

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 15.06.2016
Karar No : 2016/DK-THD/299
Gündem Konusu : İşletmecilerin Müşteri Hizmetlerine Doğru Yapılan Aramaların Ücretlendirilmesi.

KARAR : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı kararın tasarı ve ekleri incelenmiştir.

- 1) İşletmecinin ücretsiz aranabilen bir numara üzerinden abonelerine müşteri hizmetleri sunması,
- 2) Abonelerin hizmet aldıkları işletmeciye ait ücretli aranabilen müşteri hizmetleri numarasına doğru şebeke içi arama yapması halinde; uygulanacak ücretlerin ilgili abonelik paketlerinin şebeke içi yönüne doğru arama ücretlerinden yüksek belirlenmemesi ve ilgili abonelik paketleri kapsamında şebeke içine doğru tanınan görüşme sürelerine dâhil edilmesi,
- 3) Abonelerin farklı bir şebekedeki ücretli aranabilen müşteri hizmetleri numarasına doğru arama yapması halinde; uygulanacak ücretlerin ilgili abonelik paketlerinin çağrının sonlandırıldığı şebeke yönüne doğru arama ücretlerinden yüksek belirlenmemesi ve ilgili abonelik paketleri kapsamında çağrının sonlandırıldığı şebekeye doğru tanınan görüşme sürelerine dâhil edilmesi,
- 4) İşbu Kurul Kararı ile getirilen yükümlülüklerin yerine getirilmesi için işletmecilere 11.10.2016 tarihine kadar süre verilmesi hususlarına karar verilmiştir.

| Kararın Yayımlı | | İnternet Adresi |
|--------------------------------|-----------------|---|
| Tarihi | Sayısı | |
| 15.06.2016 | 2016/DK-THD/299 | https://www.btk.gov.tr/uploads/boarddecisions/isletmecilerin-musteri-hizmetlerine-dogru-yapilan-aramaların-ucretlendirilmesi.pdf |
| Kararda Değişiklik Yapan Karar | | İnternet Adresi |
| Tarihi | Sayısı | |
| 1. 04.10.2016 | 2016/DK-THD/418 | https://www.btk.gov.tr/uploads/boarddecisions/2016dk-thd299-sayili-kurul-karari-revizyonu.pdf |