

# Enerji Piyasası Düzenleme Kurumundan:

## **KURUL KARARI**

**Karar No:** 6507-6

**Karar Tarihi:** 29/09/2016

Enerji Piyasası Düzenleme Kurulunun 29/09/2016 tarihli toplantısında; ekte yer alan "Elektrik Dağıtım Şirketleri İle Görevli Tedarik Şirketleri Çağrı Merkezleri Hizmet Kalitesi Standartlarına İlişkin Usul Ve Esaslar"ın kabul edilerek Resmi Gazete'de yayımlanmasına karar verilmiştir.

**EK**

## **ELEKTRİK DAĞITIM ŞİRKETLERİ İLE GÖREVLİ TEDARİK ŞİRKETLERİ ÇAĞRI MERKEZLERİ HİZMET KALİTESİ STANDARTLARINA İLİŞKİN USUL VE ESASLAR**

### **Amaç**

**MADDE 1 – (1)** Bu Usul ve Esasların amacı; elektriğin yeterli, kaliteli ve sürekli bir şekilde tüketicilerin kullanımına sunulması için elektrik dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketleri tarafından, tüketici hizmetleri merkezlerinin bünyesinde kurulan, tüketicilere yönelik yirmidört saat verimli ve kesintisiz hizmet sağlanmasına ilişkin olarak uyulması gereken çağrı merkezi hizmet kalitesi standartlarına ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

### **Kapsam**

**MADDE 2 – (1)** Bu Usul ve Esaslar; tüketicilere yönelik yirmidört saat kesintisiz hizmet verecek çağrı merkezi hizmet kalitesi standartlarına ilişkin usul ve esasları kapsar.

### **Dayanak**

**MADDE 3 – (1)** Bu Usul ve Esaslar, Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği'nin 17 nci maddesinin ikinci fıkrasına dayanılarak hazırlanmıştır.

### **Tanımlar**

**MADDE 4 – (1)** Bu Usul ve Esaslarda geçen;

- Alt menü: Sesli yanıt sisteminin ana menüsünde yer alan başlıklardan birinin seçilmesi ile karşılaşılan ilk menüyü,
- Ana menü: İşletmecinin çağrı merkezini arayan kişiyi karşılayan sesli yanıt sisteminde temel seçeneklerin yer aldığı ilk menüyü,
- Kurul: Enerji Piyasası Düzenleme Kurulunu,
- Kurum: Enerji Piyasası Düzenleme Kurumunu
- Sesli yanıt sistemi: Çağrı merkezini arayan kişinin çağrı merkezine bağlandıktan sonra ana menü ve alt menüde işlem yapmak istediği konulara ait olarak bilgi alma, bilgi verme, talep ve şikâyetleri alma ve ilgili operatöre yönlendirme amacı ile oluşturulan otomatik cevap sistemini ifade eder.

### **Çağrı Merkezi Özellikleri**

**MADDE 5 – (1)** Dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketlerinin faaliyet konuları ile ilgili olarak itirazlar, şikâyetler, taleplere ilişkin bilgilendirme ve yönlendirme konularında kullanıcılara yardımcı olmak üzere kurdukları çağrı merkezi aşağıda yer alan 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 ulaşılabilir şekilde olmalıdır.
- Sesli yanıt sistemi olan çağrı merkezlerinde, çağrı merkezine bağlanulmasından itibaren sesli yanıt sisteminde iki dakika içerisinde herhangi bir işleme ulaşamayan kişiler otomatik olarak operatöre yönlendirilir.

- c) Sesli yanıt sisteminin ana ve alt menüsünde geçen sürelerle, bu bölümlerde yapılan reklamlar, duyurular ve bilgilendirmeler dâhildir.
- d) Şikayetler belirlenen konu başlıklarına ve sıklıklarına göre tasnif edilir.
- e) Her başvuru için bir takip numarası oluşturulur ve arayan kişiye sesli yanıt sistemi ve/veya operatör tarafından bildirilir.
- f) 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 çağrı merkezi sisteminde veya ilgili sistemlerde kayıt altına alınır
- g) Çağrı merkezi aramaları ve çağrı merkezi üzerinden telefonla yapılan geri aramalar sesli kayıt altına alınır.
- h) Çağrı merkezi aramalarına ilişkin çağrı merkezi sistemi üzerinde yapılan tüm işlemler kayıt altına alınır.
- i) Çağrı merkezine ulaşan talep ve şikâyetler için oluşturulan ve ilgili diğer sistemlere aktarılan iş emirleri, ilgili sistemlerle karşılıklı izlenebilir olacak şekilde kayıt altına alınır.
- j) Çağrı merkezi sisteminin işleyişini etkileyen yetkilendirme, ayarlama, güncelleme, menü ağacı değişiklikleri, anons değişiklikleri vb. işlemler yeterli bilgiyi içerecek biçimde kayıt altına alınır.
- k) Çağrı merkezi sisteminde kayıt altına alınan işlemlere ait ve raporlamalara esas veri ve bilgiler değiştirilemeyecek şekilde olmalıdır.
- l) Çağrı merkezi aramalarına ilişkin tüm işlem kayıtları ve ses kayıtları ile çağrı merkezi sisteminin işleyişini etkileyen yetkilendirme, ayarlama, güncelleme, menü ağacı değişiklikleri, anons değişiklikleri vb. işlemlere ilişkin kayıtlar 1 yıl çağrı merkezi sisteminde doğrudan erişilebilir biçimde ve ilave olarak 5 yıl da yedekleme ünitelerinde saklanır.
- m) Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliğininin 17 nci maddesinin ikinci fıkrası kapsamında aynı kaynaktan hizmet alımı yapan şirketlerin sistemleri birbirinden bağımsız sistemler gibi işlemeli ve raporlamalar ile kalite göstergelerine ilişkin gerçekleştirme değerleri şirket bazında üretilmelidir.
- n) TS EN 15838 standardına veya bunun yerine geçen standarda uygun olmalıdır.

