



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

**TÜKETİCİ HAKLARI DAİRESİ**  
**BAŞKANLIĞI**

# **TÜKETİCİ HAKLARI RAPORU**

## **2015**



**ANKARA**



# **TÜKETİCİ HAKLARI RAPORU**

## **2015**

**TÜKETİCİ HAKLARI DAİRESİ BAŞKANLIĞI**

## İçindekiler Tablosu



ÖNSÖZ .....	2
GİRİŞ .....	5
2015 YILINDA YAPILAN/YÜRÜRLÜĞE GİREN DÜZENLEMELER .....	7
.....	7
1. Abonelik Sözleşmelerine İnternet Üzerinden Erişilebilmesi.....	7
2. Elektronik Haberleşme Sektöründe Kıst Ücrete İlişkin Uygulama Esasları .....	8
3. Mobil Telefon İşletmecileri Tarafından Sunulan Ek Paketlerin Kullanım Sürelerine İlişkin Aboneleri Bilgilendirme Yükümlülüğü .....	9
4. Borç-Alacakların Ödenmesi veya İadesi .....	10
5. Pazarlama, Tanıtım ve Cinsel İçerik İletimi Gibi Maksatlarla Yapacak Haberleşmeler .....	11
6. IMT (4.5G) Yetkilendirmesi .....	12
7. Mobil Elektronik Haberleşme Hizmetleri Azami Ücret Tarifesinin Güncellenmesi .....	13
8. Genişbant, Kiralık Devre ve Arabağlantı Hizmetlerine İlişkin Muhtelif Kampanyaların Onaylanması.....	14
9. Bayi Kanalı ile Yapılan İşlemlerin Düzenlenmesi .....	15
10. Baz İstasyonu Mesafelerinde Güncelleme .....	17
11. Yurtdışından Ülkemize Getirilen Elektronik Kimlik Bilgisini Haiz Cihazların Kayıt İşlemlerine İlişkin Güncelleme .....	18
12. Müşteri Hizmetleri Aramalarının Ücretlendirilmesi Hakkında Düzenleme	19
13. Mobil Hatlarda İnternet Hizmetinin Abone Onayı ile Sunulması .....	20
14. Numara Taşıma Yönetmeliği'nde Güncelleme .....	21
15. Sabit Telefon ve İnternet Servis Sağlayıcılığı Kapsamında Hizmet Kalitesi Tebliği'nde Güncelleme .....	22
16. Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Gizliliğinin Korunması .....	24
17. Sektörel Denetim Faaliyetleri .....	24
18. Piyasa Gözetimi ve Denetimi Faaliyetleri .....	25
SONUÇ .....	29

## ÖNSÖZ

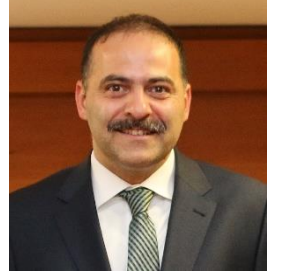
Son yıllarda bilgi ve iletişim teknolojileri alanında yaşanan gelişmeler Davos Zirvesi olarak bilinen 2016 Dünya Ekonomik Forumu'nda, "Dördüncü Sanayi Devrimi (Endüstri 4.0)" başlığıyla ana gündem maddesi oldu.

Şimdiden günlük yaşantımızın vazgeçilmezleri arasına giren akıllı telefonlar ve internet, ülkemizde 4.5G hizmetinin de faaliyete geçmesiyle daha yoğun bir şekilde kullanılmaya başlamıştır. Nesnelerin interneti (IoT) olarak adlandırılan iletişim ağının yaygınlaşmasıyla birlikte akıllı evlerden giyilebilir teknolojilere, iş süreçlerinden sağlık işlemlerine kadar birçok alanda internet tabanlı yeni ürün ve hizmetlerle tanışıyoruz.

Odak noktasında akıllı telefonlar ve internetin yer aldığı bu gelişmeler, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun düzenleme ve denetlemekle sorumlu olduğu elektronik haberleşme sektörüne ilişkin tüketici haklarının korunması ihtiyacını daha önemli hale getirmektedir.

Kurumumuzun varlık sebeplerinden birini oluşturan tüketici hak ve menfaatlerinin gözetilmesine yönelik olarak önceki yıllarda olduğu gibi 2015 yılında da önemli çalışmalar yapılmıştır. "Tüketici Hakları Raporu 2015" başlıklı bu dokümanda, geçtiğimiz yıl tüketici haklarının korunması ve geliştirilmesi amacıyla yapılan çalışmalara toplu olarak yer verilmektedir.

26 Ağustos 2015 tarihinde gerçekleştirilen IMT Hizmet ve Altyapılarına İlişkin Yetkilendirme İhalesi kapsamında 1 Nisan 2016'da hizmete giren 4.5G teknolojisiyle birlikte mobil internet hızı en az on kat artmıştır. Önümüzdeki süreçte tüketiciler birçok alanda yeni ürün ve hizmetlerden yararlanma imkânına kavuşacaktır. Elektronik Haberleşme Sektöründe Kıst Ücrete İlişkin Uygulama Esasları'nın geçtiğimiz yıl yürürlüğe girmesinin ardından abone ve kullanıcılar yararlanmadıkları hizmet için ücret ödemekten kurtulmuştur. Benzer şekilde tüketici şikâyetlerine yol açan Bayi Kanalı ile Yapılan İşlemler konusunda Kurul Kararı alınarak işletmecilere yeni yükümlülükler getirilmiştir. Ayrıca istenmeyen mesajların gönderilmesinin engellenmesi amacıyla



***Kurumumuzun varlık sebeplerinden birini oluşturan tüketici hak ve menfaatlerinin gözetilmesine yönelik olarak önceki yıllarda olduğu gibi 2015 yılında da önemli çalışmalar yapılmıştır.***

Pazarlama ve Tanıtım Gibi Maksatlarla Yapılan Haberleşmelere İlişkin Esaslar belirlenerek uygulamaya konulmuştur.

Kurum olarak, abone ve kullanıcılara uygun fiyatlarla en üst kalitede hizmet sunulmasını sağlamak hedefimiz doğrultusunda yapılan faaliyetlere katkıda bulunan bütün çalışma arkadaşlarıma teşekkür ediyorum. Hem tüketici memnuniyetini artırmak hem de ülkemizi uluslararası ölçekte rekabetçi ve yenilikçi bir konuma ulaştırmak vizyonu ile çalışmaya devam edeceğiz.

**Dr. Ömer Fatih SAYAN**  
**Kurul Başkanı**





## GİRİŞ

Elektronik haberleşme sektörüne ilişkin düzenleme, denetleme, yetkilendirme ve uzlaştırma görevlerini yürütmek amacıyla kurulan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, faaliyet göstermeye başladığı 2000 yılından bu yana tüketici haklarının korunması amacıyla çok sayıda düzenleme ve projeyi hayata geçirmiştir.

Yapılan çalışmalara ilişkin olarak şimdiye kadar belirli periyotlarla raporlar hazırlanmış ve bunların tamamı, kısa bir süre önce bastırılan “Tüketici Hakları Raporu 2001-2014” başlıklı dokümanda toplanmıştır. Bu kapsamda Kurumumuzun tüketicilere yönelik faaliyetleri hakkında yıllık raporların hazırlanmasına devam edilmektedir.

“Tüketici Hakları Raporu 2015” başlığını taşıyan bu kitapçıkta, Kurumumuz tarafından, geçen bir yıl içinde tüketici haklarının korunması ve geliştirilmesi amacıyla gerçekleştirilen çalışmalar yer almaktadır. Raporda bulunan düzenlemelerin bir kısmı daha önce başlatılmakla birlikte 2015 yılında yürürlüğe girmiştir. 2015 yılında gerçekleştirilip faaliyete geçen çalışmaların yanı sıra raporda, yine aynı yıl içinde karara bağlanan ancak ileri tarihli yürürlük süreleri nedeniyle 2016’da faaliyete geçecek çalışmalara da yer verilmiştir.

