

## BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE HABERLEŞME KURULU

### KARARI

**Karar Tarihi** : 09.06.2015

**Karar No** : 2015 – DK/ BTHK –20.59

**Kararın Konusu:** Tüm Kamusal Haberleşme Sağlayıcılarının Çağrı Merkezlerine İlişkin Hizmet Kalitesi Kriterlerinde Önceliklendirme

**Karar** :

09 Mayıs 2014 tarihli ve R.G-111 Sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Yetkilendirme, Numaralandırma ve Spektrum Tüzüğü'ne ekli 1. Cetvel aşağıdaki başlıklardan oluşmaktadır.

1. SABİT TELEFON HİZMETLERİNE İLİŞKİN HİZMET KALİTESİ KRİTERLERİ
2. MOBİL TELEFON HİZMETLERİNE İLİŞKİN HİZMET KALİTESİ KRİTERLERİ
3. İNTERNET HİZMETLERİNE İLİŞKİN HİZMET KALİTESİ KRİTERLERİ
4. TÜM KAMUSAL HABERLEŞME SAĞLAYICILARININ ÇAĞRI MERKEZLERİNE İLİŞKİN HİZMET KALİTESİ KRİTERLERİ
5. TÜM KAMUSAL HABERLEŞME SAĞLAYICILARININ UYMALARI GEREKEN HİZMET KRİTERLERİ

Tüketicinin kaliteli hizmet almasının sağlanmasına yönelik olarak bu cetvel ile öngörülen tüm raporlama ve ölçümlere ilişkin düzenlemelerin yapılması amacı ile; ilgili düzenlemede önceliklendirme yapılarak TÜM KAMUSAL HABERLEŞME SAĞLAYICILARININ ÇAĞRI MERKEZLERİNE İLİŞKİN HİZMET KALİTESİ KRİTERLERİ'nden başlayacak şekilde düzenlemelerin hayata geçirilmesine;

Oybirliği ile karar verilmiştir.