



**BTK**  
**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ**  
**VE İLETİŞİM KURUMU**

**TÜKETİCİ HAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI**

# **TÜKETİCİ HAKLARI RAPORU**

## **2014**



**ANKARA**



**BTK**  
**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ**  
**VE İLETİŞİM KURUMU**

**TÜKETİCİ HAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI**

**2014 YILI TÜKETİCİ HAKLARI RAPORU**



## İçindekiler

ÖNSÖZ.....	3
GİRİŞ.....	4
1. TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI.....	5
1.1. İşletmeciler Tarafından “Tüketici Şikâyet Sistemi” Kurulması Zorunluluğu.....	5
1.2. Elektronik Haberleşme Sektöründe Faturalara İlişkin Usul ve Esaslar.....	6
1.3. Abonelik Sözleşmelerine İnternet Ortamında Erişim .....	9
1.4. Borç ve Alacak Bilgilerinin Sorgulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar .....	10
1.5. Yurtdışından Ülkemize Getirilen Elektronik Kimlik Bilgisini Haiz Cihazların Kayıt İşlemlerine İlişkin Düzenleme .....	11
1.6. Yurtdışından Getirilen Cihazların Arıza Nedeniyle Değişimlerinde E-Devlet Üzerinden Kayıt İmkânı .....	12
1.7. “Kıst Ücret”e İlişkin Uygulama Esasları.....	14
1.8. Engelsiz Erişim Kapsamındaki Çalışmalar .....	15
1.9. Engelli, Gazi ve Şehit Yakınlarına İndirimli İnternet .....	16
1.10. Çocukların İnternet Kullanımlarında Bilinçlendirilmesine Yönelik Bilgilendirme .....	17
1.11. Kredi Kartı Bilgileri Kullanılarak Sunulan Hizmetlere İlişkin Düzenleme.....	17
1.12. Açık Hatlar, Aboneliğin Güncelleştirilmesi ve Mobil Hat Sorgulama Hizmetine İlişkin Rehber Doküman .....	19
1.13. “Yüksek Faturaların Önlenmesine Yönelik Düzenlemeler” Başlıklı Rehber Doküman.....	19
1.14. Fatura Üst Sınırı Uygulamasına İlişkin Usul ve Esaslar’ın Revizyonu.....	20
1.15. Tüketici Bilgilendirme Rehberi .....	21
2. HİZMET KALİTESİ.....	22
2.1. Elektromanyetik Alanları Sürekli İzleme Sistemi (ESİS) Projesi.....	22
2.2. Ankara-İstanbul Yüksek Hızlı Tren (YHT) Güzergâhında GSM ve 3N Kapsama Alanı Sağlanması.....	22
2.3. Afet ve Acil Durum Haberleşmesi .....	23
2.4. Bina İçi Elektronik Haberleşme Tesisatı Teknik Şartnamesi .....	24
2.5. Sabit Telefon ve İnternet Servis Sağlayıcılığına İlişkin Hizmet Kalitesi .....	26
2.6. Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği Revizyonu .....	27
SONUÇ.....	30

## ÖNSÖZ



Elektronik haberleşme sektörü, tüketicinin korunmasına yönelik düzenleme ihtiyacının en çok duyulduğu alanlardan birini 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. 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 amaçla 2014 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 özveriyle 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 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 korunmasını sağlanmasını esas almaktadır.

Bilindiği 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 başlanmıştır. Bu raporda ise 2014 yılında Kurumumuz tarafından tüketici haklarının korunmasına yönelik yapılmış olan önemli düzenlemelere yer verilmekte olup, aynı zamanda Kurumumuzca gerçekleştirilen hizmet kalitesi çalışmaları hakkında bilgi verilmektedir.

## 1. TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI

### 1.1. İşletmeciler Tarafından “Tüketici Şikâyet Sistemi” Kurulması Zorunluluğu

Tüketici şikâyetlerinin şeffaf, hızlı, kolay ve etkin bir şekilde çözülebilmesi için işletmecilere tüketici şikâyetlerinin internet ortamında yapılabilmesi, iletilebilmesi ve cevaplanabilmesi amacıyla Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından alınan Kurul Kararı ile yükümlülük getirilmiştir.

İşletmecilerin kuracakları sistemler, altyapı ve uygulama çalışmalarının tamamlanmasını takiben 01/04/2014 ile 30/06/2014 tarihleri arasında test edilmiş olup, 01/07/2014 tarihi itibarıyla söz konusu sistem fiili olarak hizmet vermeye başlamıştır.

Buna göre işletmeciler internet sitelerinin ana sayfasında “tüketici şikâyetleri” başlığı altında tüketicilerinin şikâyetlerini kolayca ve ücretsiz olarak iletilebileceği ve işletmeci tarafından verilen cevapları görebileceği bir bölüm oluşturulmuştur.

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

## 1. BÖLÜM

### TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI



*Tüketici şikâyetlerinin şeffaf, hızlı, kolay ve etkin bir şekilde çözülebilmesi için işletmecilere tüketici şikâyetlerinin internet ortamında yapılabilmesi/iletilebilmesi ve cevaplanabilmesi amacıyla yükümlülük getirilmiştir.*

# 1. BÖLÜM

## TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI



*Elektronik Haberleşme  
Sektöründe Faturalara  
İlişkin Usul ve Esaslar ile  
sabit ve mobil telefon  
hizmeti sunan işletmeciler  
tarafından bireysel  
abonelere yönelik  
düzenlenen faturaların  
hazırlanmasında dikkate  
alınacak ilkeler  
belirlenmiştir.*

ancak şikâyetçi olmayan abonelerin de mağduriyetlerinin giderilmesi hususunda gerekli önlemleri alma zorunluluğu getirilmiştir. Söz konusu düzenlemenin olası tüketici mağduriyetlerinin engellenmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

### 1.2. Elektronik Haberleşme Sektöründe Faturalara İlişkin Usul ve Esaslar

Faturaların anlaşılır, basit, gerekli ayrıntıyı kapsayan ve ortak bir yapıda tüketicilere ulaştırılmasının sağlanması amacıyla hazırlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Faturalara İlişkin Usul ve Esaslar 06/01/2014 tarihli ve 2014/DK-THD/24 sayılı Kurul Kararı ile onaylanmıştır. Usul ve Esaslar ile sabit ve mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler tarafından bireysel abonelere yönelik düzenlenen faturaların hazırlanmasında dikkate alınacak ilkeler belirlenmiştir. Bu çerçevede faturaların hazırlanmasında;

- > Faturaların basit, sade bir şekilde düzenlenmesi ve okunabilir olması,
- > Faturada yer alan tarifelerin/ücretlerin herhangi bir tereddüde yol açmayacak açıklıkta düzenlenmesi,
- > Faturada bulunan ücretlerin aboneler tarafından doğrulanabilmesi için faturada tam ve yeterli bilgi bulunması,
- > Faturaların renk körlüğü olan insanların da okuyabileceği şekilde hazırlanması ve faturalarda açık renkli veya beyaz kâğıt üstüne koyu renkli yazılar kullanılması,

ilkeleri benimsenmiştir. Ayrıca, Usul ve Esaslar ile faturalarda asgari olarak;