Tüketici mağduriyetlerinin giderilmesi açısından büyük önem taşıyan kıst ücretlere ilişkin düzenleme 2015 yılında uygulanmaya başlanmıştır. Telefon, internet ve TV yayını gibi çeşitli hizmetler hakkında Kurumumuza gelen şikâyetler üzerine abone ve kullanıcıların yararlanmadıkları hizmetlerin bedelini ödemelerinin önlenmesi amacıyla 30 Nisan 2014 tarihli Kurul Kararı ile Elektronik Haberleşme Sektöründe Kıst Ücrete İlişkin Uygulama Esasları belirlenmiş, söz konusu düzenleme 01 Nisan 2015 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Böylece tüketicilerin, sunulan hizmetten yararlandıkları süre ve/veya miktar kadar ödeme yapmaları sağlanarak yararlanmadıkları bir hizmet için ücret ödemelerinin önüne geçilmiştir.

2015 yılında tüketiciler açısından önem taşıyan faaliyetlerden biri de 26 Ağustos 2015’te gerçekleştirilen 4.5G olarak bilinen IMT Hizmet ve Altyapılarına İlişkin

**“Tüketici Hakları Raporu 2015” başlığını taşıyan bu kitapçıkta, Kurumumuz tarafından, geçen bir yıl içinde tüketici haklarının korunması ve geliştirilmesi amacıyla gerçekleştirilen çalışmalar yer almaktadır.**

Yetkilendirme İhalesi'dir. Mevcut 3G teknolojilerine kıyasla onlarca kat daha hızlı bir şekilde mobil internete erişim imkânı sağlayacak olan 4.5G hizmeti 1 Nisan 2016 tarihinde fiili olarak faaliyete geçmiştir.

Bunların dışında abonelik sözleşmelerine internet üzerinden erişilebilmesi, mobil telefon hizmetlerinde ek paket kullanım sürelerine ilişkin aboneleri bilgilendirme yükümlülüğü, pazarlama ve tanıtım gibi haberleşmelerin düzenlenmesi, bayi kanalı ile yapılan işlemler, yurt dışından getirilen telefonlar ve numara taşıma gibi birçok konuda yeni düzenleme ve güncellemeler yapılmıştır.

Bu düzenlemelere ilişkin çalışmalar yürütülürken ilgili kamu kurum ve kuruluşları, tüketicileri ve sektörü temsil eden sivil toplum örgütleri, işletmeci firmalar ve üniversiteler olmak üzere tüm paydaşların görüş ve katkılarının alınmasına özen gösterilmektedir. Yapılan çalışmalarda öncelikle tüketici mağduriyetlerine neden olabilecek muhtemel sorun ve ihlallerin meydana gelmeden önlenmesi hedeflenmektedir. Öte yandan periyodik olarak ya da şikâyetler üzerine gerçekleştirilen denetimler sırasında tespit edilen ihlallere ilişkin etkili ve caydırıcı yaptırımlar uygulanmaktadır.

Kurumumuz, sürekli yenilenen ve çeşitlenen hizmetleriyle son derece dinamik bir sektör olan elektronik haberleşme alanında, tüketicilere makul fiyatlarla kaliteli hizmet sunulmasını sağlamak amacıyla çalışmalarını sürdürmektedir.



## 2015 YILINDA YAPILAN/YÜRÜRLÜĞE GİREN DÜZENLEMELER



### 1. Abonelik Sözleşmelerine İnternet Üzerinden Erişilebilmesi

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunun 24/06/2013 tarihli ve 2013/DK-THD/362 sayılı Kararı ile tüketicilere abonesi buldukları işletmecilerinin internet sayfaları üzerinden imzalamış oldukları abonelik sözleşmelerine ve taahhünelere erişebilme imkanı getirilmiştir.

Konuya ilişkin akabinde alınan 03/09/2013 tarihli ve 2013/DK-THD/483 sayılı Kurul Kararı ile işletmecilere yükümlülüklerinin yerine getirilebilmesini teminen ek süre verilmiş olup, söz konusu kararda;

- İşletmeciler tarafından, 01/07/2014 tarihinden sonra imzalanan abonelik sözleşmelerinin ve bu sözleşmelere bağlı taahhünelerin bir suretinin, abonelik sözleşmesinin imzalanmasından sonra en geç 3 ay içerisinde elektronik ortama aktarılması suretiyle bu sözleşmelere Şirketlerinin internet sayfaları üzerinden erişebilme imkanının abonelere sağlanması,
- İşletmeciler tarafından, 01/07/2014 tarihinden önce imzalanmış olan abonelik sözleşmelerinin ve bu sözleşmelere bağlı süresi devam eden taahhünelerin elektronik ortama aktarılarak bu sözleşmelere Şirketlerinin internet sayfası üzerinden erişilebilme imkanının abonelere sağlanması uygulamasının 01/04/2015 tarihinde başlatılması

hususlarına karar verilmiştir.

Bu çerçevede, 01/04/2015 tarihinden itibaren, aboneler imzalamış oldukları sözleşmelere abonesi oldukları işletmecinin internet sayfası üzerinden erişilmektedir. Yeni aboneliklerde ise aboneler, sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren en geç üç ay içinde imzaladıkları sözleşmelere ve taahhünelere işletmecinin internet sayfası üzerinden erişebilecektir.

**Abone Sözleşmelerine İnternet Üzerinden Erişilebilmesi konusunda alınan Kurul Kararları kapsamında, aboneler imzalamış oldukları sözleşmelere 1 Nisan 2015 tarihinden itibaren işletmecinin internet sayfası üzerinden erişilmektedir.**

## 2. Elektronik Haberleşme Sektöründe Kıst Ücrete İlişkin Uygulama Esasları

Abonelik tesisi, numara taşıma, abonelik feshi, aboneliğin dondurulması vb. durumlar kapsamında Kurumumuza bazı tüketici şikâyetlerinin iletildiği görülmüştür. Anılan tüketici şikâyetleri kapsamında; aboneliğin sonlanması (veya dondurulması) durumunda, fatura dönemi içerisinde alınan hizmetlerin henüz hizmetin tamamından faydalanılmamış olsa da tam ücret yansıtıldığı ifade edildiği görülmüştür. Bunun üzerine Kurumumuzca yapılan çalışmalar sonucunda tüketicilerin yalnızca, “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 BTK tarafından 30/04/2014 tarihli ve 2014/DK-THD/237 sayılı Kurul Kararı ile düzenleme yapılmıştır. Bu kapsamda, söz konusu Kurul Kararı ile onaylanan “Elektronik Haberleşme Sektöründe Kıst Ücrete İlişkin Uygulama Esasları” 01/04/2015 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

Söz konusu uygulama esasları ile temel olarak;

- Kıst ücretin 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,



***Abone veya kullanıcıların, sunulan hizmetten yararlandıkları süre ve/veya miktar kadar ödeme yapmaları sağlanarak yararlanmadıkları bir hizmet için ücret ödemelerinin önüne geçilmiştir.***



- Abonelik tesisi, abonelik feshi/numara taşıma, aboneliğin dondurulması, abonelik devri, nakil gibi durumlarda kıst 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.

Böylece abone veya kullanıcıların, sunulan hizmetten yararlandıkları süre ve/veya miktar kadar ödeme yapmaları sağlanarak yararlanmadıkları bir hizmet için ücret ödemelerinin önüne geçilmiş olmaktadır.

