



T.C.
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

7/20995
GK 43

Sayı : 44697349-610.01/93568
Konu : Yozgat Milletvekili
Sayın İbrahim Ethem SEDEF'in
yazılı soru önergesi

1.3 -12- 2019

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi: 12.11.2019 tarihli ve 43452547-120.07-E.561321 sayılı yazınız.

Yozgat Milletvekili Sayın İbrahim Ethem SEDEF'in 7/20995 esas sayılı yazılı soru önergesinin cevabı ilişikte sunulmaktadır.

Bilgilerinize arz ederim.


M. Cahit TURHAN
Bakan

EK :1) Cevap formu (1 Sayfa)

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

Telefon: 203 20 92

Faks: 213 07 60

E-posta: soruonerge.sgb@uab.gov.tr

İnternet Adresi: www.uab.gov.tr

Ayrıntılı bilgi alınacak kişi:

H.YILDIZ

Şef





T.C.
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

YOZGAT MİLLETVEKİLİ SAYIN İBRAHİM ETHEM SEDEF'İN
7/20995 ESAS SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİNİN CEVABI

Çağrı merkezi hizmeti sunulmasına ilişkin usul ve esaslar; 17.03.2012 tarihli ve 28236 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren “Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği Ek-4’ün Uygulamasına İlişkin Tebliğ” ile düzenlenmiştir.

Sözkonusu tebliğ ile; elektronik haberleşme sektöründe hizmet sunan işletmecilerin çağrı merkezlerinin tüketicilere etkin ve hızlı yanıt verebilmesi amacıyla, ölçüt ve hedef değerleri belirlenerek, çağrı merkezini arayan tüketicilerin sesli yanıt sistemindeki menüler arasında kaybolmalarını ve gereksiz uzunlukta reklam ve duyurulara maruz kalmalarını engellemek ve müşteri temsilcisine bağlanmak isteyen tüketicilere makul bir süre içerisinde yanıt verilmesinin sağlanması amaçlanmıştır.

Bu çerçevede, Bakanlığımızın ilişkili kurumu olan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu’na (BTK) iletilen hizmet kalite raporlamaları ile hizmet kalitesi hedef değerlerini sağlayıp sağlayamadıkları izlenmekte ve gerektiğinde idari yaptırım uygulanmaktadır.

Öte yandan, elektronik haberleşme sektöründe hizmet sunan işletmecilerin çağrı merkezi hizmetine ilişkin yükümlülükleri ve işletmeci verilerinin takibi ile konuya ilişkin denetim çalışmaları BTK tarafından gerçekleştirilmekle birlikte, çağrı merkezlerinin kurulacağı lokasyonlar ile buralarda çalışacak personel sayısı vb. hususlar BTK’nın görev alanında bulunmamaktadır.

