



BTK
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ
VE İLETİŞİM KURUMU

TÜKETİCİ HAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI

2013 YILI TÜKETİCİ HAKLARI RAPORU



ANKARA



BTK
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE
İLETİŞİM KURUMU

TÜKETİCİ HAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI

2013 YILI TÜKETİCİ HAKLARI RAPORU



İçindekiler

GİRİŞ.....	3
1. TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI	4
1.1. IMEI Kayıt İşlemleri.....	4
1.2. İnternet Veri Kullanım Hesaplama Programı.....	5
1.3. Taahhütnamelerde Yer Alan Cayma Bedelleri.....	6
1.4. Elektronik Ortamda İletilen Ayrıntılı Faturaların Ücretsiz Gönderilmesi.....	6
1.5. Mobil Cihazlardaki SİM Kilitlerinin Kaldırılması	6
1.6. Tüketici Hakları Yönetmeliği'nde Değişiklik	7
1.6.1. Kıst Ücret	8
1.6.2. İptal (Fesih) Talebinin Tüketicilere Bildirimi	8
1.6.3. İptal (Fesih) İşlemlerinin Faks Yoluyla Yapılabilmesi.....	8
1.6.4. İptal (Fesih) İşleminde Sonra Son Fatura Gönderimi.....	9
1.6.5. Görme Engelli Aboneler	9
1.7. Yeni Hat Açılışında Abonelik Bilgilerinin SMS İle İletilmesi	9
1.8. Abonelik Sözleşmeleri İle Taahhütnamelere İnternet Üzerinden Erişilmesi .10	
1.9. Abonelik Güncelleştirilmesi İmkânı.....	10
1.10. Tüketici Şikâyetlerinin Çözümüne İlişkin Usul ve Esaslar.....	11
1.11. Rehberlik Hizmetleri.....	12
1.12. Vefat Eden Abonenin Hattına İlişkin İptal İşlemi.....	12
2. TARİFE VE KAMPANYALAR.....	13
2.1. SMS Arabağlantı Ücretlerinde İndirim.....	13
2.2. Engelli, Şehit ve Gazi Yakınlarına Yönelik İndirimli İnternet	13
2.3. DSL Tarife Paketlerinde Güncelleme	14
2.4. Sabit Telefon Hizmetinin İptali Halinde İnternet İptal İşlemi	15
2.5. Mobil Ses Arabağlantı Ücretlerinde İndirim.....	16
3. HİZMET KALİTESİ.....	17
3.1. Baz İstasyonları Ölçüm Bilgilerine E-Devlet Üzerinden Erişilmesi	17
3.2. Marmaray Hattında Mobil Kapsama Sağlanması.....	17
3.3. Acil Yardım Çağrı Hizmetine İlişkin Arıza Giderme Süresi	18
SONUÇ.....	19

ÖNSÖZ

Son yıllarda daha sık ve yaygın kullanılan iletişim araçları nedeniyle, tüketicinin korunmasına yönelik düzenleme ihtiyacının en çok duyulduğu alanlardan birini elektronik haberleşme sektörü oluşturmaktadır. Bu ihtiyaç çerçevesinde elektronik haberleşme sektöründe hizmet alan tüketicilerin haklarının korunması ve satın aldıkları elektronik haberleşme hizmetlerine ilişkin bilgilendirmenin sağlanması amacıyla Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu çerçevesinde pek çok düzenleme ve uygulama yapılmaktadır.

Tüketici menfaatlerinin sağlanması kadar tüketicilerin zarara uğramalarının önlenmesi amacına da hizmet eden bu düzenlemeler temel olarak tüketicilere daha kaliteli hizmet sunulmasına imkân sağlamaktadır.

Düzenlemelere ilişkin tüketici bilincinin artırılması ise elektronik haberleşme sektörüne özgü hak ihlallerinin önüne geçilmesi açısından büyük önem arz etmektedir. Bu amaçla yapılan kapsamlı düzenlemelerin çeşitli ulusal ve uluslararası platformlarda takdir edilmesi ve beğeniyle karşılanması, gurur verici olduğu gibi söz konusu düzenlemelerin ne kadar isabetli olduğu konusunda da çok önemli bir göstergedir. Ayrıca Kurumumuz geçtiğimiz yıllarda söz konusu takdirin göstergesi olarak pek çok tüketici ödülüne de layık görülmüş bulunmaktadır.

Kurumumuz tüketici haklarının korunması ve memnuniyeti konusunda yasa ile sahip kılındığı elektronik haberleşme sektöründe tüketici haklarının düzenlenmesi ve denetlenmesi görev ve yetkileri çerçevesinde, tüketici haklarının en üst düzeyde kullanılabilmesi ve tüketicinin korunması için gerekli adımları atmaya devam edecektir. Bu kapsamda 2013 yılında tüketici haklarıyla ilgili Kurumumuzun çalışmalarını içeren “Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Değerlendirme Raporu”nun elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin yanı sıra diğer tüm sektörler açısından da faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

Elektronik haberleşme sektöründe tüketici haklarının korunması amacıyla yapılan düzenlemelere özverili çalışmaları ile katkıda bulunan tüm personelimize teşekkürlerimi sunar, başarılarının devamını dilerim.