- > Abonelerin yararlandığı temel tarifinin adı ve tarife içinde yer alan ücretlere ilişkin bilgi,
- > Tarife/kampanya/abonelik paketine ilişkin ücret kalemleri,
- > Ses, SMS, veri vb. ek hizmetlere/paketlere ilişkin ücret bilgileri,
- > Abonelerin yararlandığı temel tarifeye ait ücretlendirme periyoduna ilişkin bilgi,
- > Abonelere sağlanan indirim veya iade var ise, indirim/iade tutarı ve indirim/iadeye ilişkin açıklama,
- > Kıst ücretin uygulanması durumunda bu ücretin ait olduğu gün sayısı veya tarih aralığı,
- > Aboneler tarafından taahhüt verildiği durumlarda taahhüdün kaçınıcı ayında olduğu ve bitiş tarihi,
- > Taahhüt bitiminden sonra uygulanacak tarifinin adı ve/veya tarife ücretinin değiştiği durumlarda taahhüt bitiminden önceki son faturada taahhüt bitiminden sonra uygulanacak tarifeyle ilişkin bilgi,
- > Taahhüdün bozulması halinde uygulanacak ceza-i şart ve/veya cayma bedellerinin uygulama esaslarına ilişkin bilgi,
- > Abonelik feshi sonrası gönderilen faturada, ücretlendirmenin durdurulduğu tarih ve abonelik iptal tarihine ilişkin bilgi, vb. hususların,

yer alması kararlaştırılmıştır.

## 1. BÖLÜM

### TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI



*Elektronik Haberleşme  
Sektöründe Faturalara  
İlişkin Usul ve Esaslar ile  
sabit ve mobil telefon  
hizmeti sunan işletmeciler  
tarafından bireysel  
abonelere yönelik  
düzenlenen faturaların  
hazırlanmasında dikkate  
alınacak ilkeler  
belirlenmiştir.*

## 1. BÖLÜM

### TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI



*Elektronik Haberleşme Sektöründe Faturalara İlişkin Usul ve Esaslar ile sabit ve mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler tarafından bireysel abonelere yönelik düzenlenen faturaların hazırlanmasında dikkate alınacak ilkeler belirlenmiştir.*

Ayrıntılı faturalara ilişkin olarak ise;

- > Aramanın yapıldığı tarih ve saat, her bir arama için arama süresi ve arama ücreti,
- > Toplam arama sayısı ve toplam konuşma süresi,
- > Aranılan her numara ve numaranın ait olduğu işletmeci adı, işletmeci adı bilinmiyorsa “diğer operatör” ifadesi,
- > Tarife/kampanya/abonelik paketi dışında uygulanan bir ücret varsa, ilgili ücret ve bu ücrete ilişkin bilgi,
- > Mobil telefon hizmeti aboneliklerinde, uluslararası dolaşımında gelen çağrılara, SMS'lere vb. ücretlendirme olması durumunda her bir gelen çağrının yapıldığı tarih ve saat, arama/aranma süresi ve ücreti,
- > Mobil telefon hizmeti aboneliklerinde uluslararası dolaşımında ve yurtdışına doğru yapılan çağrılarda, sabit telefon hizmeti aboneliklerinde ise yurtdışına doğru yapılan çağrılarda aranan numaranın yanında aranan ülkeye ilişkin ülke adı/kodu gibi açıklayıcı bilgi ile mobil telefon hizmeti aboneliklerinde uluslararası dolaşımında aramanın başlatıldığı ülke bilgisi,
- > Mobil telefon hizmeti aboneliklerinde, veri aktarımının boyutu, süresi, ücreti ve veri iletim yöntemi,
- > Haberleşme ücretlerinde, ses görüşmeleri, SMS, internet gibi toplam kullanımına ilişkin özet bilgilerin tablo/grafik şeklinde gösterilmesi,

## 1. BÖLÜM

### TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI

- > İnternet üzerinden fatura ve ayrıntılı faturaların abonelere gösterilmesi durumunda, kullanım detayı/ayrıntılı fatura bilgilerinin tüketiciler tarafından hesaplama yapabilecekleri şekilde ses, SMS, veri, yurtdışı ve yurtiçi roaming görüşmeleri vb. bilgilerinin sunulması

hususlarının yer alması kararlaştırılmıştır.

Elektronik haberleşme sektöründe faturalara ilişkin usul ve esaslara ilişkin düzenlemenin, tüketicilerin hak ve menfaatlerinin korunması açısından tüketici bilincinin artmasına katkı sağlayarak, tüketiciler hak ve menfaatlerini daha etkin bir şekilde korunmasına yardımcı olacağı değerlendirilmektedir.

### 1.3. Abonelik Sözleşmelerine İnternet Ortamında Erişim

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu'nun 24/06/2013 tarihli ve 2013/DK-THD/362 sayılı Kararı ile tüketicilere aboneliği buldukları işletmecilerinin internet siteleri üzerinden imzalamış oldukları abonelik sözleşmelerine ve taahhütnamelere erişebilme imkânı getirilmiştir.

Yapılan düzenleme çerçevesinde;

- > İşletmeciler tarafından, 01/07/2014 tarihinden sonra imzalanan abonelik sözleşmelerinin ve bu sözleşmelere bağlı taahhütnamelerin bir suretinin, abonelik sözleşmesinin imzalanmasından sonra en geç üç ay içerisinde elektronik ortama aktarılması suretiyle bu sözleşmelere Şirketlerinin internet sayfaları üzerinden erişebilme imkânının abonelere sağlanması,
- > İşletmeciler tarafından, 01/07/2014 tarihinden önce imzalanmış olan abonelik sözleşmelerinin ve bu sözleşmelere bağlı süresi



*01/07/2014 tarihinden sonra imzalanan abonelik sözleşmelerinin, abonelik sözleşmesinin imzalanmasından sonra en geç üç ay içerisinde elektronik ortama aktarılarak internet sayfaları üzerinden erişebilme imkânı sağlanmıştır.*

## 1. BÖLÜM

### TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI



*Borç ve Alacak Bilgilerinin  
Sorgulanmasına İlişkin  
Usul ve Esaslar ile  
abonelere; fesih, iptal,  
numara taşıma vb.  
sebeplerle mevcut  
işletmecilerinden hizmet  
almalarının  
sonlandırılmasını müteakip  
borç ve alacak bilgilerini  
kolay ve basit bir yöntemle  
öğrenebilme imkânı  
sağlanmıştır.*

devam eden taahhütnamelerin elektronik ortama aktarılarak bu sözleşmelere Şirketlerinin internet sayfaları üzerinden erişilebilme imkânının abonelere sağlanması uygulamasının 01/04/2015 tarihinde başlatılması

hususlarına karar verilmiştir.

#### 1.4. Borç ve Alacak Bilgilerinin Sorgulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar

Borç ve Alacak Bilgilerinin Sorgulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar, 22/09/2014 tarihli ve 2014/DK-THD/466 sayılı Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Kararı ile onaylanmış olup, 05/01/2015 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Söz konusu Usul Esaslara ilişkin test süreci başlamış olup, 02/03/2015 tarihi itibarıyla bahse konu düzenlemenin fiilen uygulanmaya başlaması kararlaştırılmıştır.

