

İNTERNET SERVİS SAĞLAYICILIĞI HİZMETİ SUNAN İŞLETMECİLERE İLİŞKİN HİZMET KALİTESİ TEBLİĞİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1 –(1) Bu Tebliğin amacı; mobil elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmeciler hariç elektronik haberleşme alt yapısı üzerinden internet servis sağlayıcılığı hizmeti sunan işletmecilerin, hizmet kalitesi ölçüt ve hedef değerlerinin tespiti ile ölçümlerinin yapılmasına ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

Kapsam

MADDE 2 –(1) Bu Tebliğ, elektronik haberleşme alt yapısı üzerinden internet servis sağlayıcılığı hizmetinin, ulusal ve uluslararası hizmet kalitesi standartlarına uygun olarak sunulması amacıyla hizmet kalitesi ölçüt ve hedef değerlerinin belirlenmesi, ölçümlerinin yapılması ile denetimine ilişkin usul ve esasları kapsar.

Dayanak

MADDE 3 –(1) Bu Tebliğ, 12/9/2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliğine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4 – (1) Bu Tebliğde geçen;

- a) Abone: Bir işletmeci ile elektronik haberleşme hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan bir sözleşmeye taraf olan gerçek ya da tüzel kişiyi,
- b) Abone hattı: Abone ile taşıma şebekesi arasındaki bağlantıyı sağlayan işletmeci sorumluluğundaki şebeke bileşenlerini,
- c) Elektronik haberleşme: Elektriksel işaretlere dönüştürülebilen her türlü işaret, sembol, ses, görüntü ve verinin kablo, telsiz, optik, elektrik, manyetik, elektromanyetik, elektrokimyasal, elektromekanik ve diğer iletim sistemleri vasıtasıyla iletilmesini, gönderilmesini ve alınmasını,
- ç) Elektronik haberleşme hizmeti: Elektronik haberleşme tanımına giren faaliyetlerin bir kısmının veya tamamının hizmet olarak sunulmasını,
- d) ETSI: Avrupa Telekomünikasyon Standartları Enstitüsünü,
- e) İSS: İnternet Servis Sağlayıcılığı,
- f) İşletmeci: Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve alt yapısını işleten şirketi,
- g) Kullanıcı: Aboneliği olup olmamasına bakılmaksızın elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan gerçek veya tüzel kişiyi,
- ğ) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,
- h) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,
- ı) Ölçüm dönemi: Ocak, Nisan, Temmuz, Ekim aylarının birinci günleri ile başlayan üçer aylık zaman dilimini,
- i) Ölçüt: Hizmetin kapsamı ve sınırları belirlenmiş ölçülebilir özelliğini, ifade eder.
- j) (Ek:RG-30/11/2015-29548) Engelli abone: Özürlü oranı %40 ve üzerinde olan ve işletmecinin sisteminde kayıtlı aboneleri,
- k) (Ek:RG-30/11/2015-29548) Hız profili: İnternet paket grupları içinde indirme-gönderme hız ikilileri ve bağlantı çeşitleri (fiber internet, xDSL, kablo internet gibi) aynı olanları,

(2) Bu Tebliğde geçen ve yukarıda yer almayan tanımlar için ilgili mevzuatta yer alan tanımlar geçerlidir.

İKİNCİ BÖLÜM

Ölçütler ve Uyulacak Kurallar

Veri aktarım hızı

MADDE 5 –(1) Veri aktarım hızı, kullanıcı ekipmanı ile test amaçlı belirlenmiş dosyanın indirilmesi ve/veya gönderilmesinde tespit edilen hızı ifade eder.

(2) Veri aktarım hızı, test dosyasının boyutunun tam ve hatasız aktarım için geçen aktarım süresine bölünmesiyle kbit/sn cinsinden hesaplanır. Aktarım süresi, erişim ağının aktarımı başlatmak için gerekli bilgiyi aldığı anda başlar ve test dosyasının son verisini almasıyla sona erer.

(3) Veri aktarım hızına ilişkin ölçümler şunlardır:

- a) İndirme için ortalama veri aktarım hızı,
- b) İndirme için veri aktarım hızı standart sapması,
- c) Tüm indirme işlemlerinin en hızlı %95’inin gerçekleştirilmesinde ulaşılan hız,
- ç) Gönderme için ortalama veri aktarım hızı,
- d) Gönderme için veri aktarım hızı standart sapması,
- e) Tüm gönderme işlemlerinin en hızlı %95’inin gerçekleştirilmesinde ulaşılan hız,
- f) İndirme işlemleri için yapılan gözlem sayısı,
- g) Gönderme işlemleri için yapılan gözlem sayısı.

