



T.C.  
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI  
Strateji Geliştirme Başkanlığı

KUTUPHANE VE ARŞİN  
HİZMETLERİ BAŞKANI  
Tarih: 28/04/2020  
Sayı: -120.07-E.00000648  
II I I I I I I I I I I I I I I I I

7/ 26475 SK 126

Sayı : 44697349-610-E.25173  
Konu : Ardahan Milletvekili Sayın Öztürk  
YILMAZ'ın Yazılı Soru Önergesi

28.04.2020

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 19.03.2020 tarihli ve 43452547-120.07-636796 sayılı yazınız.

Ardahan Milletvekili Sayın Öztürk YILMAZ'ın 7/26475 esas sayılı yazılı soru önergesinin cevabı ilişikte sunulmaktadır.

Bilgilerinize arz ederim.

Adil KARAİSMAİLOĞLU  
Bakan

Ek : Cevap Formu (1 sayfa)

Not: 5070 sayılı Elektronik İmza Kanunu gereği bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.

Evrak Doğrulama Kodu : PJLEOCCS Evrak Takip Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/udhb-ebys>  
Hakkı Turaylıç Caddesi No:5 06338 Emek / Çankaya / ANKARA

Bilgi için:Nurcan GÜMÜŞ  
Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni  
Telefon No:(312) 203 13 66

Bağlı / İlgili / İlişkili Kurum ve Kuruluşlar





T.C.  
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI  
Strateji Geliştirme Başkanlığı

**ARDAHAN MİLLETVEKİLİ SAYIN ÖZTÜRK YILMAZ'IN  
7/26475 ESAS SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİNİN CEVABI**

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından sadece elektronik haberleşme sektöründe yetkilendirilmiş işletmecilerden çağrı merkezine ayda 300.000'in (üç yüz bin) üzerinde çağrı gelen veya 200.000'in (iki yüz bin) üzerinde abonesi bulunan işletmecilerin çağrı merkezi hizmetleri, mevzuat hükümleri kapsamında takip edilmekte ve gerektiğinde denetimi yapılmaktadır.

Elektronik haberleşme sektöründe hizmet sunan işletmecilerin çağrı merkezi hizmetine ilişkin bahsedilen yükümlülükleri ve işletmeci verilerinin takibi ile konuya ilişkin denetim çalışmaları Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından gerçekleştirilmekle birlikte, çağrı merkezlerinin kurulacağı lokasyonlar ile buralarda çalışacak personel sayısı ve personel çalışma koşullarına ilişkin hususlar bu kapsamda yer almamaktadır.

Öte yandan, Konuya ilişkin olarak Türk Telekomünikasyon A.Ş. Genel Müdürlüğünden alınan bilgilere göre;

-Assistt A.Ş.'nin Ardahan Çağrı Merkezinde çalışan 61 müşteri temsilcisi sayısının istifalardan kaynaklı olarak 15'e düşmesi sonucunda, farklı bir çalışma modeli olan Evden Çağrı Alma Projesi kapsamında çalışmalar sürdürülmekte iken, kalan 15 çalışan ile karşılıklı görüşülerek arzu ederlerse işlerine devam edebilmeleri için alternatif ve yakın illere Assistt tarafından "Taşınma Ödeneği" de (8.000 TL.) verilmek suretiyle nakledilebilecekleri bilgisinin verilmiş olduğu,

-Ancak, çalışanların bu teklifi kabul etmemesi sonucunda, talepleri doğrultusunda karşılıklı uzlaşarak arabulucu üzerinden işçilere kıdem tazminatı, ihbar tazminatı, 12 Mart 2020 tarihi itibarıyla hak ettikleri 14 günlük yıllık izin ücretleri ve ek 3 net maaş ödenerek iş sözleşmelerinin dostane şekilde sonlandırıldığı,

-Diğer taraftan, Ardahan'daki çağrı merkezi için evden çalışma / çağrı alma projesine geçiş için modelleme ve altyapı çalışmalarının devam ettiği,

anlaşılmıştır.