

Elektrik Dağıtım ve Tedarik Şirketlerinin Çağrı Merkezlerinin Hizmet Standartları Belirlendi

30 Ara 2016

Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu'nun ("**EPDK**") 29 Eylül 2016 tarihli ve 6507-6 sayılı kurul kararı ile elektrik dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketlerinin tüketicilere yönelik yirmi dört saat kesintisiz hizmet verecek çağrı merkezlerince uyulması gereken hizmet standartlarına ilişkin usul ve esaslar belirlenmiştir. EPDK'nın bu kararı 22 Ekim 2016 tarih ve 29865 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanmış ve aynı tarihte yürürlüğe girmiştir.

Bu çerçevede elektrik dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketlerinin faaliyet konuları ile ilgili itirazlar, şikâyetler, taleplere ilişkin bilgilendirme ve yönlendirme amacıyla kurdukları çağrı merkezi aşağıdaki asgari özelliklere sahip olmalıdır:

- Sesli yanıt sistemi olan çağrı merkezlerinin ana ve alt menü yapıları, arayan kişinin çağrı merkezine bağlandıktan sonra azami 45 saniye içerisinde operatöre bağlanma seçeneğine ulaşabilir şekilde olmalıdır.
- Sesli yanıt sistemi olan çağrı merkezlerinde, çağrı merkezine bağlanılmasından itibaren sesli yanıt sisteminde iki dakika içerisinde herhangi bir işleme bağlanamayan kişiler otomatik olarak operatöre yönlendirilir.
- Sesli yanıt sisteminin ana ve alt bölümlerinde geçen süreler, bu bölümde yapılan reklamlar, duyurular ve bilgilendirmeler dâhildir.
- Şikâyetler belirlenen konu başlıklarına göre ve sıklıklarına göre tasnif edilir.
- Her başvuru için bir takip numarası oluşturulur ve arayan kişiye sesli yanıt sistemi ve/veya operatör tarafından bildirilir.
- Cevap ve bilgilendirme için yapılacak geri dönüşler arayan kişinin talebine uygun olarak e-posta, telefon veya sms yoluyla ya da yazılı olarak yapılır ve geri dönüş tarihleri ile içerikler kayıt altına alınır.
- Çağrı merkezi aramaları ve çağrı merkezi üzerinden telefonla yapılan geri aramalar sesli kayıt altına alınır.
- Çağrı merkezi aramalarına ilişkin çağrı merkezi üzerinden yapılan tüm işlemler kayıt altına alınır.
- Çağrı merkezine ulaşan talep ve şikâyetler için oluşturulan iş emirleri kayıt altına alınır.
- Çağrı merkezi sisteminde kayıt altına alınan işlemlere ait veri ve bilgiler değiştirilemeyecek şekilde olmalıdır.
- Çağrı merkezi aramalarına ilişkin tüm işlem ve kayıtları ve ses kayıtları ile çağrı merkezi sisteminin işleyişini etkileyen yetkilendirme, ayarlama, güncelleme, menü ağacı değişiklikleri, anons değişiklikleri vb. işlemlere ilişkin kayıtlar bir yıl çağrı merkezi sisteminde doğrudan erişilebilir biçimde ve ilave olarak da beş yıl yedekleme ünitelerinde saklanır.

Elektrik dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketleri tarafından, çağrı merkezinin gerekli nitelikleri haiz olduğu, ilgili standartlara uygun bir biçimde işletildiği ve üretilen raporların doğruluğu bu konuda akredite kuruluşlara müteakip yıl içerisinde incelettirilip incelemenin yapıldığı yılın Mart ayı sonuna kadar EPDK'ya sunulmalıdır.

Karar'ın tam metnine bu [link](#)ten ulaşabilirsiniz.

Related Attorneys

- [BENAN ARSEVEN](#)
- [BURCU TUZCU ERSİN, LL.M.](#)
- [C. HAZAL BAYDAR, LL.M.](#)

Moroglu Arseven | www.morogluarseven.com