

**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU**  
**KARARI**

**Karar Tarihi** : 12.05.2020  
**Karar No** : 2020/DK-THD/139

**Gündem Konusu** : e-Devlet Kapısı Üzerinden Abonelik Sözleşmesi Fesih Başvurusu Yapılmasına İlişkin Usul ve Esaslar

**KARAR** : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı takrir ve ekleri incelenmiştir.

05.11.2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 1'inci, 4'üncü, 6'ncı, 12'nci, 48'inci ve 50'nci maddeleri, 28.10.2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 6'ncı, 12'nci ve 23'üncü maddeleri ve diğer ilgili mevzuat kapsamında;

1. Ek'te yer alan "e-Devlet Kapısı Üzerinden Abonelik Sözleşmesi Fesih Başvurusu Yapılmasına İlişkin Usul ve Esaslar"ın onaylanması,
2. İşletmeciler tarafından, e-Devlet Kapısı üzerinden yapılan fesih başvurularında; başvuruların sonuçlarına ilişkin tüketicilere iletilecek bilgilerin başvuru tarihinden itibaren **altı (6) ay** süre ile e-Devlet Kapısı üzerinden iletiminin sağlanması

hususlarına karar verilmiştir.

---

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan:

## **e-DEVLET KAPISI ÜZERİNDEN ABONELİK SÖZLEŞMESİ FESİH BAŞVURUSU YAPILMASINA İLİŞKİN USUL VE ESASLAR**

### **BİRİNCİ BÖLÜM**

#### **Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

##### **Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Usul ve Esasların amacı, aboneler tarafından abonelik sözleşmesi fesih başvurularının e-Devlet Kapısı üzerinden yapılabilmesine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

##### **Kapsam**

**MADDE 2 –** (1) Bu Usul ve Esaslar, sunduğu elektronik haberleşme hizmetlerine ilişkin toplam 200.000 ve daha fazla abonesi olan işletmecileri kapsar.

(2) Bu Usul ve Esaslar bireysel abonelik sözleşmesi ile hizmet alan tüketicileri kapsar.

##### **Hukuki dayanak**

**MADDE 3 –** (1) Bu Usul ve Esaslar, 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 50 nci maddesinin dördüncü fıkrası ile 28/10/2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği 23 üncü maddesi hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

##### **Tanımlar**

**MADDE 4 –** (1) Bu Usul ve Esaslarda geçen;

a) Abone: Bir işletmeci ile elektronik haberleşme hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan bir sözleşmeye taraf olan gerçek ya da tüzel kişiyi,

b) Abonelik sözleşmesi: İşletmeci ile abone arasında akdedilen ve işletmecinin bir bedel karşılığında dönemsel ya da sürekli olarak bir hizmeti yerine getirmeyi veya mal teminini üstlendiği ya da her ikisini birden kapsayan sözleşmeyi,

c) Elektronik haberleşme hizmeti: Elektronik haberleşme tanımına giren faaliyetlerin bir kısmının veya tamamının hizmet olarak sunulmasını,

ç) İnternet bankacılığı: Bankaların kendi ticaret unvanı, işletme adı ya da herhangi başka bir ad altındaki bir web sayfası üzerinden sundukları hizmetlere müşterilerin, kullandıkları cihaz ya da platformdan bağımsız olarak, internet yoluyla ulaşabildiği ve kendilerine ait finansal veya kişisel verileri görüntüleyebildiği, değiştirebildiği ya da finansal sorumluluk yaratacak işlemler gerçekleştirebildiği dağıtım kanalını,

d) İşletmeci: Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve altyapısını işleten şirketi,

e) Kimlik kartı: Kişinin Türk vatandaşı olduğunu ve aile kütüğüne kayıtlı bulunduğunu gösteren Türkiye Cumhuriyeti kimlik kartını,

f) Kimlik Paylaşımı Sistemi (KPS): Merkezi veri tabanında tutulan kayıtların kurumlar ve kamu hizmeti sunan tüzel kişiler ile paylaşıldığı sistemi,

g) Köprü statüsü: PSTN/Toptan Hat Kiralama aboneliğinin, abonelikten vazgeçilerek veya borç nedeniyle iptal/fesih olması halinde xDSL abonelerinin Yalın DSL veya Toptan Hat Kiralama hizmetini alabilmesine imkân tanıyan geçiş sürecini,

ğ) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,

h) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,

ı) Mobil bankacılık: Akıllı telefon veya tablet gibi mobil bir cihaz üzerinde yüklü, bankaya ait mobil uygulama üzerinden müşterilerin bankacılık işlemlerini gerçekleştirebildikleri özelleşmiş internet bankacılığı dağıtım kanalını,

i) Yönetmelik: 28/10/2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'ni ifade eder.

