



T.C.
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

7/3515
3517

Sayı : 44697349-610.01/ 97828
Konu : Artvin Milletvekili
Sayın Uğur BAYRAKTUTAN'ın
yazılı soru önermeleri

21 Aralık 2018

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

- İlgi : a) TBMM Başkanlığı'nın 11.10.2018 tarihli ve KAN VE KAR.BŞK.43452547-120.07-E.364352 sayılı yazısı.
b) Cumhurbaşkanlığı İdari İşler Başkanlığı'nın 17.10.2018 tarihli ve 13717388-610-E.122113 sayılı yazısı.

Artvin Milletvekili Sayın Uğur BAYRAKTUTAN tarafından Cumhurbaşkanı Yardımcısı Sayın Fuat OKTAY'a yöneltilen ve Sayın Cumhurbaşkanı Yardımcısı tarafından da kendileri adına Bakanlığımız koordinatörlüğünde cevap verilmesi tensip edilen 7/3515 ve 7/3517 esas sayılı yazılı soru önermelerinin cevabı ekte sunulmuştur.

Bilgilerinize arz ederim.

M. Cahit TURHAN
Bakan

EK :1) Cevap formu (5 Sayfa)

DAĞITIM:
Cumhurbaşkanlığına (İdari İşler Başkanlığı)
TBMM Başkanlığına

Hakkı Turaylı Caddesi No:5 06338 Emek / Çankaya / ANKARA

Telefon: 203 20 92

E-posta: sgbl@uab.gov.tr

Faks: 213 07 60

İnternet Adresi: www.uab.gov.tr

Ayrıntılı bilgi alınacak kişi:

Hazım YILDIZ

Şef

Başbakanlık Strateji Geliştirme Başkanlığı



TURKSAT



T.C.
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

**ARTVİN MİLLETVEKİLİ SAYIN UĞUR BAYRAKTUTAN'IN
7/3515 VE 7/3517 ESAS SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVABI**

7/3515 NO.LU ÖNERGE:

Banka, İnternet, Telefon, Televizyon ve birçok dalda hizmet veren kuruluşların çağrı merkezlerinde yaşanan sorunlar vatandaşlarımızı oldukça öfkeliendirmiş, 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?

6- Çağrı merkezlerinin denetimlerini arttırmayı düşünüyor musunuz?



T.C.
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

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

CEVAPLAR:

12/9/2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliğinin (Yönetmelik) EK-4'üne uygun olarak çağrı merkezi hizmeti sunulmasına ilişkin usul ve esaslar Bilgi Teknoloji ve İletişim Kurumu Başkanlığı tarafından "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği Ek-4'ün Uygulamasına İlişkin Tebliğ" (Tebliğ) ile belirlenmiştir.

Elektronik haberleşme sektöründe hizmet sunan işletmecilerin, çağrı merkezlerinin tüketicilere etkin ve hızlı yanıt verebilmesi amacıyla; yukarıda sözü edilen yönetmelik ile müşteri temsilcisinin belirli sürede tüketiciye cevap vermesi ve tüketici şikayetlerinin belirli sürelerde çözümünü de içeren bazı hizmet kalitesi ölçüt ve hedef değerleri belirlenmiştir.

Sözkonusu hedef değerlere uyum aşağıdaki tabloda detaylarına yer verilen şekilde Bilgi Teknoloji ve İletişim Kurumu tarafından takip edilmekte ve gerektiğinde denetlenmektedir.