### **3. Mobil Telefon İşletmecileri Tarafından Sunulan Ek Paketlerin Kullanım Sürelerine İlişkin Aboneleri Bilgilendirme Yükümlülüğü**

Kurumumuza iletilen şikâyetlerde, abonelerin ek paket satın alması akabinde mobil telefon işletmecileri tarafından gönderilen bilgilendirme mesajlarında yer alan ve söz konusu ek paketlerin geçerlilik sürelerini ifade eden “ayda, aylık” gibi ifadelerin abonelerde ek paketlerin geçerlilik süresine ilişkin tereddüt oluşturduğu görülmüştür. Bu kapsamda abonelerin ek paket satın alması sonrasında işletmeciler tarafından gönderilen bilgilendirme mesajı içeriğinde, ek paket ile sağlanan kullanım hakkı bitiş tarihinin gün, ay, yıl ve saat olarak açık bir şekilde belirtilmesinin abonelerin yüksek faturalar ile karşılaşmasının önlenmesi açısından oldukça önemli olduğu değerlendirilmektedir.

Bu kapsamda, 29/12/2014 tarihli ve 2014/DK-THD/270 sayılı Kurul Kararı ile abonelerin ek paket satın alma işlemlerinde mobil telefon işletmecileri tarafından gönderilen bilgilendirme mesajı içeriğinde ek paket ile sağlanan

***Düzenleme ile ek paketlerin son kullanım süresine ilişkin tüketicilerde farkındalık yaratılması ve yüksek faturalarla karşılaşmalarının önüne geçilmesi hedeflenmektedir.***

kullanım hakkı geçerlilik süresinin açık bir şekilde belirtilmesine yönelik olarak mobil işletmecilerin sistemlerinde gerekli olabilecek çalışmaları 01/01/2016 tarihine kadar tamamlamaları karara bağlanmıştır. Dolayısıyla söz konusu düzenleme ile ek paketlerin son kullanım süresine ilişkin tüketicilerde farkındalık yaratılacağı düşünülmektedir. Bu farkındalık sayesinde tüketicilerin yüksek faturalarla karşılaşmalarının önüne geçilebileceği değerlendirilmektedir.



#### 4. Borç-Alacakların Ödenmesi veya İadesi

2014/DK-THD/466 sayılı BTK kararı ile; abonelerin/tüketicilerin, sadece kimlik bilgilerini kullanarak işletmecilere olan borçlarını veya işletmecilerde olan alacaklarını elektronik ortamda sorgulaması imkanı getirilmiştir. Müteakiben, söz konusu hizmetlerin daha ileri seviyeye taşınması amacı ile 2015/DK-THD/278 sayılı Kararı ile abonelere/tüketicilere e-devlet kapısı veya işletmecilerin internet sayfası üzerinden sorgulama sonucu öğrenilen borçların kredi kartı ile ödenmesi veya tüketici alacaklarının iadesi işlemlerinin de internet üzerinden yapılabilmesi hizmetini sunmaları için işletmecilere yükümlülük getirilmiştir. Anılan düzenleme ile tüketiciler/aboneler internet üzerinden işletmeciler nezdindeki borçlarını kolayca ödeme veya alacakları varsa alacaklarını internet üzerinden kolay bir şekilde geri alabilme olanağına kavuşmuşlardır.

Bu kapsamda; tüketiciler/aboneler iki kanaldan borç ödeme ve alacak iade hizmetini kullanma imkânına sahip olacaklardır. Söz konusu yöntemlerden birincisinde tüketiciler/aboneler işletmecilere ait internet sayfası üzerinden borçlarını kredi kartı ile ödeme ve alacakları için iade başvurusu yapma hizmetinden yararlanabileceklerdir. Hizmetin kullanımı için işletmeciler gerekli hazırlıkları tamamlayarak 01/01/2016 tarihinden itibaren söz konusu hizmeti sunmaya başlamışlardır.

***Düzenleme ile ek paketlerin son kullanım süresine ilişkin tüketicilerde farkındalık yaratılması ve yüksek faturalarla karşılaşmalarının önüne geçilmesi hedeflenmektedir.***



İkinci yöntemde ise toplam 200.000 (ikiyüzbin) ve daha fazla abonesi olan işletmeciler, e-devlet kapısı üzerinden yapılan sorgulama sonucunda öğrenilen borç ve/veya alacak bilgilerinde tüketicilerin borç miktarı ya da telefon/abone numarası benzeri verileri girmelerini gerektirmeden kolayca borç ödeme ve alacak iadesi için başvuru hizmetini sunmakla yükümlüdürler. Bu yöntemin kullanımı için işletmeciler gerekli hazırlıklarını tamamlayarak 01 Nisan 2016 tarihinden itibaren söz konusu hizmeti sunmaya başlamışlardır.

### **5. Pazarlama, Tanıtım ve Cinsel İçerik İletimi Gibi Maksatlarla Yapacak Haberleşmeler**

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından hazırlanan 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun, 05.11.2014 tarih ve 29166 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanmış olup 01.05.2015 tarihinden itibaren yürürlüğe girmiş bulunmaktadır. Mezkûr Kanun’un 14’üncü maddesi ile 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu’nun (EHK) 50’nci maddesine yeni fıkralar eklenmiş ve beşinci fıkrası değiştirilmiştir. EHK’da yapılan değişikliklerle, elektronik haberleşme sektöründe hizmet alan abone ve/veya kullanıcılarla işletmecilerin pazarlama, tanıtım vb. amaçlarla haberleşme yapması hususları düzenlenmiştir.

***Kurul Kararıyla, işletmecilerin sundukları hizmetlere ilişkin olarak abone ve kullanıcılarla pazarlama ve tanıtım gibi maksatlarla yapacakları haberleşmelerle ilgili usul ve esaslar belirlenmiştir.***

Ayrıca konuya ilişkin olarak alınan 09.07.2015 tarihli ve 2015/DK-THD/313 sayılı “Pazarlama, Tanıtım Gibi Amaçlarla Haberleşme Yapılmasına İlişkin Usul ve Esaslar” konulu Kurul Kararıyla, işletmecilerin sundukları hizmetlere ilişkin olarak abone ve kullanıcılarla pazarlama, tanıtım, değişiklik ve bakım hizmetleri ile cinsel içerik iletimi gibi maksatlarla yapacakları haberleşmelerle ilgili usul ve esaslar belirlenmiştir.

## 6. IMT (4.5G) Yetkilendirmesi

Günümüzde, mobil elektronik haberleşme teknolojilerindeki gelişmeler özellikle son bir kaç yıldan bu yana insanların birbirleriyle olan iletişim yöntemlerini önemli ölçüde değiştirmiş, iletişim kanalları farklılaşmış ve mobil teknolojiler insanların vazgeçilmezleri arasında yer almaya başlamıştır. Daha hızlı ve çeşitli mobil genişbant hizmetlerine ilişkin katlanarak artan tüketici taleplerinin etkin bir şekilde karşılanabilmesi amacıyla daha hızlı ve gelişmiş mobil genişbant teknolojilerin kullanıldığı görülmektedir.

Bu kapsamda, mevcut 3G teknolojilerine kıyasla onlarca kat daha hızlı bir şekilde mobil internete erişim imkânı sağlayacak olan IMT Hizmet ve Altyapılarına İlişkin Yetkilendirme İhalesi veya kamuoyunda bilinen adı ile 4.5G ihalesi 26 Ağustos 2015 tarihinde Kurumumuzca gerçekleştirilmiş ve Sayısı Sınırlandırılmış Kullanım Hakkı Yetki Belgeleri Cumhurbaşkanı Sayın Recep Tayyip ERDOĞAN'ın da teşrifleri ile 27 Ekim 2015 tarihinde gerçekleştirilen törenle ilgili işletmecilere verilmiştir.