Dr. Tayfun ACARER
Kurul Başkanı





GİRİŞ

Elektronik haberleşme sektörüne ilişkin olarak daha önce mevzuatta dağınık bulunan hükümler derlenerek tek bir kanunda toplanmış ve 10/11/2008 tarihli ve 27050 (Mükerrer) sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu (EHK) ile Avrupa Birliği (AB) direktifleri de göz önünde bulundurularak EHK ile sektörde yer alan bütün aktörlerin hakları, yetki ve yükümlülükleri açıkça düzenlenmiş, yürürlükte bulunan kanunların bazılarının hükümleri değiştirilmiş, bazı alanlara ilişkin ise yeni düzenlemeler getirilmiştir. Bu kanun kapsamında; eşit hizmet alabilme hakkı, tüketicinin ve son kullanıcının korunması, şeffaflığın sağlanması ve bilgilendirme, abonelik sözleşmeleri, kişisel verilerin işlenmesi ve gizliliğin korunması ve hizmet kalitesi konularında Kurumumuza düzenleme ve denetleme yapma görevleri verilmiştir. Bu kapsamda, Kurumumuz tarafından hayata geçirilen ikincil düzenlemelerin bir kısmı doğrudan tüketici haklarının korunmasına yönelik olarak tüketicileri muhatap almakta iken, bir kısmı da işletmecilere teknik ve ekonomik yükümlülükler getirerek dolaylı olarak tüketicilerin korunmasının sağlanmasını esas almaktadır.

Malumları olduğu üzere 2009 yılından başlamak üzere tüketici hakları ile ilgili olarak alınan Kurul Kararları ve düzenlemelere yine Kurumumuz tarafından yayımlanan Tüketici Hakları Değerlendirme Raporlarında yer vermeye başlanmış bulunmaktadır. Bu raporda ise 2013 yılında Kurumumuz tarafından tüketici haklarının korunması, tarife ve kampanyalara yönelik yapılmış olan önemli düzenlemelere yer verilmekte olup, aynı zamanda Kurumumuzca tüketici haklarının korunmasına ilişkin yapılan hizmet kalitesi çalışmaları hakkında bilgi verilmektedir.

*Tüketicilerin
bilinçlendirilmesini
teminen hazırlanan
Tüketici Raporunda, 2013
yılında Kurumumuz
tarafından tüketici
haklarının korunmasına
yönelik yapılmış olan
önemli düzenlemelere yer
verilmektedir.*

1. BÖLÜM

TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI



03/01/2013 tarihli ve 2013/DK-THD/2 sayılı Kurul Kararı ile IMEI kayıt işlemlerinde yaşanan sorunların çözülebilmesi, tüketici mağduriyetlerinin asgariye indirilebilmesi amacıyla kayıt işlemlerinde mobil telefon işletmecileri tarafından gerekli kontrollerin yapılması ve tedbirlerin alınması kararlaştırılmıştır.

1. TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI

1.1. IMEI Kayıt İşlemleri

03/01/2013 tarihli ve 2013/DK-THD/2 sayılı Kurul Kararı ile, Elektronik Kimlik Bilgisine Haiz Cihazların (IMEI) kayıt işlemlerinde yaşanan sorunların çözülebilmesi, tüketici mağduriyetlerinin asgariye indirilebilmesi amacıyla kayıt işlemlerinde mobil telefon işletmecileri tarafından gerekli kontrollerin yapılması ve tedbirlerin alınması kararlaştırılmıştır. Mobil telefon işletmecileri tarafından gerekli kontrollerin yapılması amacıyla;

- > Kuruma gönderilen evrak üzerinde Abone Kayıt Merkezi kaşesinin ve “aslı gibidir” kaşesinin olup olmadığı ile ilgili kayıt merkezinin açık adres ve iletişim bilgilerinin bulunup bulunmadığının kontrol edilmesi,
- > Sisteme girilen bilgiler ile abone kayıt merkezleri tarafından gönderilen belgelerin tutarlılığının olup olmadığının kontrol edilmesi, eksik ve yanlış başvuru kayıtlarının iptal edilmesi,
- > Kayıt işlemleri sırasında alınan evrakların en geç kayıt tarihini takip eden ay sonuna kadar Kuruma gönderilmesi,
- > Sisteme bilgileri girdiği halde, belgeleri göndermeyen, kasıtlı bir şekilde eksik ve yanlış bilgi gönderen Abone Kayıt Merkezlerine yönelik gerekli tedbirlerin alınması ve alınan tedbirlerin 3 aylık raporlar halinde Kurum’a sunulması,
- > Mevzuata ve hukuka aykırı işlemlerin tesis edilmemesini temin etmek amacıyla, kayıt işlemlerinde kullanılan internet işlem ağının güvenliğini sağlayacak biçimde İşletmeciler tarafından gerekli tedbirlerin alınması

hususlarına karar verilmekle birlikte, başta cep telefonu olmak üzere yurt dışından yolcu beraberinde getirilen elektronik kimlik bilgisine haiz cihazlara ilişkin “2 yıllık süre sınırlaması kontrolü” İnternet ortamında e-

1.BÖLÜM

TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI



Veri Kullanım Hesaplama programı ile, tüketiciler aylık ya da günlük görüntüledikleri sayfa sayısını, gönderdikleri e-posta adedini, izledikleri toplam video ve dinledikleri müzik süresini, yüklediği sosyal medya içerikleri, oyun oynadıkları zamanı ve diğer kullanımlarını girerek, ne kadar veri kullandıklarını hesaplayabilecektir.

Devlet Kapısı üzerinden yapılabilmektedir. Söz konusu hizmet ile aboneler, e-Devlet Kapısı sistemi üzerinden TC kimlik numarası girip kayıt yaptırmaya haklarının olup olmadığını ve hangi tarihte yeni kayıt hakkı kazanacaklarını öğrenebilmektedir.

Abonenin son iki yıl içerisinde onaylanmış ya da onay bekleyen başvurusunun olması durumunda, kendisine kayıt hakkının olmadığı bilgisi verilmekte, 2 takvim yılı içerisinde böyle bir kayıt başvurusu yoksa bilgisayar ekranında, “Kayıt yaptırabilirsiniz” yazısını görebilmekte ve beraberinde getirdiği elektronik kimlik bilgisini haiz cihazın kaydını yine internet üzerinden yaptırabilmektedir.

