

**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU**  
**KARARI**

**Karar Tarihi** : 04.10.2016  
**Karar No** : 2016/DK-THD/418  
**Gündem Konusu** : 2016DK-THD299 sayılı Kurul Kararı revizyonu

**KARAR** : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı 30.09.2016 tarihli ve 72980546-202.04-E.60123 sayılı takrir ve ekleri incelenmiştir.

Elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmecilerin müşteri hizmetleri numaralarına doğru başlatılan çağrıların ücretlendirilmesi hususunda sorunların giderilerek tüketici mağduriyetleri ve tüketici şikâyetlerinin önlenmesi amacıyla; Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 1, 4, 6, 12, 47 ve 48'inci maddeleri ve Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliği'nin 19'uncu ve Geçici 8'inci maddeleri ile ilgili diğer mevzuata istinaden;

1) 15.06.2016 tarihli ve 2016/DK-THD/299 sayılı Kurul Kararı'nın birinci maddesinin,

"1) İşletmeciler ücretsiz aranabilen bir numara üzerinden abonelerine müşteri hizmetleri sunmakla yükümlüdür, söz konusu yükümlüğün yerine getirilmesine yönelik olarak;

I) İlgili mevzuat uyarınca Kurum tarafından kendilerine numara tahsis edilen işletmecilerce;

a) Şebeke içi olarak sesli yanıt sistemi üzerinden veya şebeke içi olarak müşteri temsilcileri aracılığı ile,

b) Konumdan bağımsız numaralar, coğrafi numaralar ve sanal mobil şebeke hizmeti numaraları üzerinden ilgili mevzuat uyarınca geri arama (call back) yöntemi ile,

c) 800 alan kodlu numaralar üzerinden,

hizmet sunulması yöntemlerinden en az biri ile hizmet sunulmasının yeterli olacağı,

II) İlgili mevzuat uyarınca Kurum tarafından kendisine numara tahsis edilemeyen işletmecilerce;

a) Bir başka işletmeci tarafından kendisine tahsis edilen konumdan bağımsız numaralar, coğrafi numaralar ve sanal mobil şebeke hizmeti numaraları üzerinden ilgili mevzuat uyarınca geri arama yöntemi ile,

b) Bir başka işletmeci tarafından kendisine tahsis edilen 800 alan kodlu numaralar üzerinden,

c) İnternet üzerinden bir uygulama veya yazılım vasıtası ile,

hizmet sunulması yöntemlerinden en az biri ile hizmet sunulmasının yeterli olacağı,

d) İşletmecilerin, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği EK-4'ün Uygulanmasına İlişkin Tebliğ kapsamındaki yükümlülükleri saklı kalmak üzere; iş bu Kurul Kararının birinci maddesinde yer verilen yöntemlerle sunulan alternatif çağrı merkezi hizmetlerinde hizmet kalitesi yükümlülükleri aranmaz,"

şeklinde değiştirilmesi,

2) 15.06.2016 tarihli ve 2016/DK-THD/299 sayılı Kurul Kararının 4'üncü maddesinin "Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliği'nin "Başvuru şartlarına ilişkin geçiş süreci" başlıklı geçici 8 inci maddesi kapsamında; Ortak Kullanımlı Telsiz Hizmeti İşletmecileri tarafından 30.12.2016 tarihine kadar, diğer işletmeciler tarafından 11.10.2016 tarihine kadar gerekli bildirimlerin yapılmasını müteakip, tüm işletmecilerin ücretsiz aranabilen bir numara üzerinden abonelerine müşteri hizmetleri sunması yükümlülüğünün gerekli hazırlıkların tamamlanmasını teminen 01.04.2017 tarihinde başlaması", şeklinde değiştirilmesi

hususlarına karar verilmiştir.