

ELEKTRONİK HABERLEŞME SEKTÖRÜNDE TÜKETİCİ HAKLARI YÖNETMELİĞİ TASLAĞI

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Hukuki Dayanak ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin amacı, elektronik haberleşme sektöründe tüketici hak ve menfaatlerini korumaya yönelik usul ve esasları belirlemektir.

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik, elektronik haberleşme sektöründe tüketici hakları ile işletmeci yükümlülüklerini kapsar.

Hukuki dayanak

MADDE 3 – (1) Bu Yönetmelik, 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununa dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4 – (1) Bu Yönetmelikte 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) Elektronik haberleşme: Elektriksel işaretlere dönüştürülebilen her türlü işaret, sembol, ses, görüntü ve verinin kablo, telsiz, optik, elektrik, manyetik, elektromanyetik, elektrokimyasal, elektromekanik ve diğer iletim sistemleri vasıtasıyla iletilmesini, gönderilmesini ve alınmasını,

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

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

e) Kampanya: İşletmeci tarafından sunulmakta olan elektronik haberleşme hizmetlerinin ilave edimler dâhil özel şartlarla, belirli bir süre için sunulmasına ilişkin satış ve pazarlama yöntemini,

f) Kişisel veri: Belirli veya kimliği belirlenebilir gerçek veya tüzel şahıslara ilişkin bütün bilgileri,

g) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,

ğ) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,

h) TİB: Telekomünikasyon İletişim Başkanlığını,

ı) Tüketici: Elektronik haberleşme hizmetini ticari veya mesleki olmayan amaçlarla kullanan veya talep eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder.

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

İKİNCİ BÖLÜM

Başlıca Haklar ve Yükümlülükler

Tüketici hakları

MADDE 5 – (1) Elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan tüketiciler asgarî olarak aşağıda sıralanan haklara sahiptir;

- a) Benzer konumdaki tüketicilerin hizmetlere eşit şartlarda erişebilme ve ayırım gözetmeyen adil ücretlerle hizmetlerden yararlanma hakkı,
- b) Tüketicilerin elektronik haberleşme hizmetine abone olurken bu hizmeti sağlayan işletmeyle sözleşme yapma hakkı,
- c) Abonelerin kişisel verilerinin kamuya açık rehberlerde yer alıp almamasını talep etme hakkı,
- ç) Rehberlere ayırım gözetilmeksizin kaydolma ve rehber hizmetinden ücretli ve/veya ücretsiz yararlanma hakkı,
- d) Acil arama hizmetleri hakkında bilgilendirilme ve bu hizmetlere ücretsiz erişebilme hakkı,
- e) Abonelerin ayrıntılı fatura talep edebilme hakkı,
- f) İşletmecinin sunacağı elektronik haberleşme hizmetinin kapsamı hakkında bilgi alabilme hakkı,
- g) Abonelere sunulan hizmet için uygulanacak tarifeler/kampanyalar konusunda açık, detaylı ve güncel bilgilere erişebilme hakkı ile tarifelerdeki/kampanyalardaki değişiklikler yürürlüğe girmeden önce bilgilendirilme hakkı,
- ğ) Abonelerin katma değerli elektronik haberleşme hizmetleri de dâhil olmak üzere kısa mesaj, müşteri hizmetleri, internet ve benzeri yöntemlerle katıldıkları tarife, kampanya ve benzeri kapsamda sunulan tüm hizmetlerden başvurduğu yöntem ya da basit bir yöntem ile vazgeçme hakkı,
- h) Arızaların giderilmesinde, benzer konumdaki tüketiciler arasında ayırım gözetmeme temelinde bir uygulamayı talep etme hakkı,
- ı) Uluslararası standartlar ile Kurumun belirleyeceği standartlara uygun kalitede hizmetten yararlanma hakkı.

Şeffaflık ve bilgilendirme

MADDE 6 – (1) İşletmeciler, sundukları elektronik haberleşme hizmetlerine erişim ve bu hizmetlerin kullanımı ile ilgili olarak asgari aşağıdaki bilgiler olmak üzere, tüketicilerin karar vermelerinde etkili olabilecek hususlarda ve dürüstlük kuralının gerektirdiği her durumda talep olmaksızın tüm tüketicileri bilgilendirmekle ve bu bilgilere kolayca ulaşılabilmesini sağlamakla yükümlüdür.

- a) İşletmecinin adı, unvanı ve adresi,
- b) Sunulacak hizmete ilişkin olarak; hizmetin tanımı ve kapsamı, hizmete erişim ve hizmetin kullanımı konusunda genel hüküm ve şartlar, hizmet için uygulanacak tarifeler ve varsa abonelik paketleri, tarifelerin içerdiği vergi türleri ile bu vergilerin tarifeler hesaplanırken tarifelere yansıtılma oranı, doğru tüketici algısının oluşması amacıyla vergiler ve diğer mali yükümlülükleri içerecek şekilde tarifelerin toplam değeri, abonelik tesisi dolayısıyla alınacak diğer ücretler,
- c) Abonelere tazminat verme ve/veya geri ödeme şartları, taahhütnamelere ilişkin şartlar, sunulan bakım/onarım hizmetlerine ilişkin bilgi ve standart sözleşme şartları,
- ç) Tüketici şikâyetlerinin çözüm usul ve süreçlerine ilişkin bilgi.