Hizmet Kalitesi Ölçütü	İlgili Veriler	Çağrı Merkezi Ölçüm Değeri	Hedef Değerler
Ana menüde geçen süre	Sesli yanıt sistemi ana menüsünün toplam süresi	Saniye	45
Ana menüde geçen süre	Alt menüde çağrı merkezindeki gerçek kişiye bağlanma seçeneğinin sunulduğu ana kadar geçen azami süre	Saniye	20
Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi	20 saniye içinde cevaplanan aramaların yüzdesi	%	80
Tüketici şikayetleri çözüm süresi	En kısa sürede sonuçlandırılan %80'lik dilim içerisindeki şikayetlerin çözüm süresi	Saat	24

Tabloda görüleceği üzere; "tüketici şikayetleri çözüm süresi" hizmet kalitesi ölçütüne ilişkin hedef değer; en kısa sürede sonuçlandırılan şikayetlerden % 80'lik dilim içerisindeki çözüm süresinin, 24 saatten küçük olması gerektiği şeklinde belirlenmiştir. Diğer bir ifade ile ölçüm dönemi içerisinde son kullanıcılar tarafından çağrı merkezine iletilen 100 geçerli şikayetin en az 80'inin 24 saat içerisinde yükümlü işletmeci tarafından çözülmesi gerekmektedir. Tüketici şikayetleri çözüm süresi hedef değerinin sağlanamaması durumunda Yönetmelik'te belirlenen kurallar çerçevesinde ilgili işletmeciye uyarı veya idari para cezası uygulanabilmektedir.

Tablo'da yer verildiği üzere; çağrı merkezindeki gerçek kişiye bağlanmak üzere sesli yanıt sisteminde yapılan son tuşlamadan çağrı merkezindeki gerçek kişinin hizmeti talep eden kullanıcıyı cevapladığı ana kadar geçen süre olarak tanımlanan "müşteri hizmetleri için cevap süresi"ne ilişkin hedef değer; içinde cevaplanan aramalarının yüzdesinin 'den büyük 20 saniye %80 olması gerektiği şeklindedir. Diğer bir ifade ile ölçüm dönemi içerisinde yükümlü işletmecinin, müşteri temsilcisine bağlanmak için gerekli tuşlamayı yapan her 100 tüketicinin en az 80'ini 20 saniye içinde gerçek kişiye bağlaması gerekmektedir.



T.C.
ULAŖTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Strateji GeliŖtirme BaŖkanlıĐı

Ayrıca, yükümlü iŖletmecilerin, ana menüde gerçek kiŖiye bağlanma seçeneği sunmamaları halinde sesli yanıt sisteminin her bir alt menüsünde gerçek kiŖiye bağlanma seçeneğini sunmaları gerekmektedir.

ağrı merkezi yetkilisinden kaynaklanan hataların sorumlusu elektronik haberleŖme hizmeti sunan iŖletmecinin kendisi olup, bu durumda yaŖanan abone mağduriyetinin giderilmesi ve varsa iade sürecinin iŖletilmesi sağlanmaktadır. Ayrıca, hatalı bilginin kaynağı ve baŖka abonelerin de benzer durumdan mağdur olup olmadığı hususunda da iŖletmecilerden açıklama talep edilerek incelenmekte ve mağduriyetlerin giderilmesi talep edilmektedir.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu BaŖkanlıĐı tarafından elektronik haberleŖme sektöründe yetkilendirilmiŖ iŖletmecilerden sadece ağrı merkezine ayda 300.000'in üzerinde ağrı gelen veya 200.000'in üzerinde abonesi bulunan iŖletmecilerin ağrı merkezi hizmetleri düzenlenmekte ve denetlenmektedir. Diğer sektörlerde hizmet sunan ağrı merkezlerine iliŖkin her hangi bir görevi bulunmamaktadır.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu BaŖkanlıĐının düzenlemeleri ile ağrı merkezi hizmetlerine yönelik olarak belirlenen ölçütler ve hedef değerler konuya iliŖkin olarak kamuoyundan gelen görüşler ve uluslararası örnekler göz önünde bulundurularak belirlenmiŖtir.

ağrı merkezine ayda 300.000'in üzerinde ağrı gelen veya 200.000'in üzerinde abonesi bulunan iŖletmeciler, tabloda yer alan ölçütlere iliŖkin ölçümleri yapmak ve her yılın Ocak, Nisan, Temmuz, Ekim ayının sonuna kadar bir önceki ölçüm dönemine iliŖkin olarak yapılan hizmet kalitesi ölçümlerini bir rapor hazırlayarak talep olmaksızın Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu BaŖkanlıĐına göndermekle yükümlüdür.

