

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 06.07.2021
Karar No : 2021/İK-THD/188

Gündem Konusu : Görüş Alınması (Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik Taslağı)

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

Tüketici hakları mevzuatında gerçekleştirilen değişiklikler ve elektronik haberleşme sektöründe yaşanan gelişmeler sonucu ortaya çıkan güncel ihtiyaçlar göz önüne alınarak, tüketici haklarının ve işletmeci yükümlülüklerinin yeniden düzenlenmesi amacıyla hazırlanan "Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik 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 30 (otuz) gün süre ile Kurumumuz internet sayfasında yayımlanması hususuna oy birliği ile karar verilmiştir.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan:**ELEKTRONİK HABERLEŞME SEKTÖRÜNE İLİŞKİN TÜKETİCİ HAKLARI YÖNETMELİĞİNDE DEĞİŞİKLİK YAPILMASINA DAİR YÖNETMELİK TASLAĞI**

MADDE 1 – 28/10/2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği’nin 4 üncü maddesinin birinci fıkrasının (f) bendi aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

“f) Kimlik Doğrulama Yönetmeliği: 26/6/2021 tarihli ve 31523 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Başvuru Sahibinin Kimliğinin Doğrulama Süreci Hakkında Yönetmeliği,”

MADDE 2 – Aynı Yönetmeliğin 5 inci maddesinin birinci fıkrasının (c) bendi aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

“c) Abonelerin, ilgili mevzuat çerçevesinde belirlenen bilgilerinin kamuya açık rehberlerde yer alıp almamasını talep etme hakkı,”

MADDE 3 – Aynı Yönetmeliğin 6 ncı maddesinin birinci fıkrasına aşağıdaki şekilde (d) bendi ve aynı maddeye aşağıdaki dördüncü, beşinci ve altıncı fıkralar eklenmiştir.

“(d) Abonenin hizmetini etkileyen trafik yönetimi uygulamaları.”

“(4) Kapsamı ve detayları Kurum tarafından belirlenmek üzere e-Devlet Kapısı üzerinden, elektronik haberleşme hizmetinden faydalanmak isteyen kişilerin sorgulama yaparak işletmeci tekliflerini karşılaştırabilmelerine imkân sağlanır.

(5) Abone tarafından, kayıtlı olduğu tarife kapsamında sahip olduğu kullanım hakları dışında ücret yansıtılabilecek bir arama gerçekleştirilmesi halinde, paket aşımı kullanımları hariç olmak üzere, işletmeci tarafından söz konusu arama kapsamında aboneye yansıtılacak ücret ve hizmetin kapsamı hakkında ücretsiz bilgilendirme anonsu verilir. Abone tarafından söz konusu anonsun kaldırılması yönünde talep, müşteri hizmetleri, yazılı başvuru veya çevrimiçi işlem merkezi üzerinden işletmeciye iletilebilir.

(6) Bu Yönetmelik kapsamında yapılacak bilgilendirmelerde kullanılacak abonelere ait mobil veya sabit hat, elektronik posta adresi gibi iletişim kanallarının teyit edilmiş olması gereklidir.”

MADDE 4 – Aynı Yönetmeliğin 7 nci maddesinin birinci, beşinci, altıncı, yedinci, sekizinci ve onuncu fıkraları aşağıdaki şekilde değiştirilmiş, aynı maddenin ikinci fıkrasına aşağıdaki (ö) bendi ve aynı maddeye aşağıdaki on ikinci fıkra eklenmiştir.

“(1) İşletmecinin dönemsel ya da sürekli olarak bir hizmeti yerine getirmeyi veya mal teminini üstlendiği durumlarda tarafların birbirine uygun karşılıklı rızası ile abonelik sözleşmesi yapılır. Abonelik sözleşmeleri, yazılı olarak veya elektronik ortamda Kimlik Doğrulama Yönetmeliği hükümlerine göre kimlik doğrulaması yapılarak kurulur. Kurum abonelik sözleşmeleri ile ilgili işletmecilere ilave yükümlülükler getirebilir.

