

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 yönetime 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: **(Değişik: 5/6/2026-2026/DK-THD/138-1-a)<sup>1</sup> 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,**
  - 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 başvuruları ve engelli/gazi/shhit 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.

<sup>1</sup> Yürürlük Tarihi 01.10.2026

Fiziksel, zihinsel, ruhsal ve duyuusal yetilerinde çeşitli düzeyde kayıplarından dolayı topluma diğer bireyler ile birlikte eşit koşullarda tam ve etkin katılımını kısıtlayan tutum ve çevre koşullarından etkilenen bireyi;

(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) (Değişik: 5/6/2026-2026/DK-THD/138-1-b)<sup>2</sup>** İşletmeci, Web Siteleri ve Mobil Uygulamalarının tasarımında Erişilebilirlik Kontrol Listesi - A Seviyesi ile Web İçeriği Erişilebilirlik Kılavuzu (WCAG-2.2) uygunluğunu 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) (Değişik:19/12/2024-2024/DK-THD/492)<sup>3</sup>** İşletmeci, yılın her çeyrek döneminde “Sosyal açıdan desteklenmesi gereken engellilere, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile gazilere yönelik sunulan tüm hizmetlere <URL adresi> internet bağlantısından ulaşabilirsiniz” şeklindeki bilgilendirme mesajını işletmeci 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.

(3) **(Ek:19/12/2024-2024/DK-THD/492)<sup>4</sup>** İşletmeci, yeni kurulan abonelik sözleşmelerinde hizmet sunumunun başlamasını takip eden yirmi dört saat içerisinde birinci fıkrada yer alan kısa mesajı ilgili aboneye gönderir.

## Raporlama

**MADDE 13 – (1)** İşletmeci Ocak, Nisan, Temmuz ve Ekim ayının sonuna kadar üç ayda bir önceki üç ayı kapsayan dönemler için **(Değişik: 5/6/2026-2026/DK-THD/138-1-c)<sup>5</sup> Ek'te yer alan tabloya uygun verileri** 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,

<sup>2</sup> Yürürlük Tarihi 21.06.2026

İşletmeci, ~~internet sayfalarının~~ Web Siteleri ve Mobil Uygulamalarının tasarımında ~~“World Wide Web Consortium” tarafından oluşturulan Erişilebilirlik Kontrol Listesi - A Seviyesi ile “Web İçeriği Erişilebilirlik Kılavuzu 2.20” kriterlerinin AA (WCAG 2.0-AA) seviyesine~~ uygunluğu esas alır.

<sup>3</sup> Yürürlük Tarihi 01.01.2025

İşletmeci, ~~yılda iki kez~~ yılın her çeyrek döneminde “Sosyal açıdan desteklenmesi gereken ~~e~~Engellilere, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile gazilere 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.

<sup>4</sup> Yürürlük Tarihi 01.04.2025

<sup>5</sup> Yürürlük Tarihi 01.10.2026

~~bu Usul ve Esaslar da yer alan avantajlardan yararlanan tekil kişi sayılarını~~

- 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 yansıyabilecek 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, itibarıyla yürürlüğe girer.

#### Yürütme

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

| Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar |            |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                          | Tarihi     | Sayısı          | Web adresi                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                          | 21.06.2018 | 2018/DK-THD/190 | <a href="https://www.btk.gov.tr/s3/web-btk-site/7708c26c-5161-4919-8b3d-daa31d4ac8fb/2026/03/cb216e85-7728-45f9-a6bc-79d1e7a2588d.pdf">https://www.btk.gov.tr/s3/web-btk-site/7708c26c-5161-4919-8b3d-daa31d4ac8fb/2026/03/cb216e85-7728-45f9-a6bc-79d1e7a2588d.pdf</a> |
| Değişiklik Yapan Kararlar                                                                |            |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                                          | Tarihi     | Sayısı          | Web adresi                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1                                                                                        | 19.12.2024 | 2024/DK-THD/492 | <a href="https://www.btk.gov.tr/s3/web-btk-site/7708c26c-5161-4919-8b3d-daa31d4ac8fb/2026/03/1042172c-dd1d-4eed-890d-4cea8b7c3e39.pdf">https://www.btk.gov.tr/s3/web-btk-site/7708c26c-5161-4919-8b3d-daa31d4ac8fb/2026/03/1042172c-dd1d-4eed-890d-4cea8b7c3e39.pdf</a> |
| 2                                                                                        | 05.06.2026 | 2026/DK-THD/138 | <a href="https://www.btk.gov.tr/s3/web-btk-site/7708c26c-5161-4919-8b3d-daa31d4ac8fb/2026/06/e67d468d-9f47-4fe1-be67-65a53a942923.pdf">https://www.btk.gov.tr/s3/web-btk-site/7708c26c-5161-4919-8b3d-daa31d4ac8fb/2026/06/e67d468d-9f47-4fe1-be67-65a53a942923.pdf</a> |

**Ek- (Değişik: 5/6/2026-2026/DK-THD/138-1-ç)**

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

| Yükümlü İşletmeci Ünvanı<br>(Ünvan bilgisi bu alana yazılacaktır.) |                                                                                                                                                                                                                      |                                         |                                                                                                                                                                                  |    |                          |  |  |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------------------------|--|--|
|                                                                    | Sunulan Hizmetler                                                                                                                                                                                                    | 20yy Yılı<br>ç. Çeyrek                  | Varsa Açıklamalar                                                                                                                                                                |    |                          |  |  |
| 1                                                                  | Asgari %25 indirim/ek fayda sağlanması (Md. 4)                                                                                                                                                                       | Faydalanan<br>Abone Sayısı              | Tekil                                                                                                                                                                            |    |                          |  |  |
| 2                                                                  | Tarifelerde ve hizmetin sunum koşullarında meydana gelen değişikliklerin sesli mesaj olarak gönderilmesi (Md. 14/1-a)                                                                                                | Faydalanan<br>Abone Sayısı              | Tekil                                                                                                                                                                            |    |                          |  |  |
| 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<br>Abone Sayısı              | Tekil                                                                                                                                                                            |    |                          |  |  |
| 4                                                                  | “Aradığınız kişi işitme engellidir” bilgisinin ücretsiz olarak sunulması (Md. 14/1-c)                                                                                                                                | Faydalanan<br>Abone Sayısı              | Tekil                                                                                                                                                                            |    |                          |  |  |
| 5                                                                  | Ses hizmetinden bağımsız olarak sadece SMS paketi sunulması (Md. 14/1-ç)                                                                                                                                             | Faydalanan<br>Abone Sayısı              | Tekil                                                                                                                                                                            |    |                          |  |  |
| 6                                                                  | Ses hizmetinden bağımsız olarak sadece veri (data) paketi sunulması (Md. 14/1-d)                                                                                                                                     | Faydalanan<br>Abone Sayısı              | Tekil                                                                                                                                                                            |    |                          |  |  |
| 7                                                                  | Engelli aboneler için “Sesli Konum Bilgisi” hizmetinin ücretsiz olarak sunulması (Md. 14/1-e)                                                                                                                        | Faydalanan<br>Abone Sayısı              | Tekil                                                                                                                                                                            |    |                          |  |  |
| 8                                                                  | Engelli abonenin konum bilgisinin, kendi talebi doğrultusunda asgari bir (1) telefon numarası tarafından da ücretsiz olarak öğrenilebilmesinin sağlanması (Md. 14/1-f)                                               | Faydalanan<br>Abone Sayısı              | Tekil                                                                                                                                                                            |    |                          |  |  |
| 9                                                                  | <a href="#">Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin</a> 7nci maddesinin on birinci fıkrası kapsamında abonelik sözleşmelerinin Braille alfabesi veya sesli olarak sunumu (THY-7/11) | Faydalanan<br>Abone Sayısı              | Tekil                                                                                                                                                                            |    |                          |  |  |
| 10                                                                 | <a href="#">Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin</a> 7nci maddesinin on birinci fıkrası kapsamında faturaların Braille alfabesi veya sesli olarak sunumu (THY-7/11)              | Faydalanan<br>Abone Sayısı              | Tekil                                                                                                                                                                            |    |                          |  |  |
| 11                                                                 | Görüntülü çağrı merkezi (Md.7)                                                                                                                                                                                       | Faydalanan<br>Abone Sayısı              | Tekil                                                                                                                                                                            |    |                          |  |  |
| 12                                                                 | Yazılı çağrı merkezi (Md.8)                                                                                                                                                                                          | Faydalanan<br>Abone Sayısı              | Tekil                                                                                                                                                                            |    |                          |  |  |
| 13                                                                 | Erişilebilir bayi haritası hizmeti (Md.5)                                                                                                                                                                            | Ülke genelinde erişilebilir bayi sayısı | Erişilebilir bayi haritası hizmeti olarak verilen hizmetlerde URL bağlantısı:<br><table><tr><td>İl</td><td>Erişilebilir bayi sayısı</td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table> | İl | Erişilebilir bayi sayısı |  |  |
| İl                                                                 | Erişilebilir bayi sayısı                                                                                                                                                                                             |                                         |                                                                                                                                                                                  |    |                          |  |  |
|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                      |                                         |                                                                                                                                                                                  |    |                          |  |  |

|    |                                                                             |                         |       |     |  |  |                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------|-----|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                             |                         |       | ... |  |  | Bayilerin hangi erişilebilirlik özelliklerine haiz olduklarına dair açıklamalar:                                                                                                                                                             |
| 14 | Sesli çağrı merkezinde öncelik tanınması (Md.6)                             | Faydalanan Abone Sayısı | Tekil |     |  |  |                                                                                                                                                                                                                                              |
| 15 | Tüm abonelere her çeyrekte kısa mesaj ile bilgilendirme yapılması (Md.12/1) | Faydalanan Abone Sayısı | Tekil |     |  |  | Gönderilen toplam SMS sayısı: Bilgilendirme SMS'inin gönderildiği tarih(ler):                                                                                                                                                                |
| 16 | Çevrimiçi işlem merkezi (Md.9)                                              | Faydalanan Abone Sayısı | Tekil |     |  |  | 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 Abone Sayısı | Tekil |     |  |  | 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)                                           | Faydalanan Abone Sayısı | Tekil |     |  |  | Akıllı cihaz uygulamaları varsa adedi: Amacı: Üzerinden sunulan hizmet özellikleri:                                                                                                                                                          |