Bu kapsamda, gerek üçer aylık raporlamalar kapsamında yapılan incelemelerde gerekse planlı olarak yerinde yapılan denetimler kapsamında iŖletmecilerin belirlenen hedef değerlere uyum sağlayıp sağlamadığı takip edilmekte, ihlal durumunda ise gerekli idari yaptırımlar uygulanmaktadır. Aynı zamanda son olarak 2017 yılında yapılan planlı denetimler kapsamında 4 adet iŖletmeci denetlenmiŖtir.

Diğer yandan, elektronik haberleŖme sektöründe hizmet sunan iŖletmecilerin abonelerine sundukları ağrı merkezi hizmetlerine yönelik olarak alınan karar ile;

- ağrı merkezlerine yönelik aramaların abonelerin paketlerinde bulunan Ŗebeke içi ve/veya Ŗebeke dıŖı görüşme sürelerinden düşölmesi

- Abonenin paketindeki görüşme sürelerinin bitmesi veya bulunmaması halinde ise çağrının sonlandırıldığı Ŗebeke yönüne doğru yapılan arama ücretlerinden yüksek belirlenmemesi hususu düzenlenmiŖ olup, abonelerin ağrı merkezi aramaları nedeniyle yüksek ücretler ile karŖılaŖmasının önüne geçilmesi hedeflenmiŖtir.



T.C.
ULAŖTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIğI
Strateji GeliŖtirme BaŖkanlıđı

7/3517 NO.LU ÖNERGE:

Artvin ili Arhavi ilçesi son yıllarda oldukça yerli ve yabancı turist almaya başlamıştır. 2007 yılında Arhavi Belediyesinin öncülüğünde başlatılan Çifte Köprü ve Mençuna Ŗelalesi etkinlikleri saklı cennet olan Kamilet Vadisinin keşfedilmesine neden olmuş bölge turizmine öncülük etmiştir. Her geçen gün artan turist potansiyeli bölgede beraberinde ihtiyaçları da doğurmaktadır. Çifte köprü ve Mençuna Ŗelalesi yani Kamilet Vadisinde 2018 yılında cep telefonları hizmet verememe noktasındadır. Gelen turistler doğa güzelliklerini sosyal medyada sergileyememekten Ŗikayet etmektedir. Telefonlar çekmemekte iletişim sağlanamamaktadır. Arhavi Kamilet Vadisi ve güzergahına GSM telefon hatlarının hizmet vermesi için gerekli çalışmaların ivedilikle yapılması gerekmekte, bölge halkı ve bölgeye intikal eden turistler tarafından beklenmektedir. Bu bağlamda;

SORULAR:

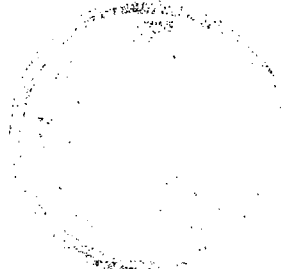
1- Artvin ili Arhavi ilçesinin turizm bölgelerinde cep telefonlarının hizmet vermediği iddiaları doğru mudur?

2- 2018 yılı Türkiye'sinde 5G'ye geçmeyi düşünürken böylesine önemli coğrafya'da Turistlere cep telefonu hizmetinin verilememesini nasıl değerlendiriyorsunuz?

3- Arhavi'nin turizm potansiyeli olan Tarihi Çifte Köprü ve Mençuna Ŗelalesinin bulunduğu alanda ne zaman tam anlamıyla cep telefonu hizmeti verilecektir? Bir takvim açıklar mısınız?