1 Nisan 2016 tarihi itibarıyla fiili olarak hizmete giren 4.5G teknolojisinin tüketiciler açısından sağladığı yenilikler ve fırsatlar aşağıda özetlenmektedir:

- Hem veri indirme (download) hem de veri gönderme (upload) hızları en az 10 kat artmaktadır.
- 4.5G ile yüksek hızda ve kesintisiz bağlantı sağlanacağı için makineler arası iletişim (M2M), nesnelerin interneti (IoT), bulut bilişim, internet protokolü ile TV (IPTV), akıllı şehirler, uzaktan kontrol edilecek robot teknolojisinin tele ameliyatlarda kullanımı gibi bir takım konularda gelişmeler sağlanacaktır. Bu sayede tüketicilerin yaşam kalitesi yükselecektir.



***Mevcut 3G teknolojilerine kıyasla onlarca kat daha hızlı bir şekilde mobil internete erişim imkânı sağlayacak olan 4.5G hizmeti 1 Nisan 2016 tarihinde fiili olarak faaliyete geçmiştir.***



- Fiberin çeşitli nedenlerle gitmediği alanlarda yaşayan tüketiciler, DSL'e göre çok daha yüksek hızlı olacak olan 4.5G mobil internet imkânına kavuşmuştur.
- e-Eğitimden m-Eğitime (mobil eğitime) geçilecektir.
- Uzaktan eğitim imkânları çoğalacak, sanal okullar ve kütüphaneler eğitim kalitesini artıracaktır.
- m-Sağlık uygulamaları yaygınlaşacak, m-Sağlığın gelişmesi toplumsal sağlığın iyileşmesini sağlayacak ve hastanelerin fiziksel yükünü azaltacaktır.
- e-Ticaretten m-Ticarete geçilecek, çok yüksek hızlı internetin gelişimi yeni iş alanlarının ortaya çıkmasını sağlayacaktır.
- Mobil oyunlar farklılaşacak ve artacaktır.
- Akıllı ev sistemleri yaygınlaşacak ve akıllı şehirler kurulabilecektir.

## **7. Mobil Elektronik Haberleşme Hizmetleri Azami Ücret Tarifesinin Güncellenmesi**

Mobil şebeke işletmecilerinin son kullanıcı tarifeleri Kurumumuz ile imzaladıkları İmtiyaz Sözleşmeleri kapsamında Kurumumuz tarafından belirlenen azami ücretler dikkate alınarak belirlenmektedir. Bununla birlikte Danıştay 13. Dairesinin 18/06/2014 tarihli ve E.2010/2441, K.2014/2526 sayılı kararı nedeniyle tesis edilen 26/08/2014 tarihli ve 2014/DK-ETD/430 sayılı Kurul Kararı ile anılan mahkeme kararı gereğince Avea'nın, azami ücret düzenlemesinden muaf hale geldiği ifade edilmiştir. Bu kapsamda azami ücret

***Mobil Elektronik Haberleşme Hizmetleri Azami Ücret Tarifesinin Güncellenmesi kapsamında bazı işlemlere ilişkin azami ücretlerde indirim yapılmıştır.***

düzenlemesi hâlihazırda Turkcell ve Vodafone'un tarifeleri için uygulanmaktadır.

Mobil Elektronik Haberleşme Hizmetleri Azami Ücret Tarifesi 2015 yılı içinde 18/03/2015 tarihli ve 2015/DK-ETD/152 sayılı Kurul Kararı ve 28/09/2015 tarihli ve 2015/DK-ETD/435 sayılı Kurul Kararı ile olmak üzere iki defa onaylanmıştır. Azami ücret düzenlemesi kapsamında mobil şebekelerden mobil şebekelere ve mobil şebekelerden sabit şebekelere doğru yapılan yurt içi aramaların azami ücreti 46,25 TL/Dk, yurt içi Kısa Mesaj Servisi'nin (SMS) azami ücreti ise 33,25 Kr/Mesaj olarak belirlenmiştir.

Diğer taraftan 28/09/2015 tarihli ve 2015/DK-ETD/435 sayılı Kurul Kararı ile, 1 Kasım 2015 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere Mobil Elektronik Haberleşme Hizmetleri Azami Ücret Tarifesi'ndeki isim/unvan değişikliğinin azami ücreti işlem başına 17,57 TL'den 6 TL'ye, kayıp çalıntı, kullanıcı hatası nedeni ile sim kart değişikliğinin azami ücreti işlem başına 43,90 TL'den 20 TL'ye, "Numara Değişikliği" ücretinin azami ücreti işlem başına 52,69 TL'den 20 TL'ye indirilmiş olup azami ücreti 8,78 TL olarak belirlenmiş olan garanti kapsamında sim kart değişikliğinin ise ücretsiz olarak yapılması karara bağlanmıştır.

#### **8. Genişbant, Kiralık Devre ve Arabağlantı Hizmetlerine İlişkin Muhtelif Kampanyaların Onaylanması**

2015 yılı içerisinde, kullanıcıların makul bir ücret karşılığında elektronik haberleşme şebeke, altyapı ve hizmetlerinden yararlanmasının sağlanması, tüketici hak ve menfaatlerinin gözetilmesi, toptan genişbant erişim, kiralık devre ve sabit telefon hizmetlerinin kullanımının teşvik edilmesi yönüyle elektronik haberleşme hizmetleri arzı ve yeni yatırımların özendirilmesi, serbest ve etkin rekabet ortamının sağlanması ve korunması gibi hususlar göz önünde bulundurularak, Türk Telekom tarafından Kurumumuzun onayına sunulan



***Genişbant internet, kiralık devre ve çağrı başlatma hizmetlerine ilişkin kampanya teklifleri onaylanarak yürürlüğe girmiştir.***



genişbant internet, kiralık devre ve çağrı başlatma hizmetlerine ilişkin kampanya teklifleri muhtelif tarihlerde alınan Kurul Kararları ile onaylanarak yürürlüğe girmiştir.

### 9. Bayi Kanalı ile Yapılan İşlemlerin Düzenlenmesi

Kurumumuza ulaşan bazı tüketici Őikâyetlerinde; tüketicilerin talepleri ve onayları alınmadan, işletmecilerin sundukları hizmetlere abone yapıldıkları yönünde Şikâyetler iletildiği görölmektedir. Söz konusu Őikâyetlerin değerlendirilmesini teminen işletmecilerden, yapılan işlemlere dair ispatlayıcı nitelikte bilgi ve belgeler talep edilmektedir. Böylece gerçekeştirilen işlemlerin, abone talebi ile yapılıp yapılmadığı tespit edilmeye çalışılmaktadır.

Bununla birlikte; söz konusu Őikâyetlerin incelenmesinde, müşteri hizmetleri, SMS vb. gibi işletmeci sistemlerinde kayıt altına alınabilen mecralardan yapılan uygulamalarda, yapılan işlemlere dair ispatlanabilir bilgi ve belgelerin işletmecilerden temin edilmesinin mümkün olmasına karşın, işlemlerin bayilerde yapılması hâlinde, genellikle sözlü talep üzerine işlem yapılıyor olması nedeniyle; Şikâyet hâlinde söz konusu işlemin abone onayı dâhilinde gerçekeştirilip gerçekeştirilmediğinin ispatlanmasında sorunlar yaşanmaktadır.

