

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 23.10.2012
Karar No : 2012/DK-14/537
Gündem Konusu : Çağrı Merkezi Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi Hedef Değerlerine Uyum

KARAR :Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı 17/10/2012 tarihli ve B.11.6.BTK.0.14.202.01/61870 sayılı karar incelenmiştir.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 52'nci maddesi, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin 5'inci maddesinin ikinci fıkrası, 7'nci ve 9'uncu maddeleri, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği EK-4'ün Uygulanmasına İlişkin Tebliğ'in 5'inci, 6'ncı, 9'uncu ve 11'inci maddeleri gereği, 2012 yılının ikinci çeyrek döneminde

- 45 saniyelik ana menüde geçen süre hizmet kalitesi hedef değerini ve % 80'lik müşteri hizmetleri için cevap verme süresi hedef değerini sağlayamayan Turkcell İletişim Hizmetleri AŞ'nin,
- % 80'lik müşteri hizmetleri için cevap verme süresi hedef değerini sağlayamayan Digital Platform Teknolojileri Hizmetleri AŞ'nin,
- % 80'lik müşteri hizmetleri için cevap verme süresi hedef değerini sağlayamayan Doğan TV Digital Platform İşletmeciliği AŞ'nin,
- % 80'lik müşteri hizmetleri için cevap verme süresi hedef değerini sağlayamayan TTNET AŞ'nin

uyarılması ve söz konusu işletmecilerin ilgili raporlama döneminde hizmet kalitesi yükümlülüklerini yerine getirmediğinin Kurum internet sayfasında bir ay süreyle duyurulması hususuna karar verilmiştir.