(2) Tarife/kampanya/abonelik paketi dışında bir ücretlendirmeye tabi olan aramalarda, hizmetin sunulmasından önce bilgilendirme anonsu yapılır. Yapılacak bilgilendirmede,

ücretlendirmenin başlayacağı zaman, ücretlendirme tutarı ve periyodu açıkça belirtildikten sonra, abonenin hizmet alımına devam etmemesi durumunda ücretlendirme başlar.

(3) Borcun ödenmemesi halinde başvurulacak usuller ve yasal süreç hususunda abone, bu yönetmeliğin 19'uncu maddesinin yedinci fıkrasında belirlenen son uyarıdan önce farklı bir yöntem kullanılarak bilgilendirilir.

(4) Her bir işletmeci Kurum düzenlemelerine uygun internet sitesi kurmak veya mevcut internet sitesini bu düzenlemelere uygun hale getirmekle yükümlüdür. İşletmeciler internet sitelerinden şikayet başvurularının iletilebilmesini ve tüketicinin tam ve gereği gibi bilgilendirilmesini sağlar. İnternet sitelerinde tarife, kampanya ve diğer ücretler ile arıza giderimi ve fesih gibi hizmet sunum koşulları başta olmak üzere gerekli tüm bilgilere yer verilir. Kurum işletmecilerin internet sitelerine ilişkin düzenleme yapabilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Abonelik Sözleşmesinin Şekli, İçeriği ve Uygulanması

Abonelik sözleşmelerinin kuruluşu ve içeriği

MADDE 7 – (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; ıslak imza, güvenli elektronik imza veya Kurum tarafından belirlenebilecek usuller ile yapılabilir. Kurum abonelik sözleşmeleri ile ilgili işletmecilere ilave yükümlülükler getirebilir.

(2) İşletmeciler, abonelik sözleşmelerinde asgari aşağıdaki bilgilerin yer almasını sağlamakla yükümlüdür.

- a) Sözleşmenin konusu,
- b) Sözleşmenin yapıldığı yer ve tarih,
- c) Sözleşme taraflarının isim, unvan ve açık adresleri ile hizmet numarası,
- ç) Tarafların yükümlülükleri,
- d) Sözleşmenin süresi, sona erdirilmesi ve yenilenmesine ilişkin şartlar,
- e) Sunulacak hizmetlerin tanımı, hizmet kalitesi seviyeleri ve ilk bağlantının gerçekleştirileceği süre,
- f) Sunulacak bakım/onarım hizmetlerine ilişkin bilgi,
- g) Uygulanacak tarifelerin içeriği ve tarifelerdeki değişiklikler hakkında güncel bilgilerin hangi yollardan öğrenilebileceği,
- ğ) İşletmecinin kusurundan kaynaklanan nedenlerle sözleşmede belirtilen hizmet kalitesi seviyesinin sağlanamaması halinde tazminat ve/veya geri ödemeye ilişkin prosedür,
- h) Abonenin fatura bedelini süresi içerisinde ödememesi durumunda; hizmet sunumunun ne şekilde ve ne kadar süre içerisinde durdurulabileceğine/kısıtlanabileceğine ilişkin bilgi ile hukuki sonuçlara (temerrüt, yasal takip vb.) ilişkin bilgi,
- ı) Abone tarafından sözleşme tarihinde tercih olunan tarife ve abonelik paketi,
- i) Abone ile işletmeci arasında uzlaşmazlık çıkması halinde yargı yolu dışındaki çözüm mekanizmaları dâhil olmak üzere uygulanacak çözüm prosedürü,
- j) Abonenin hizmetten yararlanabilmesi için gerekli olan teknik ekipman, cihaz ve donanıma ilişkin bilgi,
- k) Hizmetten yararlanılması sırasında oluşabilecek güvenliği tehdit eden durumlara karşı işletmeci ve abone tarafından alınacak ya da alınması gereken tedbirler,
- l) Onaylanması gereken abonelik sözleşmelerinin Kurum tarafından onaylandığı tarih,
- m) Cihaz temini içeren hizmetlerde işletmecinin de cihazın ayıbından sorumlu olduğuna ilişkin bilgi,

n) Tüketiciden güvence, depozito veya teminat adı altında bir ücret alınması söz konusu ise bu ücretin tutarı ve aboneliğin sona ermesi durumunda tüketiciye ne kadar süre içerisinde ve ne şekilde iade edileceğine ilişkin bilgi,

o) Sözleşmenin feshedilmesi halinde, modem, telefon, uydu alıcısı ve benzeri cihazların işletmeciye iadesi öngörülüyorsa iade sürecine ve cihazın arızalanması halinde izlenecek sürece ilişkin bilgi.

(3) Abonelik sözleşmelerinin en az on iki punto ile hazırlanması, aboneye yükümlülük getiren hususların açık ve anlaşılabilir şekilde siyah koyu harflerle belirtilmesi ve tip abonelik sözleşmelerinin kolay erişilebilir bir şekilde işletmecilerin internet sitelerinde yayınlanması zorunludur.