Borç ve Alacak Bilgilerinin Sorgulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar ile; abonelerin, fesih, iptal, numara taşıma vb. sebeplerle mevcut işletmecilerinden hizmet almalarının sonlandırılmasını müteakip borç ve alacak bilgilerini daha etkin bir şekilde takip edebilmelerini teminen işletmecilerin bayileri ve internet siteleri üzerinden son faturalarını ve alacaklarını sadece kimlik bilgilerini kullanarak, kolay ve basit bir yöntemle öğrenebilme imkânı sağlanmıştır.

Bu düzenleme ile; tüketicilerin işletmeciler nezdindeki borç ve alacak bilgilerini kolay bir şekilde sorgulayabilmesi ve öğrenebilmesi amaçlanmıştır. Tüketicilerin geçmişteki aboneliklerinden kaynaklanan bilgileri dışındaki borçları sebebiyle hukuki, takip ile karşı karşıya kalabildikleri ve geçmişe dönük borçların tüketiciler tarafından takip edilmesinin zorlukları da göz önüne alınarak; sadece kimlik bilgilerini kullanarak bayilerden borç ve alacak sorgulaması yapma imkânı sağlanmıştır.

## 1.BÖLÜM

### TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI

Ayrıca, e-devlet şifresine sahip vatandaşların, iki yüz bin üzerinde aboneli olan işletmecilere ait borç ve alacak bilgilerini, e-devlet kanalıyla toplu olarak sorgulayabilmeleri mümkün hale getirilmiştir. Borçları sebebiyle hakkında hukuki takip süreci başlatılacak tüketicilere son uyarı yapılması yükümlülüğü getirilmiştir. Bu yükümlülük ile; tüketicilerin hukuki takip ile karşılaşmadan önce borçlarını ödeme imkânına kavuşmaları amaçlanmıştır.

#### 1.5. Yurtdışından Ülkemize Getirilen Elektronik Kimlik Bilgisini Haiz Cihazların Kayıt İşlemlerine İlişkin Düzenleme

Mobil Cihaz Kayıt Sistemi (MCKS)'ne ilişkin yasal düzenlemeler Elektronik Kimlik Bilgisini Haiz Cihazların Kayıt Altına Alınmasına Dair Yönetmelikte ve Elektronik Kimlik Bilgisini Haiz Cihazların Kayıt Altına Alınmasına Dair Tebliğ'de yer almaktadır. Uygulamada ortaya çıkan aksaklıkların ve yaşanan mağduriyetlerin giderilmesi amacıyla vatandaşlarımızı da doğrudan ilgilendiren çeşitli değişiklikler 12/07/2014 tarihinde yayımlanan mevzuatlar ile gerçekleştirilmiştir.

Bunlardan en önemlileri aşağıda sıralanmıştır:

- > Yurtdışından yolcu beraberinde zati eşya kapsamında getirilen elektronik kimlik bilgisini haiz cihazların kayıt altına aldırılması için verilen azami süre 1 aydan 60 güne çıkarılarak kayıt süresinin uzatılarak ortaya çıkabilecek sorunlar giderilmeye çalışılmıştır.
- > Ülkemize geçici süre ile gelen kişiler ve gurbetçi vatandaşlarımızdan gelen talepler üzerine cihazın kayıt dışına düşerek kapanma süresi 60 gün olarak belirlenmiştir.
- > Vatandaşlarımızın yurt dışından getirdikleri cihazlarının kayıt altına alma başvurularını sadece e-Devlet kapısı üzerinden yapmaları



*Vatandaşlarımızın yurt dışından getirdikleri cihazlarının kayıt altına alma başvurularını sadece e-devlet kapısı üzerinden yapmaları sağlanarak daha hızlı, doğru bir şekilde kayıt edebilme imkânı getirilmiştir.*

## 1. BÖLÜM

### TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI



sağlanarak daha hızlı, doğru bir şekilde kayıt edebilme imkânı getirilmiştir. Bu uygulama ile birlikte kayıt işlemleri başvuru esnasında sonuçlandırılarak başvuru sonrasında yaşanacak mağduriyetler giderilecek ve kişilerin haberi olmadan kendi bilgileri ile kayıt yapılmasının önüne geçilecektir.

- > Yolcu beraberinde getirilen cihazın elektronik kimlik bilgisinin kopyalanması (klonlanması) halinde cihazın sahibi sadece bir abone numarası ile telefonu kullanma hakkı yapılacak teknik geliştirmenin akabinde (Yönetmeliğin yayımını takip eden 4 ay süre sonrasında) bu numarayı istediği an değiştirerek belirlediği telefon numarası ile kullanabilme imkânı sağlanmış olacaktır.

Cihazı çalınan ya da kaybolan kişiler cihazlarının kapatılması talebiyle Kurumumuz bünyesinde kurulu bulunan Bilgi İhbar Merkezi'ne (312) 294 94 94 numaralı telefonda başvuru yapabilmektedir. Söz konusu değişiklik sonrası bu durumda olan kişiler diledikleri takdirde e-Devlet kapısı üzerinden ihbarda bulunabilecek ve bu ihbarlar 24 saat içerisinde işletmeciler tarafından doğrulanacaktır. Bu sayede çalıntı cihazların kısa bir sürede kapatılması sağlanarak üzücü olayların azaltılması hedeflenmektedir.

#### 1.6. Yurtdışından Getirilen Cihazların Arıza Nedeniyle Değişimlerinde E-Devlet Üzerinden Kayıt İmkânı

İthalat yoluyla yurt dışından getirilen cihazlarda arıza nedeniyle cihazın değişmesi durumunda, IMEI kayıtları ithalatçı firmalar tarafından yapılabilmekte iken, bireysel yolla yurt dışından getirilen telefonlarda ise aynı durumla karşılaşan vatandaşlar çeşitli sorunlar yaşayabilmektedir.

Söz konusu durumun düzeltilmesi amacıyla, yurt dışından getirilen cihazın arızalanması durumunda vatandaşlarımızın kolay bir şekilde IMEI kaydını

*Cihazı çalınan ya da kaybolan kişiler cihazlarının kapatılması talebiyle Kurumumuz bünyesinde kurulu bulunan Bilgi İhbar Merkezi'ne (312) 294 94 94 numaralı telefonda başvuru yapabilmektedir.*

## 1.BÖLÜM

### TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI



yapabilmesi için öncelikle 12/07/2014 tarihli ve 29058 sayılı Resmi Gazetede “Elektronik Kimlik Bilgisini Haiz Cihazların Kayıt Altına Alınmasına Dair Yönetmelik” ve “ Elektronik Kimlik Bilgisini Haiz Cihazların Kayıt Altına Alınmasına Dair Tebliğ” yayınlanmıştır.

Tebliğin 12 inci maddesinin üçüncü ve dördüncü fıkralarına;

“(3) **Yolcu beraberinde** yurtdışından getirilen cihazın arızalanması nedeniyle cihazın ya da ana kartının değiştirilmesi durumunda; **ilk kayıt başvuru sahibinin Kuruma başvurusu ile IMEI değişim işlemi yapılabilir. Değişim işlemine ilişkin başvuruda değişimi yapan firmadan alınan değişim belgesi sunulur. Değişim talebinin değerlendirilebilmesi için değişim belgesinin aşağıdaki hususları sağlaması gerekir:**

- Değişim belgesinin **antetli kağıt olması veya firma kaşesini içermesi.**
- Değişimi yapan **firmanın adı/ünvanı ile adresi veya telefonunu içermesi.**
- Değişim işleminin **arıza nedeniyle yapıldığına dair bilginin bulunması.**
- Değişimi yapılan **eski ve yeni IMEI numaralarını içermesi.**

(4) Değişim amaçlı cihaza ait IMEI numarası; teknik kontrollerden geçmesi halinde değişimi yapılacak cihazın IMEI numarası beyaz listeden çıkarıldıktan sonra beyaz listeye alınır. Her iki IMEI numarasının da **aynı marka cihaza ait olması koşulu aranır.”**

hükümleri eklenmiştir.