### **Hizmet Kalitesi Göstergeleri**

**MADDE 6 – (1)** Dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketleri çağrı merkezlerinde, Ek-1 de belirlenen hizmet kalitesi göstergeleri ve bu göstergelere ait hedef değerleri esas alarak hizmet sunar. Kurul Kararıyla hedef değerler yıllık olarak değiştirilebilir ve ilave gösterge ve hedef değerler belirlenebilir.

### **Bildirim**

**MADDE 7 – (1)** Dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketleri tarafından, çağrı merkezinin gerekli niteliklere haiz olduğu, ilgili standartlara uygun biçimde işletildiği ve üretilen raporların doğruluğu, bu konuda akredite tarafa yıllık olarak müteakip yıl içinde incelettilir belgelendirilerek sonuç raporu incelemenin yapıldığı yılın Mart ayı sonuna kadar Kuruma sunulur.

(2) Elektrik dağıtım ve görevli tedarik şirketleri çağrı merkezi kalite göstergelerine ilişkin gerçekleştirmeleri ve gerçekleştirme değerlerine esas verileri belirlenen formatta ve belirlenen zamanlarda Kuruma sunar.

(3) Tüketici hizmetleri merkezi tarafından kaydedilen tüm başvurular Ek-2'de yer alan asgari konu başlıklarını da içerecek şekilde tasnif edilerek Kuruma sunulur.

### **Kalite Göstergelerinin Gelir Tavanına Yansıtılması**

**MADDE 8 – (1)** Çağrı merkezi için belirlenen hizmet kalitesi göstergeleri ve hedef değerleri doğrultusunda, dağıtım şirketi ve görevli tedarik şirketinin sergilediği performansın gelir tavanına yansıtılmasında; kalite faktörünün hesaplanmasında dikkate alınacak kalite göstergeleri ve bu göstergelerin etki ağırlıkları ile gelir tavanına yansıtılacak artış/azalış miktarlarının limit değerleri Kurul Kararı ile belirlenir.

### **Yürürlük**

**MADDE 9 – (1)** Bu Usul ve Esaslar yayımlandığı tarih de yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

**MADDE 10 – (1)** Bu Usul ve Esaslar hükümlerini Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu Başkanı yürütür.

## Ek-1 Çağrı Merkezi Hizmet Kalitesi Göstergeleri ve Hedef Değerleri

Kalite Göstergesi	Açıklama	Hedef Değer
Ulaşılabilirlik seviyesi-1 (%US1)	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)	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 çağrıların (G) yüzdesidir. Yıllık, aylık, günlük ve 15 dakikalık zaman dilimleri için ölçülebilmelidir.  $\%AR = (G/E) * 100$	$\%AR \geq 95$

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/İlik 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		Voltaaj Dalgalanması/Basınç Değişikliği
	Faturalarda ve faturalandırmaya esas unsurlarda hatalara itiraz	Sayaç	Sayaç Yeri
	İtirazların Zamanında ve Usulüne Uygun Sonuçlandırılması		Sayaç Değişikliği
	Zamanında Ödenmeyen Borçlar		Sayaç Bedeli
	Usulsüz Enerji Kullanım Tahakkuku		
Müşteri Hizmetleri	Şirket Telefonlarına/Çağrı Merkezine Ulaşamama	Faturalama	Kesme - Bağlama
	Başvuruların Süresi İçinde Cevaplandırılmaması		Kaçak Enerji Kullanım Tahakkuku
	Şirket ve Müşteri Hizmetleri Hakkında Şikayetler		Kesme-Bağlama Bedeli Tahakkuku
Fiyat/Tarife (Fatura Unsurları ve Diğer Bedeller)	Enerji Fiyat Artışları		İhbarlar
	İletim-Dağıtım ve Diğer Sistem Bedelleri	Usulsüz Enerji Kullanım Tahakkuku	
	Vergi, Fon ve Paylar		
		Müşteri Hizmetleri	Arıza İhbarı
			Aydınlatma İhbarı
			Kaçak Elektrik Kullanım İhbarı
		Fiyat/Tarife (Fatura Unsurları ve Diğer Bedeller)	
Başvuruların Süresi İçinde Cevaplandırılmaması			
			Şirket ve Müşteri Hizmetleri Hakkında Şikayetler
			İletim-Dağıtım ve Diğer Sistem Bedelleri
			Vergi, Fon ve Paylar