Diğer taraftan, bayilere iletilen fesih taleplerinin yerine getirilmemiş olması sonucu abonelerin ücretlendirilmeye devam etmesi nedeniyle mağduriyetler yaşanmakta ve fesih talebinin bayilere yapıldığına dair ispatlayıcı bir kayıt olmaması nedeniyle abonelerin Şikâyetlerinin çözümlü mümkün olmayabilmektedir. Yine benzer Şekilde; bayilere yapılan cihaz teslimlerinde, abonenin teslimi yaptığına dair bir belgenin düzenlenmemesi ve aboneye teslim edilmemesi mağduriyetlere yol açabilmektedir.

***Kurumumuza ulaşan Şikâyetler üzerine bayi kanalıyla yapılan işlemlerde abonelerin irade beyanlarının ispatlanabilir olacak Şekilde kayıt altına alınması hususunda işletmecilere yükümlölük getirilmiştir.***

Bu itibarla, bayilerden yapılan işlemlere yönelik olarak yaşanan tüketici şikâyetlerinin incelenmesi sonucu, muhtemel tüketici mağduriyetlerinin önlenmesini teminen, 05/10/2015 tarihli ve 2015/DK-THD/445 sayılı Kurul Kararı alınmıştır. Alınan karar ile;



- Bayilerden yapılacak tarife/paket/katma değerli hizmet alımı veya değişikliği gibi işlemlerde abonenin irade beyanının ispatlanabilir (yazılı belge, SMS, e-posta vb. yöntemler) olacak şekilde kayıt altına alınması,
- Bayilere iletilen fesih taleplerinin işleme alınmaması durumunun önlenmesini teminen aboneye fesih talebinin yapıldığına dair ispatlanabilir bir belgenin/bilginin (SMS, e-posta vb.) verilmesi,
- Abonenin cihaz teslim etmesini gerektiren tüm durumlarda işletmeci tarafından aboneye cihazın teslim alındığına dair bir belgenin/bilginin (SMS, e-posta vb.) verilmesi

gibi hususların sağlanması suretiyle bayilerden yapılan işlemlerde yaşanan tüketici mağduriyetlerinin önüne geçilmesi amaçlanmaktadır.

Tüketici menfaatine olacağı değerlendirilen söz konusu karar kapsamında;

- İşletmecilere, bayi kanalı ile yapılan işlemlerde (tarife/paket/katma değerli hizmet alımı veya değişikliği, fesih talebi, cihaz ekipmanlarının teslimi vb.);
  - Abonenin ispatlanabilir irade beyanının (Belge, SMS, e-posta vb. yöntemler) alınması,
  - Yapılan işlemlere dair ispatlanabilir nitelikte belge ve/veya bilgilerin (SMS, e-posta vb. yöntemler) aboneye verilmesi



hususları hüküm altına alınmış, gerekli çalışmaların tamamlanması için ise işletmecilere 6 ay süre verilmiştir.

## 10. Baz İstasyonu Mesafelerinde Güncelleme

2015 yılı içerisinde Danıştay 13. Dairesinin almış olduğu karara istinaden 21/04/2011 tarihli ve 27912 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan "Elektronik Haberleşme cihazlarından Kaynaklanan Elektromanyetik Alan Şiddetinin Uluslararası Standartlara Göre Maruziyet Limit Değerlerinin Belirlenmesi, Kontrolü ve Denetimi Hakkında Yönetmelik" in (Yönetmelik) bazı maddelerinde değişikliğe gidilmiştir.

Buna göre; 09/10/2015 tarihinde yapılan Yönetmelik değişikliği ile baz istasyonları kurulurken, çocuk oyun alanlarında da güvenlik mesafesi hesaplamalarına uyulması ve bu hususta baz istasyonlarının çocuk oyun alanlarının dışına çekilmesi sağlanmıştır (Yönetmelik md.6).

Ayrıca elektromanyetik alan limit değerlerinde azaltmaya gidilerek yeni limit değerler belirlenmiştir (Yönetmelik md.16). Buna göre

a) Ortam için, Uluslararası İyonlaştırmayan Radyasyondan Koruma Kurulunun (ICNIRP) belirlediği ve bu maddenin yürürlük tarihi itibarıyla geçerli olan toplam limit değerlerinin dörtte üçünü (3/4) aşmayacak şekilde,

b) Tek bir cihaz için olan değer, Uluslararası İyonlaştırmayan Radyasyondan Koruma Kurulunun (ICNIRP) belirlediği ve bu maddenin yürürlük tarihi itibarıyla geçerli olan limit değerinin dokuzda ikisini (2/9) aşmayacak şekilde

güncellenmiştir.

***Baz istasyonları kurulurken çocuk oyun alanlarında güvenlik mesafesi hesaplamalarına uyulması sağlanmış, elektromanyetik alan limit değerleri azaltılmıştır.***

Ayrıca elektromanyetik alan limit değerlerinde azaltmaya gidilerek yeni limit değerler belirlenmiştir. Söz konusu değerlere aşağıdaki tabloda yer verilmektedir.



Frekans Aralığı (MHz)	E-alan şiddeti (V/m)		H-Alan şiddeti (A/m)	
	Tek cihaz için limit değeri	Ortam için limit değeri	Tek cihaz limit değeri	Ortamın toplam limit değeri
0,010-0,15	19,3	65,25	1,1	3,75
0,15-1	19,3	65,25	0,16/f	0,54/f
1-10	19,3/f <sup>1/2</sup>	65,25/ f <sup>1/2</sup>	0,16/f	0,54/f
10-400	6,2	21	0,016	0,054
400-2 000	0,305f <sup>1/2</sup>	1,03 f <sup>1/2</sup>	0,00082 f <sup>1/2</sup>	0,0027 f <sup>1/2</sup>
2.000 – 60.000	13,5	45,75	0,035	0,12

f=frekans

### 11. Yurtdışından Ülkemize Getirilen Elektronik Kimlik Bilgisini Haiz Cihazların Kayıt İşlemlerine İlişkin Güncelleme

Mobil Cihaz Kayıt Sistemi (MCKS)'ne ilişkin yasal düzenlemeler Elektronik Kimlik Bilgisini Haiz Cihazların Kayıt Altına Alınmasına Dair Yönetmelik'te ve Elektronik Kimlik Bilgisini Haiz Cihazların Kayıt Altına Alınmasına Dair Tebliğ'de yer almaktadır. 17/10/2015 tarihinde yayımlanan Elektronik Kimlik Bilgisini Haiz Cihazların Kayıt Altına Alınmasına Dair Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ile yurtiçinde ve yurtdışında yaşayan vatandaşlarımızın yurtdışından gelirken beraberlerinde getirdikleri cihazlarının kayıt altına alınması aşamasında yaşadıkları mağduriyetleri gidermek için düzenlemede değişiklik yapılmıştır. Bu değişiklikle birlikte;

- Yurtdışından yolcu beraberinde getirilen elektronik kimlik bilgisini haiz cihazların kayıt altına aldırılması için verilen **azami süre 60 günden 120**

**Yurtdışından yolcu beraberinde getirilen elektronik kimlik bilgisini haiz cihazların kayıt altına aldırılması için verilen azami süre 60 günden 120 güne çıkartılmıştır.**



**güne çıkartılarak** kayıt süresinin kısa olması nedeniyle ortaya çıkabilecek sorunlar giderilmiştir.

- Ayrıca yurtdışında yaşayan vatandaşların ve turistlerin ülkemizi ziyaretlerinde **cihazlarını 120 gün süreyle kayıt altına aldirmeden kullanabilmeleri** için gerekli hukuki ve teknik düzenlemeler yapılmıştır.