(2) Bu Usul ve Esaslarda geçen ancak bu maddenin birinci fıkrasında tanımlanmayan kavramlar için ilgili mevzuatta yer alan tanımlar geçerlidir.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Fesih Başvurusu, İşletmeci Yükümlülükleri, İşletmeciye İletilen Bilgi ve Belgeler

#### Fesih başvurusu

**MADDE 5 –** (1) Aboneler, e-Devlet Kapısına güvenli elektronik imza, Kimlik Kartı veya internet bankacılığı/mobil bankacılık yöntemlerinden birisi ile giriş yapmış olmak şartı ile abonelik sözleşmesi fesih başvurularını işletmecilere iletebilirler.

(2) Güvenli elektronik imza ile giriş yapılarak fesih başvurusunun iletilmesi durumunda;

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

b) Aboneler, kimlik belgesinin kontrolü amacı ile kimlik belgesinde yer alan gerekli bilgilerin istenen alanlara girişini yaparak KPS'den doğrulanmasını sağlar.

c) Aboneler, e-Devlet Kapısı üzerinde kendilerine sunulan ve feshe ilişkin bilgileri içeren fesih başvuru belgesini (Ek-1) güvenli elektronik imza ile imzalamak sureti ile işletmecilere iletir.

(3) Kimlik Kartı ile giriş yapılarak fesih başvurusunun iletilmesi durumunda;

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

b) Aboneler, e-Devlet Kapısı üzerinde yer alan örnek fesih başvuru belgesine (Ek-1) uygun olacak şekilde hazırladıkları fesih başvuru belgesini imzalayarak uygun elektronik ortamda (fotoğraf, elektronik olarak tarayıcıdan geçirilmiş şekilde vb.) e-Devlet Kapısına aktarımını/yüklenmesini sağlar. Aboneler, imzalı fesih başvurusunu elektronik ortamda işletmeciye iletir.

(4) İnternet bankacılığı/mobil bankacılık ile giriş yapılarak fesih başvurusunun iletilmesi durumunda;

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

b) Aboneler, kimlik belgesinin kontrolü amacı ile kimlik belgesinde yer alan gerekli bilgilerin istenen alanlara girişini yaparak KPS'den doğrulanmasını sağlar.

c) Aboneler, e-Devlet Kapısı üzerinde yer alan örnek fesih başvuru belgesine (Ek-1) uygun olacak şekilde hazırladıkları fesih başvuru belgesini imzalayarak uygun elektronik ortamda (fotoğraf, elektronik olarak tarayıcıdan geçirilmiş şekilde vb.) e-Devlet Kapısına aktarımını/yüklemesini sağlar. Aboneler, imzalı fesih başvurusunu elektronik ortamda işletmeciye iletir.

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

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

(7) Mahkeme veya İdari mercilerin kararı/işlemi ile abonelik sözleşmesinde yer alan kimlik bilgilerinden; ad ve/veya soyadları değişen aboneler önceki ad ve/veya soyadı bilgilerine fesih belgesinde yer verebilirler.

#### İşletmecilerin yükümlülükleri

**MADDE 6 –** (1) İşletmeciler e-Devlet Kapısı üzerinden taraflarına iletilen fesih başvurularını her şartta işleme almakla yükümlüdürler.

(2) İşletmeciler, e-Devlet Kapısı üzerinden taraflarına iletilen fesih başvurularında, başvuruda yer alan bilgi ve belgeleri kontrol ederek Yönetmeliğin 23 üncü maddesinin ikinci, üçüncü, dördüncü, beşinci ve altıncı fıkralarında yer alan yükümlülüklerine uygun olarak fesih talebini sonuçlandırır.

(3) İşletmeciler, e-Devlet Kapısı üzerinden taraflarına iletilen fesih başvuru belgesinde abonenin feshe ilişkin irade beyanı ve imzasının bulunması halinde belge üzerindeki diğer eksiklikleri gerekçe göstererek fesih taleplerini reddedemezler.

