

Enerji Piyasası Düzenleme Kurumundan:

KURUL KARARI

Karar No : 9807

Karar Tarihi : 14/12/2020

Enerji Piyasası Düzenleme Kurulunun 14/12/2020 tarihli toplantısında; ekteki “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**

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

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 kurulan çağrı merkezlerinin kullanıcı veya tüketicilere yönelik yirmi dört saat verimli ve kesintisiz hizmet sağlamasına ilişkin olarak uyulması gereken çağrı merkezi hizmet kalitesi standartlarına ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

Kapsam

MADDE 2 - (1) Bu Usul ve Esaslar; elektrik dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketleri tarafından kullanıcılara ve/veya tüketicilere yönelik yirmi dört saat kesintisiz olarak hizmet vermek üzere kurulan çağrı merkezlerinin hizmet kalitesi standartlarına ilişkin usul ve esasları kapsar.

Dayanak

MADDE 3 - (1) Bu Usul ve Esaslar, Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği’nin 54 üncü maddesinin ikinci fıkrası ile Elektrik Piyasasında Dağıtım ve Perakende Satış Faaliyetlerine İlişkin Kalite Yönetmeliği’nin 31 inci maddesinin birinci fıkrası ve 42 nci maddesinin birinci fıkrasına dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

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

- a) Alt menü: Sesli yanıt sisteminin ana menüsünde yer alan başlıklardan birinin seçilmesi ile karşılaşılan ilk menüyü,
- b) Ana menü: İşletmecinin çağrı merkezini arayan kişiyi karşılayan sesli yanıt sisteminde temel seçeneklerin yer aldığı ilk menüyü,
- c) Kurum: Enerji Piyasası Düzenleme Kurumunu,
- ç) 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.

(2) Yukarıdaki tanımlar dışında bu Usul ve Esaslarda geçen kavram ve kısaltmalar, ilgili mevzuattaki anlam ve kapsama sahiptir.

İKİNCİ BÖLÜM

Çağrı Merkezi Özellikleri ve Kalite Göstergeleri

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 ve/veya tüketicilere yardımcı olmak üzere kurdukları çağrı merkezi aşağıda yer alan asgari özelliklere sahip olmalıdır:

a) 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.

b) Sesli yanıt sistemi olan çağrı merkezlerinde, çağrı merkezine bağlanılmasından 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 süreler, bu bölümlerde yapılan reklamlar, duyurular ve bilgilendirmeler dâhildir.

ç) Şikâyetler belirlenen konu başlıklarına ve sıklıklarına göre tasnif edilir.

d) Her başvuru için bir takip numarası oluşturulur ve bu numara arayan kişiye kalıcı veri saklayıcısıyla, sesli yanıt sistemiyle veya operatör tarafından 24 saat içerisinde bildirilir.

e) Cevap ve bilgilendirme için yapılacak geri dönüşler arayan kişinin talebine uygun olarak kalıcı veri saklayıcısıyla ya da yazılı olarak yapılır ve geri dönüş tarihleri ile içerikler çağrı merkezi sisteminde veya çağrı merkezi ile ilişkili sistemlerde kayıt altına alınır

f) Çağrı merkezi aramaları ve çağrı merkezi üzerinden yapılan geri aramalar sesli kayıt altına alınır.

g) Çağrı merkezi aramalarına ilişkin çağrı merkezi sistemi üzerinde yapılan tüm işlemler kayıt altına alınır.

ğ) Çağrı merkezine ulaşan talep ve şikâyetler için oluşturulan ve çağrı merkezi ile ilişkili diğer sistemlere aktarılan iş emirleri, ilgili sistemlerle karşılıklı izlenebilir olacak şekilde kayıt altına alınır.

h) Çağrı merkezi sisteminin işleyişini etkileyen yetkilendirme, ayarlama, güncelleme, menü ağacı değişiklikleri, anons değişiklikleri vb. işlemler yeterli bilgiyi içerecek biçimde kayıt altına alınır.