Yasal mevzuata ek olarak kolay ve hızlı bir şekilde elektronik ortamda başvuruların alınması amacıyla çalışmalara başlanılmış olup, cihazın arızalanması sebebiyle değişim işlemlerinin yukarıda belirtilen hükümlere uygun biçimde e-devlet kapısı üzerinden vatandaşlar tarafından yapılması imkânı getirilmiştir.

*İthalat yoluyla yurt dışından getirilen cihazlarda arıza nedeniyle cihazın değişmesi durumunda, IMEI kayıtlarının e-devlet kapısı üzerinden kayıt sahipleri tarafından yapılması imkânı getirilmiştir.*

# 1. BÖLÜM

## TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI



Abonelerin yararlanmadıkları bir hizmetin bedelini ödemelerinin engellenebilmesini ve tüketicilerin yararlandıkları hizmetin süresi ve miktarı ile orantılı ücret ödemesinin sağlanabilmesini teminen “Elektronik Haberleşme Sektöründe Kıst Ücrete İlişkin Uygulama Esasları” belirlenmiştir.

### 1.7. “Kıst Ücret”e İlişkin Uygulama Esasları

Kurumumuza tüketicilerden gelen şikâyetlerde; abonelik tesisi, numara taşıma, abonelik feshi, aboneliğin dondurulması vb. durumlarda fatura dönemi içerisinde tüketicilerin almış oldukları hizmetlerin tamamından yararlandırılmış gibi ücretlendirildikleri belirtilerek, işletmecî uygulamalarının şikâyet edildiği görülmüştür. Bunun üzerine Kurumumuzca yapılan çalışma sonucu tüketicilerin sunulan hizmetten yararlandıkları süre ve/veya miktar kadar ödeme yapmalarının tüketici haklarının korunması açısından yerinde olacağı değerlendirilmiştir. Bu çerçevede; abonelerin yararlanmadıkları bir hizmetin bedelini ödemelerinin engellenebilmesini ve tüketicilerin yararlandıkları hizmetin süresi ve miktarı ile orantılı ücret ödemesinin sağlanabilmesini teminen 30/04/2014 tarih ve 2014/DK-THD/237 sayılı Kurul Kararı ile düzenleme yapılmıştır. Bu kapsamda; “Elektronik Haberleşme Sektöründe Kıst Ücrete İlişkin Uygulama Esasları” onaylanmıştır. Söz konusu düzenleme 01/04/2015 tarihinde yürürlüğe girmesi kararlaştırılmıştır.

Düzenleme ile temel olarak;

- > Kıst ücretin<sup>1</sup> hizmetten faydalanılan gün sayısı, kullanılan dakika, veri, vb. ile orantılı olarak hesaplanan tahakkuka esas ücreti ifade ettiği,
- > Kıst ücret uygulamasının; hizmetin sunumunu takiben ücretin tüketiciden tahsil edildiği aboneliklerdeki (faturalı) temel elektronik haberleşme hizmetleri (Ses, SMS, veri) için geçerli olduğu,

<sup>1</sup> **Kıst Ücret:** Hizmetten yararlanılan gün sayısı, kullanılan dakika, veri gibi unsurlarla orantılı olarak hesaplanan tahakkuka esas ücret; aylık ücretin tamamının değil kullanılan gün sayısına göre ücret ödenmesi.

- > Abonelik tesisi, abonelik feshi/numara taşıma, aboneliğin dondurulması, abonelik devri, nakil gibi durumlarda kıst ücret uygulanacağı,
- > İşletmecilerin kıst ücret uygulamasına ilişkin hesaplamayı sadece süre bazlı olarak veya hem abone tarafından gerçekleştirilen kullanım miktarının hem de kullanım süresinin birlikte göz önünde bulundurulduğu yaklaşımla yapabileceği

hususları hüküm altına alınmıştır.

Böylelikle, tüketicilerin sunulan hizmetten yararlandıkları süre ve/veya miktar kadar ödeme yapmaları ve yararlanmadıkları bir hizmetin bedelini ödemelerinin engellenmesi mümkün kılınarak tüketici menfaatlerinin korunması sağlanmıştır.

### 1.8. Engelsiz Erişim Kapsamındaki Çalışmalar

Engelli kullanıcıların elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanabilmeleri için avantajlar ve kolaylıklar sağlanabilmesi amacıyla Kurumumuz tarafından yürütülen çalışmalar kesintisiz olarak devam etmektedir. “Engelsiz Erişim” hedefi doğrultusunda 06/01/2014 tarihli 2014/DK-THD/25 sayılı Kurul Kararı ile, İnternet Servis Sağlayıcıları, GSM ve Sabit Telefon işletmecilerine getirilen yükümlülükler; 21/07/2014 tarihli ve 2014/DK-THD/372 sayılı Kurul Kararı ile Uydu Platform Hizmeti Sunan İşletmecileri de kapsayacak şekilde genişletilmiştir

Bu bağlamda, işletmeciler tarafından;

- > Engelli tüketicilere yönelik makul ölçüde ekonomik avantajlar ihtiva eden tarife ve kampanyalar sunulması,

## 1. BÖLÜM

### TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI



*İşletmecilere, engelli tüketicilere yönelik makul ölçüde ekonomik avantajlar ihtiva eden tarife ve kampanyalar sunulması yükümlülüğü getirilmiştir.*

## 1 . BÖLÜM

### TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI



- > İki yüz bin üzerinde abonesi bulunan işletmecilerin internet sitelerinin engelli abonelerin yararlanabileceği şekilde erişilebilirliğinin sağlanması,
- > İki yüz bin üzerinde abonesi bulunan işletmecilerce, 2015 yılının Nisan ve Ekim aylarında "Engellilere yönelik (işletmeci ismi) tarafından sunulan tüm hizmetlere (<http://www.....>) internet bağlantısından ulaşabilirsiniz." şeklindeki bilgilendirme mesajının tüm abonelere SMS ile gönderilmesi,
- > Engellilere yönelik olarak sunulan tüm hizmetlerin internet sayfası üzerinde tek başlık altında toplanarak engelli tüketicilerin bilgiye erişimlerinin kolaylaştırılması,

maddelerine ilişkin gerekli çalışmaların 01/02/2015 tarihine kadar tamamlanması kararlaştırılmıştır.

Yapılan düzenleme ile daha kolay ve daha uygun fiyatlar ile temin edilmiştir.

#### 1.9. Engelli, Gazi ve Şehit Yakınlarına İndirimli İnternet

Türk Telekomünikasyon AŞ'nin toptan seviyede sunduğu DSL hizmetinde, 16 Mbit/sn'ye kadar hıza sahip 16 GB kotalı paketi ve bu pakete ilişkin engelli, gazi ve şehit yakınlarına yönelik indirimli tarifesi yürürlüğe girmiştir.

