



T.C.
GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI

Sayı : 69602026-610- 276 89024
Konu : Yazılı Soru Önergesi (7/14781)

06/09/2017

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 29.06.2017 tarihli ve 43452547-120.07- 106878 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde alınan, Giresun Milletvekili Sayın Bülent Yener BEKTAŞOĞLU tarafından verilen 7/14781 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur.

Bilgilerini ve gereğini arz ederim.


Bülent TUFENKCI
Bakan

EK: Soru önergesi (1 Sayfa)

DAĞITIM:

Gereği:

TBMM Başkanlığına

Bilgi:

Başbakanlığa

T.C.
GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI

Giresun Milletvekili Sayın Bülent Yener BEKTAŞOĞLU 'na ait 7/14781 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

Bakanlıklarımızla birlikte hazırlanan cevaplarımıza aşağıda yer verilmiştir:

1-9) Elektronik haberleşme sektöründe, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) tarafından yetkilendirilmiş işletmecilerden sadece çağrı merkezine ayda 300.000 adedin üzerinde çağrı gelen veya 200.000 adedin üzerinde abonesi bulunan işletmecilerin çağrı merkezi hizmetlerini, BTK'ca belirlenen hizmet kalitesi kriterleri kapsamında sunma yükümlülükleri, söz konusu rakamların altında kalan işletmecilerin ise çağrı merkezi hizmetlerini ticari tercihleri doğrultusunda sunma yükümlülükleri bulunmaktadır.

Elektronik haberleşme sektörüne hizmet sunan işletmeciler tarafından çağrı merkezi hizmetlerinde Türkçe hizmet sunmayan hiçbir işletmeci bulunmamakla birlikte Türkçe'nin yanında alternatif olarak İngilizce, Rusça, Kürtçe ve Arapça dilleri de kullanılmaktadır.

Çağrı merkezi hizmetlerinde, Arapça olarak hizmet sunumu zorunluluk olarak değil, bu işletmecilerden hizmet almak isteyen tüketicilerin bilgilendirilmesini temin ve ticari tercih olarak sunulmaktadır.