(4) İşletmeci bu Yönetmeliğe uygun şekilde düzenlenmiş abonelik sözleşmesinin eksiksiz tanzim edilmesiyle yükümlüdür.

(5) Abonelik sözleşmelerinin ıslak imza veya güvenli elektronik imza ile kurulması halinde, işletmeci abonelik sözleşmesinin yanında;

a) Bireysel aboneliklerde T.C. Kimlik Numarası ile kimlik belgesinin,

b) Kurumsal aboneliklerde yetkili kişinin T.C. Kimlik Numarası ve kimlik belgesi ile temsile yetkili olduğuna dair belge ile imza sirkülerinin,

c) Yabancı uyrukluların aboneliklerinde geçerlilik tarihi uygun pasaport, uluslararası geçerliliği olan muadili belge veya ulusal geçerliliği olan kimlik muadili belgenin

birer örneğini almakla yükümlüdür. Abonelik tesisi için gerekli kimlik belgesi ve muadili belgelerin aslının ibrazı istenir. Bu belgelerin örneği yalnızca elektronik ortamda ve asılları üzerinden alınır.

(6) İşletmeciler, abonelik sözleşmelerini ve sözleşmenin tesisi için gerekli bilgi ve belgeleri muhafaza etmekle yükümlüdür.

(7) Abonenin hattının kullanıma açılması için, abonelik sözleşmesinin tesisine ilişkin belgelerin eksiksizliği ve söz konusu belgelerdeki bilgilerin doğruluğu işletmeci tarafından kontrol edilerek gerekli teyit işlemi İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Merkezi Nüfus İdaresi Sisteminden yapılır.

(8) Akdedilen abonelik sözleşmelerinin bir nüshası, kâğıt üzerinde aboneye verilir veya abonenin talebi halinde elektronik olarak aboneye iletilir.

(9) Abonelik sözleşmesi yapılırken rehber hizmetleri için, aboneden bu rehberlerde kişisel verilerinin yer alıp almayacağına ilişkin tercihleri alınır.

(10) İşletmeciler görme engelli olan tüketicilerin talep etmesi halinde abonelik sözleşmelerini ve faturalarını asgari olarak Braille alfabesi ya da sesli olarak dinleterek ücretsiz sunarlar.

Abonelik sözleşmelerinin uygulanması

MADDE 8 – (1) Hizmete ilişkin ücretlendirme hizmetin aboneye fiilen sunulmasıyla başlar.

(2) İşletmeci sunmadığı veya abonenin talep etmediği/onay vermediği hizmet için aboneye ücret yansıtamaz. İşletmeci tarafından yapılan bilgilendirmelerde ve abone talebi/onayı ile tesis edilen tüm işlemlerde ispat yükü işletmecidedir.

(3) Abonenin hizmetten yararlanması için işletmeci tarafından kurulumu yapılan teknik ekipman, cihaz veya donanımda işletmeciden kaynaklanan bir sebeple değişiklik gerekmesi halinde işletmeci bunu ücretsiz olarak gerçekleştirmekle yükümlüdür.

(4) İşletmecinin cihaz temin ettiği hizmetlerde işletmeci de cihazın ayıbından sorumludur.

(5) İşletmeciler; abonelik sözleşmeleri, kampanya, taahhütname vb. adlar ile abone açısından mali sorumluluk doğuran hukuki işlemler için abonelerden alınan irade beyanlarına elektronik ortamda erişim imkânı sağlar.

(6) İşletmeciler abonelik kayıtlarının güncel ve doğru tutulmasını sağlar.

(7) Bu madde kapsamında abonenin onayının alınması, abonenin yapılan işlemlere dair kabulünü gösteren ispatlanabilir irade beyanı veya belgesinin sağlanması şeklinde yorumlanır.

(8) Kurum kıst ücret uygulamasına ilişkin düzenleme yapmaya yetkilidir.

(9) İşletmeciler, teknolojik yeniliklerin kullanılması dâhil olmak üzere engelli kullanıcıların, diğer kullanıcılarla benzer koşullarda hizmet alabilmesine yönelik özel ihtiyaçlarını dikkate alır. Kurum, engelli kullanıcılara yönelik hizmetlere ilişkin işletmecilere yükümlülük getirmeye yetkilidir.

Abonelik sözleşmelerinin incelenmesi ve Kurum onayı

MADDE 9 – (1) Kurum, re'sen veya şikâyet üzerine abonelik sözleşmelerini işletmecilerden isteyebilir. Kurum, işletmeciler ile tüketiciler arasında imzalanan abonelik sözleşmelerini inceler ve değiştirilmesi uygun görülen hususları işletmeciye bildirir. İşletmeci, söz konusu değişiklikleri onbeş gün içinde yerine getirir. Kurum gerekli gördüğü hallerde işletmeciye ek süre tanıyabilir.

(2) Onayı mevzuat gereği zorunlu kılınan ve/veya Kurum tarafından gerekli görülen abonelik sözleşmeleri Kurum onayına tabidir.