(4) Üçüncü fıkranın (c) ve (e) bentlerinde belirtilen ölçümler için ek-1’de yer alan açıklamalar dikkate alınır.

(5) Veri aktarım hızı ölçütüne eksik ve/veya hatalı aktarımlar dahil değildir.

(6) Veri aktarım hızı ile ilgili ölçümler, ölçüm döneminde yer alan her bir ay için örnekleme esasına dayalı test bağlantısı gözlemleri üzerinden yapılır.

(7) Örnekleme yapılırken, üçüncü fıkranın (a), (b), (c), (ç), (d) ve (e) bentlerinde belirtilen her bir ölçüm için gözlem sayısının belirlenmesinde ek-2, gözlem yerinin belirlenmesinde ise ek-3 kullanılır. Söz konusu ölçümler, ek-4’te yer alan kurulumla göre en az indirmede 15 Mbyte göndermede ise 5 Mbyte büyüklüğünde test dosyası kullanılarak yapılır.

(8) (Değişik:RG-30/11/2015-29548) İşletmeciler hizmet verdiği toplam abone sayısının %2’sinden fazlasına sahip olan hız profillerine ilişkin ölçümleri ayrı ayrı gruplandırarak raporlandırır. Ölçümü yapılan profilin 1000’den daha az sayıda aboneliği bulunan illerde işletmecinin ölçüm yapma zorunluluğu bulunmamaktadır.

(9) (Ek:RG-30/11/2015-29548) Sonuçların tüm trafiği temsil etmesi amacıyla gözlem zamanları gerçek trafik yoğunluğu ile orantılı olarak seçilir. Gözlemler, gerçek trafik yoğunluğu ile orantılı yapılmadığı durumlarda düzenli aralıklarla yapılır ve sonuçlar gerçek trafik verilerine göre ağırlıklandırılır.

(10) (Ek:RG-30/11/2015-29548) Sekizinci fıkraya göre ilk kez yükümlü olunan hız profilleri için, işletmeciler toplam abone sayısının %2’sine ulaştıkları ayı takip eden üç ay içinde bu hız profiline ilişkin ölçümleri yapmaya başlar.

(11) (Ek:RG-30/11/2015-29548) İşletmeciler hizmet verdiği toplam abone sayısının %2’sinin altına düşen hız profillerine ilişkin ölçüm yapmaktan, ilgili aydan itibaren muaf tutulur.

Bağlantı süresi

MADDE 6 – (1) Bağlantı süresi; işletmecinin geçerli bir bağlantı talebi aldığı günden, aboneye hizmeti çalışır durumda verdiği güne kadar geçen

süredir.

(2) Bağlantı süresi;

a) Tüm resmi tatiller de dâhil olmak üzere gün cinsinden ölçülür.

b) Abonelik sözleşmesinin imzalandığı andan itibaren başlar.

c) Abonenin işletmeciden birden fazla hizmet talep etmesi veya birden fazla yer için bağlantı talebinde bulunması durumunda her bir hizmet talebi veya bağlantı talep edilen yer için ayrı ayrı ölçülür.

(3) Bağlantı süresi ölçütüne;

a) İlk abonelik talebi,

b) Mevcut bir aboneliğin başka bir kullanıcıya devredilmesi,

c) Mevcut bir aboneliğe ilave olarak yeni bir abonelik talebi,

ç) Aboneye ilgili hizmetin sunulmasında kullanılan teknolojinin yenilenmesi dahildir.

(4) Bağlantı süresi ölçütüne;

a) İptal edilen abonelik talepleri,

b) Bir abonenin işletmecisini değiştirdiği ve bağlantı süresini bildirmekten sorumlu yeni işletmecinin abone hattı olarak yerel ağa ayrıştırılmış erişim veya veri akış erişimi gibi toptan erişim yöntemlerini kullandığı durumlar,

c) Abonenin bağlantı için; ileri tarih talebinde bulunduğu, işletmeci ile bir tarih üzerinde anlaştığı, üzerinde anlaşılan zamanda bağlantı yapılacak adreste bulunmadığı, yanlış adres bildirdiği durumlar,

ç) Abonenin mülkiyetinde veya sorumluluğunda olan bir ekipmanı zamanında temin etmediği veya bu ekipmanın yetersiz olduğu durumlar,

d) İşletmecinin sorumluluğunda olmayan bina içi tesisatın yetersiz olduğu durumlar,

e) Abonelik nakil talepleri

dahil değildir.

(5) Bağlantı süresine ilişkin ölçümler şunlardır:

a) Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %50'sinin yerine getirilmesinde geçen süre,

b) Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre,

c) Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %99'unun yerine getirilmesinde geçen süre.

(6) Bağlantı süresi ölçütüne ilişkin ölçümler, ölçüm döneminde yer alan her bir ay için verilerin tümü üzerinden, ek-1'de verilen açıklamalar dikkate alınarak yapılır.