CEVAPLAR:

Ülkemizdeki GSM (2N), IMT-2000/UMTS (3N) ve Sayısı Sınırlandırılmış Kullanım Hakkı Yetki Belgesi (4,5N) hizmetleri, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığı ile GSM/3N/4,5N işletmecileri arasında imzalanmış olan İmtiyaz Sözleşmeleri ve yetki belgeleri çerçevesinde yürütölmekte olup, İmtiyaz Sözleşmelerine göre işletmecilerin; GSM için nüfusu 10.000 ve üzeri olan yerleşim yerlerinde, 3N için de İmtiyaz Sözleşmelerinin imzalandığı 2009 yılından itibaren 10 yıl içinde nüfusu 1.000'den fazla olan yerlerde, 4.5N için ise 1 Nisan 2016 yılı itibariyle 8 yıl içerisinde tüm Türkiye nüfusunun %95'inde kapsama sağlama yükümlölükleri bulunmaktadır.





T.C.
ULAŖTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Strateji GeliŖtirme BaŖkanlıĐı

Bu ykmllklere ilave olarak Bakanlığımız ile Bilgi Teknolojileri ve İletiŖim Kurumu BaŖkanlıĐı tarafından GSM iŖletmecileri nezdinde kapsama alanlarının geniŖletilmesi ve etkinliğinin artırılmasına yönelik alıŖmalar yrtlmŖtir. Bu sayede GSM iŖletmecilerinin İmtiyaz SzleŖmelerine göre kapsama ykmllkleri bulunmamasına rağmen nüfusu 10.000'in altında olan yerleŖim yerleri de yapılan alıŖmalar çerçevesinde belirlenen kriterler doğrultusunda kapsama alanına dhil edilmiŖtir.

Bu kapsamda, Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) verilerine göre nüfusu 1.000'den büyük olan yerleŖim yerlerinin tamamında  iŖletmeci tarafından, nüfusu 500-1.000 arasında olan yerleŖim yerlerinde ise asgari bir iŖletmeci tarafından GSM kapsaması saĐlanmıŖtır.

Nüfusu 500'n altında olan ve hiç bir iŖletmeci tarafından GSM kapsaması bulunmayan yerlerde (1799 yerleŖim yeri) ise 4/07/2011 tarih ve 27984 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 2011/1880 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı erevesinde Evrensel Hizmet Fonu desteği ile GSM kapsaması saĐlanmıŖtır. Ayrıca, yine Evrensel Hizmet fonu desteğiyle 17.03.2017 tarihinde yapılan ikinci ihale ile 1472 adet yerleŖim yerine aynı anda 2G/4,5G götürülmesini teminen gerekli altyapının kurulması ve iŖletilmesi maksadıyla proje baŖlatılmıŖtır.

Buna göre; Bilgi Teknolojileri ve İletiŖim Kurumu BaŖkanlıĐının mevcut düzenlemelerine göre nüfusu 1.000'in altında olan yerleŖim yerlerinde, asgari bir iŖletmeci tarafından, yerleŖim yerinin %75'inde ve -104 dBm sinyal seviyesinde kapsama sağlanması halinde ilgili yerleŖim yerinde GSM kapsaması olduğu kabul edilmektedir.

Bu kapsamda, yapılan incelemeye göre iŖletmeciler tarafından Bilgi Teknolojileri ve İletiŖim Kurumu BaŖkanlıĐına yapılan bildirimler doğrultusunda Artvin ili Arhavi merkez ilçesinde kriterlere göre GSM kapsamasının sağlanmış olduğu görülmektedir.

Ayrıca, iŖletmecilerin ykmllkleri kapsamında bulunmayan nüfusu 500 n altında kalan yerleŖim alanları (köyler) için ise "Mobil Kapsama Alanı Bulunmayan YerleŖim Yerlerinde Mobil HaberleŖme Altyapısının Kurulması ve İŖletilmesi Projesi" kapsamında Bakanlığımızca ekim gücü yeterli olmayan köylerin kapsama alanına alınması alıŖmaları devam etmektedir.

