

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 18.05.2021
Karar No : 2021/DK-THD/127

Gündem Konusu : Elektronik Haberleşme Sektöründe Nakil Başvurularının e-Devlet Kapısı Üzerinden Yapılmasına İlişkin 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, 4, 6, 12, 48, 49 ve 60'ncü maddeleri ile 28.10.2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 12 ve 23'üncü maddeleri ve ilgili diğer mevzuat çerçevesinde;

1. Ek'te yer alan "Elektronik Haberleşme Sektöründe Nakil Başvurularının e-Devlet Kapısı Üzerinden Yapılmasına İlişkin Usul ve Esaslar"ın onaylanması,
2. İşletmecilerin, nakil işleminin tamamlanmasını takip eden 24 (yirmi dört) saat içerisinde; kısa mesaj, elektronik posta veya arama yöntemlerinden birini kullanarak nakil işleminin tamamlandığı konusunda aboneleri bilgilendirmesi,
3. İşbu Kurul Kararı'nın;
 - a. 1'inci maddesinin 01.06.2021 tarihinde,
 - b. 2'nci maddesinin 01.12.2021 tarihinde yürürlüğe girmesi

hususlarına karar verilmiştir.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan:**ELEKTRONİK HABERLEŞME SEKTÖRÜNDE NAKİL BAŞVURULARININ e-DEVLET KAPISI ÜZERİNDEN YAPILMASINA İLİŞKİN USUL VE ESASLAR****BİRİNCİ BÖLÜM****Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar****Amaç**

MADDE 1 – (1) Bu Usul ve Esasların amacı, aboneler tarafından elektronik haberleşme sektöründe nakil başvurularının e-Devlet Kapısı üzerinden de yapılabilmesine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu Usul ve Esaslar, toplam 200.000'den fazla abonesi olan işletmecileri ve bireysel abonelik sözleşmesi ile hizmet alan tüketicileri kapsar.

(2) Bu Usul ve Esaslar, mobil elektronik haberleşme hizmetlerini ve farklı bir elektronik haberleşme hizmeti ile birlikte sunulmayan uydu platform hizmetlerini kapsamaz.

Dayanak

MADDE 3 – (1) Bu Usul ve Esaslar, 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 1, 4, 6, 12, 48, 49 ve 60 ıncı maddeleri ile 28/10/2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 12 ve 23 üncü maddelerine 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) Coğrafi numara: 2/7/2009 tarihli ve 27276 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Numara Taşınabilirliği Yönetmeliğinde tanımlanan numarayı,

ç) Coğrafi numara taşınabilirliği: Numara Taşınabilirliği Yönetmeliğinde tanımlanan numara taşınabilirliğini,

d) e-Devlet Kapısı: e-Devlet hizmetlerinin son kullanıcıya farklı erişim kanallarından tek noktadan bütünleşik olarak sunulduğu ortak elektronik platformu,

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

f) İnternet bankacılığı: 15/3/2020 tarihli ve 31069 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmelikte tanımlanan internet bankacılığını,

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

ğ) Kimlik kartı: 25/4/2006 tarihli ve 5490 sayılı Nüfus Hizmetleri Kanununda tanımlanan kimlik kartını,

h) Kimlik numarası: 5490 sayılı Kanunun "Kimlik Numarası" başlıklı 46 ncı maddesinin birinci fıkrasında tanımlanan Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarasını veya 4/4/2013 tarihli ve 6458 sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanununda tanımlanan yabancı kimlik numarasını,

ı) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,

i) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,

j) Mobil bankacılık: Bankaların Bilgi Sistemleri ve Elektronik Bankacılık Hizmetleri Hakkında Yönetmelikte tanımlanan internet bankacılığı dağıtım kanalını,

k) Nakil: Abonelerin yerleşim yeri adreslerinin değişmesi durumunda almış oldukları elektronik haberleşme hizmetinin yeni yerleşim yeri adresinde aboneleri oldukları işletmeci tarafından kendilerine sunulabilmesi için yürütülen süreci,

l) Ulusal adres veri tabanı (UAVT): 5490 sayılı Kanunda tanımlanan veri tabanını,

m) Yerleşim yeri adresi: 5490 sayılı Kanunda tanımlanan adresi,

n)Yönetmelik: Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğini ifade eder.

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

İKİNCİ BÖLÜM

Nakil Başvurusu, İşletmecilerin Yükümlülükleri ve İşletmecilere İletilecek Bilgiler

Nakil başvurusu

MADDE 5 – (1) Aboneler e-Devlet Kapısına;

a) Güvenli elektronik imza,

b) Türkiye Cumhuriyeti kimlik kartı,

c) İnternet bankacılığı

ç) Mobil bankacılık

araç/yöntemlerinden birisi ile giriş yapmış olmak şartı ile nakil başvurularını işletmecilere iletir.

(2) Birinci fıkrada belirtilen araç/yöntemlerden biri ile e-Devlet Kapısına giriş yapıldıktan sonra;

a) İşletmeciler ilgili kimlik numarasına ait aboneliklere ilişkin bilgileri abonelere gösterilmek üzere e-Devlet Kapısına iletir.

b) Aboneler, nakil başvurusu sırasında abone/hizmet numaralarını, irtibat bilgilerini ve Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğünün kayıtlarından alınan güncel adres bilgilerini e-Devlet Kapısı üzerinden ilgili işletmeciye iletir.

c) Nakil yapılacak adresin Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğünün kayıtlarında doğru ve güncel olarak bulunmasından aboneler sorumludur.