## **12. Müşteri Hizmetleri Aramalarının Ücretlendirilmesi Hakkında Düzenleme**

Elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmecilerin “müşteri hizmetleri yönüne yapılan aramaların her yöne paketler kapsamındaki dakikalardan düşmemesi veya tarife kapsamındaki arama ücretlerinden daha pahalı olması” mahiyetindeki tüketici şikâyetlerinin artması akabinde söz konusu çağrıların abonenin tarifesindeki dakika ücretinden daha fazla ücretlendirilmemesi amacıyla düzenleme yapılması planlanmaktadır. Yapılacak düzenlemeyle müşteri hizmetlerine yapılan aramaların abonenin ses paketindeki dakikalardan düşmesi veya abonenin mevcut tarifesindeki dakika ücretine göre ücretlendirilmesi öngörülmektedir.

Söz konusu şikâyetler kapsamındaki mağduriyetlerin giderilmesi amacıyla alınan 02/11/2015 tarihli ve 2015/DK-THD/492 sayılı Kurul Kararı kapsamında;

- Abonelerin hizmet aldıkları işletmeciye ait müşteri hizmetleri numarasına doğru arama yapması halinde; uygulanacak ücretlerin ilgili abonelik paketlerinin şebeke içi yönüne doğru arama ücretlerinden yüksek belirlenmemesi ve ilgili abonelik paketleri kapsamında şebeke içine doğru tanınan görüşme sürelerine dâhil edilmesi,

***Yapılacak düzenlemeyle müşteri hizmetlerine yapılan aramaların abonenin ses paketindeki dakikalardan düşmesi veya abonenin mevcut tarifesindeki dakika ücretine göre ücretlendirilmesi öngörülmektedir.***

- Abonelerin farklı bir şebekedeki müşteri hizmetleri numarasına doğru arama yapması halinde; uygulanacak ücretlerin ilgili abonelik paketlerinin çağrının sonlandırıldığı şebeke yönüne doğru arama ücretlerinden yüksek belirlenmemesi ve ilgili abonelik paketleri kapsamında çağrının sonlandırıldığı şebekeye doğru tanınan görüşme sürelerine dahil edilmesi, hususlarında kamuoyu görüşü alınmasına karar verilmiştir. Tüketici hak ve menfaatlerinin korunması yönünde önemli bir düzenleme niteliğini haiz uygulama kamuoyu görüşlerinin alınmasının ardından söz konusu taslak düzenleme Kurumumuz tarafından nihai hale getirilmesi planlanmaktadır.



### 13. Mobil Hatlarda İnternet Hizmetinin Abone Onayı ile Sunulması

Akıllı telefonların giderek yaygınlaşmasının, farklı içerik ve uygulamaların yoğun kullanımını da beraberinde getirmesi ve uygulamaların arka planda güncelleme amacıyla veya diğer çeşitli nedenlerle veri kullanımı yapması gibi durumlarda abonenin bilgisi olmadan faturasının yükselebileceği hususu göz önünde bulundurularak, olası tüketici mağduriyetlerinin önüne geçilebilmesi için BTK tarafından 19/11/2015 tarihli ve 2015/DK-THD/510 sayılı Kurul Kararı alınmış olup, söz konusu Karar ile mobil hizmet sunan işletmecilere;

- İnternet paketi bulunmayan abonelere (paketi olup biten aboneler hariç, işletmeci tarafından ücretsiz internet paketi tanımlananlar dâhil olmak üzere) internete girmek istediklerinde, internete bağlanmak üzere oldukları, internete açma/kapama yöntemleri ve bağlantının verilecek onay doğrultusunda olacağı hususunda aboneleri bilgilendirme,

***Yapılan düzenleme ile tüketicilerin, farkında olmadan internet kullanımı yapmalarının ve istenmeyen faturalarla karşılaşmalarının önemli oranda engellenebileceği düşünülmektedir***



- Bilgilendirmeyi müteakip abonenin onay vermesi halinde ücretlendirmenin başlaması ve bu süreçte alınan onayın hat internete kapatılmadığı müddetçe geçerli olması,
- İnternet hizmetlerinin online işlemler, müşteri hizmetleri, bayiler aracılığıyla ve SMS ile açılıp/kapatılabilmesi

hususlarında yükümlülük getirilmiştir. Bahse konu düzenlemenin yürürlük tarihi 01/04/2016 olarak belirlenmiştir. Anılan düzenleme ile tüketicilerin, farkında olmadan internet kullanımı yapmalarının ve istenmeyen faturalarla karşılaşmalarının önemli oranda engellenebileceği düşünülmektedir.

#### 14. Numara Taşıma Yönetmeliği'nde Güncelleme

Numara taşınabilirliği sürecinin iyileştirilmesini ve işletmecilerin konuya ilişkin çeşitli taleplerinin karşılanmasını teminen yapılan çalışma neticesine hazırlanan Numara Taşınabilirliği Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik 28/11/2015 tarihli ve 29546 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmıştır.

Anılan Yönetmelik değişikliği ile **azami 6 gün olan numaranın taşınma sürecinin kısaltılarak azami 4 güne indirilmesi** ve numara taşıma işleminin daha hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesi amaçlanmıştır.

**Yönetmelik değişikliği ile azami 6 gün olan numaranın taşınma sürecinin kısaltılarak azami 4 güne indirilmesi ve numara taşıma işleminin daha hızlı bir şekilde gerçekleştirilmesi amaçlanmıştır.**

Ayrıca sabit numara taşınabilirliğinde ve mobil numara taşınabilirliği kapsamında devir yoluyla yapılan aboneliklerde, numaranın taşınabilmesi için, numaranın tahsisli olduğu işletmeci ile ilk abonelik sözleşmesinin imzalandığı tarihten itibaren üç ay beklenmesi zorunluluğu ortadan kaldırılmıştır.

Numara taşımadaki uyarı tonu uygulamasına ilişkin olarak, arayan aboneler için ayırt edici olacak şekilde uyarı tonu verilmesi düzenlenmiş olmakla birlikte mobil numara taşınabilirliği kapsamında abonelere talep etmeleri halinde uyarı tonu almama hakkı sağlanmıştır.

Ayrıca, İşletmeci kaynaklı sebeplerle abonenin talebi olmaksızın numarasının taşındığı durumlarda abonenin ödemek zorunda kaldığı cayma bedeli, fatura vb. ücretlerin ilgili işletmeciler tarafından karşılanmasına yönelik düzenleme yapılmıştır.



### **15. Sabit Telefon ve İnternet Servis Sağlayıcılığı Kapsamında Hizmet Kalitesi Tebliği'nde Güncelleme**

Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik 21/01/2014 tarih ve 28889 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

Gerek işletmecilerden gelen talepler gerekse de sektörde duyulan ihtiyaçlar ve uygulamadaki zorluklar söz konusu yönetmelikte değişikliğe gidilmesini gerekli kılmıştır. Bu değişiklik ile birlikte Sabit Telefon Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi Tebliğinde değişiklik yapılması ihtiyacı doğmuştur. Yapılan çalışmalar neticesinde 29548 sayılı ve 30/11/2015 tarihli Resmi Gazete'de adı geçen tebliğ yayımlanmıştır.

Bahse konu değişiklikle yapılan yeniliklerin bazıları şu şekildedir:

#### Sabit telefon hizmeti

- Yönetmelikten yer alan “Engelli Abone” tanımı Tebliğ'e eklenmiştir.
- Engelli abonelere ilişkin arıza istatistiği ve hedef değer Tebliğe yerleştirilmiştir.
- Yönetmeliğin Ek-1'inde yer alan hedef değerler değiştirilmiştir.

***Sabit telefon ve internet servis sağlayıcılığında hizmet kalitesinin artırılması amacıyla yeni düzenlemeler yapılmıştır.***



- Bağlantı süresi ve arıza giderme süresine ilişkin hesaplamalarda ilgili hizmetin çalışır durumda verildiği tarihin esas alınması sağlanmıştır.
- Oluşan arızaların hangilerinin işletmeci sorumluluğunda olacağı hususu netleştirilmiştir.
- Bağlantı süresine ilişkin aylık raporlamalarda, ilgili ayda işletmecinin aboneye hizmeti çalışır durumda verdiği bütün kayıtlar esas alınarak hesaplama yapılması hususu hüküm altına alınmıştır.

