

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 26.01.2021
Karar No : 2021/İK-THD/25

Gündem Konusu : Görüş Alınması (Elektronik Haberleşme Sektöründe Nakil Başvurularının e-Devlet Kapısı Üzerinden Yapılmasına İlişkin Usul ve Esaslar Taslağı)

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

Tüketici hakları mevzuatı ve elektronik haberleşme sektöründe yaşanan gelişmeler sonucu ortaya çıkan ihtiyaçlar göz önüne alınarak elektronik haberleşme sektöründe aboneler tarafından nakil başvurularının mevzuata uygun olarak e-Devlet Kapısı üzerinden de yapılabilmesine imkân tanınması ve işletmecilerin konuya ilişkin yükümlülüklerinin belirlenmesi amacı ile hazırlanan ve Ek'te yer alan "Elektronik Haberleşme Sektöründe Nakil Başvurularının e-Devlet Kapısı Üzerinden Yapılmasına İlişkin Usul ve Esaslar Taslağı"nın; onaylanarak Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Teşkilât Yönetmeliği'nin "Görüş alınması ve değerlendirilmesi" başlıklı 44'üncü maddesinin birinci fıkrasında yer alan hüküm uyarınca Kamuoyu görüşü alınmasını teminen Kurumumuz internet sayfasında otuz (30) gün süre ile yayımlanması hususuna karar verilmiştir.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan:

ELEKTRONİK HABERLEŞME SEKTÖRÜNDE NAKİL BAŞVURULARININ e-DEVLET KAPISI ÜZERİNDEN YAPILMASINA İLİŞKİN USUL VE ESASLAR TASLAĞI

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, mobil elektronik haberleşme hizmetleri dışında hizmet sunan ve toplam 200.000'den fazla abonesi olan işletmecileri kapsar.

Dayanak

MADDE 3 – (1) Bu Usul ve Esaslar, 05/11/2008 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 nci maddesinin altıncı, yedinci ve sekizinci fıkralarına 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 bütünleşik olarak sunulduğu ortak elektronik platformu,
- ç) Coğrafi numara: 2/7/2009 tarihli ve 27276 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Numara Taşınabilirliği Yönetmeliğinde tanımlanan numarayı,
- d) Coğrafi numara taşınabilirliği: 2/7/2009 tarihli ve 27276 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Numara Taşınabilirliği Yönetmeliğinde tanımlanan numara taşınabilirliğini,
- 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 dağıtım kanallarını,
- g) İşletmeci: Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve altyapısını işleten şirketi,
- ğ) Kimlik kartı: 29/4/2006 tarihli ve 5490 sayılı Nüfus Hizmetleri Kanununda tanımlanan kimlik kartını,
- h) Kimlik numarası: 29/4/2006 tarihli ve 5490 sayılı Nüfus Hizmetleri Kanununun "Kimlik Numarası" başlıklı 46 nci 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: 15/3/2020 tarihli ve 31069 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan 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): 29/4/2006 tarihli ve 5490 sayılı Nüfus Hizmetleri Kanununda tanımlanan veri tabanını,

m) Yerleşim yeri adresi: 29/4/2006 tarihli ve 5490 sayılı Nüfus Hizmetleri Kanununda tanımlanan adresi,

n) Yönetmelik: 28/10/2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan 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;

- Güvenli elektronik imza,
- Türkiye Cumhuriyeti kimlik kartı,
- İnternet bankacılığı,
- 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 Müdürlüğü’nün kayıtlarından alınan güncel adres bilgilerini e-Devlet Kapısı üzerinden ilgili işletmeciye iletir,

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

İşletmecilerin yükümlülükleri

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

(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 bulunduğu başta olmak üzere varsa cihaz değişiklik maliyetleri, aylık ücret, fayda değişiklikleri vb. gerekli tüm bilgilendirmeleri yapar, abonenin onayını alması halinde nakil başvurusunu kabul eder ve nakil işlemini gerçekleştirir.

2) Hizmet sunulmaması durumunda cayma bedelsiz fesih hakkının bulunduğu başta olmak üzere gerekli bilgilendirmeyi yaparak nakil başvurusunu reddeder.

(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 coğrafi numara taşıma başvurusunun kendilerine iletilmiş olması ve bu talebin mevzuata uygun olması halinde e-Devlet Kapısı üzerinden yapılan nakil başvurusunu reddeder.

(7) İşletmeciler, abonelerin e-Devlet Kapısı dışındaki başvuru yolları üzerinden iletilmiş nakil başvurusunun olması durumunda, diğer başvuru yollarından iletilmiş başvuruyu dikkate alır ve e-Devlet Kapısı üzerinden yapılan başvuruyu reddeder.

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

(9) İşletmeciler, nakil işleminin tamamlanmasını takip eden 24 saat içinde kısa mesaj, elektronik posta veya arama yöntemlerinden birini kullanarak nakil işleminin tamamlandığı konusunda aboneleri bilgilendirmekle yükümlüdür.

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

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

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 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 işletmeci tarafından alınan 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.

Yürürlük

MADDE 9 – (1) Bu Usul ve Esaslar onay tarihini müteakip dört (4) ay sonra yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 10 – (1) Bu Usul ve Esasların hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.