1.2. İnternet Veri Kullanım Hesaplama Programı

Gerek sabit şebeke üzerinden, gerekse mobil telefonlar üzerinden internet kullanımı hızlı bir şekilde artmaya devam etmektedir. Birçok tüketici farklı cihazlar ve farklı amaçlarla internetten faydalanırken, kotasına dikkat etmeyen tüketiciler, ay sonunda sürpriz faturalarla karşılaşabilmektedir.

Veri Kullanım Hesaplama programı ile, tüketicilerin aylık ya da günlük görüntüledikleri sayfa sayısını, gönderdikleri e-posta adedini, izledikleri toplam video ve dinledikleri müzik süresini, yüklediği sosyal medya içerikleri, oyun oynadıkları zamanı ve diğer kullanımlarını girerek, ne kadar veri kullandıklarını hesaplayabilmesi ve kendi alışkanlıklarına ilişkin veri kullanım miktarını göre kota seçebilmesi ya da kotalarını aşmış olduklarını tahmin edebilmeleri amaçlanmaktadır.

Söz konusu hizmet sadece bilgi amaçlı olarak tüketiciye sunulmakta olup, hizmete <http://veri-hesaplayici.btk.gov.tr/kullanim/giga.byte> adresinden ulaşılabilmektedir.

1. BÖLÜM

TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI



İşletmeciler taahhüt süresi boyunca belirlenen tarifeler, hizmet şartları gibi hususlarda “açık ve somut bir şekilde abone lehine olmayan” değişiklik yapamayacaklardır.

Talep edilmesi halinde ayrıntılı e-faturalar ücretsiz olarak sunulacaktır.

1.3. Taahhütnamelerde Yer Alan Cayma Bedelleri

03/01/2013 tarihli ve 2013/DK-THD/14 sayılı Kurul Kararı ile, 1 Temmuz 2013 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere aboneler, taahhütlerinin sonlandığı ay itibarı ile;

- > “**almış oldukları indirimlerin toplam bedelleri**” ya da “**kalan ayların toplam bedelleri**” seçeneklerinden hangisi abone açısından daha avantajlı ise yalnızca bu tutardan sorumlu tutulabilecektir.
- > İşletmeciler taahhüt süresi boyunca belirlenen tarifeler, hizmet şartları vb. tüm hususlarda “açık ve somut bir şekilde abone lehine olmayan” hiçbir değişiklik yapamayacaktır.
- > İşletmeciler taahhüdün ne kadarının tamamlandığına (tüketicinin taahhüdünün hangi ayında olduğuna) ve taahhüdün ne zaman biteceğine ilişkin bilgilendirmeyi faturalarda belirteceklerdir.

1.4. Elektronik Ortamda İletilen Ayrıntılı Faturaların Ücretsiz Gönderilmesi

12/04/2013 tarihli ve 2013/DK-THD/193 sayılı Kurul Kararı ile, ayrıntılı e-faturanın aboneler tarafından talep edilmesi halinde söz konusu hizmetin ücretsiz olarak sunulması sağlanmıştır.

Tüketici tarafından belirtilen iletişim adresine gönderilen ayrıntılı e-faturanın ücretsiz olması ile tüketici mağduriyetlerinin azalması, basılı ayrıntılı faturadan e-faturaya geçişi hızlandırması ve kâğıt tasarrufuna katkı sağlaması amaçlanmıştır.

1.5. Mobil Cihazlardaki SIM Kilitlerinin Kaldırılması

İşletmeciler tarafından abonelere sunulan mobil cihazlara, işletmeciler veya tedarikçi firmalar tarafından bu cihazların sadece temin eden işletmecinin SIM kartları ile çalışmasına izin veren, rakip işletmecilerin SIM kartları takıldığında ise bu cihazlardan hizmet alınamamasına yol açan şifre veya kilitler konulduğu görülmüş olup, tüketici

1.BÖLÜM

TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI



Mobil cihazlarda SIM kilitlerinin bulunması yasaklanmış olup, mevcut kilitlerin kaldırılmasına yönelik olarak işletmecilerin gerekli kolaylığı göstermesi sağlanmıştır.

memnuniyetinin artırılması kapsamında 07/06/2013 tarihli ve 2013/DK-THD/321 sayılı Kurul Kararı ile, 7 Eylül 2013 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere;

- > İşletmeciler tarafından verilen ve mobil şebekeler üzerinden sunulan telekomünikasyon hizmetlerinde kullanılan cihazlara kilit mahiyetinde yazılım veya donanım konulmaması,
- > Mevcut kilitli cihazlara uzaktan erişimin mümkün olması halinde bu cihazlara uzaktan erişim sağlanarak üzerlerinde bulunan cihaz kilidi mahiyetindeki yazılımların üç ay içinde kaldırılması,
- > Mevcut durumda kilit içeren cihazlara ilişkin olarak uzaktan erişim imkânının mümkün olmaması halinde, mobil işletmecilerin internet siteleri üzerinden söz konusu cihazların kilit kodlarının kaldırılabilme imkânının sağlanması ile kilitlerin açılmasına yönelik her türlü kolaylığın işletmeciler tarafından abonelere gösterilmesi,

hususlarına karar verilmiştir.

Böylelikle rekabetçi bir piyasa yapısının oluşturulması ile tüketici refahının artırılması hedefi doğrultusunda SIM kilit uygulamasının kaldırılması ile tüketicilerin işletmeciler arasında daha rahat bir şekilde tercih yapabilmesi sağlanmıştır.

Söz konusu düzenleme, ülkemizde faaliyette bulunan işletmeciler tarafından abonelere verilen cihazları kapsamakta olup, ülkemiz dışındaki ülkelerde hizmet sunan işletmecilerin vermiş olduğu ve ülkemize bireysel yolla getirilen cihazlar söz konusu düzenlemenin kapsamı dışındadır.