Abonelik sözleşmelerindeki haksız şartlar ve sözleşmenin yorumu

MADDE 10 – (1) İşletmecinin aboneyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak abonelik sözleşmesi, taahhütname veya kampanyalara koyduğu ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde, dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde abone aleyhine dengesizliğe neden olan hükümler geçersizdir. Abonelik sözleşmesinde yer alan kaydın açık ve anlaşılır bir biçimde kaleme alınmamış olması halinde de, abonenin mağduriyetine neden olduğu kabul edilebilir ve bu durumda abone lehine yorum esastır.

(2) Abonelik sözleşmesinde yer alan bir kayıt, dayanağı olan düzenlemenin temelinde yatan asli düşünceye aykırı düşüyorsa veya sözleşme doğasından gelen temel hak ve borçları, sözleşmenin amacına ulaşmasını tehlikeye düşürecek ölçüde sınırlandırıyorsa, bu kaydın dürüstlük kuralının gereklerine aykırı olarak abone aleyhine olduğu kabul edilir.

(3) Hal ve şartlara ve özellikle sözleşmenin dış görünümüne göre, abonenin hesaba katması beklenemeyecek ölçüde alıılmamış nitelikteki sözleşme şartları, sözleşme kapsamına dâhil sayılmaz.

(4) Abonelik sözleşmesinde yer alan bir kayıt, bu maddenin birinci fıkrasına göre geçersiz ise sözleşme, kalan muhtevası ile geçerlidir. Bu gibi durumlarda sözleşme içeriği düzenlemelere göre tayin edilir. Sözleşme içeriğinin bu şekilde belirlenmesiyle meydana gelen değişiklik, abone için beklenemeyecek sonuçlar doğuruyorsa sözleşme bütünüyle geçersiz hale gelir.

(5) Bu Yönetmeliğin ekinde abonelik sözleşmelerinde yer alan ve haksız olarak kabul edilebilecek şartlar listesi yol gösterici ve sınırlayıcı mahiyette olmamak üzere yer almaktadır.

(6) Yönetmeliğin bu maddesinin uygulanmasında abonelik sözleşmesi ifadesi abonelik sözleşmesine yapılan her türlü eki, değişikliği, tarife, kampanya şartlarını ve taahhütnameleri kapsar.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İşletmecilerin Yükümlülükleri

Tarife ve kampanyalar

MADDE 11 – (1) İşletmeciler, tüketicileri tarife/kampanya hakkında; şartları, süresi, hedef kitlesi ve varsa cayma bedeli uygulanmasına ilişkin hususlar başta olmak üzere

tarifeden ve/veya kampanyadan yararlanılan süre boyunca kolaylıkla erişilebilecek şekilde asgari olarak internet sitelerinde bilgilendirmekle yükümlüdür. İşletmeciler tarifelere ek olarak alınan paketler de dahil olmak üzere abone tarafından talep edilen tarife ve kampanyalarla ilgili olarak, hizmetin satın alınması öncesinde, yurtdışında geçerli olup olmadığı ve ücreti başta olmak üzere aboneleri tüm hizmet koşulları hususunda tam ve doğru olarak bilgilendirmekle yükümlüdür.

(2) İşletmeciler, tarife/kampanyalarda yapılacak değişikliği, yürürlüğe girmesinden makul süre önce kısa mesaj, arama veya faturada belirtmek suretiyle aboneye bildirmekle yükümlüdür. Tarife/kampanya kapsamında, tüketicilerin kazanılmış haklarında abone aleyhine değişiklik yapılamaz.

(3) Süresi bir ayı geçen kampanyalarla ilgili olarak, aboneler dâhil oldukları kampanyanın bitiminden makul bir süre önce kampanyanın hangi tarihte biteceği ve kampanyadan sonra uygulanacak tarife konusunda mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler tarafından kısa mesaj, diğer işletmeciler tarafından kısa mesaj, elektronik posta, arama veya fatura yöntemlerinden biri ile bilgilendirilir.

(4) Abonenin seçmiş olduğu tarife/kampanyayı değiştirmek istemesi durumunda, söz konusu değişiklik talebinin alınması ile birlikte, değişikliğin yürürlüğe gireceği tarih veya süreye ilişkin bilgi; mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler tarafından kısa mesaj, diğer işletmeciler tarafından kısa mesaj, elektronik posta veya arama yöntemlerinden biri ile aboneye bildirilir.

(5) Kampanya kapsamında taahhüt ettikleri edimler ile ilgili olarak herhangi bir tüketicinin mağdur olduğunun tespit edilmesi halinde, işletmeciler, kampanyadan yararlanan ve benzer şekilde etkilenen tüm tüketicilerin mağduriyetini giderir.

(6) İşletmeciler, tarife/kampanya dâhilinde taahhüt ettikleri tüm edimleri zamanında, tam ve gereği gibi yerine getirmekle yükümlüdür.

Taahhütlü abonelikler

Madde 12 – (1) Taahhütlü aboneliklerde taahhüt süresince taahhütname koşullarında tüketici aleyhine değişiklik yapılamaz.

