

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 18.05.2018
Karar No : 2018/DK-THD/154
Gündem Konusu : Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere
Yönelik Düzenlemeler

KARAR : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı taktır ve ekleri incelenmiştir.

Türkiye Cumhuriyeti Anayasa'sının 10 uncu maddesi, 3/12/2008 tarihli ve 5825 sayılı Kanun, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 4, 6, 12 ve 14 üncü maddeleri ile Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 8 inci maddesi ve Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Teşkilat Yönetmeliği'nin 23 üncü maddesi kapsamında;

1) Mobil işletmeciler tarafından; katma değerli hizmetler hariç olmak üzere, elektronik haberleşme hizmetlerinin sunulması çerçevesinde uygulanan ücretler için KDV matrahı üzerinden; şehitlerin dul ve yetimleri ile engelli ve gaziler için, diğer bireysel abonelere elektronik haberleşme hizmetlerinin sunulması kapsamında tüm tarife/paketler için geçerli olacak şekilde diğer abonelere uygulanan fiyatlar üzerinden kendileri adına kayıtlı, birer (1'er) adet hat ile sınırlı olmak üzere asgari %25 oranında ek indirim uygulanması ve söz konusu indirimli fiyatların, işletmecilerin internet sitelerinde kolayca erişilebilir şekilde ilan edilmesi,

2) 200.000'in üzerinde abone sayısına sahip olan işletmeciler tarafından;

a) Erişilebilir bayi haritası: Erişilebilirlik özelliği taşıyan bayilerin konumları/iletişim bilgileri ve hangi erişilebilirlik özelliklerini taşıdıklarına ilişkin bilgilerin işletmecilerin internet sitesi üzerinde erişilebilir bir şekilde yayımlanması,

b) Görüntülü Çağrı Merkezi: İşitme veya konuşma engelli bireylerin, işletmeci tarafından sunulan hizmetlerle ilgili işlemleri gerçekleştirebilmesini teminen görüntülü olarak canlı görüşme sağlanabilecek bir sistemin kurulması;

i) Bu sisteme telefon, akıllı cihaz veya bilgisayar gibi araç ve yöntemlerden en az biri kullanılarak bağlanılabilmesinin ve kullanılan cihazın kamerası ve ekranı vasıtasıyla işaret dilinde görüşme yapılabilmesinin sağlanması,

ii) Sistemin, işletmeci tarafından ilan edilen gün ve saatlerde kullanıma hazır tutulması,

iii) Sistem üzerinden yapılabilecek işlem çeşitliliğinin, en az çağrı merkezi vasıtasıyla sunulan hizmetleri kapsayacak şekilde mümkün olduğunca geniş tutulması,

iv) Sistemin, engelli bireylerin bayilerde gerçekleştireceği işlemler sırasında bayi görevlileri ile engelli birey arasında iletişimin kurulması amacıyla da kullanılabilmesinin (işaret dili ile konuşma dili arasında uzaktan çeviri yapılması suretiyle) sağlanması,

c) Yazılı Çağrı Merkezi: İşitme veya konuşma engelli bireylerin, işletmeci tarafından sunulan hizmetlerle ilgili işlemleri gerçekleştirebilmesini teminen yazılı olarak canlı görüşme sağlanabilecek bir sistemin kurulması;

i) Bu sisteme telefon, akıllı cihaz veya bilgisayar gibi araç ve yöntemlerden en az biri kullanılarak bağlanılabilmesinin ve yazılı olarak görüşme yapılabilmesinin sağlanması,

ii) Sistemin, işletmeci tarafından ilan edilen gün ve saatlerde kullanıma hazır tutulması,

iii) Sistem üzerinden yapılabilecek işlem çeşitliliğinin, en az çağrı merkezi vasıtasıyla sunulan hizmetleri kapsayacak şekilde mümkün olduğunca geniş tutulması,

ç) Online İşlem Merkezlerinin Etkinliği: İnternet sitesi üzerinden yapılabilecek işlem çeşitliliğinin teknik imkânlar dâhilinde mümkün olduğunca geniş tutulması ve bu kanaldan gerçekleştirilebilen işlemlerin erişilebilirliğinin sağlanması hususunda engellilerin ihtiyaçlarının dikkate alınması,

d) Çağrı Merkezlerinde Engellilere Öncelik Tanınması: Engelli bireylere, çağrı merkezine yaptıkları aramalarda, doğrudan gerçek kişiye bağlanabilme seçeneği sunularak öncelik tanınması,

e) Uzaktan Fatura Ödeme Yöntemlerinin Kısıtlanmaması: İlgili hizmetin faturasının ödenmesi amacıyla kullanılacak bir elektronik haberleşme hizmetinin borçtan dolayı kısıtlanması halinde, ödeme kanallarının (Fatura ödeme servisi telefon numarası veya internet adresi gibi) bu kısıtlamanın dışında tutularak ödeme yapılabilmesinin temin edilmesi, (Örneğin internet hizmetinin kısıtlanması sonucu internet faturasının, ilgili internet sayfası üzerinden ödenememesi veya telefon hattının kısıtlanması sonucu telefon faturasının, ilgili numara aranarak ödenememesi vb.)

f) İnternet Sitelerinin Erişilebilirliği: İşletmecilerin internet sitelerinin; "World Wide Web Consortium" tarafından oluşturulan "Web İçeriği Erişilebilirlik Kılavuzu 2.0" kriterlerini AA (WCAG 2.0-AA) seviyesini esas alarak düzenlenmesi,

g) Uygulamaların Erişilebilirliği: İşletmeciler tarafından akıllı cihaz, bilgisayar vb. ortamlarda kullanılmak üzere geliştirilen uygulamaların tasarımında teknik imkânlar dâhilinde engellilerin ihtiyaçlarının dikkate alınması,

ğ) İşbu Kurul Kararının yürürlük tarihinden itibaren, yılda iki kez "Engellilere yönelik (işletmeci ismi) tarafından sunulan tüm hizmetlere (<http://www.....>) internet bağlantısından ulaşabilirsiniz." şeklindeki bilgilendirme mesajının işletmeci ve BTK imzalı olacak şekilde tüm abonelere SMS ile gönderilmesi,

3) Yukarıda yer verilen hükümlerin 01/01/2019 tarihi itibarıyla yürürlüğe girmesi

hususlarına ilişkin kamuoyu görüşlerinin alınmasını teminen ilgili maddelerin Kurumumuz internet sitesinde 10 (on) gün süreyle yayımlanması

hususlarına karar verilmiştir.