

## BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

**Karar Tarihi** : 31.03.2020  
**Karar No** : 2020/DK-THD/100  
**Gündem Konusu** : Tüketici Haklarına Yönelik Alınan Tedbirler (COVID-19)

**KARAR** : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı tahrir ve ekleri incelenmiştir.

Anayasa'nın 5'inci, 56'ncı ve 172'nci maddeleri, Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 1'inci, 4'üncü, 6'ncı, 12'nci, 48'inci, 49'uncu, 50'nci, 52'nci, 56'ncı ve 60'uncü maddeleri, 2020/4 sayılı Cumhurbaşkanlığı Genelgesi, Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 5'inci, 6'ncı, 7'nci, 8'inci, 9'uncu 10'uncu, 17'nci, 18'inci, 19'uncu maddeleri, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin 7'nci ve 9'uncu maddeleri, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği EK-4'ün Uygulanmasına İlişkin Tebliği'nin 6'ncı, 7'nci ve 9'uncu maddeleri, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu'nun 2013/DK-THD/362 sayılı, 2014/DK-THD/395 sayılı, 2016/DK-THD/496 sayılı, 2018/DK-THD/57 sayılı, 2018/DK-THD/58 sayılı, 2018/DK-THD/116 sayılı, 2018/DK-THD/123 sayılı, 2018/DK-THD/162 sayılı, 2018/DK-THD/190 sayılı ve 2018/DK-BSD/314 sayılı Kararları ve ilgili diğer mevzuata istinaden;

Dünyanın ve ülkemizin içinde bulunduğu COVID-19 Salgını (Salgın) sürecinde, ilgili kamu kurumları tarafından alınan önlemler ve sosyal yaşantıda Salgın etkilerinin azaltılmasına yönelik tedbirler sonucunda görülen değişimler nedeni ile elektronik haberleşme hizmetlerinin her zamankinden daha da kritik bir konuma sahip olduğu görülmekte, elektronik haberleşme hizmetlerinin sürekliliği ve hizmet kalitesinin toplumsal ihtiyaçlara cevap verebilecek şekilde güvenli ve nitelikli olarak sağlanmaya devam etmesinin önem arz ettiği değerlendirilmesi neticesinde;

Elektronik Haberleşme Kanunu ve ilgili ikincil mevzuatta yer alan tüketici haklarına yönelik düzenlemeler kapsamında; Salgın ile ilgili Cumhurbaşkanlığı Genelgeleri ile getirilen ve tedbirler kaldırılıncaya veya işbu Kurul Kararı'na yönelik Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu tarafından konuya ilişkin yeni bir Karar alınıncaya kadar;

1. Mevzuattan kaynaklanan yükümlülükleri saklı kalmak kaydı ile İşletmeciler tarafından çağrı merkezi hizmetlerinin aksatılmadan yürütülebilmesini teminen imkânlar dâhilinde uzaktan veya evden erişim ile esnek çalışma olanaklarının geliştirilmesi dâhil gerekli tüm tedbirlerin alınması,
2. Salgın döneminde, Ulusal ve uluslararası örneklerde görülen uygulamalar ile benzer şekilde ülkemizde de abone lehine uygulamaların (abonelere indirimli/ücretsiz hizmetlerin/ses, mesaj ve veri faydalarının sağlanması, son ödeme tarihinin geçmesi, geç ödeme, muaccel borç nedenleri ile hat kısıtlama/kapatma/icra takibi tedbirlerinde, fatura ödeme koşulları ve tarihlerinde abonelere esneklik ve kolaylık sağlanması vb.) hayata geçirilebileceği ve bu yönde İşletmecilerce gerekli çalışmaların yapılması
3. Salgın döneminde; abonelere basılı fatura gönderiminin mümkün olamaması ihtimaline binaen faturaların abonelerden ilave onay alınmasına gerek kalmaksızın, işletmeciler tarafından elektronik ortamda (SMS, IVR ve E-Posta kullanılarak) iletilmesi talebinin;
  - a. İşbu Kurul Kararı'nın 2. maddesinde belirtilen abone lehine uygulamaların İşletmecilerce hayata geçirilmesi,
  - b. İletilmeyen basılı faturaların Salgın dönemi sonrasında iletilmesi ve basılı faturanın iletildiği tarih itibari ile abonenin itiraz vb. haklarının saklı kalması,
  - c. Abonelerin ispatlanabilir (SMS, IVR, E-Posta vb.) bir şekilde; "**basılı fatura gönderilemeyeceği ancak elektronik posta veya kısa mesaj yöntemlerinden uygun olan biri ile fatura / fatura bilgisinin iletileceği**" hususunda bilgilendirilmesi,
  - d. Fatura bildirimlerinin mevzuatta öngörülen şekilde asgari bilgileri ihtiva ederek E-Posta veya SMS yolu ile iletilmesi koşulları ile uygun görülmesi,

