

**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU**  
**KARARI**

**Karar Tarihi** : 05.09.2023  
**Karar Sayısı** : 2023/DK-THD/263  
**Gündem Konusu** : İnternet/TV ve Sabit Telefon Hizmetlerine İlişkin Bireysel Yeni Abonelik Tesisi Öncesinde Teyit İşlemleri Yapılması Hakkında Usul ve Esaslar  
**KARAR** : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı takrir ve ekleri incelenmiştir.

Kurumumuza intikal eden muhtelif tüketici şikâyetlerinin incelenmesi neticesinde, tüketicilere yanlış, yanıltıcı ve/veya eksik bilgi verilerek yeni abonelikler tesis edilebildiği ve bu durumun çok sayıda tüketici mağduriyetine neden olduğu görüldüğünden, tüketici mağduriyetlerinin engellenmesi ve tüketici hak ve menfaatlerinin korunabilmesini teminen 05.11.2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 1'inci, 4'üncü, 6'ncı, 12'nci, 48'inci, 49'uncu ve 60'ıncı maddeleri, 28.10.2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 5'inci, 6'ncı ve 25'inci maddeleri ve ilgili diğer mevzuata istinaden;

1. Ek'te yer alan "İnternet/TV ve Sabit Telefon Hizmetlerine İlişkin Bireysel Yeni Abonelik Tesisi Öncesinde Teyit İşlemleri Yapılması Hakkında Usul ve Esaslar"ın onaylanarak kabul edilmesi,

2. İşbu Kurul Kararı'nın Resmî Gazete'nin Kurul Kararları bölümünde yayımlanması için icranın yetkilendirilmesi,

hususlarına karar verilmiştir.

---

# İNTERNET/TV VE SABİT TELEFON HİZMETLERİNE İLİŞKİN BİREYSEL YENİ ABONELİK TESİSİ ÖNCESİNDE TEYİT İŞLEMLERİ YAPILMASI HAKKINDA USUL VE ESASLAR

## BİRİNCİ BÖLÜM

### Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

#### Amaç

**MADDE 1-** (1) Bu Usul ve Esasların amacı, elektronik haberleşme hizmetinden faydalanmak isteyen tüketicilerin, bireysel yeni abonelik sözleşmesi tesisi öncesinde şeffaf bir şekilde bilgilendirilmesi ve abonelik taleplerinin teyit edilmesine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

#### Kapsam

**MADDE 2-** (1) Bu Usul ve Esaslar;

a) İnternet Servis Sağlayıcılığı, Uydu ve Kablo TV Hizmeti, Kablolulu Yayın Hizmeti ve Uydu Platform Hizmeti yetkilendirmesi ile sunulan ve işletmeci değişikliği içermeyen internet/TV ve varsa bu hizmetler ile birlikte ilgili yetkilendirme kapsamında sunulan sabit telefon hizmetlerine ilişkin bireysel yeni abonelik sözleşmesi tesisi öncesi teyit araması işlemlerine yönelik işletmecilerin yükümlülüklerini kapsar.

b) Münhasıran sabit telefon hizmetlerine yönelik bireysel yeni abonelikleri kapsamaz.

#### Dayanak

**MADDE 3-** (1) Bu Usul ve Esaslar, 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 4, 6, 12, 48 ve 49 uncu maddeleri ile 28/10/2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 5, 6 ve 25 inci 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 dönemselsel ya da sürekli olarak bir hizmeti yerine getirmeyi veya mal teminini üstlendiği ya da her ikisini birden kapsayan sözleşmeyi,

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

ç) İşletmeci: Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve alt yapısını işleten şirketi,

d) Kanun: Elektronik Haberleşme Kanunu'nu,

e) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,

f) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,

g) 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

### İşletmeci Yükümlülükleri

#### Teyit işlemleri

**MADDE 5-** (1) Bu Usul ve Esaslar kapsamında yer alan hizmetlere ilişkin tüm kanallardan işletmeciye gelen yeni abonelik taleplerinde abonelik sözleşmesi tesis edilmeden önce tüketici, irtibat numarası üzerinden işletmecinin müşteri hizmetleri vasıtasıyla aranır. Söz konusu aramada tüketiciden, işletmecinin sunacağı internet veya TV hizmeti için kendisine herhangi bir numaradan pazarlama ve tanıtım amaçlı arama yapıp yapılmadığı veya kısa mesaj gönderilip gönderilmediği hususuna yönelik sesli olarak veya tuşlama yoluyla teyit alınır.

(2) Tüketicinin, birinci fıkra kapsamında herhangi bir numaradan pazarlama ve tanıtım amaçlı;

a) Daha önce kendisiyle irtibata geçilmediğini teyit etmesi durumunda abonelik talebi işleme konulur.

b) Daha önce kendisiyle irtibata geçildiğini teyit etmesi durumunda, tüketici irtibat numarasına işletmecinin yetkili kanalları üzerinden arama yapıldığı veya kısa mesaj gönderildiği, arama veya kısa mesaj kaydıyla birlikte işletmeci tarafından ispatlanabiliyorsa abonelik talebi işleme konulur. Aksi takdirde yeni abonelik sözleşmesi tesisi süreci başlatılmaz.