1.6. Tüketici Hakları Yönetmeliği'nde Değişiklik

20 Haziran 2013 tarihli ve 28683 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren "Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik" ile 5809 sayılı

1.BÖLÜM

TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI



*Tüketici Hakları
Yönetmeliği'nde yapılan
değişiklikler ile kıst ücret
çalışmaları başlamış, fesih
işlemlerinde tüketicinin
bilgilendirilmesi ve faks
yoluyla fesih gibi yenilikler
getirilmiştir.*

Elektronik Haberleşme Kanunu'na dayanılarak çıkarılan ve 28/07/2010 tarih ve 27655 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin (THY) bazı hükümleri değiştirilmiş olup, tüketici hak ve menfaatlerini korumaya yönelik söz konusu yeni hükümlere aşağıda yer verilmektedir:

1.6.1. Kıst Ücret¹

Abonelerin yararlanamadıkları hizmetlerin bedelinin abonelerden talep edilmesinin engellemesini teminen, Kurum tarafından hizmet sunumlarında kıst ücret uygulamasına ilişkin usul ve esaslar belirleneceği açık bir şekilde hükme bağlanmıştır. Bu kapsamda Kurum tarafından yapılacak çalışma akabinde elektronik haberleşme sektöründe kıst uygulaması zorunluluk olarak işletmeciler tarafından yapılacaktır.

1.6.2. İptal (Fesih) Talebinin Tüketicilere Bildirimi

İşletmeci fesih bildirimlerinde, abone tarafından iletilen fesih talebinin alındığı bilgisini aboneye en geç 24 saat içinde iletir/verir hükmü getirilmiş olup, böylelikle fesih talebinin işletmeci tarafından alınıp alınmadığına ilişkin olarak ileride çıkabilecek tereddütlerin önüne geçilmesi hedeflenmiştir.

1.6.3. İptal (Fesih) İşlemlerinin Faks Yoluyla Yapılabilmesi

Söz konusu Yönetmelik ile, fesih için geçerli yöntemler arasına “teyit edilmiş olmak kaydıyla işletmecinin faks numarasına imzalı fesih talebinin iletilmesi” yöntemi de ilave edilmiştir.

Kurumumuz tarafından fesih işlemleri sürecinde yaşanan sorunların çözümünde kolaylık sağlanması amacıyla işletmecilere “faks yoluyla yapılan başvuruların, başka bir işleme gerek kalmaksızın, fesih işlemlerinin

¹ **Kıst Ücret:** Hizmetten yararlanan gün sayısı, kullanılan dakika, veri gibi unsurlarla orantılı olarak hesaplanan tahakkuka esas ücret.

1. BÖLÜM

TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI



Yeni açılan faturalı ve ön ödemeli tüm bireysel mobil hatlarda, yeni açılan hattın kimin adına kayıtlı olduğu ve hangi tarife paketi ile kullanıma açıldığı bilgisinin abonelere ücretsiz olarak kısa mesaj ile bildirilmesi düzenlenmiştir.

gerçekleştirilmesi için yeterli addedilerek sürecin tamamlanması ve bu konuda herhangi bir mağduriyete mahal verilmemesi” bildirilmiştir.

Diğer yandan bu yöntemin etkin bir şekilde işletilebilmesi ve fesih konusunda herhangi bir tüketici mağduriyetinin yaşanmaması için konuya ilişkin bilgilendirmeye, işletmecilerin web sayfaları üzerinde tüketicilerin kolaylıkla erişebileceği şekilde ve fesih başvurularının iletileceği bir faks numarasıyla birlikte yer vermeleri sağlanmıştır.

1.6.4. İptal (Fesih) İşleminde Sonra Son Fatura Gönderimi

Abonelere geçmiş yıllara ait faturaların veya ileride karşılıklarına çıkabilecek faturaların önüne geçebilmek amacıyla İşletmecilerin, fesih gerçekleştiren abonelere en geç dört ay içerisinde son bir fatura gönderebileceği hüküm altına alınmıştır.

1.6.5. Görme Engelli Aboneler

Görme engelli olan abonelerin, abonelik sözleşmelerini ve faturalarını talep etmeleri halinde Braille alfabesi ya da sesli olarak dinleme şeklinde ücretsiz olarak öğrenebilmelerine imkân sağlanmıştır.

1.7. Yeni Hat Açılışında Abonelik Bilgilerinin SMS ile İletilmesi

24/06/2013 tarihli ve 2013/DK-THD/362 sayılı Kurul Kararı ile, 30 Eylül 2013 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere, yeni açılan faturalı ve ön ödemeli tüm bireysel mobil hatlarda, yeni açılan hattın kimin adına kayıtlı olduğu ve hangi tarife paketi ile kullanıma açıldığı bilgisinin abonelere ücretsiz olarak kısa mesaj ile bildirilmesi düzenlenerek, açık hatların² açılmasının engellenmesi ve olası yanlış tarife paketi seçimlerinin önüne geçilmesi sağlanmaya çalışılmıştır.

² **Açık Hat:** Kişilerin bilgileri veya rızaları olmaksızın kimlik bilgilerinin kötüye kullanılması sonucu adlarına açılan ve satışa sunulan hat.

1. BÖLÜM

TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI



Açık hatların azaltılmasına yardımcı olmak amacıyla; tüketicilere, kullandıkları hatları kendi üzerlerine kaydettirebilmesinin sağlanması için tanınan süre 21/10/2013 tarihli ve 2013/DK-THD/561 sayılı Kurul Kararı ile 1 Ekim 2014 tarihine kadar uzatılmıştır.