(5) Abonelik sözleşmesinin kurulması için gerekli kimlik belgesi veya muadili belgelerin aslının ibrazı istenir. Abonelik sözleşmesi kurulurken, işletmeci abonelik sözleşmesinin yanında;

a) TC Kimlik Numarası ya da Yabancı Kimlik Numarasını haiz ulusal makamlarca verilmiş kimlik belgesinin,

b) (a) bendinde geçen belgeyi ibraz edemeyen yabancı uyrukluların mobil haberleşme hizmeti aboneliklerinde geçerlilik tarihi uygun uluslararası geçerliliği olan belgenin,

c) Kurumsal aboneliklerde, yetkili kişinin (a) bendinde geçen kimlik belgesi ile birlikte, temsile yetkili olduğuna dair;

1) Vergi Kimlik Numarasını haiz belge ile sicil tasdiknamesinin,

2) Vergi Kimlik Numarasının bulunmaması halinde Devlet Teşkilatı Merkezi Kayıt Sistemi numarasını haiz resmi yetkilendirme belgesinin

birer örneğini almakla yükümlüdür. İşletmeci tarafından bu belgelerin örneği asılları üzerinden ve doğrudan işletmecinin kendi bilişim sistemlerine, üzerine kalıcı olarak tarih ve saat bilgisi ve gerçekleştirilen işlem ile ilişkilendirilecek kayıt olacak şekilde aktarılabilir alınır. Yazılı olarak kurulan sözleşmelerde işletmeci Kimlik Doğrulama Yönetmeliğinin 7 nci maddesinin beşinci ve altıncı fıkralarında yer alan süreci işletir, bunun mümkün olmadığı durumlarda abonenin adına kayıtlı adrese dayalı bir hizmetin faturası, bunun da mümkün olmadığı durumlarda aboneden hizmet numarası ile talebi içeren Yerleşim Yeri belgesi istenir.

ç) Abonelik sözleşmelerinin kurulmasına ilişkin Kurum tarafından işletmecilere getirilen diğer yükümlülükler saklıdır.”

(6) İşletmeci tarafından sözleşme kurulma aşamasında Kimlik Doğrulama Yönetmeliğinin;

a) 6 ncı maddesinin birinci fıkrası (b) bendi,

b) 7 nci maddesinin beşinci fıkrası,

c) 8 inci maddesi birinci fıkrası

çerçevesinde işlem yapılması halinde kimlik veya muadili belgenin birer örneği alınmış sayılır.

(7) İşletmeciler, abonelik sözleşmelerini ve sözleşmenin kurulması için gerekli diğer bilgi ve belgeleri kuruluş şekline uygun olarak muhafaza etmekle yükümlüdür.

(8) Abonenin hattının kullanıma açılabilmesi için, abonelik sözleşmesinin kurulmasına ilişkin belgelerin tam olduğu ve söz konusu belgelerdeki bilgilerin doğruluğu işletmeci tarafından kontrol edilerek gerekli teyit işlemi;

a) Beşinci fıkranın (a) bendi kapsamında belge ibrazı halinde İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Kimlik Paylaşımı Sisteminden,

b) Beşinci fıkranın (b) bendi kapsamında belge ibrazı halinde yetkili mercii tarafından sağlanan servisten,

c) Beşinci fıkranın (c) bendi kapsamında belge ibrazı halinde yetkili mercii tarafından sağlanan servisten ya da internet sayfasından yapılır.

(10) Abonelik sözleşmesi yapılırken rehber hizmetleri için, aboneden ilgili mevzuat çerçevesinde belirlenen bilgilerinin bu rehberlerde yer alıp almayacağına ilişkin tercihleri; rehberlerde yer alacak bilgilere, bu bilgilerin sorgulama/kullanım imkânlarına sözleşmede yer verilmek suretiyle alınır. Sözleşme süresince aboneye rehber tercihlerini değiştirme hakkı tanınır.

“(ö) İlgili mercilerle yapılan web servis haberleşmesine ilişkin şifreler maskelenmek suretiyle, sekizinci fıkrada geçen teyit işlemlerine ilişkin kayıtlar.”