ı) Çağrı merkezi sisteminde kayıt altına alınan işlemlere ve raporlamalara esas veriler TÜBİTAK Kamu Sertifikasyon Merkezi tarafından sağlanan zaman damgası ile saklanır.

i) 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.

j) Aynı kaynaktan hizmet alımı yapan görevli tedarik şirketi ile dağıtım şirketlerinin sistemleri birbirinden bağımsız sistemler olarak işlemeli ve raporlamalar ile kalite göstergelerine ilişkin gerçekleştirmeler şirket bazında kayıt edilmelidir.

k) Dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketleri çağrı merkezi hizmetinin TS EN ISO 18295-1, TS EN ISO 18295-2 ve/veya TS EN ISO 9001, TS ISO 10002 ve TS EN ISO/IEC 27001 standartlarına uygun olarak verildiğini belgelemelidir. Bu belgeler Türk Akreditasyon Kurumunun (TÜRKAK) hizmeti kapsamında olması halinde TÜRKAK veya uluslararası akreditasyon sisteminde karşılıklı tanınma anlaşmasına sahip akreditasyon kurumlarınca

akredite edilmiş belgelendirme kuruluşları tarafından verilmiş olmalıdır. Bu belgelendirme kuruluşlarının, Uluslararası Akreditasyon Forumu Karşılıklı Tanınma Antlaşmasında yer alan ulusal akreditasyon kurumlarınca akredite edilmiş belgelendirme kuruluşu olduklarının ve bu kuruluşlarca düzenlenen belgelerin geçerliliğini sürdürdüğünün, TÜRKAK’tan alınacak bir yazı ile teyit edilmesi gereklidir. TÜRKAK’tan alınan teyit yazısı, ilgili yıla ait sonuç raporu ile birlikte Kuruma sunulur. Ancak TÜRKAK tarafından akredite edildiği duyurulan belgelendirme kuruluşları tarafından düzenlenen ve TÜRKAK Akreditasyon Markası taşıyan belge ve sertifikalar için TÜRKAK’tan teyit alınması zorunlu değildir.

Çağrı merkezi kalite göstergeleri

MADDE 6 – (1) Dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketleri çağrı merkezi kalite göstergeleri; ulaşılabilirlik seviyesi, servis seviyesi, cevaplama oranı ve memnuniyet oranı göstergeleri olarak ölçülür ve Kuruma sunulur. Bu kapsamda:

a) Ulaşılabilirlik seviyesi (%US); 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 ($\%US = (D / C) \times 100$). Tam doluluğun oluşmadığı zaman dilimleri bakımından çağrı merkezi hat kapasitesinin yeterlilik seviyesini ölçer. Yıllık, aylık, günlük ve 15 dakikalık zaman dilimleri için ölçülür.

b) Servis seviyesi (%SS); operatör kuyruğuna giren çağrı sayısından (E) operatör kuyruğundayken sesli görüşmesi başlamadan 20 saniye içerisinde sonlanan çağrı sayısının (K) farkına göre, operatör kuyruğuna girdikten sonra operatörle sesli görüşmesi 20 saniye içerisinde başlatılan çağrı sayısının (F) yüzdesidir ($\%SS = (F / (E - K)) \times 100$). Yıllık, aylık, günlük ve 15 dakikalık zaman dilimleri için ölçülür.

c) Cevaplama oranı (%CO); operatör kuyruğuna giren çağrı sayısından (E) sesli görüşmesi başlamadan 20 saniye içerisinde sonlanan çağrı sayısının (K) farkına göre, operatörle sesli görüşmesi gerçekleşen çağrı sayısının (G) yüzdesidir ($\%CO = (G / (E - K)) \times 100$). Yıllık, aylık, günlük ve 15 dakikalık zaman dilimleri için ölçülür.

ç) Memnuniyet oranı (%MO); tüketiciye yapılan geri arama sonrası elde edilen memnuniyet oranıdır. Memnuniyet oranı hesaplaması 7 nci madde hükümlerine göre gerçekleştirilir. Yıllık ve aylık zaman dilimleri için ölçülür.

(2) Kalite göstergelerine ilave olarak ilgili dönemde, çağrı merkezi bünyesinde oluşturulan, çağrı merkezi yönüne yapılan toplam arama sayısı (B), yıllık, aylık, günlük ve 15 dakikalık zaman dilimleri için ölçülür ve Kuruma sunulur. Hizmet sağlayıcı telekomünikasyon şirketi tarafından oluşturulan, çağrı merkezi yönüne yapılan arama sayısı (A) ve ilgili zaman dilimleri, Kurum tarafından istendiğinde elektrik dağıtım şirketleri ve görevli tedarik şirketleri tarafından Kuruma sunulur.

Çağrı merkezi memnuniyet oranının ölçülmesi esasları

MADDE 7 – (1) Çağrı merkezi hizmetinde kullanıcı veya tüketici memnuniyetinin sağlanması ve memnuniyet oranının ölçülmesi esastır.