4. e-Devlet Kapısı üzerinden güvenli elektronik imza ile mobil elektronik haberleşme sözleşmeleri yapılmasına devam edilmesinin yanında, İşletmecilerin mevzuatta yer alan sorgulama/doğrulama yükümlülükleri saklı kalmak kaydı ile abonelik sözleşmelerinin tesisinde Salgın etkilerinin yayılmamasını teminen tüketici ile fiziki temasın asgari seviyede tutulabilmesi amacı ile gerekli güvenlik tedbirleri alınarak;
- a. İşletmecilerin internet sitelerinden ilgili mevzuat çerçevesinde ihtiyaç duyulan bilgi/belgelerin elektronik ortamda tüketici tarafından yüklenmesine imkân sağlanması,
- b. Sözleşme örneğinin internet üzerinden indirilerek tüketici tarafından imzalanması ve Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Kimlik Paylaşımı Sisteminden teyit edilmiş olan tüketicinin yerleşim yeri adresinden, Yetkili Posta Hizmet Sağlayıcısı vasıtası ile teslim alınarak işletmeci merkezine gönderilmesi,
- c. İşletmecinin çağrı merkezi üzerinden abonenin irtibat numarasına teyit araması yapılması şeklindeki koşulları birlikte sağlayan iş modeli ile abonelik sözleşmesi tesisinin gerçekleştirilebileceği,
5. Salgın sürecinde;
- Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu'nun 21.12.2016 tarih ve 2016/DK-THD/496 sayılı Kararı, Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığı'nın 04.01.2017 tarih ve E.167 sayılı yazısı
  - Sosyal Açından Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar'ın 13'üncü maddesi
- gereğince yükümlü İşletmecilerin, konuya ilişkin yükümlülükleri saklı kalmak kaydı ile Kurumumuza göndermekle yükümlü oldukları ilgili raporlara ait gönderimlerinin **3 (üç) ay** süre ile ertelenmesi,
6. İşletmecinin ilgili mevzuat kapsamındaki diğer tüm yükümlülükleri saklı kalmak kaydı ile Salgın sürecinde tesis edilen abonelik sözleşmeleri ve taahhütnameler özelinde; 24.06.2013 tarihli ve 2013/DK-THD/362 sayılı Kurul Kararı'nda yer alan **3 (üç) aylık sürenin 4 (dört) ay** olarak uygulanması ve bu süreçte talep eden aboneler için; sözleşmelerin ve taahhütnamelerin elektronik ortama aktarılarak abone erişimine açılması için gerekli tedbirlerin, işletmecilerce alınması,
7. Abonelik tesisine ilişkin bilgi ve belgelerin eksiksiz olarak alınması, belgelerdeki bilgilerin doğruluğunun kontrollerini yapılması, gerekli teyit işlemi sağlanması ve abonelik sözleşmesi imzalanması sonrasında hizmet sunumuna başlanması vb. mer'i mevzuat yükümlülükleri saklı kalmak kaydı ile, mezkûr yükümlülüklerle ve açık hatlar konusundaki mücadeleye ilişkin herhangi bir eksiklik ve aksamaya sebep vermeyecek şekilde; 11.08.2014 tarihli ve 2014/DK-THD/395 sayılı Kurul Kararı'nda yer alan *"Bayiler tarafından işletmecilere gönderilecek abonelik sözleşmelerinin işletmecilere ulaşması için gerekli olan makul sürenin azami 60 (altmış) gün olarak belirlenmesi,"* hükmündeki **60 (altmış) gün süresinin 90 (doksan) gün** olarak uygulanması,
8. İşbu Kurul Kararı kapsamında, yukarıda belirtilen maddeler dışındaki tüketici haklarına yönelik tüm iş ve işlemlerin; Elektronik Haberleşme Kanunu ve ilgili ikincil mevzuatta yer alan hüküm ve şartlara uygun olarak yürütülmesi,
9. İşletmeciler tarafından, Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 60'ıncı maddesinin dokuzuncu fıkrası kapsamında; evrensel hizmet gelirleri olarak genel bütçeye gelir kaydedilmek üzere Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı'nın merkez muhasebe birimi hesabına yatırılması gereken iade bedellerine ilişkin iş ve işlemlerin ilgili mevzuatta yer alan hüküm ve şartlara uygun olarak yürütülmesi,

hususlarına karar verilmiştir.

---