#### İnternet servis sağlayıcılığı hizmeti

- İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti için “Arıza Giderme Süresi” daha önceden ölçülmezken değişiklikle beraber bu kriterin de ölçülmesi istenmiştir.
- Arıza giderme süresi istatistiği Yönetmeliktekine uygun duruma getirilmiştir.
- İşletmecilere gereksiz maliyete sebep olmaması için belirli sayının altındaki hız profilleri gruplarında ölçüm yapma zorunluluğu kaldırılmıştır.
- İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmet kalitesi ölçüm tablolarında ölçümleri gruplandırabilmek amacıyla “hız profili” tanımı eklenmiştir.
- Arıza giderme süresi istatistikleri eklenmiştir.
- Oluşan arızaların hangilerinin işletmeci sorumluluğunda olacağı hususu netleştirilmiştir.

## 16. Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Gizliliğinin Korunması

Anayasa Mahkemesinin 09.04.2014 tarihli ve E.2013/22 K.2014/74 sayılı Kararı ile 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun (EHK) 51'inci maddesinin iptaline karar verilmiştir. Anılan karar sonrasında, 26.01.2015 tarihi itibarıyla, Elektronik Haberleşme Sektöründe Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Gizliliğinin Korunması Hakkında Yönetmelik hükümsüz hale gelmiş durumdadır. Söz konusu kararın sonrasında, EHK'nın 51'inci maddesi yeniden düzenlenmiş ve yasalaşarak 26.01.2015 tarihi itibarıyla yürürlüğe girmiştir.

Kanunda yapılan yeni düzenleme ile 2002/58/EC sayılı ilgili Avrupa Birliği Direktifi de göz önüne alınarak, elektronik haberleşme sektöründe kişisel verilerin işlenmesi ve gizliliğinin korunması konusunda düzenlemeler hayata geçirilmiş bulunmaktadır.

Ayrıca Anayasa Mahkemesi Kararı ile hükümsüz hale gelen Elektronik Haberleşme Sektöründe Kişisel Verilerin İşlenmesi ve Gizliliğinin Korunması Hakkında Yönetmelik'in, Mahkeme Kararı ve Kanunda yapılan değişiklik doğrultusunda yeniden düzenlenmesine yönelik çalışmalar devam etmektedir.

## 17. Sektörel Denetim Faaliyetleri

2015 yılında tüketici hakları ile ilgili denetimler devam ettirilmiştir. Bu kapsamda elektronik fatura, açık hatlar, güvenli internet, tüketici çözüm mekanizmaları, hizmetin sunulmaya başlamadan ücretlendirilmesi, fatura üst sınırı- uluslar arası dolaşımda paket aşımı veya paket dışı kullanım ücretleri 100 TL ve 250 TL'ye ulaşan abonelerin SMS ile bilgilendirilmesi, TTNET'e ait muhtelif tüketici şikayetleri, Digitürk iadelerinin soruşturulması ve Samsung Smart TV konularında denetimler tamamlanmış ve ihlal tespit edilen fiiller için idari yaptırımlar uygulanmıştır.



**2015 yılında tüketici hakları ile ilgili olarak elektronik fatura, açık hatlar, güvenli internet, tüketici çözüm mekanizmaları gibi konularda denetimler gerçekleştirilmiştir.**



Bu çerçevede fesih, cayma bedeli, kıst ücret, uluslararası dolaşımdaki tarifeler, ölçme ve faturalama, hatalı cayma bedeli, nakil-hat dondurma, kullanım miktarı sınırlı hizmetlerde SMS gönderilmesi konularındaki denetimler ise halihazırda devam ettirilmektedir.

## 18. Piyasa Gözetimi ve Denetimi Faaliyetleri

Telsiz ve Telekomünikasyon Terminal Ekipmanlarının Kurum tarafından belirlenen teknik düzenlemelere ve ilgili güvenlik koşullarına uygunluğunu sağlamak üzere, 4703 sayılı Kanun ve 5809 sayılı Kanun gereğince Kurum tarafından piyasa gözetimi ve denetimi (PGD) faaliyetleri yürütülmektedir. Bu amaçla, Kurum merkezi ve 7 bölge müdürlüğünde görev yapan yetkilendirilmiş personel yıl boyunca denetimlere devam etmektedir. Denetim faaliyetleri; hazırlanan planlar çerçevesinde ve gerektiğinde re'sen yapılabilmektedir. Bunun yanında denetlenen cihazların belirlenmesinde şikâyet ve ihbarlar da dikkate alınmaktadır.

**2015 yılı içinde 374 firmaya ait 1222 cihaz denetlenmiştir. Denetimlerin tamamı hazırlanan denetim planları çerçevesinde gerçekleştirilmiş, alınan şikâyet ve ihbarlar aylık denetim planlarına dâhil edilmiştir.**

Bu kapsamda 2015 yılı içinde 374 firmaya ait 1222 cihaz denetlenmiştir. Denetimlerin tamamı hazırlanan denetim planları çerçevesinde gerçekleştirilmiş, alınan şikâyet ve ihbarlar aylık denetim planlarına dâhil edilmiştir. Yapılan denetimlerde 268 cihaz ile ilgili aykırılık tespit edilmiştir. Ayrıca laboratuvarında test edilmek üzere 260 cihaz numunesi alınmıştır. Denetlenen cihaz gruplarına göre, 2015 yılında yapılan denetimler, alınan numuneler ve tespit edilen aykırılıklar aşağıdaki çizelgede (Çizelge 1) özetlenmektedir.

Çizelge 1 – 2015 Yılı PGD Denetimlerinin Ürün Gruplarına Göre Dağılımı

ÜRÜN GRUBU	DENETİM SAYISI	ALINAN NUMUNE SAYISI	AYKIRILIK
KABLOSUZ ERİŞİM CİHAZI	287	2	105
GİYİLEBİLİR CİHAZ (Akıllı Saat)	32	14	26
DRONE (Model uçak)	17	6	10
MOBİL TELEFON CİHAZI	520	224	26
PSTN TELEFON CİHAZI	22	--	3
DECT TELEFON CİHAZI	38	3	4
PMR (446) TELSİZ CİHAZI	30	--	7
BEBEK MONİTÖR CİHAZI	40	11	14
TELSİZ CİHAZI	22	--	8
TABLET BİLGİSAYAR	161	--	46
IP TELEFON	1	--	0
FM TRANSMİTTER CİHAZI	18	--	5
NAVİGASYON CİHAZI	34	--	14
TELEMETRİ CİHAZI	--	--	--
<b>TOPLAM</b>	<b>1222</b>	<b>260</b>	<b>268</b>

Denetlenen cihazların dağılımına bakıldığında en büyük grubun 520 cihaz ile mobil telefon cihazı olduğu görülmektedir. Bunun yanında kablosuz erişim cihazları ve tablet bilgisayar denetim sayıları da dikkat çekecek seviyede yüksektirler.

Denetimler sonucunda teknik dosya başta olmak üzere bilgi ve belge eksiklikleri ile testler sonunda temel gereklere uygun olmadığı tespit edilen 22 cihaz ile ilgili olarak üreticilerine toplam 411.655 TL idari para cezası uygulanmıştır.

2015 yıl boyunca yapılan PGD denetimlerinin çeyrek dilimler ve genel değerlendirmeye ilişkin veriler aşağıda sunulan tablo doğrultusunda gerçekleştirilmiştir.