1.8. Abonelik Sözleşmeleri İle Taahhütnamelere İnternet Üzerinden Erişilmesi

03/09/2013 tarihli ve 2013/DK-THD/483 sayılı Kurul Kararı ile;

- > **01/07/2014** tarihinden sonra imzalanan abonelik sözleşmeleri ve bu sözleşmelere bağlı taahhütnamelerin suretlerine; söz konusu abonelik sözleşmeleri ve taahhütnamelerin imza olunmasından sonraki en geç üç ay içerisinde,
- > **01/07/2014** tarihinden önce imzalanmış olan abonelik sözleşmeleri ve bu sözleşmelere bağlı süresi devam eden taahhütnamelerin suretlerine ise 01/09/2014 tarihinden itibaren,

abonesi buldukları işletmecilerinin internet siteleri üzerinden erişebilme imkanı getirilmiştir. Söz konusu uygulama **01/04/2015** tarihinde yürürlüğe girecektir.

1.9. Abonelik Güncelleştirilmesi İmkânı

Aboneliğin Güncelleştirilmesine İlişkin Usul ve Esaslar (Usul ve Esaslar) 26/09/2012 tarihli ve 2012/DK-14/453 sayılı Kurul Kararı ile onaylanarak yürürlüğe girmiştir. Usul ve Esaslar ile mobil telefon hizmetlerini kendi adlarına abonelik sözleşmesi olmaksızın kullananların, kullandıkları hatları kendi üzerlerine kaydettirmek amacıyla abonelik işlemlerinin gerçekleştirilmesi için 1 Ekim 2013 tarihine kadar süre tanınmıştır.

Kurumumuza gelen talepler dikkate alınarak ve açık hatların azaltılmasına yardımcı olmak amacıyla; tüketicilere, kullandıkları hatları kendi üzerlerine kaydettirebilmesinin sağlanması için tanınan süre 21/10/2013 tarihli ve 2013/DK-THD/561 sayılı Kurul Kararı ile **1 Ekim 2014** tarihine kadar uzatılmıştır. Böylece 1 Ekim 2013 tarihi itibariyle herhangi bir sebeple kullandıkları hatları kendi üzerlerine kaydettirememiş olan kullanıcılar, 1 Ekim 2014 tarihine kadar hatlarını üzerlerine alabilme imkânına kavuşmuştur.

1. BÖLÜM

TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI



Tüketici Şikâyetlerinin Çözümüne İlişkin Usul ve Esaslar ile işletmeciler, internet sitelerinin ana sayfasında 'tüketici şikâyetleri' başlığı altında tüketicilerin, şikâyetleri kolayca ve ücretsiz olarak iletebileceği ve işletmeci tarafından verilen cevapları görebileceği bir bölüm oluşturacaklardır.

1.10. Tüketici Şikâyetlerinin Çözümüne İlişkin Usul ve Esaslar

Tüketici şikâyetlerinin şeffaf, hızlı, kolay ve etkin bir şekilde çözülebilmesi için işletmecilere tüketici şikâyetlerinin internet ortamında yapılabilmesi/iletebilmesi ve cevaplanabilmesi amacıyla 11/11/2013 tarihli ve 2013/DK-THD/605 sayılı Kurul Kararı ile yükümlülük getirilmiştir.

Altyapı ve uygulama çalışmalarının tamamlanması sonrasında **1/4/2014 ile 30/6/2014 tarihleri arasında işletmecilerin kuracakları sistemler test edilecektir.** Test çalışmalarının sona ermesinin ardından işletmeciler nezdinde kurulacak şikâyet sistemi fiili olarak hizmet vermeye başlayacaktır.

Buna göre işletmeciler internet sitelerinin ana sayfasında 'tüketici şikâyetleri' başlığı altında tüketicilerin, şikâyetleri kolayca ve ücretsiz olarak iletebileceği ve işletmeci tarafından verilen cevapları görebileceği bir bölüm oluşturacaklardır.

Bu çerçevede söz konusu Kurul Kararı ile belirlenen Usul ve Esasların amacı; tüketici şikâyetlerinin işletmecilere yapılabilmesi ve **işletmeciler tarafından 10 iş günü içinde tüketicinin şikâyetinin cevaplandırılmasının sağlanmasıdır.** Ayrıca, iki yüz binin üzerinde abonesi bulunan işletmeciler için geçerli olmak üzere, aynı konuda aynı tüketici tarafından yapılan ikinci şikâyetin, yapılacak entegrasyon ile Kurumumuz sistemlerine gelmesi ve bu bağlamda Kurumumuz tarafından tüketici şikâyetlerinin ve sektörde mevcut aksaklıkların gözlemlenebilmesi amaçlanmaktadır.

Yine Usul ve Esaslar ile işletmecilere, tüketici şikâyetlerinin çözümü ve önlenmesi amacıyla sundukları hizmetlere ilişkin gerekli tedbirleri alma, şikâyetler sonucu oluşan mağduriyetleri giderme ve benzer durumda olan ancak şikâyetçi olmayan abonelerin de mağduriyetlerinin giderilmesi hususunda gerekli önlemleri alma zorunluluğu getirilmiştir.

1.BÖLÜM

TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI



Vefat eden bir abonenin hattının iptal edilebilmesi için, abonenin ölümünün ispat edilebilmesini teminen "ölüm belgesi"nin ibraz edilmesi yeterli olacaktır.

1.11. Rehberlik Hizmetleri

30/10/2013 tarihli ve 2013/DK-YED/573 sayılı Kurul Kararı ile, kamu kurum ve kuruluşlarının görev ve faaliyet alanlarına ilişkin konularda, abonelerin başta TC kimlik numarası veya vergi numarası olmak üzere kişisel bilgilerinin kullanılarak erişilebildiği ve hukuki sonuçları itibariyle de kesinlik arz etmeyen, aboneleri bilgilendirmeye dayalı olan katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerinin (vergi borcu, SGK hizmet süresi, emeklilik yaşı ve süresi, emekli ikramiyesi tutarı vb.) kamu kurum ve kuruluşlarının yazılı izni dışında sunulamayacağı, söz konusu hizmetlerin, ilgili kamu kurum ve kuruluşunun yazılı izni dâhilinde sunulduğu durumlarda, işletmecinin sunduğu hizmetin kapsamı ve mahiyeti konusunda aboneleri bilgilendirmesi ve aldığı izni, internet sitesinde kolay erişilebilir şekilde ilan etmesi hüküm altına alınmıştır.

