Manisa	Mardin	Edirne	Çankırı
	Samsun	Malatya	Aksaray	Iğdır
	Kayseri	Ordu	Kastamonu	Artvin
	Balıkesir	Afyonkarahisar	Niğde	Gümüşhane
	Kahramanmaraş	Sivas	Uşak	Kilis
	Van	Tokat	Düzce	Ardahan
		Zonguldak	Kırklareli	Tunceli
		Adıyaman	Bitlis	Bayburt
		Kütahya	Amasya	
		Elazığ	Rize	
		Çorum	Kars	
		Ağrı	Siirt	
			Nevşehir	
			Kırıkkale	
			Bolu	
			Hakkari	
			Bingöl	
			Burdur	

Ölçüm bölgeleri işletmeci tarafından belirlenebileceği gibi Kurum tarafından da belirlenerek işletmecilere bildirilebilir. İşletmeci, bir hız profili ölçümünde belirlediği bölgelerde değişiklik yapabilmek için gerekçesiyle birlikte Kuruma bildirir. Kurumun onay vermesi halinde işletmeci ölçüm bölgesini değiştirebilir. Belirlenen ölçüm bölgeleri hizmet kalitesi raporlarında yer alır.

Örnek: Gözlem yerlerinin belirlenmesi:

Bir işletmecinin, Temmuz, Ağustos, Eylül ölçüm döneminde, veri aktarım hızı ölçütüne ilişkin ölçümleri örnekleme üzerinden yapmak istediği ve toplamda 12 ölçüm bölgesi kullanmayı planladığı varsayılmaktadır. Yapılacak gözlemlerin yerleri aşağıdaki gibi tespit edilir.

- Ölçüm bölgesi sayısı 12 olarak belirlenir.

- Birinci turda her bir gruptan bir il olmak üzere toplam 5 il seçilir.

1. Grup	2. Grup	3. Grup	4. Grup	5. Grup
İstanbul	Antalya	Erzurum	Yozgat	İğdır

- İkinci turda her bir gruptan bir il olmak üzere toplam 5 il daha seçilir.

1. Grup	2. Grup	3. Grup	4. Grup	5. Grup
İstanbul	Antalya	Erzurum	Yozgat	İğdır
Ankara	Kayseri	Trabzon	Hakkari	Sinop

- Üçüncü turda 2 il daha seçilerek toplam ölçüm bölgesi sayısı 12'ye tamamlanır.

1. Grup	2. Grup	3. Grup	4. Grup	5. Grup
İstanbul	Antalya	Erzurum	Yozgat	İğdır
Ankara	Kayseri	Trabzon	Hakkari	Sinop
Bursa	Samsun			

Söz konusu işletmeci Temmuz, Ağustos, Eylül döneminden başlayarak ilgili hız profillerinde sonraki dönemlerde de veri aktarım hızı ölçütüne ilişkin ölçümlerinde örneklemede kullanacağı gözlemleri yukarıdaki tabloda verilen illerden alacaktır.”

İnternet Hizmeti Sunan İşletmecilere İlişkin Hizmet Kalitesi Ölçüm Sonuçları Tablosu

Ölçüm Dönemi-.....-.....	Ölçüm Ayı:
İşletmecinin Adı		
Hizmet Kalitesi Ölçütü	İlgili Ölçümler	Ölçüm Değeri	Hedef Değerler
Veri Aktarım Hızı	İndirme için ortalama veri aktarım hızı	... kbit/saniye	≥ Duyurulan Bağlantı hızının %75'i
	İndirme için veri aktarım hızı standart sapması	... kbit/saniye	-
	Tüm indirme işlemlerinin en hızlı %95'inin gerçekleştirilmesinde ulaşılan hız	... kbit/saniye	-
	Gönderme için ortalama veri aktarım hızı	... kbit/saniye	≥ Duyurulan Bağlantı hızının %75'i
	Gönderme için veri aktarım hızı standart sapması	... kbit/saniye	-
	Tüm gönderme işlemlerinin en hızlı %95'inin gerçekleştirilmesinde ulaşılan hız	... kbit/saniye	-
	İndirme işlemleri için yapılan gözlem sayısı	...Adet	-
	Gönderme işlemleri için yapılan gözlem sayısı	...Adet	-
	Bağlantı süresi	Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %50' sinin yerine getirilmesinde geçen süre	...Gün
Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre		...Gün	≤ Taahhüt edilen bağlantı süresi
Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %99'unun yerine getirilmesinde geçen süre		...Gün	-
Fatura şikâyeti oranı	Abone şikâyetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı	%...	≤1
Arıza giderme süresi	Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 80'inin giderildiği süre	...Saat	-
	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	-