(7) Fiber internet, xDSL, kablo internet gibi bağlantı çeşitleri için verilen hizmetlere ilişkin ölçüm sonuçları ayrı ayrı gruplandırılarak raporlandırılmalıdır.

(8) (Ek:RG-30/11/2015-29548) Bağlantı süresine ilişkin raporlamalarda, ilgili ayda işletmecinin aboneye hizmeti çalışır durumda verdiği bütün kayıtlar esas alınarak hesaplama yapılır

Fatura şikâyeti oranı

MADDE 7 –(1) Fatura şikâyeti oranı; geçerli olup olmamasına bakılmaksızın, internet kullanım süresi, tarife, hizmet, indirimler, kampanyalar, vergi de dahil olmak üzere toplam tutar gibi hususların doğruluğu konularında bildirilen şikâyetlere konu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı olarak hesaplanır.

(2) Şikâyetin geçerliliğine, bağlantı tarihlerine veya şikâyet konusuna bakılmaksızın fatura ile ilgili tüm şikâyetler ölçümlere dâhildir.

(3) Fatura şikâyeti oranı ile ilgili ölçümlere, fatura bilgisi sorgulama ve arıza bildirimleri dahil değildir.

(4) Fatura şikâyeti oranı ile ilgili ölçümler, ölçüm döneminde yer alan her bir ay için verilerin tümü üzerinden yapılır.

Arıza giderme süresi

MADDE 7/A – (Ek:RG-30/11/2015-29548)

(1) Arıza giderme süresi, arızanın işletmeciye bildirildiği andan itibaren hizmetin tam olarak sunulmaya başlandığı zamana kadar geçen ve saat cinsinden ölçülen süredir.

(2) Arıza giderme süresi ölçütüne;

a) Abonenin arıza giderimi için ileri tarih talebinde bulunduğu veya üzerinde anlaşılan zamanda adreste bulunmadığı veya aboneye ulaşamadığı durumlar,

b) İşletmecinin arızanın giderilip giderilemediği konusunda bilgi alamadığı ara bağlantı yapılan şebekelerden kaynaklanan arızalar,

c) Özel anlaşmalar ile arıza müdahale süresinin taahhüt edildiği aboneliklerdeki arızalar,

ç) Abone mülkiyetinde bulunan cihaz kaynaklı ve abone sorumluluğunda bulunan tesisat kaynaklı arızalar,

d) Doğal afet, toplumsal olaylar ve kamu kurumlarının çalışmaları sonucu oluşan arızalar,

dahil değildir.

(3) İşletmeci arıza giderme ölçütüne dahil etmediği arızanın, ikinci fıkranın (a), (b), (c), (ç) veya (d) bentlerinden en az birine uygun nitelikte olduğunu ispatlamakla yükümlüdür.

(4) Arıza giderme süresine ilişkin ölçümler şunlardır:

a) Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %80'inin giderildiği süre.

b) Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95'inin giderildiği süre.

c) Engelli aboneler tarafından bildirilen tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95'inin giderildiği süre.

(5) Raporlamalarda arızanın bildirim tarihine bakılmaksızın, ölçüm döneminde giderilen arızalar dikkate alınır.

(6) Kullanıcıların arıza bildirimini, haftanın yedi günü ve yirmi dört saat boyunca alınır ve resmi tatil günleri de ölçüm süresine dahil edilir.

(7) Arıza giderme süresi ile ilgili ölçümler, ölçüm döneminde yer alan her bir ay için verilerin tümü üzerinden, Ek-1'de belirtilen açıklamalar dikkate alınarak yapılır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Yükümlülükler, Denetim, İdari Para Cezaları ve Diğer Yaptırımlar

Yükümlülükler

MADDE 8 –(1) Kurumumuz tarafından yayımlanan Üç Aylık Pazar Verileri Raporunda yıl sonu verilerinin yer aldığı dördüncü çeyrek için belirlenen İSS Pazar Paylarına göre pazar payı %4 ve üzerinde olan İSS'ler ve Kurumumuzla görev sözleşmesi imzalamak suretiyle kablo internet hizmeti sunan işletmeciler, bu Tebliğin ek-5'inde yer alan tablodaki ölçütlere ilişkin ölçümleri yapmak ve ilgili hedef değerleri ölçüm döneminde yer alan her bir ay için sağlamakla yükümlüdür.

(2) Bu maddenin birinci fıkrasına göre yükümlü olan işletmeciler; her yılın Ocak, Nisan, Temmuz ve Ekim ayının sonuna kadar bir önceki ölçüm dönemine ilişkin olarak yapılan hizmet kalitesi ölçümlerini, ek-5'te verilen tabloyu da içeren bir rapor hazırlayarak Kuruma gönderir.

