

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 11.10.2022
Karar Sayısı : 2022/DK-THD/263
Gündem Konusu : E-Devlet Kapısı Üzerinden Tarife/Kampanya Tekliflerinin Karşılaştırılabilmesine ilişkin Usul ve Esaslar

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

05.11.2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 1'inci, 4'üncü, 6'ncı, 14'üncü, 47'nci, 48'inci, 49'uncu, maddeleri, 28.10.2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 6'ncı maddesi, 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 maddesi ve ilgili diğer mevzuat kapsamında;

1. İşbu karar Ek'inde yer alan "E-Devlet Kapısı Üzerinden Tarife/Kampanya Tekliflerinin Karşılaştırılabilmesine İlişkin Usul ve Esaslar"ın onaylanması,
2. Bu Usul ve Esaslara uygun web servis tasarım dokümanının 30.11.2022 tarihine kadar Bilişim Sistemleri Dairesi Başkanlığınca hazırlanarak işletmecilerle paylaşılması,
hususlarına 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 abonesi olan işletmeciler ile tarifelerinin/kampanyalarının e-Devlet Kapısı üzerinden karşılaştırılmasını talep eden diğer işletmecilerin, bireysel abonelik sözleşmesi kapsamında sundukları sabit internet, sabit telefon, TV ve mobil hizmetlere 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 ve yeni tesis Özel İletişim Vergisi ile telsiz ruhsatname/kullanım ücretleri hariç aylık ödenmesi gereken ortalama ücreti,

h) Öncül ücret: Cihaz 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 karşılaştırbilmelerine 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,

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 Kapısı üzerinden işletmecilerin tarife/kampanya tekliflerini karşılaştırmalarına imkân sağlanır. İşletmecinin Kuruma ilettiği tarife/kampanya bilgileri Kurum tarafından e-Devlet Kapısı entegrasyonu ile kullanıcılara sunulur.

(2) Tarife karşılaştırma hizmetini kullanmak isteyen tüketicilere, faydalanmak istenilen hizmet türüne göre “mobil hizmetler”, “sabit telefon”, “sabit internet” ve “TV” seçenekleri arasından seçim yapma imkânı sunulur. Mobil hizmetler ancak tek başına seçilebilir, TV hizmeti tek başına seçilemez.

(3) Hizmet seçimi yapıldıktan sonra hizmet türüne göre dördüncü ve beşinci 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. Ücreti aynı olan tarife/kampanyalar için;

- a) Mobil hizmetlerde, veri kullanım hakkına,
- b) Sabit telefon hizmetlerinde, ses kullanım hakkına,
- c) Sabit internet hizmetlerinde, indirme hızlarına,

göre azalan bir şekilde sıralanır. Bu parametrelerin de aynı olması durumunda alfabetik olarak tarife/kampanya adına göre sıralanır.

(4) İkinci 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, genişletilmiş gösterim seçeneği ve taahhüt süresi (0, [1-12], [13-24] ay) ile birlikte;

- a) Sabit telefon hizmetinde yurtiçi ses kullanım hakkı aralığı,
- b) Sabit internet hizmetinde bağlantı çeşidi (fiber internet, xDSL, kablo internet), indirme hız aralığı, veri kullanım tercihi (limitli/limitsiz), limitli seçeneğinin tercih edilmesi halinde veri kullanım hakkı aralığı,

c) Mobil hizmetlerde, yurtiçi ses, yurtiçi kısa mesaj ve her yöne veri kullanım hakkı aralıkları,

hususlarında filtreleme seçenekleri sunulur.

(5) Sabit telefon ve sabit internet hizmetlerinin birlikte seçildiği durumlarda dördüncü 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 seçeneklerinden yalnızca birisinin işaretlenmesi zorunludur. Filtreleme sonrasında çıkan tarife/kampanya gösterimlerinde; filtrelenen parametrelerle birlikte tarifenin/kampanyanın adı, tarifenin/kampanyanın hangi abone grubu için geçerli olduğu, azami cayma bedeli ve öncül ücret hakkında bilgiler yer alır.

(6) “Genişletilmiş gösterim seçeneğini” seçmeyen kullanıcılara herhangi bir koşula tabi olmayan ve abonelerin genelinin katılımına uygun ve üçüncü fıkradaki sıralama ölçütüne göre her işletmeci için ilk beş tarife/kampanya gösterilir.

(7) Tarifelerin/kampanyaların detaylarının görüntülenebilmesini teminen “*daha fazlası*” başlıklı detaylar bölümü yer alır. Detaylar bölümünde tarife/kampanyanın niteliğine uygun düştüğü ölçüde;

- a) Taahhütsüz aylık ücret,
- b) Ortalama cayma bedeli,
- c) Ek faydalar,
- ç) Tarifenin/kampanyanın tüm özelliklerini içeren işletmeci internet sayfasının bağlantı adresi,
- d) Sabit internet hizmeti için işletmecinin altyapı sorgulama sayfasının bağlantı adresi,
- e) Yurt dışı dâhil kullanım haklarının detayları,
- f) Vergi ve diğer yasal ücret bilgileri,
- g) Öncül ücretin detayları ve
- ğ) Paket aşım ücretlerine,

yer verilir.

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 kullanılacak bilgileri Kurum tarafından belirlenen formatta ve doğru bir şekilde Kuruma iletmekle ve bilgilerin güncelliğini sağlamakla,

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

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 03/04/2023 tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

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