

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 06.02.2026
Karar Sayısı : 2026/İK-THD/33
Gündem Konusu : Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar Tadili
KARAR : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı tkrir ve ekleri incelenmiştir.

21.06.2025 tarihli ve 32933 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan *"Web Siteleri ve Mobil Uygulamaların Erişilebilirliği"* konulu 2025/10 sayılı Cumhurbaşkanlığı Genelgesi ve güncel ihtiyaçlar göz önünde bulundurularak hazırlanan Ek’te yer alan *"Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslara İlişkin Değişiklik Taslağı"* hakkında Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Teşkilât Yönetmeliği’nin *"Görüş alınması ve değerlendirilmesi"* başlıklı 44’üncü maddesinin birinci fıkrası uyarınca kamuoyu görüşü alınmak üzere Kurumumuz internet sitesinde otuz gün süreyle yayımlanması hususuna karar verilmiştir.

Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslara İlişkin Değişiklik Taslağı

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

a) 3 üncü maddesinin (b) bendinin aşağıdaki şekilde değiştirilmesi,

“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 kişileri,”

b) 10 uncu maddesinin birinci fıkrasının kaldırılması, ikinci fıkrasında yer alan “İşletmeci bu başlık altındaki tüm sayfaların birinci fıkrada geçen seviyede olmasını sağlar.” ibaresinin çıkarılması,

c) 13 üncü maddesinde yer alan “üç ayda bir önceki üç ayı kapsayan dönemler için 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 Kararın Ek’inde yer alan Tablonun eklenmesi,

2. İşbu Kararın

a) 1 inci maddesinin (b) bendinin 21.06.2026

b) Diğer hükümlerinin 01.07.2026

tarihinde yürürlüğe girmesi

**EK- SOSYAL AÇIDAN DESTEKLENMESİ GEREKEN KESİMLERE YÖNELİK
TEDBİRLERE İLİŞKİN ABONE SAYILARI
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)	Faydalanan Tekil Abone Sayısı	
2	Tarifelerde ve hizmetin sunum koşullarında meydana gelen değişikliklerin sesli mesaj olarak gönderilmesi (Md. 14/1-a)	Faydalanan Tekil Abone Sayısı	
3	Faturaya ilişkin bilgilendirme ile kullanım miktarı sınırlı hizmetler ve fatura üst sınırı uygulaması kapsamındaki bilgilendirmelerin sesli mesaj olarak gönderilmesi (Md. 14/1-b)	Faydalanan Tekil Abone Sayısı	
4	“Aradığınız kişi işitme engellidir” bilgisinin ücretsiz olarak sunulması (Md. 14/1-c)	Faydalanan Tekil Abone Sayısı	
5	Ses hizmetinden bağımsız olarak sadece SMS paketi sunulması (Md. 14/1-ç)	Faydalanan Tekil Abone Sayısı	
6	Ses hizmetinden bağımsız olarak sadece veri (data) paketi sunulması (Md. 14/1-d)	Faydalanan Tekil Abone Sayısı	
7	Engelli aboneler için “Sesli Konum Bilgisi” hizmetinin ücretsiz olarak sunulması (Md. 14/1-e)	Faydalanan Tekil Abone Sayısı	
8	Engelli abonenin konum bilgisinin, kendi talebi doğrultusunda asgari bir (1) telefon numarası tarafından da ücretsiz olarak öğrenilebilmesinin sağlanması (Md. 14/1-f)	Faydalanan Tekil Abone Sayısı	
9	<u>Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği’nin</u> 7nci maddesinin on birinci fıkrası kapsamında abonelik sözleşmelerinin Braille alfabesi veya sesli olarak sunumu (THY-7/11) Hata! Yer işareti tanımlanmamış.	Faydalanan Tekil Abone Sayısı	
10	<u>Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği’nin</u> 7nci maddesinin on birinci fıkrası kapsamında faturaların Braille alfabesi veya sesli olarak sunumu (THY-7/11)	Faydalanan Tekil Abone Sayısı	

11	Görüntülü çağrı merkezi (Md.7)	Faydalanan Tekil Abone Sayısı		
12	Yazılı çağrı merkezi (Md.8)	Faydalanan Tekil Abone Sayısı		
13	Erişilebilir bayi haritası hizmeti (Md.5)	Ülke genelinde erişilebilir bayi sayısı	Erişilebilir bayi haritası hizmeti olarak verilen hizmetlerde URL bağlantısı:	
			İl	Erişilebilir bayi sayısı
			...	
			Bayilerin hangi erişilebilirlik özelliklerine haiz olduklarına dair açıklamalar:	
14	Sesli çağrı merkezinde öncelik tanınması (Md.6)	Faydalanan Tekil Abone Sayısı		
15	Tüm abonelere her çeyrekte kısa mesaj ile bilgilendirme yapılması (Md.12/1)	Faydalanan Tekil Abone Sayısı	Gönderilen toplam SMS sayısı: Bilgilendirme SMS’inin gönderildiği tarih(ler):	
16	Çevrimiçi işlem merkezi (Md.9)	Faydalanan Tekil Abone Sayısı	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)	Faydalanan Tekil Abone Sayısı	Gönderilen toplam SMS sayısı:	
18	Akıllı cihaz uygulamaları (Md.11)	Faydalanan Tekil Abone Sayısı	Akıllı cihaz uygulamaları varsa adedi: Amacı: Üzerinden sunulan hizmet özellikleri:	