Yapılan söz konusu düzenleme ile engelli, gazi ve şehit yakınlarının %25 indirimli yararlanabilecekleri yeni bir tarife (16 Mbit/sn'ye kadar 16 GB kotalı tarifesi) eklenmiş olup, tüketici seçeneklerinin de artırılması amaçlanmıştır.

*İşletmecilere, engelli tüketicilere yönelik makul ölçüde ekonomik avantajlar ihtiva eden tarife ve kampanyalar sunulması yükümlülüğü getirilmiştir.*

## 1.BÖLÜM

### TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI



*İnternet kullanımında çocukların daha bilinçli bireyler haline gelmeleri ile konuya ilişkin farkındalığın artmasına katkı sağlamak amacıyla Kasım 2014 tarihinde tüm abonelere ücretsiz olarak bilgilendirme mesajı gönderilmesine karar verilmiştir.*

### 1.10. Çocukların İnternet Kullanımlarında Bilinçlendirilmesine Yönelik Bilgilendirme

Bilindiği üzere, internet, gerek ulusların gerekse bireylerin gelişen teknolojiyi yakalayabilmeleri ve bu teknolojiye uyum sağlayabilmeleri açısından en önemli araçlardan birisidir. Bununla birlikte, internet kullanımına ilişkin bilinçlendirme ve konuya ilişkin olarak başta çocuklarımız olmak üzere bireylerin eğitimi, önem arz etmekte olup bu konuda devletimize ve ailelere önemli görevler düşmektedir.

Bu kapsamda, internet kullanımında çocuklarımızın daha bilinçli bireyler haline gelmeleri ile konuya ilişkin farkındalığın artmasına katkı sağlamak amacıyla Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu tarafından alınan 22/09/2014 tarihli ve 2014/DK-THD/465 sayılı Karar ile mobil telefon işletmecileri tarafından Kasım 2014 tarihinde tüm abonelere ücretsiz olarak **“Çocuklarınızı, internette kişisel bilgilerinizi ve görüntülerini paylaşmamaları hususunda bilinçlendiriniz.”** şeklindeki bilgilendirme mesajının gönderilmesine karar verilmiştir.

### 1.11. Kredi Kartı Bilgileri Kullanılarak Sunulan Hizmetlere İlişkin Düzenleme

Elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren işletmeciler tarafından, abonelere birtakım hizmetlerin telefon aracılığı ile sunulduğu, bu hizmetler arasında telefonla fatura ödeme, TL yükleme işlemi gibi hizmetlerin bulunduğu bilinmektedir. Bu hizmetler kapsamında yapılacak ödemeler için ise kredi kartlarının kullanılması tercih edilebilmektedir. Ancak abonelerin, kredi kartı bilgisini ödeme yapmak amacıyla vermedikleri ve alınan hizmetin esaslarına ilişkin tam bir bilgi sahibi olmadıkları yönündeki tüketici şikâyetlerinin incelenmesi neticesinde konu hakkında düzenleme yapılması ihtiyacı hâsıl olmuştur.

## 1. BÖLÜM

### TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI



*İşletmeciler tarafından kullanıcıların kredi kartı bilgilerinin kullanılması suretiyle ve telefon aracılığıyla sunulan TL yükleme, fatura ödeme vb. hizmetlerde hem kredi kartı bilgilerinin güvenliğinin artırılması hem de abonelerin şeffaf bir şekilde bilgilendirilmelerini sağlamak amacıyla çeşitli önlemler alınmıştır.*

Bu kapsamda, işletmeciler tarafından kullanıcıların kredi kartı bilgilerinin kullanılması suretiyle ve telefon aracılığıyla sunulan TL yükleme, fatura ödeme vb. hizmetlerde hem kredi kartı bilgilerinin güvenliğinin artırılması hem de abonelerin şeffaf bir şekilde bilgilendirilmelerini sağlamak amacıyla 21/01/2014 tarihli ve 2014/DK-THD/58 sayılı Kurul Kararı alınmış olup, söz konusu düzenleme ile;

- > Kullanıcıların kredi kartı bilgilerinin kullanılması suretiyle işletmeci veya işletmeci tarafından yetkili kılınan taraflarca arama/aranma yöntemiyle sunulan TL yükleme, fatura ödeme vb. hizmetlerde, kredi kartlarına ilişkin olarak kullanıcılardan asgari güvenlik kodu bilgisinin (CVV) sesli yanıt sistemi (IVR) aracılığı ile tuşlanarak alınması, satış ve/veya müşteri temsilcilerinin sistemde kayıtlı kredi kartı bilgilerine erişimlerinin herhangi bir güvenlik zafiyetine meydan vermeyecek şekilde sağlanması,
- > Birinci madde kapsamında sunulan hizmetlerin onay aşamasında, IVR ile kullanıcılara asgari olarak "X hizmetinin Y tarafından sunulduğu, X hizmetinin kullanılması, satın alınması veya X hizmetine üyelik/abonelik yapılması halinde Z TL'nin kredi kartından tahsil edileceği veya faturasına yansıtılacağı" hususunda bilgilendirme yapılması ve bu bilgilendirmeyi müteakip kullanıcıların ispatlanabilir irade beyanlarının alınması,
- > İşbu Kurul Kararı kapsamında sunulan hizmetlerde yukarıda belirtilen hükümlerin 1 Ağustos 2014 tarihi itibarıyla uygulanmaya başlanması

hususlarına karar verilmiştir.

## 1.BÖLÜM

### TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI

#### 1.12. Açık Hatlar, Aboneliğin Güncelleştirilmesi ve Mobil Hat Sorgulama Hizmetine İlişkin Rehber Doküman

Elektronik haberleşme sektöründe hizmet alan tüketicilerin üzerlerine, kimlik bilgilerinin suistimali sonucu, rızaları veya bilgileri olmaksızın açık hat açılmasının engellenmesi, Aboneliğin Güncelleştirilmesi İşlemlerine İlişkin Usul ile Esaslar ve Mobil Hat Sorgulama Hizmetinin kullanımının yaygınlaştırılması ve konuya ilişkin tüketici farkındalığının oluşturulması amacıyla hazırlanan “Açık Hatlar, Mobil Hat Sorgulama Hizmeti, Aboneliğin Güncelleştirilmesi İşlemleri” başlıklı rehber dokümana Kurumumuzun internet sitesinden ulaşmak mümkündür.

#### 1.13. “Yüksek Faturaların Önlenmesine Yönelik Düzenlemeler” Başlıklı Rehber Doküman

Tüketicilerin yüksek faturalarla karşılaşmaması ve bu konuda mağduriyetlerinin engellenmesi amacıyla yürütülen çalışmalara “Yüksek Faturaların Önlenmesine Yönelik Düzenlemeler” adlı doküman ile sitemizde yer verilmekte olup, söz konusu dokümana buradan ulaşılabilir.

Söz konusu düzenlemelerden bazıları aşağıda sıralanabilmektedir.

- > Kullanım miktarı sınırlı hizmetlerde kullanım sınırı yüzde 80 ve yüzde 100’e ulaştığında bilgilendirme mesajı gönderilmesi
- > Toplam fatura bedeli üzerinden üst sınır getirilebilmesi
- > Abonelere yurt dışı tarife bilgisinin verilmesi
- > Üç aylık fatura bilgisinin sorgulanabilmesi imkânının sağlanması
- > Ayrıntılı faturanın elektronik ortamda ücretsiz gönderilmesi



“Açık Hatlar, Mobil Hat Sorgulama Hizmeti, Aboneliğin Güncelleştirilmesi İşlemleri” ve “Yüksek Faturaların Önlenmesine Yönelik Düzenlemeler” başlıklı rehber dokümanlar Kurum internet sayfasında yayımlanmıştır.