(2) Memnuniyet oranının ölçülmesi, çağrı merkezi kanalı üzerinden kullanıcı veya tüketiciyi sesli yanıt sistemi kullanarak geri arama yöntemiyle yapılır. Geri arama;

a) Kullanıcı veya tüketici çağrı merkezini aradıktan sonraki iki gün içerisinde yapılması,
b) Günlük aramalardan rastgele seçilmesi,

c) Kullanıcı veya tüketiciye anket sorularının tamamının sorulması, cevaplarının alınmış olarak yapılması,

esaslarına dayanır. Anketlerin rastgele seçimine ilişkin yöntem Kuruma sunulur.

- (3) Geri arama yönteminde kullanıcı veya tüketicilere;
- Çağrı merkezi temsilcisinin size karşı nezaketinden ve yardım etmeye istekli olmasından memnun musunuz?
 - Çağrı merkezi temsilcisinin size verdiği bilgilerin yeterliliğinden memnun musunuz?

soruları sorularak kullanıcı veya tüketicilerden çağrı merkezi deneyimlerini;

- Hiç memnun değilim
- Memnun değilim
- Kararsızım
- Memnunum
- Çok memnunum

şeklinde puanlamaları istenir. Söz konusu puanlar yüzdesel hesaplanarak memnuniyet oranı ölçülür. Memnuniyet oranı ölçüm işlemine ilişkin kayıtlar TÜBİTAK Kamu Sertifikasyon Merkezi tarafından sağlanan zaman damgası ile saklanır.

(4) Aylık yapılması gereken toplam geri arama sayısı aşağıdaki formüllere göre belirlenir:

$DGS = (\text{Dağıtım Şirketi Çağrı Merkezi Temsilcisi ile Sesli Görüşmesi Gerçekleşen Aylık Toplam Arama Sayısı}) / 100$ (DGS en az 1000 olarak alınmalıdır.)

$GGG = (\text{Görevli Tedarik Şirketi Çağrı Merkezi Temsilcisi ile Sesli Görüşmesi Gerçekleşen Aylık Toplam Arama Sayısı}) / 100$ (GGG en az 100 olarak alınmalıdır.)

Burada;

“DGS” Dağıtım şirketi için yapılan aylık toplam geri arama sayısını,

“GGG” Görevli tedarik şirketi için yapılan aylık toplam geri arama sayısını,

ifade eder.

(5) Aylık memnuniyet oranı aşağıdaki formüllere göre hesaplanır:

$$\%MO_{aylık} = \sum_{i=1}^n \left(\frac{A_i}{n} \right) * 100$$

$$A_i = \frac{\text{sorulara verilen toplam puan}}{10}$$

Burada;

“n” Toplam yapılan geri arama sayısını,

“%MO_{aylık}”İlgili ayda elde edilen memnuniyet oranını,

“A_i” Geri arama yapılan tüketiciye ilişkin memnuniyet puanını,

“i” i nci tüketiciyi,

ifade eder.

(6) Yıllık memnuniyet oranı aşağıdaki formüllere göre hesaplanır:

29 Aralık 2020 tarihli ve 31349 sayılı 1. Mükerrer Resmi Gazete’de yayımlanmıştır.

$$\%MO = \frac{\sum_{i=1}^{12} (n_i * \%MO_{aylık})}{n_T}$$

Burada;

“ n_i” ilgili ayda yapılan toplam geri arama sayısını,

“ n_T” ilgili yılda yapılan toplam geri arama sayısını,

“%MO” ilgili yılda elde edilen memnuniyet oranını,

ifade eder.

Raporlama ve bildirim

MADDE 8 – (1) Dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketleri tarafından, çağrı merkezinin gerekli niteliklere haiz olduğu, ilgili standartlara uygun biçimde işletildiği ve üretilen raporların doğruluğu, 5 inci maddenin birinci fıkrasının (k) bendinde belirtilen standartlara sahip belgelendirme kurumuna yıl içinde incelenir ve bu kapsamda üretilen yıllık sonuç raporu, müteakip yılın Mart ayı sonuna kadar Kuruma sunulur. Söz konusu yıllık sonuç raporunun Kurum Bildirim Sistemi’ne sunulan bilgi ve belgelerle uyumlu olması zorunludur. Yıllık sonuç raporu, ilgili hizmet standartlarına uyum, verilerin güvenliğinin ne şekilde sağlandığı ve üretilen raporların doğruluğunun inceleme yöntemlerini de içerir.