(4) İşletmeciler, abonenin e-Devlet Kapısı üzerinden sabit telefon hizmeti aboneliğine ilişkin fesih talebini ilettiği durumda, internet erişim hizmetinin köprü statüsüne geçirilmesinin gerekmesi halinde fesih talebinin iletilmesi öncesinde köprü statüsünün hukuki ve/veya mali sonuçları hakkında e-Devlet Kapısı üzerinden aboneyi bilgilendirmekle yükümlüdür.

(5) İşletmeciler, abonenin e-Devlet Kapısı üzerinden internet erişim hizmeti aboneliğine ilişkin fesih talebini ilettiği durumda, fesih talebinin iletilmesi öncesinde internet erişim hizmeti üzerinden aboneye sabit telefon hizmeti ve/veya kablolu yayın hizmeti sunuyor ise internet erişim hizmetinin feshi ile birlikte internet üzerinden sunulan söz konusu hizmetlere ilişkin aboneliklerin de feshedilmiş olacağı konusunda aboneyi e-Devlet Kapısı üzerinden bilgilendirmekle yükümlüdür.

(6) İşletmeciler, abonenin e-Devlet Kapısı üzerinden kablo TV hizmeti aboneliğine ilişkin fesih talebini ilettiği durumda, fesih talebinin iletilmesi öncesinde kablo TV hizmeti üzerinden aboneye internet erişim hizmeti ve/veya telefon hizmeti sunuyor ise kablo TV hizmetinin feshi ile birlikte söz konusu hizmetlere ilişkin aboneliklerin de feshedilmiş olacağı konusunda aboneyi e-Devlet Kapısı üzerinden bilgilendirmekle yükümlüdür.

(7) Farklı işletmeciler tarafından farklı abonelik sözleşmeleri ile ortak kampanyalar kapsamında hizmetlerin sunulması durumunda elektronik haberleşme hizmetlerinden birinin aboneliğine ilişkin fesih talebinin e-Devlet Kapısı üzerinden iletilmesi işletmeci, söz konusu kampanyalar kapsamında sunulan diğer elektronik haberleşme hizmetlerine ilişkin abonelik sözleşmelerinin ve varsa taahhütlerinin hukuki ve/veya mali sonuçları hakkında fesih talebinin iletilmesi aşamasında e-Devlet Kapısı üzerinden aboneyi bilgilendirmekle yükümlüdür.

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

(9) İşletmeciler, abonenin devam eden nakil, devir, hat dondurma gibi taleplerinin olması durumunda dahi e-Devlet Kapısı üzerinden iletilen fesih başvurularını mevzuata uygun olarak yerine getirmekle yükümlüdür.

(10) Abonenin, fesih başvurusunun e-Devlet Kapısı üzerinden işletmeciye iletilmesi durumunda tamamlanmamış nakil, devir, hat dondurma talepleri yerine getirilmez ve işletmeciler bu işlemler için aboneye herhangi bir ücret yansıtmaz.

(11) İşletmeciler, abonenin numara taşıma başvurusunun olması ve bu talebin kendilerine iletilmiş olması halinde e-Devlet Kapısı üzerinden yapılan fesih başvurusunu reddeder.

(12) İşletmeciler, abonenin e-Devlet Kapısı dışındaki başvuru yolları üzerinden iletilmiş fesih başvurusunun olması durumunda, diğer başvuru yollarından iletilmiş başvuruyu dikkate alarak ilgili mevzuat kapsamında fesih işlemini yürütmekle yükümlü olup, e-Devlet Kapısı üzerinden yapılan başvuruyu reddeder.

(13) Mobil elektronik haberleşme hizmetleri hariç olmak üzere, işletmeciler, yerleşim yerinin değişmesi ve yeni yerleşim yerinde altyapı eksikliği nedeni ile fesih başvurusu yapan abonelerin e-Devlet Kapısı üzerinden iletilen başvurularında yer alan yerleşim yeri bilgilerini dikkate alarak Yönetmeliğin 12 nci maddesinin altıncı fıkrasına ve fesih işlemine ilişkin diğer hükümlerine göre işlem yapmakla yükümlüdür.