“(12) İşletmeci, sözleşme kurulmadan önce ayrı bir sayfa şeklinde tüketiciye kolay ve anlaşılabilir bir sözleşme özeti sunar ve onayını alır. Sözleşme özetine ilişkin belgenin bir nüshası işletmeci tarafından tüketiciye kâğıt üzerinde ya da elektronik ortamda sözleşmenin kurulumu ile geçerli olacak şekilde iletilir. Bu özet, sözleşmenin ayrılmaz parçasıdır ve abonenin onayı olmadan değiştirilemez. Sözleşme özetine ilişkin belge asgari olarak aşağıdaki bilgileri içerir:

a) İşletmecinin unvanı, adresi, tüketici şikâyetleri için çağrı merkezi dâhil irtibat bilgileri,

b) Hizmet türü,

c) Hizmet numarası,

ç) Tarifinin adı,

d) Cihaz kira bedeli ve benzeri tüm ücretler de dâhil ödenmesi gereken aylık ücret,

e) Yurt içi her yöne ses (dakika/ay), yurt içi her yöne kısa mesaj (adet/ay), her yöne internet (GByte/ay) ve varsa diğer faydalar dâhil sunulacak hizmetin temel özellikleri,

f) Bağlantı, aktivasyon, kurulum, cihaz ve benzeri tüm ücretler,

g) İnternet erişim hizmetlerinde, ulusal adres veri tabanı deseninde olmak üzere hizmet verilecek adres ve ilgili adreste sunulabilecek azami hız (Mbps),

ğ) Tüketicinin engelli belgesini ibraz etmesi halinde sağlanacak faydalara ilişkin işletmecinin internet sayfası bağlantısı (linki),

h) Bu Yönetmelik veya ilgili mevzuat kapsamında alınabilecek abone tercihlerinden onay verilen tercihlere ilişkin bilgiler ve

ı) Sözleşmenin feshi durumunda, hizmet türü ve tarifeye göre aboneden talep edilebilecek ilgili diğer ücretlere (aktivasyon, kurulum, cihaz ve benzeri) ilişkin bilgiler.”

MADDE 5 – Aynı Yönetmeliğin 8 inci maddesinin birinci, üçüncü ve yedinci fıkraları aşağıdaki şekilde değiştirilmiş ve aynı maddeye aşağıdaki on üçüncü ve on dördüncü fıkralar eklenmiştir.

“(1) Abonelik sözleşmesinin kurulmasını müteakip, hizmete ilişkin ücretlendirme, hizmetin aboneye fiilen sunulmasıyla başlar.

(3) Abone hatlarının, yurt dışına doğru yapılan aramalara ve kısa mesaj gönderimine, uluslararası dolaşım hizmetine kapalı olması esas olup, abonelerin ispatlanabilir irade beyanı ile hatları bu hizmetlere açık hale getirilir. İlgili mevzuat uyarınca kapalı olması esas olan numaralar hariç olmak üzere, abonelik sözleşmesi kurulurken ya da daha sonra abone hattının hizmet türüne göre hangi numara gruplarına kapalı olacağı hususunda işletmeciler abonenin talebi uyarınca işlem yapar.

(7) İşletmeciler, bu Yönetmelik kapsamında;

- a) Abone ile yazılı olarak veya Kimlik Doğrulama Yönetmeliği hükümlerine göre kimlik doğrulaması yapılarak elektronik ortamda kurulan sözleşme, taahhütname gibi belgelere,
- b) Aboneden müşteri hizmetleri, kısa mesaj, mobil uygulama, SIM menü ve benzeri yöntemler aracılığıyla alınan irade beyanlarına

Kurum düzenlemelerine uygun olarak ve güvenliği sağlamak kaydıyla çevrimiçi işlem merkezi üzerinden erişim imkânı sağlar.”

“(13) 24/3/2016 tarihli ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümleri saklı kalmak kaydıyla, müşteri hizmetleri üzerinden Kimlik Doğrulama Yönetmeliği kapsamı dışında gerçekleştirilen tüm işlemlerde, işletmecilerce arayan/aranan kişinin ilgili abone olduğuna dair kimlik doğrulaması yapılarak işlem gerçekleştirilmesi sağlanır.

(14) Aynı işletmecide, abone adına kayıtlı birden fazla abonelik sözleşmesinin bulunması halinde, abonenin söz konusu sözleşmelerden birisini diğer hat veya hatlarından (ikincil hatlar) gerçekleştirilecek tüm abonelik işlemleri (tarife değişikliği, ek paket satın alınması ve benzeri) için tek yetkili hat (birincil hat) olarak belirleyebilmesine işletmeci tarafından imkân tanınır. Bu kapsamda, birincil ve ikincil hatlar üzerinden asgari kısa mesaj ile alınan onaylar marifetiyle, birincil hat tarafından yönetilmesi yönünde tercih bildirilen ikincil hatlar;

- a) Yurt dışına doğru arama yapılmasına ve kısa mesaj gönderilmesine,
- b) Yurt dışında kullanıma,
- c) Katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerine,
- ç) Mobil ödemeye,
- d) Rehberlik numaralarına doğru gerçekleştirilecek aramalara,
- e) Uydu aramalarına,
- f) Kişisel veri işleme izinlerine,
- g) Paket aşımalarına

varsayılan olarak kapalı hale getirilir ve birincil hat üzerinden alınan onay/talebe göre açık hale getirilebilir.”