## 1.BÖLÜM

### TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI



*Uluslararası mobil veri dolaşım hizmetinden yararlanan abonelerin veri kullanım tutarları 100 ve 250 TL'ye ulaştığında mobil işletmeciler tarafından kısa mesaj ile bilgilendirilmesi kapsamında düzenleme revizyonu çalışmaları devam etmektedir.*

- > Taahhütnamelere ilişkin tüketici lehine düzenlemeler getirilmesi
- > Yeni hat açılışında tarife bilgisinin kısa mesaj ile iletilmesi
- > Ön ödemeli hatlarda kalan TL ve tarife bilgisinin sağlanması
- > Yurt dışı kullanımlarda yüksek fatura ile karşılaşmanın önlenmesi

Söz konusu çalışmalar neticesinde Kurumumuz, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından 17'nci Geleneksel Tüketici Ödül Töreni kapsamında "Hizmet Ödülü"ne layık görülmüştür.

#### 1.14. Fatura Üst Sınırı Uygulamasına İlişkin Usul ve Esaslar'ın Revizyonu

Vatandaşlarımızın yurt dışı telefon kullanımları nedeniyle yaşadıkları fatura şokları, fatura şikâyetlerinde önemli bir yeri oluşturmaktadır. Özellikle yurt dışında veri ücretlerinin yüksek olması, vatandaşlarımızın fatura şokları ile karşılaşmalarına neden olabilmektedir. Bu kapsamda Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu olarak Fatura Üst Sınırı Uygulamasına İlişkin Usul ve Esaslar'ın gözden geçirilerek yenilenmesi gündeme alınmıştır.

Böylece uluslararası mobil veri dolaşım hizmetinden yararlanan abonelerin veri kullanım tutarları 100 ve 250 TL'ye ulaştığında mobil işletmeciler tarafından kısa mesaj ile bilgilendirilmesi sağlanabileceğinden fatura şoklarının engellenmesi mümkün olabilecektir.

## 1.15. Tüketici Bilgilendirme Rehberi

Kurumumuzca yapılan düzenlemeler ile tüketicilere çeşitli haklar verilmekte ancak abonelerin bu haklarından haberdar olmaması nedeniyle çeşitli mağduriyetler yaşanabilmektedir. Aynı zamanda elektronik haberleşme hizmetlerine abone olurken ve bu hizmetlerden yararlanırken abonelerin istemedikleri faturalarla karşılaşmaması için dikkat edeceği hususların tüketiciler tarafından bilinmesi önem arz etmektedir.

Kurumumuzca, tüketicilerin bilgi eksikliğinden kaynaklanabilecek olası mağduriyetlerin önüne geçilmesini teminen Kurumumuza yapılan başvurularda abonelerce sorun yaşandığı tespit edilen ve tüketiciler tarafından bilinmesinde fayda görülen hususlara ilişkin soru ve cevapların yer aldığı “Tüketici Bilgilendirme Rehberi” hazırlanmıştır. Konuya ilişkin alınan Kurul Kararı ile, hazırlanmış olan bilgilendirme rehberinin her üç mobil telefon işletmecisinin internet sitesinde yayımlanması gerekmektedir. Ayrıca söz konusu bilgilendirme rehberi Kurumumuz internet sitesinde de yayımlanmaktadır.

Aynı zamanda, tüketicilerin abonelik işlemleri ve diğer işlemler için işletmeci bayileri ile yoğun olarak iletişime geçiyor olmaları göz önüne alınarak daha geniş tüketici kitlesine ulaşabilmek amacıyla hazırlanmış olan “Tüketici Bilgilendirme Pano/Broşür Metni”nin de mobil telefon işletmecileri tarafından uygun ebat ve aboneler tarafından kolay okunabilir olacak şekilde basımının yapılarak bayilerinde pano olarak bulundurmaları veya abonelere dağıtılmak üzere broşür hazırlamaları hususunda yükümlülük getirilmiştir.

## 1. BÖLÜM

### TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI



*Daha geniş tüketici kitlesine ulaşabilmek amacıyla hazırlanmış olan “Tüketici Bilgilendirme Pano/Broşür Metni”nin mobil telefon işletmecileri tarafından bayilerinde pano olarak bulundurmaları veya abonelere dağıtılmak üzere broşür hazırlamaları hususunda yükümlülük getirilmiştir.*

## 2. BÖLÜM

### HİZMET KALİTESİ



*Baz istasyonlarının birden fazla sayıda bulunduğu ve elektromanyetik alan değerinin yüksek olma ihtimali bulunan okul, hastane, kreş, apartman gibi yerlerin ortamdaki elektromanyetik alan değerlerinin 7 gün/24 saat esasına göre uzaktan sürekli ölçülmesi kapsamındaki ESİS projesi 2014 yılı başında faaliyete başlamıştır.*

## 2. HİZMET KALİTESİ

### 2.1. Elektromanyetik Alanları Sürekli İzleme Sistemi (ESİS) Projesi

Baz istasyonlarının birden fazla sayıda bulunduğu ve elektromanyetik alan değerinin yüksek olma ihtimali bulunan okul, hastane, kreş, apartman gibi yerlerin ortamdaki elektromanyetik alan değerlerinin 7 gün/24 saat (7/24) esasına göre uzaktan sürekli ölçülmesi, ölçülen bu değerlerin uluslararası sınır değerlerinin altında olup olmadığının eş zamanlı olarak halkımıza internet ortamında duyurulması, bu yerlerde operatörlerin sürekli ve uzaktan denetlenmesi ve halkımızın elektromanyetik alanlar, baz istasyonları ve bunlara yönelik yapılan denetimler hakkında bilgilendirilmesi amacıyla uygulanan bir projedir.

ESİS projesine ilişkin tüm hazırlıklar 2013 yılı sonu itibarı ile tamamlanmış olup, 2014 yılı başında faaliyete geçmiştir. Proje kapsamında hâlihazırda İstanbul Taksim Meydanı'nda 1 adet, Ankara'da 9 adet, İzmir'de 5 adet olmak üzere 15 adet ölçüm düzeneği ile ölçümler gerçekleştirilmektedir. Söz konusu proje ile ilgili detaylı bilgilere <http://ema-olcum.btk.gov.tr/> adresinde yer verilmektedir.

Bu şekilde, tüketiciler tarafından buldukları yerdeki elektromanyetik alan ölçümlerinin kolay bir şekilde yapılması ve ölçüm değerleri üzerinde olan ve zararlı olabilecek elektromanyetik etkiler konusundaki farkındalığın artırılması amaçlanmaktadır.