(3) Kurum, hizmet kalitesi ölçümlerine ilişkin raporların tamamını veya bir bölümünü yayımlama ve/veya yayımlatma yetkisine sahiptir. Kurum,

her bir ölçüm dönemine ilişkin işletmeci tarafından Kuruma gönderilen hizmet kalitesi raporunu bir yıl boyunca işletmecinin internet ana sayfasından hizmet kalitesi ölçümleri bağlantısı aracılığıyla erişilebilecek şekilde yayımlatabileceği gibi söz konusu raporları kendi internet sayfasında da yayımlayabilir.

(4) Bu maddenin birinci fıkrasına göre yükümlü olan işletmeciler; hizmet kalitesi ölçümlerine ilişkin olarak raporlanan bilgilerin doğruluğunu sağlar, ilgili kayıtları on iki ay süreyle muhafaza eder ve istendiğinde Kuruma verir. Yanlış veya eksik olduğu tespit edilen veri veya kayıtlarda gerekli düzeltmeleri verilen sürede yapar.

(5) Birinci fıkraya göre ilk kez yükümlü olacak işletmeciler, dördüncü çeyrek Üç Aylık Pazar Verileri Raporunun yayımlanma tarihinden altı ay sonraki ilk ölçüm döneminden itibaren bu Tebliğin ek-5'inde yer alan tablodaki ölçütlere ilişkin ölçümleri yapmak, ilgili hedef değerleri ölçüm döneminde yer alan her bir ay için sağlamak ve hizmet kalitesi raporunu Kuruma ikinci fıkrada belirtilen sürelerde düzenli olarak göndermekle yükümlüdür.

(6) Birinci fıkraya göre yükümlülüğü sona eren ancak sonraki dönemlerde tekrar yükümlü olan işletmeciler; dördüncü çeyrek "Üç Aylık Pazar Verileri Raporu" nun yayımlanma tarihinden sonraki ilk ölçüm döneminden itibaren bu Tebliğin ek-5'inde yer alan tablodaki ölçütlere ilişkin ölçümleri yapmak, ilgili hedef değerleri ölçüm döneminde yer alan her bir ay için sağlamak ve hizmet kalitesi raporunu Kuruma ikinci fıkrada belirtilen sürelerde düzenli olarak göndermekle yükümlüdür.

(7) Dördüncü çeyrek Üç Aylık Pazar Verileri Raporunun bir ölçüm döneminin içinde yayımlanarak işletmecinin yükümlülüğünün sona ermesi durumunda işletmeci söz konusu döneme ait hizmet kalitesi ölçümlerini tamamlayarak bu döneme ilişkin raporu Kuruma gönderir.

(8) Bu maddenin birinci fıkrasına göre yükümlü olan işletmeciler; ölçümlere ilişkin ilgili mevzuatta yer almayan hususlarda ETSI EG 202 057-1 ve ETSI EG 202 057-4 sayılı standartların güncel sürümlerini esas alır.

Denetim

MADDE 9 –(1) Kurum, bu Tebliğin 9 uncu maddesinin birinci fıkrasına göre yükümlü olan işletmeciler tarafından bildirilen ve yayımlanan hizmet kalitesine ilişkin bilgilerin doğruluğunu veya işletmecilerin belirlenen hedef değerlere uyum sağlayıp sağlamadıklarını re'sen veya şikâyet üzerine denetleyebilir veya denetletebilir, konu ile ilgili olarak gerekli gördüğü her türlü bilgi ve belgeyi talep edebilir.

İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar

MADDE 10 – (1) Bu Tebliğ kapsamında yükümlü olan işletmecilerin yükümlülüklerini yerine getirmemesi durumunda 12/9/2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliğinin idari para cezaları ile diğer yaptırımlar başlıklı 9 uncu maddesi hükümleri uygulanır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM **Çeşitli ve Son Hükümler**

Geçiş hükmü

GEÇİCİ MADDE 1 (1) Bu Tebliğde yer alan yükümlülükler Kurumumuzla görev sözleşmesi imzalamak suretiyle kablo internet hizmeti sunan işletmeciler için 1/1/2013 tarihinden itibaren başlar.

Yürürlük

MADDE 11 – (1) Bu Tebliğ yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 12 – (1) Bu Tebliğ hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.

[Ekleri için tıklayınız.](#)

Tebliğin Yayımlandığı Resmî Gazete'nin		
	Tarihi	Sayısı
	17/2/2012	28207
Tebliğde Değişiklik Yapan Tebliğlerin Yayımlandığı Resmî Gazete lerin		
	Tarihi	Sayısı
1.	30/11/2015	29548
2.		
3.		