(3) Abonelik talebinin işleme konulmasını müteakip aynı aramada sesli yanıt sistemi üzerinden; *“[işletmeci unvanı] [işletmecinin sunacağı hizmet] hizmeti abonelik talebiniz alınmıştır. Bu hizmet başka bir işletmeci ile ortak olarak sunulan bir hizmet değildir. Başvurunuz kapsamında varsa aldığınız diğer internet, sabit telefon ve/veya TV hizmetlerinden ayrı ve bağımsız olarak yeni bir aboneliğiniz olacak ve hizmet aldığınız sürece ayrıca faturalandırılacaksınız. Bu abonelikte varsa diğer internet, TV ve/veya sabit telefon abonelikleriniz iptal edilmiş olmayacaktır. [Diğer bilgiler]. Bu kapsamda yeni [işletmecinin sunacağı hizmet] hizmeti abonelik süreciniz başlatılacak olup, abonelik talebini onaylıyor musunuz”* şeklindeki bilgilendirme içeriği, tekrar dinleme seçeneği de sunulmak suretiyle tüketiciye açık, anlaşılır ve doğru bir şekilde iletilir ve yeni abonelik sözleşmesi tesisi sürecinin başlatılmasına yönelik tüketiciden sesli olarak veya tuşlama yapılarak onay alınır.

(4) Üçüncü fıkra kapsamındaki “Diğer bilgiler” alanında;

a) Abonelik talebinin acente/bayi kanalı ile oluşturulduğu durumlarda işletmeci acentesinin/bayisinin adı, ili, ilçesi ve talep tarihi bilgisine; diğer yöntemler ile oluşturulduğu durumlarda abonelik talebinin iletildiği kanal ve tarih bilgisine,

b) İşletmecinin sunacağı hizmetin türüne göre varsa cihaz satın alma bedeli, bağlantı, aktivasyon, kurulum ve benzeri ücretler de dâhil ödenmek zorunda olan toplam ücret ile bu ücretler hariç ödenmesi gereken ortalama ücret bilgilerine,

c) İnternet erişim hizmetlerinde duyurulan veri hızları, taahhütlü abonelikler için taahhüdün süresi, fesih halinde ödenecek tüm ücretler ve taahhütlü abonelikler için azami cayma bedeli bilgilerine

yer verilir.

(5) İşletmecinin internet ve/veya TV ile birlikte sabit telefon hizmetini de sunacak olması halinde;

a) Üçüncü fıkra kapsamındaki bilgilendirmelerin bu durumu yansıtır nitelikte yapılması,

b) İnternet erişim hizmetinin işletmeci değişikliği ile alınacak olması halinde İnternet Servis Sağlayıcısı değişikliğine ilişkin ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla sabit telefon ve/veya TV hizmeti bakımından bu Usul ve Esaslar kapsamında öngörülen süreçlerin işletilmesi

sağlanır.

(6) Tüketici tarafından üçüncü fıkra kapsamındaki bilgilendirme içeriğinin dinlenmesi akabinde karar verebilmek için süre talep edilmesi halinde bilahare arama yapılarak bu madde kapsamındaki süreç aynen tekrarlanır.

### **Diğer hükümler**

**MADDE 6-** (1) 5 inci madde kapsamında; teyit araması yapılmaması, teyit aramasına yanıt verilmemesi, teyit aramasında belirlenen içerikte bilgilendirme yapılmaması veya tüketici tarafından onay verilmemesi durumunda yeni abonelik sözleşmesi tesisi süreci başlatılmaz.

(2) Tüketiciden yeni abonelik sözleşmesi tesisi sürecinin başlatılmasına ilişkin onayın alınmasını müteakip abonelik sözleşmelerinin ve sunulacak hizmetin sözleşme kurulum aşamasında aksi tüketici tarafından ayrıca talep edilmedikçe 5 inci madde kapsamında tüketiciye verilen bilgilere uygun olması sağlanır.

(3) Tüketici tarafından işletmecinin müşteri hizmetleri aranarak iletilen abonelik taleplerinde 5 inci madde kapsamındaki teyit işlemleri, aynı aramada yapılabilir.

(4) Sunulacak hizmetin tüketicinin adresinde modem vb. bir cihaz kurulumu gerektirmesi halinde kurulum randevusu, tüketici tarafından yeni abonelik sözleşmesi tesisi sürecinin başlatılmasına onay verilmesi akabinde aynı aramada oluşturulabilir.

### **İspat yükümlülüğü**

**MADDE 7-** (1) Bu usul ve esaslar kapsamında yapılan tüm işlemlerde ispat yükümlülüğü işletmeciye aittir.

## **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 yayımı tarihinden 6 ay sonra yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

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