

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 05.06.2026
Karar Sayısı : 2026/DK-THD/138
Gündem Konusu : Sosyal Açından Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar Tadili
KARAR : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı takrir ve ekleri incelenmiştir.

Anayasa'nın 172'nci maddesi, Elektronik Haberleşme Kanununun 1, 4, 6 ve 12'nci maddeleri, 28.10.2017 tarihli ve 30324 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 8'inci maddesi, 21.06.2025 tarihli ve 32933 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan "*Web Siteleri ve Mobil Uygulamaların Erişilebilirliği*" konulu 2025/10 sayılı Cumhurbaşkanlığı Genelgesi, 21.06.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/190 sayılı sayılı Kurul Kararı ile onaylanan "Sosyal Açından Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar"ın 3, 10 ve 13'üncü maddeleri kapsamında;

1. 19.12.2024 tarihli ve 2024/DK-THD/492 sayılı Kurul Kararı ile değişik 21.06.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/190 sayılı Kurul Kararı ile onaylanan Sosyal Açından Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar'ın

a) 3'üncü maddesinin (b) bendinin

"b) Engelli: 12/5/2023 tarihli ve 32188 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Engelli Bireylere Kimlik Kartı Verilmesine ve Ulusal Engelli Veri Sistemi Oluşturulmasına Dair Yönetmelik hükümlerine göre Ulusal Engelli Veri Sisteminde kayıtlı kişiler ile ilgili mevzuat kapsamında engellilik durumu belgelendirilen kişiler,"

şeklinde değiştirilmesi,

b) 10'uncu maddesinin birinci fıkrasının

"(1) İşletmeci, Web Siteleri ve Mobil Uygulamalarının tasarımında Erişilebilirlik Kontrol Listesi - A Seviyesi ile Web İçeriği Erişilebilirlik Kılavuzu (WCAG-2.2) uygunluğunu esas alır."

şeklinde değiştirilmesi,

c) 13'üncü maddesinin birinci fıkrasında yer alan "*bu Usul ve Esaslarda yer alan avantajlardan yararlanan tekil kişi sayılarını*" ibaresinin "*Ek'te yer alan tabloya uygun verileri*" ibaresi ile değiştirilmesi,

ç) Ek'ine işbu Takririn Ek-4'ünde yer alan Tablonun eklenmesi,

2. İşbu Kararın,

a) 1'inci maddesinin (b) bendinin 21.06.2026,

b) Diğer hükümlerinin 01.10.2026

tarihinde yürürlüğe girmesi,

hususlarına karar verilmiştir.

**SOSYAL AÇIDAN DESTEKLENMESİ GEREKEN KESİMLERE YÖNELİK
TEDBİRLERE İLİŞKİN
ÇEYREK DÖNEM RAPORLAMA TABLOSU**

Yükümlü İşletmeci Ünvanı (Ünvan bilgisi bu alana yazılacaktır.)			
	Sunulan Hizmetler	20yy Yılı ç. Çeyrek	Varsa Açıklamalar
1	Asgari %25 indirim/ek fayda sağlanması (Md. 4)	<i>Faydalanan Tekil Abone Sayısı</i>	
2	Tarifelerde ve hizmetin sunum koşullarında meydana gelen değişikliklerin sesli mesaj olarak gönderilmesi (Md. 14/1-a)	<i>Faydalanan Tekil Abone Sayısı</i>	
3	Faturaya ilişkin bilgilendirme ile kullanım miktarı sınırlı hizmetler ve fatura üst sınırı uygulaması kapsamındaki bilgilendirmelerin sesli mesaj olarak gönderilmesi (Md. 14/1-b)	<i>Faydalanan Tekil Abone Sayısı</i>	
4	“Aradığımız kişi işitme engellidir” bilgisinin ücretsiz olarak sunulması (Md. 14/1-c)	<i>Faydalanan Tekil Abone Sayısı</i>	
5	Ses hizmetinden bağımsız olarak sadece SMS paketi sunulması (Md. 14/1-ç)	<i>Faydalanan Tekil Abone Sayısı</i>	
6	Ses hizmetinden bağımsız olarak sadece veri (data) paketi sunulması (Md. 14/1-d)	<i>Faydalanan Tekil Abone Sayısı</i>	
7	Engelli aboneler için “Sesli Konum Bilgisi” hizmetinin ücretsiz olarak sunulması (Md. 14/1-e)	<i>Faydalanan Tekil Abone Sayısı</i>	
8	Engelli abonenin konum bilgisinin, kendi talebi doğrultusunda asgari bir (1) telefon numarası tarafından da ücretsiz olarak öğrenilebilmesinin sağlanması (Md. 14/1-f)	<i>Faydalanan Tekil Abone Sayısı</i>	

9	Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 7nci maddesinin on birinci fıkrası kapsamında abonelik sözleşmelerinin Braille alfabesi veya sesli olarak sunumu (THY-7/11)	<i>Faydalanan Tekil Abone Sayısı</i>							
10	Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 7nci maddesinin on birinci fıkrası kapsamında faturaların Braille alfabesi veya sesli olarak sunumu (THY-7/11)	<i>Faydalanan Tekil Abone Sayısı</i>							
11	Görüntülü çağrı merkezi (Md.7)	<i>Faydalanan Tekil Abone Sayısı</i>							
12	Yazılı çağrı merkezi (Md.8)	<i>Faydalanan Tekil Abone Sayısı</i>							
13	Erişilebilir bayi haritası hizmeti (Md.5)	<i>Ülke genelinde erişilebilir bayi sayısı</i>	<p>Erişilebilir bayi haritası hizmeti olarak verilen hizmetlerde URL bağlantısı:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>İl</th> <th>Erişilebilir bayi sayısı</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>...</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Bayilerin hangi erişilebilirlik özelliklerine haiz olduklarına dair açıklamalar:</p>	İl	Erişilebilir bayi sayısı			...	
İl	Erişilebilir bayi sayısı								
...									
14	Sesli çağrı merkezinde öncelik tanınması (Md.6)	<i>Faydalanan Tekil Abone Sayısı</i>							
15	Tüm abonelere her çeyrekte kısa mesaj ile bilgilendirme yapılması (Md.12/1)	<i>Faydalanan Tekil Abone Sayısı</i>	Gönderilen toplam SMS sayısı: Bilgilendirme SMS'inin gönderildiği tarih(ler):						

16	Çevrimiçi işlem merkezi (Md.9)	<i>Faydalanan Tekil Abone Sayısı</i>	Çevrimiçi işlem merkezi olarak verilen hizmetlerde Sosyal Açından Desteklenen Kesimlere Yönelik verilen hizmetlerin özellikleri:
17	Yeni abonelere kısa mesaj ile bilgilendirme yapılması (Md.12/3)	<i>Faydalanan Tekil Abone Sayısı</i>	Gönderilen toplam SMS sayısı:
18	İnternet sayfalarının erişilebilirliği (Md.10)		İnternet sayfalarının erişilebilirliği hususunda engellilere yönelik sunulan tüm hizmetlerin internet sayfası üzerinde tek başlık altında toplandığı URL bağlantısına, internet sayfasının mevcut erişilebilirlik düzeyine yer verilmelidir.
19	Akıllı cihaz uygulamaları (Md.11)	<i>Faydalanan Tekil Abone Sayısı</i>	Akıllı cihaz uygulamaları varsa adedi: Amacı: Üzerinden sunulan hizmet özellikleri: