

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 03.02.2022
Karar Sayısı : 2022/DK-THD/32
Gündem Konusu :12.05.2020 tarihli ve 2020/DK-THD/139 sayılı Kurul Kararı ile Onaylanan “e-Devlet Kapısı Üzerinden Abonelik Sözleşmesi Fesih Başvurusu Yapılmasına İlişkin Usul ve Esaslar”da Değişiklik Yapılması

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

05.11.2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 1'inci, 4'üncü, 6'ncı, 12'nci, 48'inci, 49'uncu ve 50'nci maddeleri ile 28.10.2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 6'ncı, 12'nci ve 23'üncü maddeleri, 18.01.2022 tarihli ve 31723 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik'in 12'nci ve 15'inci maddeleri, 12.05.2020 tarihli ve 2020/DK-THD/139 sayılı Kurul Kararı ve diğer ilgili mevzuat kapsamında;

01.04.2022 tarihinde yürürlüğe girmek üzere; 12.05.2020 tarihli ve 2020/DK-THD/139 sayılı Kurul Kararı ile onaylanan *e-Devlet Kapısı Üzerinden Abonelik Sözleşmesi Fesih Başvurusu Yapılmasına İlişkin Usul ve Esaslar*'ın;

1. “Tanımlar” başlıklı 4'üncü maddesinin birinci fıkrasının (f) bendinin aşağıdaki şekilde değiştirilmesi,

“f) Kimlik numarası: 25/4/2006 tarihli ve 5490 sayılı Nüfus Hizmetleri Kanunun “Kimlik Numarası” başlıklı 46 ncı maddesinin birinci fıkrasında tanımlanan Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarasını veya 4/4/2013 tarihli ve 6458 sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanununda tanımlanan yabancı kimlik numarasını,”

2. “Fesih başvurusu” başlıklı 5'inci maddesinin aşağıdaki şekilde değiştirilmesi,

“(1) Aboneler, e-Devlet Kapısına güvenli elektronik imza, Kimlik Kartı veya internet bankacılığı/mobil bankacılık yöntemlerinden birisi ile giriş yapmış olmak şartı ile abonelik sözleşmesi fesih başvurularını işletmecilere iletebilirler.

(2) Aboneler tarafından öncelikle fesih başvurusu yapılacak abone/hizmet numarasının seçimi yapılır.

(3) Aboneler, e-Devlet Kapısı üzerinden abone/hizmet numarasına ilişkin fesih başvuru talebini ilgili alanı onaylayarak işletmecilere iletir.

(4) Aboneler, yerleşim yerinin değişmesi ve yeni yerleşim yerinde altyapı eksikliği nedeniyle taahhüt konusu hizmeti aynı nitelikte alamaması durumunda cayma bedeli ödemeksizin fesih başvurusu yapabilmesini teminen güncel adres bilgilerinin başvuru esnasında e-Devlet Kapısı üzerinden işletmecilere iletilmesini sağlar.

(5) Abonelere, fesih başvuruları sırasında varsa taahhütlü abonelikleri için cayma bedeli çıkabileceği konusunda e-Devlet kapısı üzerinden bilgi iletir.”

3. “İşletmecilerin yükümlülükleri” başlıklı 6'ncı maddesinin üçüncü, sekizinci, on dördüncü ve on beşinci fıkrasının aşağıdaki şekilde değiştirilmesi;

“(3) İşletmeciler, abonenin internet servis sağlayıcısı değişikliği başvurusunun olması ve bu talebin kendilerine iletilmiş olması halinde e-Devlet Kapısı üzerinden yapılan fesih başvurusunu reddeder.”,

“(8) İşletmeciler, e-Devlet Kapısı üzerinden taraflarına iletilen Kimlik Numarası ile abonelik sözleşmesindeki Kimlik Numarasının aynı olması halinde abonelerin evlenme, boşanma ve mahkeme kararı veya idari mercilerin kararı/işlemi ile ad ve/veya soyadlarının değiştirilmiş olmasını gerekçe göstererek fesih başvuru taleplerini reddedemez.”,

“(14) İşletmeciler, taraflarına iletilen fesih başvurularına ilişkin talebin alındığı, değerlendirildiği, talebin tamamlandığı veya reddedildiğine ilişkin güncel bilgileri ve varsa mülkiyeti işletmeciye ait cihaz/donanım/modem/kart ve benzeri ekipmanların iade edilmesi gerektiği bilgisini e-Devlet Kapısı üzerinden abonelere iletmekle yükümlüdür.”,

“(15) İşletmeciler, e-Devlet Kapısı üzerinden taraflarına iletilen fesih işlemlerine ilişkin bilgileri muhafaza etmekle yükümlüdür.”

4. “e-Devlet Kapısı üzerinden işletmeciye iletilen bilgi ve belgeler” başlıklı 7'nci maddesinin birinci ve ikinci fıkrasının aşağıdaki şekilde değiştirilmesi;

“(1) Bu Usul ve Esaslar kapsamındaki fesih başvurularında aşağıdaki bilgiler e-Devlet Kapısı üzerinden işletmeciye iletilir:

- a) Abone adı ve soyadı,*
- b) Abonenin Kimlik Numarası bilgisi,*
- c) Fesih başvurusu yapılan abone/hizmet numarası,*
- ç) Abonenin e-Devlet Kapısına giriş yöntemine dair bilgi,*
- d) Abonenin irtibat numarası,*
- e) Abonenin fesih başvuru gerekçesi.*

(2) Bu Usul ve Esaslar kapsamındaki fesih başvurularında abonenin yeni yerleşim yerinde altyapı eksikliği nedeni ile fesih başvurusu yapması halinde yeni yerleşim yeri bilgileri işletmeciye iletilir.”

5. Ek'inde yer alan “EK-1”in düzenlemeden çıkarılması,

hususlarına karar verilmiştir.
