

## TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıda belirtilen sorularımın Başbakan Sayın Binali Yıldırım tarafından yazılı olarak cevaplandırılması için gereğini saygılarımla arz ederim.

  
**İzzet Ulvi YÖNTER**  
**İstanbul Milletvekili**

Ülkemizin her yerinden yedi rakam çevrilmesi suretiyle erişilen ve üzerinden çağrı merkezi, bilgi-danışma ve benzeri hizmetlerin sunulduğu 444'lü numaralarla ilgili vatandaşlarımızdan şikayetler gelmektedir.

Son yıllarda giderek yaygınlaşan 444'lü hizmet hatları, kamu kurum ve kuruluşları ile özel firmalar tarafından kullanılmaktadır. Öyle ki 444'lü hizmet hatları bulunan kamu kurum, kuruluşlarının ve özel firmaların alternatif olarak başka bir iletişim hattı da bulunmamaktadır. Vatandaşlarımız bu nedenle sorunlarının çözümü noktasında bu hatları aramak zorunda bırakılmaktadır. Bu numaraları aramak zorunda kalan vatandaşlarımız ise uzun bekletilme süreleri ve bekleme süresince reklam dinletilmesi nedeniyle yüklü faturalar ile karşı karşıya kalmaktadır. Bu kapsamda;

- 1- 444'lü hatlarda müşteriye azami bir bekletme süresi bulunmakta mıdır? Bulunmuyorsa bu konuda yasal bir düzenleme yapılması düşünülmekte midir?
- 2- 444'lü hatların görüşme ücreti dakika bazında kaç liradır?
- 3- Kamu kurum ve kuruluşları ile özel firmaların bilgi-danışma ve benzeri hizmetleri sunduğu 444'lü hatlarının ücretsiz hizmet vermesi planlanmakta mıdır?
- 4- Türk Telekom, 444'lü hatları arayan vatandaşlarımızın faturalarına son 5 yıl içerisinde yıl bazında ne kadar tutar yansıtmıştır?