

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 21.06.2018
Karar No : 2018/DK-THD/190

Gündem Konusu : Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere
Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar

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

Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının 10 uncu maddesi, 03.12.2008 tarihli ve 5825 sayılı Kanun, 01.07.2005 tarihli ve 5378 sayılı Kanun, 05.11.2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 4, 6, 12 ve 14 üncü maddeleri, Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 8 inci maddesi ve Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Teşkilat Yönetmeliğinin 23 üncü maddesi kapsamında;

1. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunun;
 - 15.05.2012 tarihli ve 2012/DK-14/206 sayılı,
 - 06.01.2014 tarihli ve 2014/DK-THD/25 sayılı,
 - 21.07.2014 tarihli ve 2014/DK-THD/372 sayılı,Kurul Kararları'nın 1 Ocak 2019 tarihi itibari ile yürürlükten kaldırılması,
2. Ekte yer alan "Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar"ın onaylanarak kabul edilmesi,

hususlarına karar verilmiştir.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan:**SOSYAL AÇIDAN DESTEKLENMESİ GEREKEN KESİMLERE
YÖNELİK TEDBİRLERE İLİŞKİN USUL VE ESASLAR****Amaç ve kapsam**

MADDE 1 – (1) Bu Usul ve Esasların amacı, elektronik haberleşme sektöründe hizmet sunan iki yüz bin (200.000)'in üzerinde abonesi bulunan işletmeciler tarafından, engelliler, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler için tedbir alınması kapsamında uygulanacak yöntemle ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

Hukuki dayanak

MADDE 2 – (1) Bu Usul ve Esaslar, Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının 10 uncu maddesi, 03.12.2008 tarihli ve 5825 sayılı Kanun, 01.7.2005 tarihli ve 5378 sayılı Kanun, 05.11.2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 4, 6, 12 ve 14 üncü maddeleri ile Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 8 inci maddesi ve Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Teşkilat Yönetmeliğinin 23 üncü maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve kısaltmalar

MADDE 3 – (1) Bu Usul ve Esaslarda geçen;

- a) Abone: Bir işletmeci ile elektronik haberleşme hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan bir sözleşmeye taraf olan gerçek ya da tüzel kişiyi,
 - b) Engelli: Fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duysal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit koşullarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre koşullarından etkilenen bireyi,
 - c) İşletmeci: Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve alt yapısını işleten şirketi,
 - ç) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,
 - d) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,
 - e) Tüketici: Elektronik haberleşme hizmetini ticari veya mesleki olmayan amaçlarla kullanan veya talep eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- ifade eder.

(2) Bu Usul ve Esaslarda geçen ancak yukarıda yer almayan tanımlar için ilgili mevzuatta yer alan tanımlar geçerlidir.

Ekonomik avantaj

MADDE 4 – (1) İşletmeci, engellilere, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimlerine ve gazilere, ilgili durumlarını gösterir belge ile başvurmaları ve engelli/gazi/shehir yakını olma bilgisinin bu hizmetin sunumu kapsamında işlenmesine dair açık rızalarının alınması halinde, katma değerli hizmetler hariç olmak üzere;

- a) Tüm bireysel faturalı tarife, abonelik paketi ve kampanya seçenekleri için, adlarına kayıtlı, asgari bir (1) adet abonelik için, KDV matrahı esas alınarak diğer abonelere uygulanan fiyatlar üzerinden asgari %25 (yüzde yirmi beş) oranında ek indirim uygular.

b) Tüm bireysel ön ödemeli tarife, abonelik paketi ve kampanya seçenekleri için, adlarına kayıtlı, asgari bir (1) adet abonelik için, diğer abonelere uygulanan ses, mesaj, veri gibi faydalar esas alınarak asgari %25 (yüzde yirmi beş) oranında ek fayda sağlar.

(2) Çoklu (bundle) hizmet paketlerinde indirim paketin tamamı üzerinden uygulanır.