MADDE 6 – Aynı Yönetmeliğin 9 uncu maddesinin birinci fıkrası aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

“(1) Kurum, re’sen veya şikâyet üzerine abonelik sözleşmelerini işletmecilerden isteyebilir. Kurum, işletmeciler ile tüketiciler arasında kurulan abonelik sözleşmelerini inceler ve değiştirilmesi uygun görülen hususları işletmeciye bildirir. İşletmeci, söz konusu değişiklikleri on beş gün içinde yerine getirir. Kurum gerekli gördüğü hallerde işletmeciye ek süre tanıyabilir.”

MADDE 7 – Aynı Yönetmeliğin 11 inci maddesine aşağıdaki yedinci, sekizinci, dokuzuncu ve onuncu fıkralar eklenmiştir.

“(7) İşletmeci kampanya, taahhütlü ya da taahhütsüz paket ve benzeri adlarla abonelere sundukları tarifeleri, tüm mecralarda aynı ve tekil bir isimle tanıtır. Her bir tarife için, tekil bir kod belirlenir ve abonelerin tarifelere dair detaylı bilgilere söz konusu tekil kodu kullanarak erişebilmesine imkân sağlanır.

(8) İşletmeci internet sayfasında asgari olarak, taahhütlü ya da taahhütsüz paket ve benzeri adlarla abonelere sundukları tüm tarifeleri için detaylı bilgilere, geçerlilik tarih aralıkları ve tekil kodu ile birlikte;

- a) Yürürlükteki tarifeler,
- b) Abone alımına kapalı tarifeler ve
- c) Yürürlükten kaldırılan tarifeler

başlıkları halinde yer verir.

(9) Kurum düzenlemeleri kapsamında:

a) Tüketicilere tanınan seçimlik haklar, kampanya, taahhütlü ya da taahhütsüz paket ve benzeri adlarla abonelere sunulan tarifelerden yararlanma şartı olarak belirlenemez.

b) Taahhüt verilmesi, tarife veya kampanya değişikliği yapılması ve benzeri işlemlere yönelik irade beyanları, abone onayı gerektiren diğer işlemlere yönelik irade beyanları ile birleştirilemez.

(10) İşletmeciler abonenin talep etmesi durumunda hattın tamamen veya belirli bir hizmet özelinde paket aşımına kapalı hale getirilmesini ücretsiz olarak sağlar.”

MADDE 8 – Aynı Yönetmeliğin 12 nci maddesinin ikinci, üçüncü ve sekizinci fıkraları aşağıdaki şekilde değiştirilmiş ve aynı maddeye aşağıdaki dokuzuncu, onuncu, on birinci, on ikinci, on üçüncü, on dördüncü ve on beşinci fıkralar eklenmiştir.

“(2) Taahhütnamede; taahhüdün geçerlilik süresi ile taahhüt konusu hizmet ve cihaz nitelikleri, tarifinin taahhütsüz aylık fiyatı, indirimli aylık fiyatı, cihazın bedeli ve aylık cihaz ücreti, cayma bedeline konu olabilecek diğer tüm tutarlar ve taahhüdün süresinden önce sonlandırılması durumunda abonenin ödeyeceği bedelin hesaplanma yöntemi yer almak zorundadır. İşletmeci taahhütnamelerde, taahhüt süresi boyunca abonenin ödeyeceği tutarlar ile taahhüt süresi boyunca taahhüde aykırılığın oluşabileceği dönemler için ödenmesi gereken cayma bedeli tutarlarının açıkça yer aldığı bir tabloya yer verir. Abonelere, belirtilen tabloda yer alan tutarların üzerinde bir cayma bedeli yansıtılamaz.