### 2.2. Ankara-İstanbul Yüksek Hızlı Tren (YHT) Güzergâhında GSM ve 3N Kapsama Alanı Sağlanması

Daha önce Ankara-Konya ve Ankara-Eskişehir arasında hizmete sunulan Yüksek Hızlı Tren (YHT) güzergâhlarında olduğu gibi Kurumumuz koordinasyonunda, TCDD ile GSM ve 3N işletmecileri arasında yürütülen çalışmalar neticesinde Eskişehir-İstanbul YHT güzergâhında da GSM ve 3N

mobil haberleşme şebekelerine yönelik kapsama sorunlarının giderilerek bu hatta da ses ve mobil internet hizmeti sunulabilmesi sağlanmıştır.

### 2.3. Afet ve Acil Durum Haberleşmesi

Afet ve acil durumlarda GSM/3N baz istasyonlarının zarar görerek çalışmaması durumunda, artan haberleşme talebini karşılamak üzere ya da kapsama alanlarının yetersiz olduğu bölgelerdeki haberleşme ihtiyacının karşılanmasına yönelik, Kurumumuz koordinasyonunda, daha önce ülke genelinde 25 coğrafi bölgede hazır bulundurulması sağlanan roaming özelliğine sahip (işletmeciler tarafından ortak kullanılacak olan) birer adet uydu transmisyonlu mobil baz istasyonu sayısının işletmecilerle yapılan koordinasyon ve çalışmalar sonucunda ülke geneli için haritada verilen şekilde 40'a çıkarılması sağlanmıştır.

Bu özellikteki mobil baz istasyonları, bulunduğu illerdeki Valiliklerin emrinde ve ilgili işletmeciler tarafından sevk ve idare edilerek, afet ve acil durumların yaşandığı yerlerde haberleşmenin sürekliliğine katkı sağlayacaktır.

## 2. BÖLÜM

### HİZMET KALİTESİ



*Afet ve acil durumlarda GSM/3N baz istasyonlarının zarar görerek çalışmaması durumunda, daha önce ülke genelinde 25 coğrafi bölgede hazır bulundurulması sağlanan roaming özelliğine sahip birer adet uydu transmisyonlu mobil baz istasyonu sayısının ülke geneli için 40'a çıkarılması sağlanmıştır.*



■ Uydu transmisyonlu mobil baz istasyonlarının dağılımı ve sorumlu olduğu iller

## 2.BÖLÜM

### HİZMET KALİTESİ



*“Bina İçi Elektronik Haberleşme Tesisatı Teknik Şartnamesi” ile birlikte binada bulunacak sistem odası sayesinde bir binaya birden fazla işletmeci hizmet verebilecek ve rekabetin de sağlanmasıyla son kullanıcılar daha uygun ücretlerde istedikleri işletmeciden hizmet alabileceklerdir.*

Ayrıca, Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı ve GSM/3N işletmecileri ile birlikte yürütülen çalışmalar ile afetler ve acil durumlarda kritik öneme haiz olan haberleşme hizmetlerinin devam ettirilebilmesine yönelik; ihtiyaç duyulan alanlarda (Valilik, Hastane, Toplanma Merkezi vb) geniş kapsama alanına sahip, doğal afetlere (deprem vb) daha dayanıklı ve işletmeciler tarafından ortak kullanılacak olan sabit baz istasyonu kuleleri kurulması planlanmıştır.

Söz konusu çalışmalar kapsamında pilot iller olarak Erzincan, Isparta ve İstanbul belirlenmiş olup, bu illerde kulelerin kurulacağı alanlar belirlenmiştir.

Bu şekilde, özellikle afet ve acil durumların yaşandığı bölgelerdeki iletişimin kesintisiz bir şekilde yürütülmesi hedeflenmektedir.

#### 2.4. Bina İçi Elektronik Haberleşme Tesisatı Teknik Şartnamesi

Mevcut durumda binalarda elektronik haberleşme altyapısı 1994 tarihinde PTT tarafından hazırlanan daha sonra Türk Telekomünikasyon AŞ tarafından revize edilen “Bina İçi Telefon Tesisatı Teknik Şartnamesi”ne uygun olmak zorundadır. Bu şartname ile birlikte sadece telefon kabloları ihtiyaç olarak görülmüş ve buna uygun bir altyapı istenmiştir. Ancak zaman içinde sağlanan rekabet ortamı sonucu farklı işletmecilerin bina içi elektronik haberleşme altyapısını kullanmak istemeleri ve erişim yöntemlerinin çeşitlenmesi (Kablo TV, Fiber Optik altyapısı, Ethernet gibi) nedeniyle mevcut şartname ve bu şartnameye göre her daire için öngörülen iki çift bakır devre yetersiz hale gelmiştir.

Bunun neticesinde konuya ilişkin sektör temsilcilerinin de yer aldığı bir çalışma grubu oluşturularak çalışmalara başlanmış ve taslak bir şartname hazırlanmıştır. Taslak şartname hazırlanmasında;

## 2. BÖLÜM

### HİZMET KALİTESİ

- > Çeşitli ülkelerin uygulamaları ve ülkemizdeki mevcut durum,
- > Çalışma Grubu toplantısında gündeme gelen görüşler,
- > İşletmecilerden gelen şartname örnekleri ve öneriler,
- > Sivil Toplum Kuruluşlarından gelen raporlar,

dikkate alınmıştır. Bunun yanı sıra, ilgili kurumlar, sivil toplum kuruluşları ve işletmecilerin yazılı olarak da görüşü alınmış, gelen görüşler değerlendirilerek şartnameye son şekli verilmiştir.

Bu şartname 02/01/2014 tarihli 2014/DK-TED/6 sayılı Kurul Kararı doğrultusunda Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na öneri olarak gönderilmiştir. Sonrasında 30/04/2014 tarihli ve 2014/DK-TED/238 sayılı Kurul Kararı ile Kurumumuz internet sayfasında yayımlanmıştır. Ayrıca konuyla ilgili bilgi notu hazırlanarak Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'na sunulmuştur.

“Bina İçi Elektronik Haberleşme Tesisatı Teknik Şartnamesi”nin faaliyete geçmesiyle aşağıda belirtilen hususlarda iyileştirmeler yaşanacaktır:

- > Bina içerisinde bulunan dikey shaft vesilesiyle işletmeciler son kullanıcılara daha kolay hizmet sunma imkânına kavuşacaklar ve maliyetlerde düşüşler yaşanacaktır.
- > Binada bulunacak sistem odası sayesinde bir binaya birden fazla işletmeci hizmet verebilecek ve rekabetin de sağlanmasıyla son kullanıcılar daha uygun ücretlerde istedikleri işletmeciden hizmet alabileceklerdir.



*“Bina İçi Elektronik Haberleşme Tesisatı Teknik Şartnamesi” ile birlikte site ve binalarda haberleşme altyapısı ilk tesis aşamasında yapılacağından daha sonra yapının estetiğine zarar verecek ve ek maliyetler oluşturacak işlemlerden kaçınılmış olacaktır.*

## 2.BÖLÜM

### HİZMET KALİTESİ



*İşletmecilerin mevzuata uygunlukları Kurumumuz tarafından yapılan yerinde denetimlerle izlenmekte, sabit Telefon ve İnternet Servis Sağlayıcılığına İlişkin Hizmet Kalitesi mevzuatı kapsamında işletmeci faaliyetleri üçer aylık dönemlerle raporlanmaktadır.*

- > Daire içerisinde tüm odalardaki prizlerden kablolu TV, internet, telefon hizmeti vb. alma imkânı bulunacak ve son kullanıcılar istedikleri herhangi bir odadan istedikleri şekilde erişim sağlayabileceklerdir. Böylelikle daire içerisinde kabloları dışarıdan çekmek zorunda kalınmayacaktır.
- > Site ve binalarda haberleşme altyapısı ilk tesis aşamasında yapılacağından daha sonra yapının estetiğine zarar verecek ve ek maliyetler oluşturacak işlemlerden kaçınılmış olacaktır.