(14) İşletmeciler, taraflarına iletilen fesih başvurularına ilişkin talebin alındığı, değerlendirildiği, talebin tamamlandığı veya reddedildiğine ilişkin güncel bilgileri ve varsa mülkiyeti işletmeciye ait cihaz/donanım/modem/kart ve benzeri ekipmanların iade edilmesi gerektiği bilgisini e-Devlet Kapısı üzerinden abonelere iletmekle yükümlüdür. Talebin fesih başvuru belgesinde feshe ilişkin irade beyanı ve/veya abone imzasının yer almaması nedeniyle reddedildiği durumlarda, işletmeciler gerekçesi ile birlikte fesih talebinin kendisine ulaştığı andan itibaren 24 saat içerisinde kısa mesaj, elektronik posta veya arama yöntemlerinden birini kullanarak aboneyi bilgilendirmekle yükümlüdür.

(15) İşletmeciler, e-Devlet Kapısı üzerinden taraflarına iletilen fesih başvuru belgesi ve fesih işlemlerine ilişkin bilgileri birbirleri ile ilişkili olarak muhafaza etmekle yükümlüdür.

(16) İşletmeciler, e-Devlet Kapısı üzerinden abonelerin fesih başvurularının iletilebilmesi için sistemlerini çalışır halde tutmakla yükümlüdür.

**e-Devlet Kapısı üzerinden işletmeciye iletilen bilgi ve belgeler**

**MADDE 7 – (1)** Bu Usul ve Esaslar kapsamındaki fesih başvurularında aşağıdaki bilgiler e-Devlet Kapısı üzerinden işletmeciye iletilir:

- a) Abone adı ve soyadı,
- b) Abonenin Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası bilgisi,
- c) Fesih başvurusu yapılan abone/hizmet numarası,
- ç) Abonenin kimlik belgesinin KPS'den doğrulandığına ilişkin bilgi ve doğrulanma zamanı,
- d) Kimlik Kartı ile giriş yapılması halinde Kimlik Kartı ile giriş yapıldığına dair bilgi,
- e) Abonenin irtibat numarası,
- f) Abonenin fesih başvuru gerekçesi.

(2) Bu Usul ve Esaslar kapsamındaki fesih başvurularında aşağıdaki belgeler e-Devlet Kapısı üzerinden işletmeciye iletilir;

- a) Abonenin fesih başvuru belgesi,
- b) Abonenin yeni yerleşim yerinde altyapı eksikliği nedeni ile fesih başvurusu yapması halinde yeni yerleşim yeri bilgileri,

(3) Bu Usul ve Esaslar kapsamında e-Devlet Kapısı üzerinden işletmeciye iletilen bilgi ve belgeler ile işletmeci tarafından alınan bilgi ve belgelerde farklılık olması halinde e-Devlet Kapısı kayıtları esas alınır.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM Çeşitli ve Son Hükümler

**İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar**

**MADDE 8 – (1)** İşletmecilerin bu Usul ve Esaslar ile belirlenen yükümlülükleri yerine getirmemeleri halinde 15/2/2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği hükümleri uygulanır.

**Test süreci**

**GEÇİCİ MADDE 1 – (1)** İşletmeciler tarafından bu Usul ve Esaslar kapsamında belirlenen yükümlülükler için Usul ve Esaslar'ın yürürlüğe girmesini müteakip gerekli tüm altyapı ve uygulama/geliştirme çalışmaları test sürecinin başlamasından önce hazır hale getirilir.

(2) Bu Usul ve Esaslara ilişkin test süreci 15/07/2020-14/09/2020 tarihleri arasında gerçekleştirilir.

**Yürürlük**

**MADDE 9 – (1)** Bu Usul ve Esaslar 15/05/2020 tarihinde yürürlüğe girer.

(2) Bu Usul ve Esaslar kapsamındaki hizmetlerin kullanımına aboneler tarafından 15/09/2020 tarihi itibarı ile başlanır.

**Yürütme**

**MADDE 10 – (1)** Bu Usul ve Esaslar'ın hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.

**EK-1**

(İŞLETMECİ ADI) A.Ş.

TARİH: GG/AA/YYYY

İşbu e-Devlet başvuruma konu aboneliğimin feshini arz ve talep ediyorum.

Ad – Soyadı

İMZA