(2) Taahhütnamede; taahhüdün geçerlilik süresi ile taahhüt konusu hizmet ve cihaz nitelikleri, vergiler ve diğer mali yükümlülükleri içerecek şekilde tarifenin aylık fiyatı, indirimli aylık fiyatı, cihazın taahhütsüz ve taahhütlü fiyatı, cayma bedeline konu olabilecek diğer tüm tutarlar ve taahhüdün süresinden önce sonlandırılması durumunda tüketicinin ödeyeceği bedelin hesaplanma yöntemi yer almak zorundadır.

(3) Taahhüdün sesli iletişim vb. araçları kullanılmak suretiyle verilmesi durumunda, işletmeci bu fıkra da yer alan bilgileri taahhüdün verilmesinden önce tüketiciye aynı ortamda bildirmekle/iletmekle yükümlüdür.

(4) Taahhütnamede, taahhüt konusu cihaz veya hizmetin bedeli, aynı cihaz veya hizmetin taahhütsüz abonelikler kapsamında talep edilen bedelinden daha yüksek gösterilemez.

(5) Taahhüt bitiminden önce taahhüde aykırılığın oluşması halinde, işletmecinin talep edeceği bedel, taahhüde son verilen tarihe kadar tüketiciye sağlanan hizmet, cihaz veya diğer faydalar kapsamında yapılan indirimlerin toplamı ile sınırlı kalmak zorundadır. Ancak, tüketiciden taahhüt kapsamında, taahhüde son verilme tarihinden taahhüt bitimine kadar olan dönem aralığında tahsil edileceği belirlenen bedellerin toplamının daha düşük olması halinde, düşük olan tutarın esas alınması zorunludur.

(6) Mobil abonelikler dışındaki taahhütlü aboneliklerde tüketicinin yerleşim yerinin değişmesi ve taahhüt konusu hizmetin tüketiciye yeni yerleşim yerinde aynı nitelikte sunulmasının fiilen imkânsız olması durumunda, tüketici herhangi bir cayma bedeli

ödemeksizin taahhütlü aboneliğini feshedebilir. Bu hüküm uyarınca cihazın abonede kaldığı hallerde işletmeci, cihazın kalan ücretini aboneden talep edebilir.

Katma değerli elektronik haberleşme hizmetleri

MADDE 13 – (1) Katma değerli elektronik haberleşme hizmetinin sunulması öncesinde hizmetin ücreti ile tanım ve kapsamına ilişkin olarak tüketiciler ücretsiz olarak bilgilendirilir.

(2) Abone hatlarının, cinsel içerikli hizmetlere kapalı olması esastır. Abonelerin yazılı beyanı ile bu hatlar söz konusu hizmetlere açık hale getirilir.

(3) Katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerinin sunulmasından, ücretlendirilmesinden ve abonelerin bilgilendirilmesinden hizmetin bedelini abonesinden tahsil eden/tahsilatına aracılık eden işletmeci sorumludur.

Uluslararası arama ve dolaşım hizmeti

MADDE 14 – (1) Abonelerin hatlarının yurtdışına doğru arama ve yurtdışında arama yapmaya kapalı olması esastır. Hattın bu hizmete açık hale getirilmesi ancak abonenin ispatlanabilir ve açık onayı ile mümkündür.

(2) Uluslararası dolaşım hizmetinden yararlanan durumlarda, asgari olarak ses, kısa mesaj ve veri hizmetini içeren uluslararası tarife bilgisi mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler tarafından aboneye kısa mesajla bildirilir. Görme engelli aboneler için bu bilgi abonenin talebi doğrultusunda sesli mesaj olarak iletilir.

İnternetin güvenli kullanımı

MADDE 15 – (1) İşletmeciler, internetin güvenli kullanımına ilişkin olarak tüketicileri bilgilendirmekle, TİB tarafından belirlenen yasadışı ve zararlı içeriklere karşı tüketicilerin korunmasına yönelik altyapı seviyesindeki hizmetleri ek ücret olmaksızın seçenekli olarak sunmakla yükümlüdür.

Hizmet kalitesi

MADDE 16 – (1) Kurum, işletmecilerin sundukları elektronik haberleşme hizmetlerinin kalite seviyelerine ilişkin olarak tüketicilerin kapsamlı, yeterli ve anlaşılabilir bilgilendirilmesini sağlamak amacıyla, güncel bilgilerin yayımlanmasına ilişkin yükümlülük getirebilir.

(2) İşletmeciler hizmet kalitesine ilişkin bilgileri talep üzerine belirlenen süre içerisinde Kuruma sunmakla yükümlüdür.

Hizmetin kısıtlanması ve durdurulması

MADDE 17 – (1) Mücbir sebepler dışında işletmeciler tarafından hizmetin kesintisiz olarak sürdürülmesi esastır. Faturanın son ödeme tarihinde ödenmemesi halinde, hizmetin sunumu abone bilgilendirilerek kısıtlanabilir/durdurulabilir. Aboneliğin feshi halleri hariç, ödeme yapıldıktan sonra en geç yirmidört saat içinde hizmetin sunumuna devam edilir.

(2) 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 durumunda aboneye bilgi verilerek hizmetin sunumu kısıtlanabilir veya durdurulabilir.