1.12. Vefat Eden Abonenin Hattına İlişkin İptal İşlemi

Kurumumuza intikal eden çeşitli şikâyet başvurularında, abonenin vefatı halinde, aboneliğin sona erdirilmesi taleplerinin ancak, "veraset ilamı", "defin belgesi" ve "tüm verasetçilere ait vekâlet belgeleri"nin ibrazı şartıyla yerine getirildiği ve bu hususun özellikle verasetçilerin çok sayıda olması halinde, büyük külfet yarattığı, ayrıca hizmet alınmayan bir hat için fatura ödemesinin devam etmesi nedeniyle sorunun çözümü ve bu konudaki tüketici mağduriyetlerinin giderilmesi talep edilmiştir.

Bu kapsamda, vefat eden bir abonenin hattının iptal edilebilmesi için, abonenin ölümünün ispat edilebilmesini teminen "ölüm belgesi"nin ibraz edilmesinin yeterli olacağı ve uygulamanın bu doğrultuda gerçekleştirilmesi hususları işletmecilere bildirilmiştir.

2. BÖLÜM

TARİFE VE KAMPANYALAR



Kısa Mesaj Hizmeti (SMS) arabağlantı ücretlerinde de 1 Temmuz 2013 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere %75 oranında bir indirimle gidilmiştir. Engelli, Gazi ve Şehit Yakınlarına Yönelik % 25 İndirimli DSL internet tarifelerinin kapsamı tüm DSL paketlerini ve fiber interneti de kapsayacak şekilde genişletilmiştir.

2. TARİFE VE KAMPANYALAR

2.1. SMS Arabağlantı Ücretlerinde İndirim

Kurumumuz tarafından son olarak 2009 yılı içinde belirlenen SMS arabağlantı ücreti³, tüketicilerin daha uygun fiyatlar ile hizmet alabilmelerinin sağlanması amacıyla 2013 yılı için 12/04/2013 tarihli ve 2013/DK-ETD/201 sayılı Kurul Kararı ile aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

İşletmeci	Eski Ücret	Yeni Ücret
Avea	1,87 Kr/adet	0,47 Kr/adet
Turkcell	1,70 Kr/adet	0,43 Kr/adet
Vodafone	1,73 Kr/adet	0,43 Kr/adet

Böylece Kısa Mesaj Hizmeti (SMS) arabağlantı ücretlerinde de 1 Temmuz 2013 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere %75 oranında bir indirimle gidilmiştir.

2.2. Engelli, Şehit ve Gazi Yakınlarına Yönelik İndirimli İnternet

03/04/2013 tarihli ve 2013/DK-ETD/163 sayılı Kurul Kararı ile, 1 Mayıs 2013 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere Engelli, Gazi ve Şehit Yakınlarına Yönelik % 25 İndirimli DSL internet tarifelerinin kapsamı tüm DSL paketlerini ve fiber interneti de kapsayacak şekilde genişletilmiştir.

³ **SMS Arabağlantı Ücreti:** SMS'in bir işletmeciden diğer işletmeciye gönderilmesi durumunda SMS'i gönderen işletmecinin diğer işletmeciye ödediği ücret.

2.BÖLÜM

TARİFE VE KAMPANYALAR



2.3. DSL Tarife Paketlerinde Güncelleme

13/05/2013 tarihli ve 2013/DK-ETD/270 sayılı Kurul Kararı ile, 1 Temmuz 2013 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere DSL Tarife Paketlerinde güncelleme yapılmıştır. Alınan Karar ile 12 Mbit/sn'ye kadar 6 GB kotalı, 12 Mbit/sn'ye kadar 12 GB kotalı, 12 Mbit/sn'ye kadar (50 GB AKN) Limitsiz, 16 Mbit/sn'ye kadar 6 GB kotalı ve 16 Mbit/sn'ye kadar 12 GB kotalı paketler, ilk defa onaylanmıştır.

Yine aynı Kurul Kararı ile, abone alımına açık tarifelerden 16 Mbit/sn'ye kadar Limitsiz ve üstü hızları içeren “-e kadar” Limitsiz tarife paketlerindeki Adil Kullanım Noktası⁴ (AKN) değerlerinde artış yapılmıştır.

Erişim Hızı (Mbit/Sn)	Önceki AKN Seviyesi	Yeni AKN Seviyesi
16 Mbit/Sn'ye kadar Limitsiz	50 GB	75 GB
24 Mbit/Sn'ye kadar Limitsiz	50 GB	75 GB
35 Mbit/Sn'ye kadar Limitsiz	75 GB	100 GB
50 Mbit/Sn'ye kadar Limitsiz	125 GB	200 GB
100 Mbit/Sn'ye kadar Limitsiz	125 GB	200 GB

Bu kapsamda onaylanan yeni DSL tarife paketleri ile tüketicilere farklı hız ve kota seviyeleri içeren ilave paket alternatiflerinden yararlanma imkânı sağlanmıştır. Ayrıca AKN değerlerinde yapılan artış ile tüketicilerin abonesi oldukları paketin hızından daha uzun süre yararlanabilme imkânı sağlanmıştır.

DSL tarifelerinde 1 Temmuz 2013 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere güncelleme yapılarak AKN seviyeleri arttırılmıştır.

⁴ **Adil Kullanım Noktası:** Abonenin paketinde belirlenmiş olan limitin aşılması halinde bağlantı hızının düşürülmesini sağlayan uygulama.