PGD VERİLERİ (İTHALAT/İMALAT)	1. ÇEYREK	2. ÇEYREK	3. ÇEYREK	4. ÇEYREK	TOPLAM
YAPILAN DENETİM (ADET)	303	334	236	349	1222
DENETLENEN FİRMA (ADET)	116	122	70	66	374
DENETLENEN CİHAZ MARKASI (ADET)	134	82	126	119	461
DENETLENEN CİHAZ MODELİ (ADET)	213	249	183	219	864
TEST İÇİN ALINAN NUMUNE CİHAZ SAYISI (ADET)	63	110	60	27	260
AYKIRILIK (ADET)	78	98	44	48	268
AYKIRILIK YÜZDESİ	27%	28%	19%	14%	22%
USULSÜZLÜK (ADET)	0	0	0		0
GÜVENSİZLİK (ADET)	0	0	0		0
GÜVESİZLİK PARA CEZASI KESİLEN FİRMA (ADET)	0	0	0		0
AYKIRILIK PARA CEZASI KESİLEN FİRMA (ADET)	0	13	9		22
GÜVESİZLİK PARA CEZASI (TL)	0	0	0		0
AYKIRILIK PARA CEZASI (TL)	0	159.899	251.756		411.655

2008-2015 yılları arasında yapılan PGD faaliyetlerine ait veriler de aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

PGD VERİLERİ (2008-2015)									
BTK DENETİM GÖSTERGELERİ	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	GENEL
YAPILAN DENETİM (ADET)	877	762	755	777	961	999	1074	1222	7427
DENETLENEN FİRMA (ADET)	420	538	493	494	445	403	277	374	3444
DENETLENEN CİHAZ MARKASI (ADET)	117	135	126	116	136	246	240	461	1577
DENETLENEN CİHAZ MODELİ (ADET)	468	499	486	465	565	719	809	864	4875
TEST İÇİN ALINAN NUMUNE CİHAZ SAYISI (ADET)	111	136	148	76	208	109	205	260	1253
AYKIRILIK (ADET)	194	83	105	63	100	261	232	268	1306

AYKIRILIK YÜZDESİ	22%	11%	14%	8%	10%	26%	22%	22%	18%
USULSÜZLÜK (ADET)	3	3	2	1	0	0	0	0	9
GÜVENSİZLİK (ADET)	10	25	25	9	0	0	0	0	69
GÜVESİZLİK PARA CEZASI KESİLEN FİRMA (ADET)	10	24	21	12	0	0	0	0	67
AYKIRILIK PARA CEZASI KESİLEN FİRMA (ADET)	11	20	13	12	5	3	20	22	106
GÜVESİZLİK PARA CEZASI (TL)	250.000	600.000	536.550	322.336	0	0	0	0	1.708.886
AYKIRILIK PARA CEZASI (TL)	55.683	66.980	59.514	57.048	27.170	17.568	145.374	411.655	840.992

PGD İMALAT VERİLERİ (2015)	
Denetim Sayısı	224
Denetim Yapılan Firma Sayısı	9
Marka Sayısı	21
Model Sayısı	54



## SONUÇ

Cep telefonu, sabit telefon, internet, kablolu yayın ve uydu yayını gibi ülke nüfusunun tamamına yakınının abone veya kullanıcı olduğu elektronik haberleşme alanında tüketici haklarının korunması ve gözetilmesi büyük önem taşımaktadır.

Kurumumuz, her geçen gün yeni ürün ve hizmetlerin sunulmaya başlandığı bu dinamik sektördeki gelişmeleri yakından takip ederek yaptığı düzenlemelerle bir taraftan bilişim sektörünün büyümesine katkı sağlarken öte yandan tüketici hak ve menfaatlerini de güvence altına almaktadır.

Yeni düzenlemeler yapılırken özellikle henüz herhangi bir ihlal veya mağduriyet ortaya çıkmadan önce tüketici haklarının korunmasını sağlayacak tedbirlerin alınmasına özen gösterilmektedir. Bununla birlikte, sunulan hizmetlere ilişkin olarak tüketicilerden kurumumuza intikal eden şikâyetler ciddiyle değerlendirilip analiz edilerek, benzer sorunların ortaya çıkmasını engelleyecek çözümler geliştirilmektedir. Ayrıca periyodik olarak ya da şikâyetler üzerine yapılan denetimler sonucunda, tüketici haklarını ihlal ettiği tespit edilen işletmeciler hakkında etkili ve caydırıcı yaptırımlar uygulanmaktadır.

Bu doğrultuda önceki yıllarda olduğu gibi 2015 yılında da tüketici haklarının korunması ve geliştirilmesine yönelik önemli düzenlemeler hayata geçirilmiştir. Bu kapsamda 2014 yılında alınan Kurul Kararı ile Elektronik Haberleşme Sektöründe Kıst Ücrete İlişkin Uygulama Esasları belirlenmiş ve söz konusu düzenleme 01 Nisan 2015 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Kıst ücretlere ilişkin bu düzenlemeyle tüketicilerin, sunulan hizmetten yararlandıkları süre ve/veya miktar kadar ödeme yapmaları sağlanarak yararlanmadıkları bir hizmet için ücret ödemelerinin önüne geçilmiştir.

Tüketicilerin talep ve onayı olmadan bayiler tarafından bazı hizmetlere abone yapıldıkları yönündeki şikâyetler üzerine 5 Ekim 2015'te alınan Kurul Kararı ile bayi kanalıyla yapılan işlemlerde abonelerin irade beyanlarının ispatlanabilir olacak şekilde kayıt altına alınması hususunda işletmecilere yükümlülük getirilmiştir. İşletmecilerin gerekli hazırlıkları yapabilmeleri amacıyla 6 aylık

***Kurumumuz,  
tüketici haklarının  
korunmasına  
yönelik  
çalışmalarıyla  
abone ve  
kullanıcılara, makul  
ücretlerle kaliteli  
hizmet sunulmasını  
sağlamaktadır.***

süre tanınan bu Kararla, tüketici şikâyetlerine yol açan sorunlu işlemlerin ortadan kaldırılması hedeflenmiştir.

Akıllı cep telefonları ve internetin daha etkin bir şekilde kullanılması açısından hayati bir öneme sahip olan 4.5G İhalesi de 26 Ağustos 2015'te gerçekleştirilmiştir. Halen kullanımda olan 3G teknolojilerine kıyasla en az on kat daha hızlı internet imkânı sağlayan 4.5G hizmeti, 1 Nisan 2016 tarihinde kullanıma sunulmuştur. 4.5G hizmetiyle birlikte akıllı evler, akıllı araçlar ve giyilebilir teknolojiler aracılığıyla günlük yaşam, iş süreçleri, eğitim ve sağlık gibi pek çok alanda insan hayatını kolaylaştıran ürün ve hizmetlerin hızla yaygınlaşması beklenmektedir.

2015 yılında gerçekleştirilen çalışmalar arasında ayrıca; abonelik sözleşmelerine internet üzerinden erişilebilmesi, mobil telefon hizmetlerinde ek paket kullanım sürelerine ilişkin aboneleri bilgilendirme yükümlülüğü, pazarlama ve tanıtım gibi haberleşmelerin düzenlenmesi, yurt dışından getirilen telefonlar ve numara taşıma gibi çok sayıda yeni düzenleme ve faaliyet de yer almaktadır.

Raporda ayrıntılı bir şekilde aktarılan bu çalışmalarla, elektronik haberleşme sektöründe hizmet alan abone ve kullanıcılara, makul ücretlerle kalite standartlarına uygun hizmetlerin sunulması tüketici memnuniyetinin artmasına katkı sağlanması hedeflenmektedir.

# BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU

Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığı

Yeşilırmak 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)