(3) İşletmeci tarafından kısıtlanan/durdurulan hattın, tekrar hizmete açılması durumunda açma-kapama veya başka herhangi bir ad altında aboneye ücret yansıtılamaz.

(4) Kurum, kullanım miktarı sınırlı hizmetler ile fatura üst sınırı uygulamasına ilişkin olarak abonelerin bilgilendirilmesi ve/veya hizmetlerin kısıtlanması/durdurulması yönünde işletmecilere yükümlülük getirebilir.

Tüketici şikâyetleri çözüm mekanizması ve Kurumun yetkisi

MADDE 18 – (1) İşletmeciler, tüketici şikâyetlerinin cevaplanmasında şeffaf, hızlı ve kolay uygulanabilir bir çözüm mekanizması oluşturmakla yükümlüdür.

(2) Tüketici şikâyetleri ve bu şikâyetlere verilen cevaplar işletmeciler tarafından kayıt altına alınır ve bu kayıtlar güvenlik tedbirleri alınarak asgari iki yıl süre ile muhafaza edilir.

(3) Kurum, işletmecilerin tüketici şikâyetleri çözüm mekanizması oluşturmasına ilişkin asgari hususları belirleyebilir.

(4) Kurum tüketici şikâyetlerinin tasnifi neticesinde belirli bir konuya ilişkin şikâyetlerin yoğunlaştığı ve şikâyet konusunun abone mağduriyetine yol açtığına kanaat getirmesi halinde, konuyu inceleyerek konu hakkında düzenleme veya denetleme yapabilir.

(5) Kurum, işletmeciler tarafından tüketicilere yapılacak iadelere ilişkin yöntem belirleyebilir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Faturalara İlişkin Esaslar

Fatura gönderme yükümlülüğü

MADDE 19 - (1) İşletmeciler aboneleri için mali mevzuata uygun olarak düzenlenen faturayı son ödeme tarihinden en az yedi gün önce abonelere posta ile ulaşacak şekilde göndermekle yükümlüdür. Ancak, abonenin talebi doğrultusunda posta yöntemi yerine elektronik posta yöntemi de kullanılabilir. Bu durumda işletmeci tarafından son ödeme tarihinden en az yedi gün önce abone tarafından bildirilen elektronik posta adresine fatura gönderilir.

(2) Aboneler her zaman posta ya da elektronik posta ile fatura gönderilmesine ilişkin tercihlerinde değişiklik yapma hakkına sahiptir.

(3) Mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler fatura gönderilmesine ek olarak asgari fatura tutarı ve son ödeme tarihi bilgisini kısa mesaj yöntemi ile son ödeme tarihine en az yedi gün kala abonelerine ücretsiz olarak göndermekle yükümlüdür.

(4) İşletmeciler, abonenin talebi üzerine basılı ya da elektronik ortamda kullanım detayı/ayrıntılı fatura bilgilerini göndermekle yükümlüdür. İşletmeci elektronik ortamda gönderilen ayrıntılı fatura için aboneden ücret talep edemez.

(5) İşletmeciler güvenliği sağlamak kaydıyla Kurum tarafından ayrıca belirlenmediği sürece, abonelerin asgari altı aylık fatura ve kullanım detayı/ayrıntılı fatura bilgilerine internet üzerinden ücretsiz olarak erişebilmelerini temin eder.

(6) Mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler ön ödemeli hatlarda her bir hizmetin kullanımını müteakip sunmuş oldukları hizmete yönelik kullanım miktarı, kullanım tutarı, kalan tutar ve kalan miktarı gösteren bilgiyi ücretsiz olarak sağlamakla yükümlüdür.

(7) Fatura bedelinin ödenmemesi halinde, işletmeci borcun takibi için yasal işlemleri başlatmadan makul bir süre öncesinde, abonenin borcunu ifa etmesi gerektiği aksi takdirde borcun yasal yollarla tahsil edileceği hakkında tüketiciyi son kez uyarır.

Faturalandırma dönemi

MADDE 20 – (1) İşletmeci tarafından uygulanacak faturalandırma dönemleri, sözleşmede aksi kararlaştırılmadıkça bir aydır. Fatura dönemi boyunca tahakkuk eden borç

tutarının, belirli bir tutarın altında gerçekleşmesi durumunda faturalandırma bir sonraki dönem veya dönemlerde yapılabilir.

(2) Sözleşmeye konu hizmetin faturalandırma dönemi değiştirilerek tüketici faydası kısıtlanamaz.