2. BÖLÜM

TARİFE VE KAMPANYALAR



11 Mayıs 2013 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere, abonelerin kendi istekleriyle veya borç nedeniyle ev/iş telefonu aboneliğinin iptal veya feshinde internet hizmeti hemen kesilmemekte, 60 günlük bir ara döneme (köprü statüsü) girilmekte ve bu dönemde tüketici, internet hizmeti almaya devam etmektedir.

2.4. Sabit Telefon Hizmetinin İptali Halinde İnternet İptal İşlemi

Tüketicilerin, ev/iş telefonuna yönelik aboneliklerini iptal etmeleri halinde internet hizmeti de iptal edilmekte ve hizmet sonlandırılmaktaydı. Ancak abonelerin sabit telefon hizmetini iptal ettirdikten sonra, kesinti olmaksızın internet hizmetini almaya devam edebilmelerini teminen, 24/04/2013 tarihli ve 2013/DK-ETD/222 sayılı Kurul Kararı ile, 11 Mayıs 2013 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere, abonelerin kendi istekleriyle veya borç nedeniyle ev/iş telefonu aboneliğinin iptal veya feshinde internet hizmeti hemen kesilmemekte, 60 günlük bir ara döneme (köprü statüsü) girilmekte ve bu dönemde tüketici, internet hizmeti almaya devam etmektedir.

İnternet hizmetinin sunulmaya devam ettiği 60 günlük bu süre içerisinde İnternet Servis Sağlayıcıları (İSS) tüketicilere Yalın DSL⁵ (telefonsuz internet) veya Toptan Hat Kiralama hizmetine (alternatif işletmecilerin sabit telefon hizmeti) yönelik tekliflerini sunacak olup, tüketiciler söz konusu hizmetlerden birini tercih edebileceklerdir. Bu çerçevede İnternet Servis Sağlayıcı, internet aboneliğinin sürdürülebilmesi amacıyla söz konusu süre zarfında, sabit telefon aboneliği iptal/fesih olmuş tüketiciyi arayarak, Yalın DSL veya Toptan Hat Kiralama hizmetinden yararlanma yönünde irade beyanını sorması gerekmektedir.

Abonenin 60 günlük süre içerisinde Yalın DSL veya Toptan Hat Kiralama hizmetine geçmek istememesi durumunda internet hizmeti kesilmekte ve telefon iptalinden sonra geçen zaman dilimi için İSS'ler tarafından DSL internet abonelerine aylık paket kullanım ücreti ve kota aşım ücreti faturalandırılmamaktadır. Bu itibarla, tüketicinin Yalın DSL veya Toptan Hat Kiralama hizmetine geçmeyi istememesi halinde söz konusu ara dönem için herhangi bir ücret ödemesi gerekmemekte olup, tüketici tercihi doğrultusunda internet hizmeti sonlandırılacaktır.

⁵ **Yalın DSL:** Herhangi bir telefon aboneliği bulunmadan sadece internet aboneliği ile internet hizmetinden yararlanma servisi.

2. BÖLÜM

TARİFE VE KAMPANYALAR



2.5. Mobil Ses Arabağlantı Ücretlerinde İndirim

Kurumumuz tarafından son olarak 2010 yılı içinde belirlenen ses arabağlantı ücreti⁶, tüketici refahının artması ve pazarda işletmeciler arasında rekabet ortamının gelişmesinin sağlanması amacıyla 17/06/2013 tarihli ve 2013/DK-ETD/359 sayılı Kurul Kararı ile 2013 yılı için aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

İşletmeci	Eski Ücret	Yeni Ücret
Avea	3,70 Kr/dk	2,96 Kr/dk
Turkcell	3,13 Kr/dk	2,50 Kr/dk
Vodafone	3,23 Kr/dk	2,58 Kr/dk

Böylece ses arabağlantı ücretlerinde de 1 Temmuz 2013'ten itibaren geçerli olmak üzere %20 oranında indirim yapılmıştır.

*Mobil arabağlantı
ücretlerinde 1 Temmuz
2013'ten itibaren geçerli
olmak üzere %20
oranında indirim
yapılmıştır.*

⁶ **Arabağlantı Ücreti:** Farklı işletmecilerin abonelerinin birbirlerini aramaları durumunda arayan abonenin işletmecisinin aranan abonenin işletmecisine çağrının taşınması karşılığında ödediği ücret.

3. BÖLÜM

HİZMET KALİTESİ



Baz istasyonlarının ölçüm değerleri ve uluslararası kuruluşlarca belirlenen referans limit değerler hakkında bilgilendirme yapmak ve baz istasyonlarının izinsiz kurulduğu yönündeki yanlış bilgilenmeden kaynaklanan olumsuz tepkileri gidermek amacıyla baz istasyonlarına ait ölçüm değerlerine e-devlet üzerinden erişim imkânı getirilmiştir.

3. HİZMET KALİTESİ

3.1. Baz İstasyonları Ölçüm Bilgilerine E-Devlet Üzerinden Erişilmesi

Ülkemizde kurulan bütün baz istasyonlarına Kurumumuz Bölge Müdürlüklerince güvenlik sertifikası düzenlenmekte olup, güvenlik sertifikası düzenlenen baz istasyonlarının elektromanyetik alan ölçümleri de Kurumumuzca yetkilendirilmiş ölçüm yetki belgeli kuruluşlar ve Kurumumuz personeline gerçekleştirilmektedir.

Kamuoyunu baz istasyonlarının ölçüm değerleri ve uluslararası kuruluşlarca belirlenen referans limit değerler hakkında bilgilendirmek ve baz istasyonlarının izinsiz kurulduğu yönündeki yanlış bilgilenmeden kaynaklanan olumsuz tepkileri gidermek amacıyla tüm baz istasyonlarına ait ölçüm değerlerinin kamuoyuna açılması kararlaştırılmıştır.

