

**B LG TEKNOLOJ LER VE LET M KURULU**  
**KARARI**

**Karar Tarihi** : 03.08.2016  
**Karar No** : 2016/DK-THD/357  
**Gündem Konusu** : Elektronik Haberle me Sektöründe leri Tarihli lemlere li kin Usul ve Esaslar.

**KARAR** : Tüketici Hakları Dairesi Ba kanlı ının hazırladı ı sayılı taktır ve ekleri incelenmi tir.

5809 sayılı Elektronik Haberle me Kanunu'nun 4, 6, 12 ve 48'inci maddeleri ve Elektronik Haberle me Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeli i'nin 6 ve 13'üncü maddesine istinaden; hazırlanan ve Ek'te yer alan "Elektronik Haberle me Sektöründe leri Tarihli lemlere li kin Usul ve Esaslar'ın onaylanması hususuna karar verilmi tir.

---

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan:

## **Elektronik Haberleşme Sektöründe İleri Tarihli İletişim Taleplerine İlişkin Usul ve Esaslar Taslağı**

### **Amaç**

**Madde 1 -** (1) Bu Usul ve Esasların amacı, elektronik haberleşme sektöründe ileri tarihli iletişim taleplerinin işletmeciler tarafından alınması ve iletişime konulması ile ilgili usul ve esasları belirlemektir.

### **Kapsam**

**Madde 2-**(1) Bu Usul ve Esaslar, elektronik haberleşme sektöründe 200.000'in üzerinde aboneli bulunan işletmecilerin ileri tarihli iletişim taleplerini kapsar.

### **Hukuki dayanak**

**Madde 3 -** (1) Bu Usul ve Esaslar, 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ile 28/7/2010 tarihli ve 27655 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

### **Tanımlar ve kısaltmalar**

**Madde 4 -** (1) Bu Usul ve Esaslar'da geçen;

- a) İleri tarihli iletişim talebi: Abone tarafından ilgili işletmeciye iletilen ve günden sonraki bir tarihte olmak üzere, abonenin belirttiği tarihte yapılmasını istediği iletişim talebi,
- b) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,
- c) Yönetmelik: 28/7/2010 tarihli ve 27655 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'ni ifade eder.

(2) Bu Usul ve Esaslar'da geçen ancak yukarıda yer almayan tanımlar için ilgili mevzuatta yer alan tanımlar geçerlidir.

### **İleri tarihli iletişim talebi edilebilecek iletişimler**

**Madde 5 -** (1) İşletmeciler, asgari maddelerde belirtilen iletişimlere ilişkin ileri tarihli iletişim taleplerini ücretsiz olarak almakla ve bu taleplerin gereğini yapmakla yükümlüdür;

- a) Aboneli hizmetin dondurulması,
- b) Nakil,
- c) Tarife, paket veya kampanya aktivasyonu,
- d) Tarife, paket veya kampanya deaktivasyonu.

### **İleri tarihli iletişim talebinin süresi**

**Madde 6 -** (1) İleri tarihli iletişim talebi, talebin işletmeciye iletilme tarihinden itibaren en fazla 60 gün sonrası için yapılabilir. Ancak, bu süre işletmeci tarafından uzatılabilir.

### **İleri tarihli iletişim talebinin iletilmesi**

**Madde 7-**(1) Aboneler, ileri tarihli iletişim taleplerini aşağıdaki yöntemlerden söz konusu talebin niteliğine uygun olan birisi ile işletmecilere iletirler;

- a) İşletmeci ya da adına abonelik sözleşmesi yapmaya/iletişimlerini yürütmeye yetkili temsilcisine yazılı olarak,
- b) Teyit edilmiş olmak kaydıyla işletmecinin faks numarasına imzalı olarak göndererek,
- c) Güvenli elektronik imzası ile gönderilip saklanabilen metinler kullanarak,
- ç) Çevrimiçi iletişim merkezi üzerinden iletişim yaparak,
- d) Müşteri temsilcisini arayarak,
- e) İşletmeciler tarafından belirlenmiş numaralara kısa mesaj göndererek.

(2) Abonenin ileri tarihli iletişim talebini ilettiği tarihte, ilgili hizmet sunumunun durdurulacak veya sonlandırılacak olması ile nakil taleplerinde nakil istenen adreste altyapı eksikliği gibi gerekçelerle talebin gereğinin istenilen tarihte yapılamayacağı belirli işe gerekçesi aboneye belirtilmek suretiyle ileri tarihli iletişim talebi alınmaz.

(3) İleri tarihli nakil talepleri ile ilgili talepler mobil elektronik haberleşme hizmetleri kapsamında değildir.

#### **İleri tarihli taleplerin iptali ile ilgili konular**

**Madde 8 - (1)** İletmeciler, abonentin iptal talebinde belirttiği tarihte talebin gereğini yerine getirmekle yükümlüdür. Ancak, tamamlanması zaman alan nakil taleplerinde iptal talepleri, iptal tarihi ile ilgili talebinde belirtilen tarihte talebi iptal etmemesi ve varsa ilgili mevzuatta öngörülen sürede tamamlamakla yükümlüdür.

(2) İleri tarihli iptal talebinin gerçekleştirileceği tarihten en fazla üç gün önce iptal talebini aboneye hatırlatan, abonentin bu talebini iptal etmemesi halinde yapması gereken iptal talepleri veya iptal etmemesi halinde talebinin iptal edilmesini belirten bilgilendirmeyi asgari elektronik posta, kısa mesaj ya da arama yöntemlerinden birisi ile yapar. Söz konusu bilgilendirmede, varsa abonentin ödemesi gereken cezai bedeller hakkında da aboneye bilgi verilir.

(3) İleri tarihli iptal talebinin gerçekleştirileceği tarihte, abonentin bahsi geçen iptal talebinin gerçekleştirilmesi için gerekli şartları sağlamaması durumunda söz konusu talep iptal edilerek aboneye asgari elektronik posta, kısa mesaj ya da arama yöntemlerinden birisi ile bilgilendirme yapılır.

(4) Abonentin iptal talebini ilettiği iptal tarihi ile ilgili talebi henüz gerçekleştirilmeden önce abone tarafından söz konusu talepten vazgeçildiğinin, asgari bu Usul ve Esasların 7 nci maddesinin birinci fıkrasında sayılan yöntemlerden birisi ile iptal talebini iletilmesi durumunda, iptal tarihi ile ilgili talebi iptal edilir.

(5) Bu Usul ve Esaslar'daki hükümler saklı kalmak kaydıyla, abonentin iptal talebinin gereğini yerine getirmemesi veya talep edilenden geç ya da erken yapılması ile bu Usul ve Esaslar'da öngörülen bilgilendirmelerin yapılmaması, yanlış, eksik ya da geç yapılması durumunda iptal talebinin sorumluluğu aboneyedir.

#### **İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar**

**Madde 9 - (1)** İletmecilerin bu Usul ve Esaslar ile belirlenen yükümlülüklerini yerine getirmemeleri halinde, 15/2/2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği ile hükümleri uygulanır.

#### **Yürürlük**

**Madde 10 - (1)** Bu Usul ve Esaslar 01/04/2017 tarihinde yürürlüğe girer.

**Madde 11- (1)** Bu Usul ve Esasların hükümlerini Kurul Başkanı yürütür.