(3) Birinci fıkrada belirtilen indirim tutarı, sabit bir lokasyonda sunulan elektronik haberleşme hizmetleri için, sadece başvuru sahibinin Nüfus Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü kayıtlarında yer alan yerleşim yeri adresi ile sınırlanabilir.

Erişilebilir bayi haritası

MADDE 5 – (1) İşletmeci, erişilebilirlik özelliği taşıyan bayilerin konumları/iletişim bilgileri ve hangi erişilebilirlik özelliklerini taşıdıklarına ilişkin bilgileri internet sitesi üzerinde erişilebilir bir şekilde yayımlar.

Sesli çağrı merkezinde öncelik tanınması

MADDE 6 – (1) İşletmeci, çağrı merkezlerinde engelli abonelere doğrudan gerçek kişiye bağlanabilme seçeneği sunarak öncelik tanır.

Görüntülü çağrı merkezi

MADDE 7 – (1) İşitme veya konuşma engelli abonelerin yararlanılan elektronik haberleşme hizmetleri ile ilgili işlemlerini gerçekleştirebilmelerini teminen, işletmeci görüntülü olarak canlı görüşme sağlanabilecek bir sistem kurar. İşletmeci;

- a) Bu sisteme telefon, akıllı cihaz veya bilgisayar gibi araç ve yöntemlerden en az biri kullanılarak bağlanılabilmesini ve kullanılan cihazın kamerası ve ekranı vasıtasıyla işaret dilinde görüşme yapılabilmesini,
- b) Sistemin, işletmeci tarafından ilan edilen gün ve saatlerde kullanıma hazır tutulmasını,
- c) Sistem üzerinden yapılabilecek işlem çeşitliliğinin, en az çağrı merkezi vasıtasıyla sunulan hizmetleri kapsayacak şekilde mümkün olduğunca geniş tutulmasını,
- ç) Sistemin, engelli bireylerin bayilerde gerçekleştireceği işlemler sırasında bayi görevlileri ile engelli birey arasında iletişimin kurulması amacıyla da kullanılabilmesini (işaret dili ile konuşma dili arasında uzaktan çeviri yapılması suretiyle),

sağlar.

Yazılı çağrı merkezi

MADDE 8 – (1) İşitme veya konuşma engelli abonelerin yararlanılan elektronik haberleşme hizmetleri ile ilgili işlemlerini gerçekleştirebilmelerini teminen, işletmeci yazılı olarak canlı iletişim sağlanabilecek bir sistem kurar. İşletmeci;

- a) Bu sisteme telefon, akıllı cihaz veya bilgisayar gibi araç ve yöntemlerden en az biri kullanılarak bağlanılabilmesini,
- b) Sistemin, ilan edilen gün ve saatlerde kullanıma hazır tutulmasını,
- c) Sistem üzerinden yapılabilecek işlem çeşitliliğinin, en az çağrı merkezi vasıtasıyla sunulan hizmetleri kapsayacak şekilde mümkün olduğunca geniş tutulmasını,

sağlar.

Çevrimiçi işlem merkezi

MADDE 9 – (1) İşletmeci çevrimiçi işlem merkezi üzerinden yapılabilecek işlem çeşitliliğinin teknik imkânlar dâhilinde geniş tutulması ve bu kanaldan gerçekleştirilebilen işlemlerin erişilebilirliğinin sağlanması hususunda engellilerin ihtiyaçlarının dikkate alınmasını teminen gerekli tedbirleri alır.

İnternet sayfaları

MADDE 10 – (1) İşletmeci, internet sayfalarının tasarımında “World Wide Web Consortium” tarafından oluşturulan “Web İçeriği Erişilebilirlik Kılavuzu 2.0” kriterlerinin AA (WCAG 2.0-AA) seviyesine uygunluğu esas alır.

(2) İşletmeci engellilere yönelik sunulan tüm hizmetlerin internet sayfası üzerinde tek başlık altında toplayarak engelli tüketicilerin bilgiye erişimlerini kolaylaştırır. İşletmeci bu başlık altındaki tüm sayfaların birinci fıkrada geçen seviyede olmasını sağlar.