İşletmecilerin yükümlülükleri

MADDE 6 – (1) İşletmeci, abone aksini talep etmedikçe, varsa nakli talep edilen hizmet ve ilgili işletmecinin aynı adreste sunduğu diğer hizmetlerin nakil işlemlerini birlikte gerçekleştirir.

(2) İşletmeciler, e-Devlet Kapısı üzerinden kendilerine iletilen nakil başvurularına ilişkin olarak abonelere yeni yerleşim yeri adresinde aynı nitelikte hizmet sunulup sunulamayacağını elektronik ortamda anlık olarak kontrol eder.

(3) İşletmeciler, ikinci fıkradaki kontrol sonucunda;

a) Abonelere yeni yerleşim yeri adresinde aynı nitelikte hizmet sunulabilmesi durumunda başvuruyu kabul eder ve nakil işlemini gerçekleştirir.

b) Abonelere yeni yerleşim yeri adresinde;

1) Farklı nitelikte hizmet sunulabilmesi durumunda; cayma bedelsiz fesih hakkının bulunduğuna ilişkin bilgilendirmeyi yapar ve başvuruyu reddeder.

2) Hizmet sunulmaması durumunda cayma bedelsiz fesih hakkının bulunduğuna ilişkin bilgilendirmeyi yaparak nakil başvurusunu reddeder.

3) Aynı nitelikte veya hiç hizmet sunulamayan durumlarda abonenin cayma bedelsiz fesih hakkı dâhil bilgi edinme hakkı saklı kalmak kaydıyla detaylı bilgi alınabilmesini teminen aboneyi e-Devlet Kapısı üzerinden çağrı merkezi ve bayi gibi kanallara yönlendirebilir.

(4) İşletmeciler, nakil talebinin alınması durumunda bu talebi Yönetmeliğin 12 nci maddesinin sekizinci fıkrasında yer alan hükümlere uygun olarak yerine getirir.

(5) İşletmeciler, e-Devlet Kapısı üzerinden kendilerine iletilen kimlik numarası ile abonelik sözleşmesindeki 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 nakil taleplerini reddedemez.

(6) İşletmeciler, abonelerin e-Devlet Kapısı dışındaki başvuru yolları üzerinden iletilmiş nakil veya coğrafi numara taşıma başvurusunun olması durumunda, diğer başvuru yollarından iletilmiş başvuruyu dikkate alır ve e-Devlet Kapısı üzerinden yapılan nakil başvurusunu reddeder.

(7) İşletmeciler, taraflarına iletilen nakil başvurularına ilişkin olarak; talebin alındığı, değerlendirildiği, tamamlandığı veya reddedildiğine ilişkin güncel bilgileri e-Devlet Kapısı üzerinden abonelere iletmekle yükümlüdür.

(8) İşletmeciler, e-Devlet Kapısı üzerinden taraflarına iletilen nakil başvurularına ve yapılan işlemlere ilişkin kayıtları muhafaza etmekle yükümlüdür.

(9) İşletmeciler, abonelerin e-Devlet Kapısı üzerinden nakil başvurularını iletebilmeleri için sistemlerini çalışır halde tutmakla yükümlüdür.

(10) İşletmeciler, e-Devlet Kapısı üzerinden yapılan nakil başvurularında; başvurularının sonuçlarına ilişkin abonelere iletilecek bilgilerin başvuru tarihinden itibaren altı (6) ay süre ile e-Devlet Kapısı üzerinden iletimini sağlar.

e-Devlet Kapısı üzerinden işletmecilere iletilecek bilgiler

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

- a) Abonenin adı ve soyadı,
- b) Abonenin kimlik numarası,
- c) Nakil başvurusu yapılan abone/hizmet numarası,
- ç) Abonenin doğrulanmış irtibat numarası,
- d) Abonenin nakil talep edilen ve UAVT'ye uygun yeni yerleşim yeri adresi bilgileri,

(2) Bu Usul ve Esaslar kapsamında e-Devlet Kapısı üzerinden işletmeciye iletilen bilgiler ile işletmecide kayıtlı bilgilerde 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) Bu Usul ve Esaslara uygun web servis tasarım dokümanı 30/6/2021 tarihine kadar işletmecilerle paylaşılır.

(2) İşletmeciler 30/11/2021 tarihine kadar sistemlerini e-Devlet Kapısı sistemleri ve bu Usul ve Esaslar ile tam olarak uyumlu hale getirerek testleri tamamlar. 1/12/2021 tarihinde abonelerin nakil başvurularını e-Devlet Kapısı üzerinden almaya başlar.

Yürürlük

MADDE 9 – (1) Bu Usul ve Esasların;

- a) Geçici Madde 1'i 1/6/2021 tarihinde,
 - b) Diğer maddeleri 1/12/2021 tarihinde
- yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 10 – (1) Bu Usul ve Esasların hükümlerini Kurul Başkanı yürütür.