(3) Taahhüdün sesli iletişim araçları kullanılmak suretiyle verilmesi durumunda, işletmeci ikinci fıkrada yer alan bilgileri, taahhüdün verilmesinden önce aboneye aynı ortamda bildirmekle yükümlüdür. Taahhüdün kısa mesaj ile verilebilmesi için, taahhüdün verilmesinden önce tarifinin taahhütsüz ve indirimli fiyatları, cihazın bedeli ve aylık cihaz ücreti bilgileri ile birlikte ikinci fıkrada yer alan tabloya ilişkin bağlantı (link) kısa mesaj ile aboneye iletilir. Taahhüdün sesli iletişim araçları veya kısa mesaj ile verilmesi durumunda ikinci fıkrada yer alan bilgiler çevrimiçi işlem merkezi veya elektronik posta aracılığı ile yedi gün içinde aboneye iletilir.

(8) Mobil elektronik haberleşme hizmetleri dışındaki taahhütlü veya taahhütsüz aboneliklere ilişkin nakil talepleri;

a) Kendi şebekesi üzerinden hizmet sunan işletmeciler tarafından, nakil talep edilen adreste elektronik haberleşme şebekesinin olmadığı durumlar hariç olmak üzere, talep tarihinden itibaren,

b) Diğer işletmecinin şebekesi üzerinden hizmet sunan işletmeciler tarafından, nakil talep edilen adreste elektronik haberleşme şebekesinin olmadığı durumlar hariç olmak üzere, şebekesi üzerinden hizmet sunulacak işletmecinin şebeke ve sistemlerini ilgili mevzuat gereği hazır hale getirmesini müteakip

aksi Kurum tarafından belirlenmediği sürece bir takvim yılı içindeki taleplerin yüzde doksanı yedi gün içinde, tamamı ise on gün içinde yerine getirilir. Nakil talebinin on gün içinde yerine getirilememesi halinde abone tarafından herhangi bir cayma bedeli ödenmeksizin taahhütlü abonelik feshedilebilir. Bu hüküm uyarınca cihazın abonede kaldığı hallerde işletmeci, cihazın kalan ücretini aboneden talep edebilir.”

“(9) İşletmeci, taahhüt alınmadan önce ayrı bir sayfa şeklinde tüketiciye kolay ve anlaşılabilir bir taahhüt özeti sunar ve onayını alır. Taahhüt özetine ilişkin belgenin bir nüshası işletmeci tarafından tüketiciye kâğıt üzerinde ya da elektronik ortamda sözleşmenin/taahhütnamenin kurulumu ile geçerli olacak şekilde iletilir. Bu özet, taahhütnamenin ayrılmaz parçasıdır ve abonenin onayı olmadan değiştirilemez. Taahhütname özetine ilişkin belge asgari olarak aşağıdaki bilgileri içerir:

a) Takvim ayı olarak taahhüdün süresi.

b) Tarifinin taahhütsüz ücreti ve varsa taahhüt süresi boyunca ödenecek ortalama aylık ücreti.

c) Fesih halinde bağlantı, aktivasyon, kurulum ve benzeri hizmetler, cihaz sağlanması, taahhütsüz tarifeye göre sağlanan indirimler gibi tüm faydalar karşılığında abone tarafından katlanılmak zorunda kalılabilecek tutarlara ilişkin;

1) Azami cayma bedeli,

2) Asgari cayma bedeli ve

3) Taahhüt süresindeki her günün cayma bedellerinin ayrı ayrı hesaplanarak toplanmasından elde edilen tutarın taahhüt gün sayısına bölümü ile ortaya çıkacak ortalama cayma bedeli.

ç) Söz konusu taahhüt yeni bir abonelik kapsamında değil ise önceden verilen sözleşme özetinde yer alan diğer bilgiler,

d) Diğer faydalar.”

(10) İşletmeci ile abone arasında belirlenen taahhüt süresi yirmi dört (24) ayı geçemez. Yeni taahhüde ilişkin teklifler mevcut taahhüdün bitiş tarihinden azami kırk (40) gün önce sunulabilir. Bu teklifte asgari muadil tarife ücretleri ve taahhütname özeti yer alır.

(11) İnternet erişim hizmetlerinde sözleşme özetinde yer alan ilgili adreste sunulabilecek azami hız da dikkate alınarak Kurum tarafından belirlenecek Adrese Dayalı İnternet Hizmet Kalitesi Ölçümüne ilişkin düzenlemede tespit edilen kriterlerin sağlanamaması halinde; abone tarafından cihazın kalan bedeli hariç herhangi bir cayma bedeli ödenmeksizin taahhütlü abonelik feshedilebilir.