Akıllı cihaz uygulamaları

MADDE 11 – (1) İşletmeci; akıllı cihaz, bilgisayar vb. ortamlarda kullanılmak üzere geliştirdiği uygulamaların tasarımında teknik imkânlar dâhilinde engellilerin ihtiyaçlarını dikkate alır.

(2) İşletmeci; bu maddenin birinci fıkrasının uygulanmasında, engelli tasarımcılar tarafından geliştirilen, kullanılan yazılım ve tasarımları öncelikli olarak değerlendirir.

Bilgilendirme

MADDE 12 – (1) İşletmeci, yılda iki kez “Engellilere yönelik <işletmeci ismi> tarafından sunulan tüm hizmetlere <URL adresi> internet bağlantısından ulaşabilirsiniz.” şeklindeki bilgilendirme mesajını işletmeci ve BTK imzalı olacak şekilde tüm abonelere kısa mesaj ile gönderir.

(2) İşletmeci, bu Usul ve Esasların ilgili maddelerinin yürürlük tarihinden itibaren, ilgili madde ile getirilen kolaylık ve avantajlar hakkında kamuoyunu asgari internet ana sayfası üzerinden bilgilendirir.

Raporlama

MADDE 13 – (1) İşletmeci Ocak, Nisan, Temmuz ve Ekim ayının sonuna kadar üç ayda bir önceki üç ayı kapsayan dönemler için bu Usul ve Esaslarda yer alan avantajlardan yararlanan tekil kişi sayılarını Kuruma bildirir. Raporlama, işbu Usul ve Esasların ilgili maddelerinin yürürlüğe girdiği tarihten sonraki ilk raporlama döneminde başlar.

Diğer hususlar

MADDE 14 – (1) GSM/IMT-2000/UMTS işletmecileri tarafından engelli aboneler için;

a) Tarifelerde ve hizmetin sunum koşullarında meydana gelen tüm değişikliklerin SMS ile tüketicilere bildirilmesi durumunda talep eden abonelere sesli mesaj olarak gönderilmesi,

- b) Faturaya ilişkin bilgilendirme ile kullanım miktarı sınırlı hizmetler ve fatura üst sınırı uygulaması kapsamında yapılacak bilgilendirmelerin SMS ile yapılması durumunda talep eden abonelere sesli mesaj olarak gönderilmesi,
 - c) Abonenin talebi doğrultusunda "Aradığınız kişi işitme engellidir" bilgisinin ücretsiz olarak sunulması,
 - ç) Ses hizmetinden bağımsız olarak sadece SMS paketi hizmeti sunulmasının sağlanması,
 - d) Ses hizmetinden bağımsız olarak sadece veri (data) paketi hizmeti sunulması,
 - e) "Sesli Konum Bilgisi" hizmetinin ücretsiz olarak sunulması ve
 - f) Engelli abonenin konum bilgisinin, engelli abonenin talebi doğrultusunda asgari bir (1) telefon numarası tarafından da ücretsiz olarak (farklı operatörler arasında yapılacak sorgulamalarda yansiyabilecek kısa mesaj veya arama ücretleri hariç) öğrenilebilmesi,
- sağlanır.

İdari yaptırımlar

MADDE 15 – (1) İşletmecilerin bu Usul ve Esaslar ile belirlenen yükümlülükleri yerine getirmemeleri halinde, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete 'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği hükümleri uygulanır.

Yürürlük

MADDE 16 – (1) Bu Usul ve Esasların;

- a) 4 üncü, 5 inci, 6 ncı, 8 inci, 9 uncu, 10 uncu, 11 inci ve 12 nci maddeleri 01.01.2019 tarihi,
 - b) 7 inci maddesi 01.03.2019 tarihi,
 - c) Diğer maddeleri tebliğ tarihi,
- itibariyle yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 17 – (1) Bu Usul ve Esasların hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.