(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) Tüm başvurular Ek-1’de yer alan asgari konu başlıklarını da içerecek şekilde çağrı merkezi tarafından ve tüketici hizmetleri merkezi tarafından olmak üzere ayrı kaydedilir ve Kuruma sunulur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Yürürlükten kaldırılan usul ve esaslar

MADDE 9 - (1) 22 Ekim 2016 tarihli ve 29865 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektrik Dağıtım Şirketleri İle Görevli Tedarik Şirketleri Çağrı Merkezleri Hizmet Kalitesi Standartlarına İlişkin Usul ve Esaslar bu Usul ve Esasların yürürlüğe girdiği tarih itibariyle yürürlükten kaldırılmıştır.

Yürürlük

MADDE 10 - (1) Bu Usul ve Esaslar 01/01/2021 tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 11 – (1) Bu Usul ve Esaslar hükümlerini Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu Başkanı yürütür.

EK-1 Başvuru Ana/Alt Kategorisi

Görevli Tedarik Şirketleri		Dağıtım Şirketleri	
A-Şikayet Ana Kategorileri	Alt Kategori	A-Şikayet Ana Kategorileri	Alt Kategori
Abonelik	Abonelik Başvurularının Sonuçlandırılması	Bağlantı-Şebeke	Yatırım/İlk Bağlantı (Şebekeye Fiziki Bağlantı Tesisi)

	Abonelik Sonlandırma İşlemleri		Aktivasyon (Fiilen Enerji Verme)
	Usulsüz Elektrik Kullanımı		Tesis (Hat, Trafo, Direk...) Yeri Değişikliği/Kaldırılması
	Tedarikçi Değişikliğini Engelleme		Proje Onay Süreci
	Önceki Abonenin Borcunun Yeni Aboneden İstenmesi		Proje Kabul Süreci
Güvence Bedeli	Abonelik Aşamasında Güvence Bedelinin Tahsili		Bağlantı Bedeli
	Ek Güvence Bedeli Tahsili	Kalite	Enerji Kesintisi
	Güvence Bedelinin İadesi		Voltaç Dalgalanması/Düşüklüğü
Faturalama	Fatura Dönemi/Son Ödeme Tarihi	Sayaç	Sayaç Yeri
	Fatura Tebliği		Sayaç Okuma ve Okuma Bildirimi
	Yüksek Fatura İtirazları		Sayaç Değişikliği
	Ek Fatura Tutarı İtirazları		Sayaç Bedeli
	Faturalandırmaya Ait Diğer Unsurlara İtiraz		Kesme
Zamanında Ödenmeyen Borçlar	Bildirim/İhbarname Bırakılmaması		Bağlama
	Borç Nedeniyle Elektrik Kesilmesi		Sayaç Yeri Değişikliği
	Yasal Takip/İcra İşlemleri	Faturalama	Kaçak Enerji Kullanım Tahakkuku
Ödeme	Ödeme Güçlüğü		Kesme-Bağlama Bedeli Tahakkuku
	Mevzuat Kapsamında Taksitlendirme İşlemleri		Sayaç Arızası Nedeniyle Tahakkuk
	Hatalı veya Mükerrer Ödeme Yapılması		Usulsüz Enerji Kullanım Tahakkuku
Tüketici Hizmetleri	Şirket Telefonlarına/Çağrı Merkezine Ulaşamama	İhbarlar	Arıza İhbarı
	İtirazların Zamanında ve Usulüne Uygun Sonuçlandırılmaması		Aydınlatma İhbarı
	Şirket ve Tüketici Hizmetleri Hakkında Şikâyetler		Kaçak Elektrik Kullanım İhbarı
	Kalite Tazminatı İşlemleri	Müşteri Hizmetleri	Şirket Telefonlarına/Çağrı Merkezine Ulaşamama
Fiyat/Tarife (Fatura Unsurları ve Diğer Bedeller)	Enerji Fiyat Artışları		Başvuruların Süresi İçinde Cevaplandırılmaması
	İletim-Dağıtım ve Diğer Sistem Bedelleri		Şirket ve Müşteri Hizmetleri Hakkında Şikâyetler
	Vergi, Fon ve Paylar	Fiyat/Tarife (Fatura Unsurları ve Diğer Bedeller)	İletim-Dağıtım ve Diğer Sistem Bedelleri
Şirket Görev Alanında Değil	Dağıtım Şirketi Görev Alanına Giren Konular		Vergi, Fon ve Paylar
		Diğer Kurumların Görev Alanına Giren Konular	B-Bilgi Edinme
B-Bilgi Edinme		C-Talep	
C-Talep			