(12) Taahhüt süresinin bitiş tarihi, abonenin fatura kesim tarihi ile eş zamanlı olacak şekilde belirlenir.

(13) Beşinci fıkrada geçen aboneye sağlanan indirimler ile cihaz veya diğer faydaların bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının toplamı hesaplanırken; aktivasyon, kurulum ve benzeri kullanımdan bağımsız belirli sabit ücretlerin tahsil edilmemesinin taahhüt edildiği hallerde, söz konusu fayda/indirimlere ilişkin tutar cayma bedeli hesaplamalarına, taahhüde aykırılığın olduğu dönem ile kalan taahhüt süresi kapsamında dâhil edilir. Bu fıkrada düzenlenen hususlar Ek-2'de örneklendirilmiştir.

(14) İşletmeci tarafından, taahhüde aykırılık oluşturan hususlara, açık, sade ve anlaşılabilir şekilde siyah koyu harflerle taahhütnamede yer verilir. Abone tarafından gerçekleştirilen işlemin, sayılan hususlar arasında yer alıp almadığının açıkça tespit edilemediği hallerde, abone lehine olan esastır.

(15) İşletmeci tarafından taahhüt süresi sonunda farklı bir taahhüde kayıt yaptırmamış aboneler, taahhüt süresinin sona erdiği ve taahhütsüz fiyatlar üzerinden hizmet almaya devam edeceği hususlarında kısa mesaj veya arama yoluyla bilgilendirilir.”

MADDE 9 – Aynı Yönetmeliğin 17 nci maddesinin birinci, ikinci ve üçüncü fıkraları aşağıdaki şekilde değiştirilmiş ve aynı maddeye aşağıdaki altıncı fıkra eklenmiştir.

“(1) Mücbir sebepler dışında işletmeciler tarafından hizmetin kesintisiz olarak sürdürülmesi esastır. Hizmetin sunumu:

a) Hukuka aykırı ya da hileli bir faaliyetin varlığı konusunda kuvvetli bir şüphenin bulunması ve/veya tüketici menfaatinin korunması amacıyla hizmetin mutlak kullanım düzeyinin çok üzerinde olduğunun tespiti durumlarında aboneye bilgi verilerek kısıtlanabilir veya durdurulabilir. Aboneye bilgi vermenin mümkün olmadığı ve kısa süre içinde müdahale edilmesi gereken hallerde tüketici menfaatinin korunmasını teminen aboneye bilgi verilme zorunluluğu aranmayabilir.

b) Faturanın son ödeme tarihinde ödenmemesi halinde, abone bilgilendirilerek kısıtlanabilir ya da öncelikle kısıtlanma tedbiri uygulanmak üzere durdurulabilir.

(2) Hizmetin;

a) Kısıtlanması: abone hattının acil arama hizmeti ve işletmeci müşteri hizmetleri numarası hariç olmak üzere, giden aramalara ve kısa mesajlara kapatılması şeklinde, internet erişim hizmetlerinde, internet bağlantı hızının düşürülmesi veya asgari olarak abonenin borcunu ödemesine imkân verecek şekilde bazı internet sayfalarına erişim sağlanması,

b) Durdurulması: abone hattının, acil arama hizmeti hariç olmak üzere, gelen ve giden aramalar ile kısa mesajlara kapatılması ve internet erişim hizmetlerinin durdurulması şeklinde uygulanabilir.

(3) Hizmetin kısıtlanması ve durdurulması uygulamalarına ilişkin olarak:

a) Hizmet kısıtlanmadan veya durdurulmadan makul bir süre öncesinde aboneler kısa mesaj, arama veya sesli yanıt sistemi yöntemlerinden biri ile;

1) Hizmetin kısıtlanma veya durdurulma gerekçesi ve kriterleri,

2) Hizmetin kısıtlandığı veya durdurulduğu sürelerin, varsa taahhütname bitiş tarihini etkileyip etkilemediği,

3) Açma kapama ücreti uygulanacak durumlar için asgari yedi gün önce olacak şekilde borcun ödenmemesi halinde kısıtlama ya da durdurma işleminin yapılacağı tarih bilgisi ve alınacak açma kapama ücreti tutarı,

