

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 19.04.2022
Karar Sayısı : 2022/İK-THD/106
Gündem Konusu : e-Devlet Kapısı Üzerinden Tarife/Kampanya Tekliflerinin Karşılaştırılabilmesine İlişkin Usul ve Esaslar Taslağı

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

18.01.2022 tarihli ve 31723 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik'in 3'üncü maddesine istinaden hazırlanan ve Ek'te yer alan "e-Devlet Kapısı Üzerinden Tarife/Kampanya Tekliflerinin Karşılaştırılabilmesine İlişkin Usul ve Esaslar Taslağı"nın, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Teşkilât Yönetmeliği'nin "Görüş alınması ve değerlendirilmesi" başlıklı 44'üncü maddesinin birinci fıkrası uyarınca kamuoyu görüşü alınmak üzere Kurumumuz internet sitesinde otuz gün süreyle yayımlanması hususuna karar verilmiştir.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan:**e-DEVLET KAPISI ÜZERİNDEN TARİFE/KAMPANYA TEKLİFLERİNİN
KARŞILAŞTIRILABİLMESİNE İLİŞKİN USUL VE ESASLAR****BİRİNCİ BÖLÜM
Başlangıç Hükümleri****Amaç**

MADDE 1 – (1) Bu Usul ve Esasların amacı, elektronik haberleşme hizmetinden faydalanmak isteyen kişilerin, e-Devlet Kapısı üzerinden sorgulama yaparak işletmecilerin tarife/kampanya tekliflerini karşılaştırabilmelerine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

Kapsam

MADDE 2 - (1) Bu Usul ve Esaslar toplam iki yüz bin ve üzeri aboneli olan işletmeciler ile tarifelerinin/kampanyalarının e-Devlet Kapısı üzerinden karşılaştırılmasını talep eden diğer işletmecilerin, bireysel abonelik sözleşmesi kapsamında sundukları sabit internet, sabit telefon, TV, mobil telefon ve adrese dayalı mobil internet hizmetine ilişkin tarifeleri/kampanyaları kapsar.

Dayanak

MADDE 3 - (1) Bu Usul ve Esaslar, 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ile 28/10/2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 6’ncı maddesine 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) e-Devlet Kapısı: e-Devlet hizmetlerinin son kullanıcıya farklı erişim kanallarından tek noktadan bütünsel olarak sunulduğu ortak elektronik platformu,
- ç) Elektronik haberleşme hizmeti: Elektronik haberleşme tanımına giren faaliyetlerin bir kısmının veya tamamının hizmet olarak sunulmasını,
- d) İşletmeci: Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve altyapısını işleten şirketi,
- e) Kampanya: İşletmeci tarafından sunulmakta olan elektronik haberleşme hizmetlerinin, ilave edimler dâhil özel şartlarla ve belirli bir süre için sunulmasını,
- f) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,
- g) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,
- ğ) Ortalama aylık ücret: Öncül ücretler hariç aylık ödenmesi gereken ortalama ücreti,
- h) Öncül ücret: Cihaz kira/satın alma bedeli, bağlantı, aktivasyon, kurulum ve benzeri ücretler de dâhil ödenmek zorunda olan toplam ücreti,
- ı) Tarife: İşletmecilerin, elektronik haberleşme hizmetinin sunulması karşılığında kullanıcılardan farklı adlar altında alabilecekleri ücretleri içeren cetveli,
- i) Tarife karşılaştırma hizmeti: Elektronik haberleşme hizmetinden faydalanmak isteyen kişilerin, e-Devlet Kapısı üzerinden sorgulama yaparak işletmecilerin tarife/kampanya tekliflerini karşılaştırabilmelerine imkân veren hizmeti,

j) TV: Kablolu yayın hizmeti, uydu platform hizmeti veya uydu ve kablo TV yetkilendirmesi ile sunulan hizmetleri,

k) Tüketici: Elektronik haberleşme hizmetini ticari veya mesleki olmayan amaçlarla kullanan veya talep eden gerçek veya tüzel kişiyi,

l) Ulusal adres veri tabanı (UAVT): 29/04/2006 tarihli ve 5490 sayılı Nüfus Hizmetleri Kanununda tanımlanan veri tabanını,

ifade eder.

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

İKİNCİ BÖLÜM

Tarife Karşılaştırma Hizmeti ve İşletmeci Yükümlülükleri

Tarife karşılaştırma hizmeti

MADDE 5 - (1) Tüketicilerin, e-Devlet Kapısına giriş yaptıktan sonra tarife karşılaştırma hizmetini kullanarak işletmecilerin tarife/kampanya tekliflerini karşılaştırmalarına imkân sağlanır. Tüketicilerin kimlik ve iletişim bilgileri işletmecilere iletilmez; ancak talep eden tüketicinin adrese dayalı sunulacak hizmetler için yerleşim yeri adresinin, sunulacak teklifte değerlendirilmek üzere işletmeciye gönderilmesi sağlanır. Tarife karşılaştırma hizmetinde yapılacak sorgular anlık olarak işletmecilere iletilir, bu sorgulara işletmeciler tarafından anlık olarak cevap verilir.

(2) İşletmecilerin tarife karşılaştırma hizmeti için e-Devlet Kapısına entegrasyonu Kurum vasıtası ile yapılır.