Faturalarda bulunması zorunlu hususlar

MADDE 21 – (1) Abonelere gönderilecek faturalarda mali mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydı ile asgari aşağıdaki bilgiler yer almalıdır:

- 1) İşletmecinin adı, unvanı ve iletişim adresi,
- 2) İşletmecinin müşteri hizmetleri numarası, faks numarası ve internet adresi,
- 3) Abonenin adı, soyadı, hizmet numarası ile iletişim adresi,
- 4) Faturanın ait olduğu dönem, kesim ve düzenleme tarihi,
- 5) Uygulanan tarifenin/kampanyanın adı, içeriği, paket içi ve paket dışı ücretler, cihaz bedelleri, dönem içerisindeki değişiklikler,
- 6) Bir sonraki fatura kesim ve son ödeme tarihi ile ödeme şekilleri ve ödeme merkezleri,
- 7) Ödenmemiş fatura ve borç bilgisi,
- 8) Son ödeme tarihinde ödemenin yapılmaması halinde uygulanacak gecikme faizi oranı,
- 9) Bir önceki dönemde geç ödenen faturaya uygulanmış gecikme faizi oranı ve tutarı, varsa geçmiş döneme ilişkin abone alacak tutarı,
- 10) Sabit ücret ve/veya diğer aylık ücretler,
- 11) Bağlantı/kurulum ücreti gibi bir kez alınan ücretler,
- 12) Mobil ve sabit telefon aboneliklerinde ücretlendirme periyodu, mobil telefon aboneliklerinde şebeke içi, şebeke dışı, uluslararası, rehberlik hizmetleri gibi ve sabit telefon aboneliklerinde şehir içi, şehirlerarası, uluslararası, rehberlik hizmetleri gibi yararlanılan her bir hizmetin toplam ücreti,
- 13) Katma değerli elektronik haberleşme hizmetleri ve tahsilatına aracılık edilen diğer hizmetlerin adı, içeriği ve ücreti,
- 14) Varsa faturalandırmaya konu diğer mal ve/veya hizmetlerin adı, içeriği ve ücreti,
- 15) Abone tarafından taahhüt verildiği durumlarda taahhüdün kaçınıcı ayında olduğu ve bitiş tarihi,
- 16) Vergi türleri ve diğer yasal kesintiler,
- 17) Vergi türlerini de içeren toplam fatura ücreti,
- 18) Abonenin itiraz ve taleplerini iletebileceği kanallar.

(2) Ayrıntılı faturalarda ise, yukarıdaki hususlarla birlikte asgari aşağıdaki bilgiler yer almalıdır:

- 1) Mobil ve sabit telefon aboneliklerinde aranan her numara ve numaranın ait olduğu işletmeci adı, işletmeci adı bilinmiyorsa “diğer işletmeci” ifadesi,
- 2) Mobil ve sabit telefon aboneliklerinde aramanın yapıldığı tarih ve saat, her bir arama için arama süresi ve arama ücreti,
- 3) Mobil ve sabit telefon aboneliklerinde arama yöntemi (sesli, görüntülü vb.),
- 4) Mobil ve sabit telefon aboneliklerinde toplam arama sayısı ve toplam konuşma süresi,
- 5) Mobil telefon hizmeti aboneliklerinde uluslararası dolaşımında ve yurtdışına doğru yapılan çağrılarda, sabit telefon hizmeti aboneliklerinde ise yurtdışına doğru yapılan çağrılarda aranan numaranın yanında aranan ülkeye ilişkin ülke adı/kodu gibi açıklayıcı bilgi

ile mobil telefon hizmeti aboneliklerinde uluslararası dolaşımında aramanın başlatıldığı ülke bilgisi,

6) Veri iletim yöntemi, veri aktarımının boyutu, süresi ve ücreti.

Faturalama anlaşmaları

MADDE 22 – (1) Abonelere ait faturalama bilgisi bulunan sabit ya da mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler ile bu şebekeler üzerinden hizmet veren diğer işletmeciler arasında, abonenin birden fazla fatura almasını önlemek amacıyla, tüketiciye ek yük getirmeyecek şekilde, faturalama anlaşması yapılabilir.

(2) Kurum, abonelere ait faturalama bilgisi bulunan sabit ya da mobil telefon hizmeti sunan işletmecilere ücreti karşılığında vergi ve benzeri yükümlülükleri ayrıştırılarak ve tüketiciye ek yük getirmeyecek şekilde faturalama hizmeti sağlama yükümlülüğü getirebilir veya yükümlülüğe ilişkin muafiyet tanıyabilir. Tarafların anlaşamaması durumunda, Kurum uzlaşmazlığa ilişkin hüküm ve şartları belirleyebilir.

ALTINCI BÖLÜM

Abonelik Sözleşmesinin Feshi ve İşletmeci Değişikliği

Fesihte takip edilecek usul ve feshin sonuçları

MADDE 23 – (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) Teyit edilmiş olmak kaydıyla işletmecinin faks numarasına imzalı olarak göndermek,

c) Güvenli elektronik imza ile gönderilip saklanabilen metinler kullanmak,

ç) Kurum tarafından belirlenebilecek diğer yöntemleri kullanmak, suretiyle işletmecilerine iletirler.

(2) İşletmeci fesih bildirimlerinde fesih talebinin alındığı bilgisini aboneye en geç yirmidört saat içinde iletir/verir. Fesih talebine ilişkin bildirim yapıldığı andan itibaren yirmidört saat içinde ücretlendirme durdurulur.

(3) İşletmeci, abonenin fesih talebinin kendisine ulaştığı tarihten itibaren yedi gün içinde fesih işlemini gerçekleştirmek ve posta, kısa mesaj, elektronik posta veya arama yöntemlerinden birini kullanarak abonelik sözleşmesinin feshedildiğini ve varsa mülkiyeti işletmeciye ait cihaz/donanım/modem/kart vb. ekipmanların iade edilmesi gerektiği bilgisini aboneye iletmekle yükümlüdür.