Bu kapsamda, Kurumumuzca hayata geçirilen yeni hizmet ile tüketiciler e-devlet aracılığıyla, sistemde beliren harita üzerinden e-devlet sitesinde kayıtlı adreslerindeki veya kendi belirledikleri herhangi bir alandaki en yakın baz istasyonuna ait en yüksek elektromanyetik alan ölçüm değerlerine ulaşabilmeleri imkanı getirilmiş bulunmaktadır. Aynı zamanda söz konusu hizmet ile elde edilen ölçüm değerinin, ülkemizdeki ve uluslararası kuruluşlarca kabul edilen referans limit değerlerle karşılaştırılmalı bilgilerini edinmek de mümkündür.

Bununla birlikte, anılan hizmet ile, seçilen noktanın yaklaşık 1080 metre etrafındaki baz istasyonlarının taramakta olup, harita üzerinde seçilen noktaya en yakın baz istasyonunun, seçilen noktaya uzaklığı ve güvenlik mesafesi bilgilerine de erişebilme imkanı getirilmiştir.

3.2. Marmaray Hattında Mobil Kapsama Sağlanması

İstanbul Boğazı altından geçiş sağlayacak tüp geçit projesi olan Marmaray'da tünel içi ve duraklarda mobil kapsama sağlanması

3. BÖLÜM

HİZMET KALİTESİ



gündeme gelmiş ve bu çerçevede tünel içi de dâhil olacak şekilde Marmaray hattı boyunca ve duraklarda GSM ve 3N kapsamı sağlanarak Marmaray açılış tarihi olan 29 Ekim 2013 tarihinde hizmet sunulmaya başlanmıştır.

3.3. Acil Yardım Çağrı Hizmetine İlişkin Arıza Giderme Süresi

Elektronik Haberleşme Sektöründe Acil Yardım Çağrı Hizmetlerine (AYÇH) İlişkin Yönetmelik, elektronik haberleşme sektöründe acil yardım çağrı hizmetlerine ilişkin olarak işletmecilerin yükümlülüklerini ve kullanıcıların acil yardım çağrı hizmetlerine erişimine yönelik usul ve esasları düzenlemektedir. Ancak söz konusu Yönetmelikte acil yardım çağrı hizmetlerine yönelik “arıza giderme süresine” ilişkin bir düzenleme bulunmamaktadır. Bu nedenle, acil yardım çağrı hizmetlerinde arıza giderme süresinin tespitine ve işletmecilerin yükümlülüklerinin belirlenmesine ihtiyaç duyulmuştur.

Bu kapsamda, söz konusu Yönetmelik ile, İşletmecilerin AYÇH’ye ilişkin elektronik haberleşme hizmeti arızalarını teknik imkânlar çerçevesinde ivedilikle gidereceği, il ve ilçe merkezlerindeki arızaların tamamına azami 4 saatte müdahale edeceği ve 12 saat içerisinde gidereceği, diğer yerlerdeki arızaların tamamını ise azami 24 saat içerisinde gidereceği hüküm altına alınmıştır.

Elektronik Haberleşme Sektöründe Acil Yardım Çağrı Hizmetlerine İlişkin Yönetmelik ile işletmecilerin il ve ilçe merkezlerindeki arızaların tamamına azami 4 saatte müdahale edeceği ve 12 saat içerisinde gidereceği, diğer yerlerdeki arızaların tamamını ise azami 24 saat içerisinde gidereceği hüküm altına alınmıştır.



SONUÇ

Kurumumuz tarafından elektronik haberleşme sektöründeki düzenleme ve denetleme yetkileri çerçevesinde; tüketici haklarının korunması açısından herhangi bir ihlal gerçekleşmeden önce tüketicinin korunmasına yönelik tedbir alınmasını teminen, tüketicinin bilgilendirilmesine, sözleşmelerde yer alan haksız şartlara yönelik korunmasına büyük önem verilmekte ve yapılan düzenlemelerde bu husus özellikle vurgulanmaktadır. Bununla birlikte, ilgili piyasalarda ihlalin oluşması halinde ise gerekli incelemeler yapılmakta ve işletmeci tarafından aynı ihlalin gerçekleşmemesine yönelik olarak ihlalin niteliğine, zararın büyüklüğüne, ihlalden etkilenen kullanıcı sayısına göre işletmeciler tarafından tüketicilere ücret iadesinin yapılması, uyarılması ya da idari para cezası dâhil olmak üzere gerekli idari işlemler uygulanmaktadır.

Bu çerçevede, Kurumumuz tarafından 2013 yılında da gerek düzenleme gerekse de denetim faaliyetlerine devam edilerek, tüketici memnuniyeti ve güvenliğinin sağlanması esas alınmıştır. Söz konusu faaliyetler yapılırken toplumun engelliler, gaziler, yaşlılar, üniversite öğrencileri gibi pek çok kesimine de işletmeciler tarafından söz konusu grupların kendilerine has özellikleri ve ihtiyaçları gözeticilerle uygun koşullarda ve alternatif hizmet götürülmesi hedeflenmiştir. Diğer taraftan, toplumun tüm kesimlerine sunulan telekomünikasyon hizmetlerinin belirli bir hizmet kalitesi seviyesinin üzerinde sunulması amaçlanmıştır.

Bu raporda, Kurumumuz tarafından tüketici haklarının korunmasına yönelik olarak 2013 yılında yapılan faaliyetlere yer verilmiş olup, söz konusu raporun tüketici hakların korunmasına yönelik olarak gelecekte yapılabilecek uygulamalara ışık tutmasını temenni etmekteyiz.



BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU

Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığı

Yeşilirmak Sokak No:16 Demirtepe 06430 ANKARA

Tel: 0312 294 72 00 Faks: 0312 294 71 45

www.btk.gov.tr