



T.C.  
ULAŞTIRMA DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI  
Strateji Geliştirme Başkanlığı

7/11361  
GK-107

Sayı : 44697349-610.01/33410  
Konu : Artvin Milletvekili  
Sayın Uğur BAYRAKTUTAN'ın  
yazılı soru önergesi

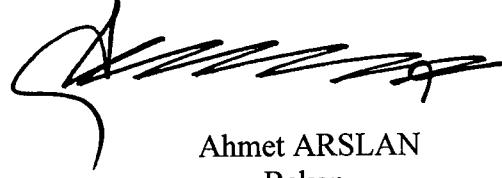
09 Mayıs 2017

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi: 03.02.2017 tarihli ve 43452547-120.07-81617 sayılı yazınız.

Artvin Milletvekili Sayın Uğur BAYRAKTUTAN'ın 7/11361 esas sayılı yazılı soru önergesinin cevabı ilişikte sunulmaktadır.

Bilgilerinize arz ederim.



Ahmet ARSLAN  
Bakan

EK :1) Cevap formu (2 Sayfa)





**ARTVİN MİLLETVEKİLİ SAYIN UĞUR BAYRAKTUTAN'IN  
7/11361 ESAS SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVABI**

Banka, İnternet, Telefon, Televizyon ve birçok dalda hizmeti veren kuruluşların çağrı merkezlerinde yaşanan sorunlar vatandaşlarımızı oldukça öfkelen-dirmiş, yaşadığı mağduriyetleri ile ilgili yüzlerce sorunları sık sık tarafıma şikayet amaçlı yöneltmişlerdir.

Müşterisi olduğu herhangi bir konuda bilgi veya acil yardım almak isteyen müşteriler çağrı merkezlerine dakikalarca ulaşamamaktan oldukça şikayetçidir. Birçok vatandaşımız dakikalar sonra muhatap bulduğu çağrı merkezi yetkilisinin sorunları karşısında belirli cümleler dışında cevap veremediğinden rahatsızdır. Çağrı merkezlerine ulaştırılan şikayet kayıtlarına gerekli itibarın verilmediği defalarca şikayet kayıtlarının oluşturulduğu halde çağrı yetkilisinin sadece şikayet kaydı oluşturabileceğini size en kısa zaman da ilgili mercilerce geri dönüş yapılacağını ifade ettikleri halde geri dönüşün yapılmadığını bir çok vatandaşımız iddia etmektedir. Ayrıca çağrı yetkilisinin yanlış bilgi vermesinden kaynaklanan birçok maddi ve manevi kayıplarında yaşandığı ifade edilmektedir.

Gelişen bilgi, iletişim ve haberleşme çağında birçok kurumların sıklıkla kullandığı ve kullanmasının da gerekli olduğunu düşündüğümüz çağrı merkezlerinin az personel veya donanımsız personel çalışmasından kaynaklı birçok sorunların yaşandığı çağrı merkezlerinin gerekli, denetimlerinin yapılmadığı, vatandaşın ihtiyaçlarına cevap vermediği kamuoyunu yoğun bir şekilde meşgul etmektedir.

Bu bağlamda;

**SORULAR:**

1- Kamuoyunda iddia edilen yukarıda ifade ettiğim sorunlar hakkında bir inceleme başlatmayı düşünüyor musunuz?

2- Çağrı Merkezlerinin çalışmalarını hangi kurum ve kuruluşlar denetlemektedir?

3- Çağrı merkezlerine ulaştırılan şikayet kayıtlarına yasal olarak ne kadar sürede cevap verilmelidir? Cevap verilmeyen çağrı kayıtlarına yasal bir yaptırım uygulaması yapılmakta mıdır?

4- Çağrı merkezlerine vatandaşların dakikalarca ulaşamadıkları iddiaları doğru mudur? Doğru ise; bu sorunu ortadan kaldıracı bir çalışma başlatmayı düşünüyor musunuz?

5- Çağrı merkezi yetkilisinden kaynaklı hataların sorumlusu kimdir? Çağrı merkezi yetkilisinden dolayı maddi ve manevi kayıp yaşayan vatandaşlarımızın mağduriyetlerini nasıl gidermelerini öneriyorsunuz?





T.C.  
ULAŞTIRMA DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI  
Strateji Geliştirme Başkanlığı

6- Çağrı merkezlerinin denetimlerini arttırmayı düşünüyor musunuz?

7- Çağrı merkezlerinde yaşanan olumsuzlukların giderilmesi için ne gibi çalışmalar yapmayı hedefliyorsunuz?

**CEVAPLAR:**

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığı (BTK) tarafından, 12/9/2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin EK-4'üne uygun olarak "*Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği Ek-4'ün Uygulamasına İlişkin Tebliğ*" 17/03/2012 tarih ve 28236 sayılı Resmi Gazete'de Tebliğ yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığı sadece elektronik haberleşme sektöründe yetkilendirilmiş işletmecilerden; çağrı merkezine ayda 300.000'in üzerinde çağrı gelen veya 200.000'in üzerinde abonesi bulunan işletmecilerin çağrı merkezi hizmetleri yukarıda belirtilen Yönetmelik ve Tebliğ hükümleri kapsamında takip edilmekte ve denetim yapılmaktadır. Diğer sektörlerde hizmet sunan çağrı merkezlerine ilişkin her hangi bir görevi ve yetkisi bulunmamaktadır.

Çağrı merkezi yetkilisinden kaynaklanan mağduriyetlerde BTK nezdinde yetkilendirilmiş elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmeci sorumludur. Şikayetler kapsamında yapılan işlemlerde veya denetim süreçlerinde mağduriyet oluştuğunun tespiti halinde işletmecilerden tüketici mağduriyetinin giderilmesi istenmektedir.

Bu kapsamda, gerek üçer aylık raporlamalar kapsamında yapılan incelemelerde gerekse planlı olarak yerinde yapılan denetimler kapsamında işletmecilerin belirlenen hedef değerlere uyum sağlayıp sağlamadığı takip edilmekte ihlal durumunda ise gerekli idari yaptırımlar uygulanmaktadır.

