

KURUL KARARI

Karar No : 7726

Karar Tarihi : 08/03/2018

Enerji Piyasası Düzenleme Kurulunun 08/03/2018 tarihli toplantısında; ekteki ‘‘Elektrik Dağıtım Şirketleri İle Görevli Tedarik Şirketleri ağrı Merkezleri Hizmet Kalitesi Standartlarına İlişkin Usul Ve Esaslarda Değişiklik Yapılmasına İlişkin Usul ve Esaslar’’ın kabul edilerek Resmi Gazete’de yayımlanmasına,

karar verilmiştir.

EK

**ELEKTRİK DAĞITIM ŞİRKETLERİ İLE GÖREVLİ TEDARİK ŞİRKETLERİ
AęRI MERKEZLERİ HİZMET KALİTESİ STANDARTLARINA İLİŞKİN
USUL VE ESASLARDA DEęİŐİKLİK YAPILMASINA İLİŞKİN
USUL VE ESASLAR**

MADDE-1 22/10/2016 tarihli ve 29865 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan elektrik dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketleri ağrı merkezleri hizmet kalitesi standartlarına ilişkin usul ve esasların 5 nci maddesinin birinci fıkrasının k) ve n) bentleri aŐağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

‘‘k) ağrı merkezi sisteminde kayıt altına alınan işlemlere ve raporlamalara esas veriler TÜBİTAK Kamu Sertifikasyon Merkezi tarafından sağlanan zaman damgası ile saklanır.’’

‘‘n) Dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketleri ağrı merkezi hizmetini TS EN 15838 ve/veya TS EN ISO 9001, TS ISO 10002 ve TS EN ISO/IEC 27001 standartlarına uygun olarak verildiğini belgelemelidir. Bu belgeler Türk Akreditasyon Kurumu (TURKAK)’ın hizmet kapsamında olması halinde TÜRKAK veya uluslararası akreditasyon sisteminde karŐılıklı tanınma anlaşmasına sahip akreditasyon kurumlarınca akredite edilmiş belgelendirme kuruluŐları tarafından verilmiş olmalıdır.’’

MADDE-2 Aynı usul ve esasların 7 nci maddesinin birinci fıkrası aŐağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

‘‘(1) Dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketleri tarafından, ağrı merkezinin gerekli niteliklere haiz olduğu, ilgili standartlara uygun biçimde iŐletildięi ve üretilen raporların doğruluğu, 5 nci maddesinin birinci fıkrasının n bendinde belirtilen standartlara sahip belgelendirme kurumuna yıl içinde incelettirilir ve belgelendirilen sonuç raporu yıllık olarak müteakip yılın Mart ayı sonuna kadar Kuruma sunulur. Rapor, ilgili hizmet standartlarına uyum, verilerin güvenliğinin ne şekilde sağlandığı ve üretilen raporların doğruluğunun inceleme yöntemlerini de içerir.’’

MADDE-3 Aynı usul ve esasların 8 nci maddesinin birinci fıkrasında yer alan “kalite faktörünün hesaplanmasında” ibaresi çıkarılmıştır.

MADDE-4 Aynı usul ve esasların eki Ek-1 ve Ek-2 ektaki şekilde değiştirilmiştir.

Yürürlük

MADDE 5– (1) Bu Usul ve Esaslar yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 6 – (1) Bu Usul ve Esaslar hükümlerini Başkan yürütür.