4) Kısıtlanma veya durdurulma tedbirinin kaldırılma zamanı ve şartları hakkında bilgilendirilir.

b) Hizmetin kısıtlandığı dönemde, aboneye en fazla kısıtlamanın başladığı tarihi takip eden ilk fatura kesim tarihine kadar ücret yansıtılabilir. Yeni fatura döneminin başlaması ile birlikte, hizmet durdurulur veya hizmetin durdurulması uygulamasında olduğu gibi ücret yansıtılmaksızın, hizmet kısıtlı olarak sunulmaya devam edilir.

c) Faturanın son ödeme tarihinde ödenmemesi nedeni ile hizmetin durdurulması durumunda, hizmetin durdurulduğu tarihten itibaren aboneye cihaz ücreti ve telsiz kullanım/ruhsatname ücreti hariç herhangi bir hizmet bedeli yansıtılmaz. Ödeme yapıldıktan sonra en geç yirmi dört saat içinde hizmetin sunumuna devam edilir.

ç) Hizmetin durdurulması halinde, abone tarafından aksi talep edilmedikçe, sözleşmenin feshi, durdurmayı müteakip asgari 3 ay sonra gerçekleştirilebilir.

d) İşletmeci tarafından, abonenin faturasını ödememesi nedeni ile hizmetin kısıtlanması/durdurulması ve hattın tekrar hizmete açılması durumunda, bir takvim yılındaki ilk açma-kapama işlemi için aboneye herhangi bir ad altında ücret yansıtılamaz.

e) Faturanın son ödeme tarihinde ödenmemesine rağmen hizmeti kısıtlamaksızın veya durdurmaksızın devam etmek isteyen işletmeci, her fatura dönemi için ayrı ayrı olacak şekilde ancak gerekli bilgilendirmeyi yaptıktan sonra abonenin ispatlanabilir irade beyanını alarak hizmet sunumuna ve ücret tahakkukuna devam edebilir.

f) Hizmetin kısıtlanması ve/veya durdurulması uygulaması, abonenin borcunu zamanında ödemediği hattı ile sınırlı olarak uygulanır. Ancak hukuka aykırı ya da hileli bir faaliyetin varlığı konusunda kuvvetli bir emarenin bulunması, abone tarafından sürekli bir şekilde geç ödeme yapılması veya hiç ödeme yapılmaması şartlarının varlığı halinde uygulanmayabilir.

g) Hizmetin kısıtlanması ve durdurulması süreçleri ile ilgili ayrı ayrı olacak şekilde, ödenmemiş fatura adedi ve gecikme süresi gibi hizmetin kısıtlanması veya durdurulması sürecini başlatan somut kıstaslar, bu madde kapsamında düzenlenen diğer hususlarla birlikte kolay erişilebilir bir şekilde işletmeci internet sayfasında yer alır.”

“(6) İşletmeciden kaynaklanan, arıza halleri de dâhil olmak üzere, herhangi bir nedenle hizmetin yirmi dört saati aşacak surette kısıtlandığı/durdurulduğu veya sunulmadığı hallerde, hizmetin kısıtlandığı/durdurulduğu/sunulmadığı andan hizmetin yeniden sunulduğu zamana kadar aboneye ücret yansıtılamaz.”

MADDE 10 – Aynı Yönetmeliğin 19 uncu maddesinin birinci, üçüncü ve dördüncü fıkraları aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

“(1) İşletmeciler, abonenin ispatlanabilir irade beyanı doğrultusunda; mali mevzuata uygun olarak düzenlenen faturayı posta veya asgari olarak fatura tutarı ve son ödeme tarihini içeren fatura bilgilerini kısa mesaj yöntemi ile son ödeme tarihinden önce abonelere ulaşacak şekilde ücretsiz olarak göndermekle yükümlüdür. Fatura bilgisinin kısa mesaj ile gönderilmesi durumunda, söz konusu gönderme işlemi son ödeme tarihinden en az yedi gün önce aboneye ulaşacak şekilde ve abonenin doğrulanmış irtibat numarasına ücretsiz olarak yapılır. Fatura bilgisi ile birlikte aboneye gönderilecek kısa mesaj içerisinde, asgari elli adet rassal karakter içeren ve işletmeci internet adresi altında yer alan tek biçimli kaynak bulucusu (URL) olacak şekilde abonenin ilgili faturasının görselini doğrudan görüntüleyebileceği internet sayfasının bağlantısı (linki) ve fatura gönderim tercihlerini nasıl değiştirebileceğine dair bilgilendirme yer alır. Fatura gönderilmesine ilişkin tercihin alınmadığı durumlarda kısa mesaj yöntemi kullanılır. Abone tarafından kısa mesaj yönteminin yanında ayrıca talep edilmesi halinde, fatura veya fatura bilgileri abonenin doğrulanmış elektronik posta adresine de haricen gönderilebilir.