#### 2.5. Sabit Telefon ve İnternet Servis Sağlayıcılığına İlişkin Hizmet Kalitesi

Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği ve ilgili tebliğler kapsamında Sabit Telefon Hizmeti ile İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti sunan işletmecilerin hizmet kalitesi kontrol edilmektedir.

Söz konusu mevzuat kapsamında yükümlü olan işletmeciler üç aylık dönemler ile Yönetmeliğin ekinde bulunan ölçüm tablosunu doldurup Kurumumuza bildirmektedirler.

Yapılan inceleme neticesinde sunulan rapordaki ölçümlerin hedef değerleri sağlayamaması durumunda işletmecinin açıklaması talep edilmektedir. İşletmecinin açıklamalarının Kurul tarafından uygun bulunması ile işletmeciye herhangi bir yaptırım uygulanmamaktadır. İşletmecinin açıklamaları yerinde bulunmazsa her yıl için birinci uyumsuzlukta uyarı, sonrakilerde ise idari para cezası uygulanmaktadır.

Bunun yanı sıra işletmecilerin ilgili mevzuata uygunlukları Kurumumuz tarafından yapılan yerinde denetimlerle de izlenmektedir. Sabit Telefon ve İnternet Servis Sağlayıcılığına İlişkin Hizmet Kalitesi mevzuatı kapsamında

## 2. BÖLÜM

### HİZMET KALİTESİ

işletmeciler tarafından gönderilen üçer aylık dönemlerdeki raporların incelenmesi ve yerinde yapılan denetimler ile;

- > Son kullanıcıların korunması,
- > Ülkemizde elektronik haberleşme hizmetinin kalitesinin yükseltilmesi,
- > Rekabetin sağlanması,

hususlarında katkı sağlanmış olmaktadır.

#### 2.6. Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği Revizyonu

Bilindiği üzere, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği ile 31/12/2011 tarihinden itibaren geçerli olacak şekilde sabit telefon hizmeti, GSM mobil telefon hizmeti, internet servis sağlayıcılığı hizmeti ve çağrı merkezi hizmetine ilişkin hizmet kalitesi ölçütleri tanımlanmış ve bu ölçütlere ilişkin hedef değerler belirlenmiştir.

Bununla birlikte, yeni gelişmeler çerçevesinde meydana gelen ihtiyaçlar dikkate alınarak hazırlanan “Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik” 21/01/2014 tarihli ve 28889 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Söz konusu Yönetmelik değişikliği ile Kurumumuzca yetkilendirilen 3N mobil elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmecilerin (IMT-2000/UMTS işletmecileri) uymakla yükümlü oldukları hizmet kalitesi ölçütleri belirlenmiştir.



*3N İşletmecilerine başarılı indirme işlemlerinin %99’unun her biri için ortalama asgari veri aktarım hızının 256 kbps olması, aynı şekilde başarılı gönderme işlemlerinin de %95’inin ortalama veri aktarım hızının 256 kbps olması yükümlülüğü getirilmiştir.*

## 2.BÖLÜM

### HİZMET KALİTESİ



*3N İşletmecilerine oluşabilecek arızaların en hızlı karşılanan %95'inin 48 saat içerisinde çözülmesi, bu sürenin engelli aboneler için 24 saat olması yükümlülüğü getirilmiştir.*

Bu çerçevede,

- > 3N İşletmecilerinin kapsamla yükümlü oldukları alanlarda başarılı olarak tamamlanan veri indirme işlemlerinin %95'inin ortalama hız değerinin 768 kbps olması, bu yerlerdeki ses çağrılarına ilişkin ses kalitesinin (sesin net olarak anlaşılmasının) ise 5 üzerinden 3.5 olması,
- > Başarılı indirme işlemlerinin %99'unun her biri için ortalama asgari veri aktarım hızının 256 kbps olması, aynı şekilde başarılı gönderme işlemlerinin de %95'inin ortalama veri aktarım hızının 256 kbps olması,
- > Başarısız erişim teşebbüsü sayısının tüm erişim teşebbüsü sayısına oranının azami %5 olması,
- > Gönderilen SMS'lerin %99'unun 15 saniye içerisinde karşı tarafa iletilmesi,
- > Oluşabilecek arızaların en hızlı karşılanan %95'inin 48 saat içerisinde çözülmesi, bu sürenin engelli aboneler için 24 saat olması,
- > Abone şikâyetlerinin olduğu fatura sayısının, toplam fatura sayısına oranının azami %1 olması,
- > Arama başarısızlık sayısının, toplam başarılı arama girişimi sayısına oranının azami %2 olması,
- > Bloke edilmiş aramaların, toplam aramalara oranının azami %5 olması

## 2. BÖLÜM

### HİZMET KALİTESİ

hususlarında 3N işletmecilerine yükümlülükler getirilerek, tüketicilerin 3N şebekelerinde ulusal ve uluslararası kalite standartlarında hizmet almaları hedeflenmiştir.

Evrensel Hizmet Yükümlüsü Sabit Telefon Hizmeti Sunan İşletmeciler, mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler, İnternet Servis Sağlayıcılığı hizmeti sunan işletmecilerin uymakla yükümlü oldukları hedef değerlerde değişiklik yapılarak tüm işletmeciler için belirlenen arıza giderme sürelerinden bağımsız olarak, arıza giderme sürelerinde engelli aboneler için uyulması gereken yeni hedef değerler belirlenmiştir.

Böylece tüketicilerin elektronik haberleşme sektöründe daha kaliteli ve yüksek standartlarda hizmet almaları sağlanmıştır.



*3N İşletmecilerine oluşabilecek arızaların en hızlı karşılanan %95'inin 48 saat içerisinde çözülmesi, bu sürenin engelli aboneler için 24 saat olması yükümlülüğü getirilmiştir.*



## SONUÇ

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu 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. Bu çerçevede, Kurumumuz tarafından 2014 yılında gerek düzenleme gerekse 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 gözetilerek uygun koşullarda ve alternatif hizmet götürülmesi hedeflenmiştir. Diğer taraftan, toplumun tüm kesimlerine sunulan telekomünikasyon hizmetlerinin belirli bir hizmet kalitesi seviyesinin üzerinde sunulması amaçlanmıştır.

Hazırlanan bu raporun, gerek 2014 yılında Kurumumuz tarafından tüketici haklarının korunmasına yönelik olarak gerçekleştirilen faaliyetlerin özetlenmesi gerekse tüketici hakların korunmasına yönelik gelecekte yapılabilecek uygulamalara ışık tutması açısından faydalı olmasını temenni etmekteyiz.



**BTK**  
**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ**  
**VE İLETİŞİM KURUMU**

**TÜKETİCİ HAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI**

*Tüketiciler ile ilgili yapılan çalışmalara ilişkin daha fazla bilgiye  
BTK'nın tüketici sitesi <https://tuketici.btk.gov.tr/> adresinden ulaşabilirsiniz.*

BOŞ

# 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](http://www.btk.gov.tr)