(3) Tarife karşılaştırma hizmetini kullanmak isteyen tüketicilere, faydalanmak istenilen hizmet türüne göre “mobil telefon”, “adrese dayalı mobil internet”, “sabit telefon”, “sabit internet” ve “TV” seçenekleri arasından seçim yapma imkânı sunulur. TV hizmeti tek başına seçilemez ancak sabit telefon ve/veya sabit internet ile birlikte seçilebilir.

(4) Hizmet seçimi yapıldıktan sonra hizmet türüne göre altıncı ve yedinci fıkralarda belirtilen şekilde filtreleme seçeneklerini kullanarak tarife/kampanya sorgulaması yapma imkânı sunulur. Sorgulama sonucu gösterilecek tarifeler/kampanyalar, ortalama aylık ücrete göre artan bir şekilde sıralanır. Tarifelerin/kampanyaların detaylarının görüntülenebilmesini teminen “*daha fazlası*” başlıklı detaylar bölümü yer alır.

(5) Adrese dayalı mobil internet, sabit internet ve/veya sabit telefon hizmeti seçilmesi durumunda, tüketicinin talebine bağlı olarak yerleşim yeri adresinin sunulacak teklifte değerlendirilmek üzere işletmeciye gönderilmesi sağlanır veya tüketici tarafından UAVT’ye uygun bir adres bilgisinin elle girilmesine imkân tanınır. Sorgulamalar belirtilen adres özelinde yapılır.

(6) Üçüncü fıkra kapsamında tüketicilere sunulan hizmetler için; işletmeci adı, ortalama aylık ücret aralığı, ödeme tipi (faturalı/ön ödemeli), numara taşıma/internet servis sağlayıcılığı değişikliği olup olmadığı ve taahhüt süresi (0, [1-12], [13-24] ay) ile birlikte;

a) Sabit telefon hizmetinde ses kullanım hakkı aralığı,

b) Sabit internet hizmetinde bağlantı çeşidi (eve kadar fiber internet, xDSL, kablo internet), indirme/gönderme hız aralığı, veri kullanım tercihi (limitli/limitsiz), limitli seçeneğinin tercih edilmesi halinde veri kullanım hakkı aralığı,

c) Adrese dayalı mobil internet hizmetinde indirme/gönderme hız aralığı, veri kullanım tercihi (limitli/limitsiz), limitli seçeneğinin tercih edilmesi halinde veri kullanım hakkı aralığı,

ç) Mobil telefon hizmetinde, ses/kısa mesaj/veri kullanım hakkı aralıkları,

hususlarında filtreleme seçenekleri sunulur.

(7) Sabit telefon ve sabit internet hizmetlerinin birlikte seçildiği durumlarda altıncı fıkranın (a) ve (b) bentlerindeki filtreleme seçenekleri birlikte sunulur. TV hizmetleri için birlikte sunulduğu hizmetlere ilişkin olanlar dışında ayrıca bir filtreleme seçeneği sunulmaz. İşletmeci adı hariç diğer parametrelerin işaretlenmesi zorunludur. Filtreleme sonrasında çıkan tarife/kampanya gösterimlerinde; filtrelenen parametrelerle birlikte tarifenin/kampanyanın ismi, tarifenin/kampanyanın hangi abone grubu için geçerli olduğu, azami cayma bedeli, öncül ücret ve varsa ek faydalar hakkında bilgiler yer alır.

(8) Detaylar bölümünde; taahhütsüz aylık ücret, ortalama cayma bedeli, vergi ve diğer yasal ücretler, tarifenin/kampanyanın geçerlilik tarihi, tarifenin/kampanyanın tüm özelliklerini içeren işletmeci internet sayfasının bağlantı adresi ile birlikte varsa yurt dışı dâhil kullanım haklarının detaylarına ve paket aşım ücretlerine yer verilir.

(9) Gerekli filtrelemelerin yapılmasının akabinde, tarife/kampanya tekliflerinin herhangi ikisinin seçilmesine ve seçilen iki teklifin detay kısmında yer alan parametreler de dâhil olmak üzere özelliklerinin tek bir ekranda karşılaştırılmasına imkân sağlanır.

İşletmecilerin yükümlülükleri

MADDE 6 – (1) İşletmeciler;

a) Aksi Kurumca belirlenmediği sürece bireysel abone alımına açık olan tarifelerin/kampanyaların tamamının tarife karşılaştırma hizmetinde görüntülenmesini sağlamakla,

b) Tarife karşılaştırma hizmetinde görüntülenecek bilgileri güncel ve doğru bir şekilde anlık olarak sağlamakla,

c) Tarife karşılaştırma hizmetinde görüntülenmesini sağladıkları tarife/kampanya tekliflerine uygun olarak hizmet sunmakla,

ç) e-Devlet Kapısı üzerinden işletmeci tarife/kampanya tekliflerinin karşılaştırılabilmesi için sistemlerini çalışır halde tutmakla,

d) Bu Usul ve Esaslar kapsamında elde edilen verileri yalnızca idari ve adli makamların talepleri ile bu Usul ve Esasların amacı doğrultusunda kullanmakla,

yükümlüdür.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar

MADDE 7 - (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.

Yürürlük

MADDE 8 - (1) Bu Usul ve Esaslar 31/12/2022 tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 9 - (1) Bu Usul ve Esasların hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.