(3) İşletmeci elektronik ortamda gönderilen fatura veya ayrıntılı fatura için aboneden ücret talep edemez.

(4) İşletmeciler güvenliği sağlamak kaydıyla Kurum tarafından ayrıca belirlenmediği sürece, abonelerin iki yıllık fatura ve kullanım detayı/ayrıntılı fatura bilgilerine çevrimiçi işlem merkezi üzerinden ücretsiz olarak erişebilmelerini temin eder.”

MADDE 11 – Aynı Yönetmeliğin 23 üncü maddesinin birinci ve beşinci fıkraları aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

“(1) Aboneler abonelik sözleşmelerini her zaman ücretsiz olarak sona erdirebilir. Aboneler, abonelik sözleşmelerini feshetmek istedikleri takdirde bu taleplerini;

a) İşletmeci ya da adına abonelik sözleşmesi yapmaya/işlemlerini yürütmeye yetkili temsilcisine yazılı olarak yapmak,

b) e-Devlet Kapısını kullanmak veya

c) Kurum tarafından belirlenebilecek diğer yöntemleri kullanmak suretiyle işletmecilerine iletirler. Fesih taleplerinde abonenin kimliği doğrulanarak fesih taleplerinin her şartta alınması sağlanır.

(5) Fesih işleminden sonra işletmeci geri kalan alacakları için borcu olan abonelere abonenin fesih talep tarihinden sonra en geç iki ay içinde son fatura gönderir. Bu süre sınırı, son faturaya uygulanan gecikme faizi ve yasal takipten doğan faturalar için geçerli değildir. İşletmeci son fatura bilgisini abonenin kimlik numarası adına kayıtlı tüm aktif mobil numaralarına, içeriği Kurum tarafından belirlenecek bir kısa mesaj ile gönderilmek üzere mobil telefon hizmeti sunan işletmecilere iletir.”

MADDE 12 – Aynı Yönetmeliğin 24 üncü maddesinin ikinci fıkrası aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

“(2) Değişiklik süreci, abonenin talebi üzerine abonesi olmak istediği internet servis sağlayıcı tarafından yürütülebilir. Abonenin talebi, yazılı olarak veya Kimlik Doğrulama Yönetmeliği hükümlerine göre kimlik doğrulaması yapılarak elektronik ortamda oluşturulan talep formu ya da abonelik sözleşmesinde vereceği onay şeklinde olabilir.”

MADDE 13 – Aynı Yönetmeliğe işbu Yönetmeliğin ekinde yer alan Ek-2 eklenmiştir.

MADDE 14 – Bu Yönetmelik 31/12/2021 tarihinde yürürlüğe girer.

MADDE 15 – Bu Yönetmelik hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.

Yönetmeliğin Yayımlandığı Resmî Gazete'nin	
Tarihi	Sayısı
28/10/2017	30224

On İkinci Maddenin On Üçüncü Fıkrasında Yer Alan Hesaplama Yöntemine İlişkin Örnek Hesaplama:

Abonenin 12 ay taahhüt verdiği bir durumda, taahhütsüz ücreti 120 TL olan bağlantı ücretinin alınmayacağı taahhütnamede şarta bağlanmış ise;

- Abone taahhüdünün 3 aylık kısmını tamamlamış bir şekilde fesih işlemi gerçekleştirdiğinde, aboneye bağlantı ücreti 3 aylık kısmı aşağıdaki şekilde düşülerek yansıtılır:
 - Abonenin sağlanan faydalar/indirimler hesaplamasına dâhil edilebilecek azami bağlantı ücreti tutarı: $120 \text{ TL} - [(120 \text{ TL}) \times (3 \text{ ay}/12 \text{ ay})] = 90 \text{ TL}$