Usul ve Esasların Yayımlandığı Resmî Gazete'nin Tarihi	
22/10/2016	29865

EK 1: Çağrı Merkezi Hizmet Kalitesi Göstergeleri ve Hedef Değerleri

Kalite Göstergesi	Açıklama	Hedef Değer
Ulaşılabilirlik seviyesi-1 (%US1)¹	İlgili dönemde, çağrı merkezi yönüne yapılan toplam arama sayısına (A) göre, çağrı merkezine ulaşan aramaların toplam sayısının (B) yüzdesidir. Arama sayılarına bağlı olarak çağrı merkezi hat kapasitesinin yeterlilik seviyesini ölçer. Yıllık, aylık, günlük ve 15 dakikalık zaman dilimleri için ölçülebilmelidir. $\%US1 = (B/A) \times 100$	$\%US1 \geq \%95$ (Yıllık) veya $\%US2 \geq \%99$ (Yıllık)
Ulaşılabilirlik seviyesi-2 (%US2)¹	15 dakikalık zaman dilimleri dikkate alındığında ilgili dönemdeki toplam zaman aralığı sayısına (C) göre, çağrı merkezi yönüne yapılan tüm arama girişimlerinin başarılı olduğu (tam doluluğun oluşmadığı) zaman aralığı sayısının (D) yüzdesidir. Tam doluluğun oluşmadığı zaman dilimleri bakımından çağrı merkezi hat kapasitesinin yeterlilik seviyesini ölçer. Yıllık ve aylık olarak ölçülebilmelidir. $\%US2 = (D/C) \times 100$	
Servis Seviyesi (%SL)	Operatör kuyruğuna giren çağrı sayısına (E) göre, operatör kuyruğuna girdikten sonra operatörle sesli görüşmesi 20 saniye içerisinde başlatılan çağrı sayısının (F) yüzdesidir. Yıllık, aylık, günlük ve 15 dakikalık zaman dilimleri için ölçülebilmelidir. $\%SL = (F/E) * 100$	$\geq \%80$ (Yıllık)
Cevaplama Oranı (%AR)	Operatör kuyruğuna giren çağrı sayısına (E) göre, operatörle sesli görüşmesi gerçekleşen çağrılarının (G) yüzdesidir. Yıllık, aylık, günlük ve 15 dakikalık zaman dilimleri için ölçülebilmelidir. $\%AR = (G/E) * 100$	$\%AR \geq 95$

¹Çağrı merkezi yönüne yapılan toplam arama sayısı ilgili servis sağlayıcıdan temin edilmesi durumunda %US1 ve %US2 aynı kaynak verileri kullanılarak hesaplanır.

Çağrı merkezi yönüne yapılan toplam arama sayısı ilgili servis sağlayıcıdan temin edilemediğinde çağrı merkezi sistemi üzerinden elde ettiği verilerden yalnızca %US2'yi hesaplanır.

Yıllık üretilen raporlar, ilgili verilerin temin edildiği ya da temin edilemediği durumlardan yalnızca birisine göre hesaplanır.

EK-2 Şikâyet Ana/Alt Kategorisi

Görevli Tedarik Şirketleri		Dağıtım Şirketleri	
Ana Kategori	Alt Kategori	Ana Kategori	Alt Kategori
Abonelik	Abonelik Yapma	Bağlantı-Şebeke	Yatırım/İlk Bağlantı (Şebekeye Fiziki Bağlantı Tesisi)
	Abonelik Sonlandırma		Aktivasyon (Fiilen Enerji Verme)
	Güvence Bedeli ve İadesi		Tesis (Hat, Trafo, Direk...) Yeri Değişikliği/Kaldırılması
	Önceki Abonenin Borcunun Yeni Aboneden İstenmesi		Bağlantı Bedeli
	Tedarikçi Değişikliğini Engelleme		
Faturalama	Fatura Dönemi/Son Ödeme Tarihi	Kalite	Enerji Kesintisi
	Fatura Tebliği		Voltaj Dalgalanması/Basınç Değişikliği
	Faturalarda ve faturalandırmaya esas unsurlarda hatalara itiraz	Sayaç	Sayaç Yeri
	İtirazların Zamanında ve Usulüne Uygun Sonuçlandırılması		Sayaç Okuma ve Okuma Bildirimi
	Zamanında Ödenmeyen Borçlar		Sayaç Değişikliği
	Usulsüz Enerji Kullanım Tahakkuku		Sayaç Bedeli
	Kesme - Bağlama		
Müşteri Hizmetleri	Şirket Telefonlarına/Çağrı Merkezine Ulaşamama	Faturalama	Kaçak Enerji Kullanım Tahakkuku
	Başvuruların Süresi İçinde Cevaplandırılmaması		Kesme-Bağlama Bedeli Tahakkuku
	Şirket ve Müşteri Hizmetleri Hakkında Şikâyetler		Sayaç Arızası Nedeniyle Tahakkuk
	Usulsüz Enerji Kullanım Tahakkuku		
Fiyat/Tarife (Fatura Unsurları ve Diğer Bedeller)	Enerji Fiyat Artışları	İhbarlar	Arıza İhbarı
	İletim-Dağıtım ve Diğer Sistem Bedelleri		Aydınlatma İhbarı
	Vergi, Fon ve Paylar		Kaçak Elektrik Kullanım İhbarı
Fiyat/Tarife (Fatura Unsurları ve Diğer Bedeller)		Müşteri Hizmetleri	Şirket Telefonlarına/Çağrı Merkezine Ulaşamama
			Başvuruların Süresi İçinde Cevaplandırılmaması
			Şirket ve Müşteri Hizmetleri Hakkında Şikâyetler
		Fiyat/Tarife (Fatura Unsurları ve Diğer Bedeller)	İletim-Dağıtım ve Diğer Sistem Bedelleri
			Vergi, Fon ve Paylar