(4) İşletmeci, hizmet sunumuna ilişkin ekipmanların iade veya değişim amaçlı tesliminin kendisine ya da adına abonelik sözleşmesi yapmaya/işlemlerini yürütmeye yetkili temsilcisine yapılabilmesini sağlamakla yükümlüdür.

(5) Fesih işleminden sonra işletmeci geri kalan alacakları için borcu olan abonelere abonenin fesih talep tarihinden sonra en geç dört ay içinde son fatura gönderir. Bu süre sınırı, son faturaya uygulanan gecikme faizi ve yasal takipten doğan faturalar için geçerli değildir.

(6) Fesih durumunda aboneden daha önce alınan depozito, avans gibi ücretler veya abone alacakları var ise, mahsuplaşmayı müteakip kalan tutar onbeş gün içinde işletmeci tarafından aboneye iade edilir.

İnternet servis sağlayıcısı değişikliği

MADDE 24 – (1) İnternet servis sağlayıcısı değişikliği sürecinde abonenin aldığı hizmette yaşanabilecek kesintinin asgari seviyede olması esas olup bu durumun sağlanması

için işletmeciler işbirliği içinde hareket etmek ve gereken her türlü tedbiri almakla yükümlüdür.

(2) Değişiklik süreci; abonenin talebi üzerine abonesi olmak istediği internet servis sağlayıcı tarafından yürütülebilir. Abonenin talebi, imzalı talep formu ya da abonelik sözleşmesinde vereceği onay şeklinde olabilir.

(3) Bu madde kapsamında abone onayının alınması, abonenin yapılan işlemlere dair kabulünü gösteren ispatlanabilir irade beyanı veya belgesinin sağlanması şeklinde yorumlanır.

(4) Kurum, gerekli gördüğü takdirde işletmeci değişikliği esnasında yaşanabilecek kesinti süresi dâhil bu maddenin uygulanmasına ilişkin usul ve esaslar belirleyebilir.

YEDİNCİ BÖLÜM **Çeşitli ve Son Hükümler**

İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar

MADDE 25 – (1) İşletmecilerin bu Yönetmelik ile belirlenen yükümlülükleri yerine getirmemeleri halinde 15/02/2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği hükümleri uygulanır.

Hüküm Bulunmayan Haller

Madde 26 – (1) Kurum tarafından gerekli görülmesi halinde, bu Yönetmelik hükümlerine ilişkin olarak ve bu Yönetmelikte hüküm bulunmayan hallerde düzenleme yapılabilir.

Yürürlükten kaldırılan yönetmelik

MADDE 27– (1) 28/07/2010 tarihli ve 27655 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır.

Atıflar

MADDE 28 – (1) Mevzuatta, 22/12/2004 tarihli ve 25678 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği ile 28/07/2010 tarihli ve 27655 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğine yapılan atıflar bu Yönetmeliğe yapılmış sayılır.

Mevcut düzenlemelerin durumu

GEÇİCİ MADDE 1 – (1) 22/12/2004 tarihli ve 25678 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği ile 28/07/2010 tarihli ve 27655 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğine dayanılarak yapılan usul ve esaslar, alınan Kurul Kararları ile diğer idari işlemlerin bu Yönetmeliğe aykırı olmayan hükümleri konuya ilişkin yeni bir işlem yapılana kadar geçerliliğini muhafaza eder.

Yürürlük

MADDE 29 – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 30 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.

EK-1

Onuncu Maddenin Beşinci Fıkrasında Yer Alan Türden Haksız Şartlar

- a) İşletmecinin, sadece kendisi tarafından belirlenen koşullarda edimini ifa edeceği, buna karşılık tüketicinin her halde ifa ile yükümlü tutulduğu kayıtlar,
- b) İşletmeciye, yükümlülüklerini yerine getirmeyen tüketiciden, olayların normal akışına göre gerçekleşmesi beklenebilecek zararı aşacak ölçüde yüksek bir götürü tazminat talep etme imkânı tanıyan hükümler,
- c) İşletmeciye sözleşmeyi tek taraflı olarak sona erdirmeye hakkı tanıyan ancak tüketicinin aynı hakkı vermeyen kayıtlar,
- ç) İşletmeciye, diğer tarafa ihtarda bulunma veya ek süre vermeye ilişkin yasal bir külfetten kurtarmaya ilişkin kayıtlar,
- d) İşletmeciye haklı sebeplerin varlığı dışında süresiz bir abonelik sözleşmesini herhangi bir uyarıda bulunmaksızın sona erdirmeye ya da değiştirme hakkı tanıyan kayıtlar,
- e) Süreli bir abonelik sözleşmesinde, tüketicinin aksine bir beyanı olmaması halinde sözleşmenin kendiliğinden uzatılmış sayılacağına öngörülmesi durumunda, tüketicinin sözleşmeyi uzatmama yönündeki iradesini beyan etmesi için sözleşmenin sona ereceği tarihten itibaren 30 günden uzun bir tarih öngören kayıtlar,
- f) Tüketicinin, abonelik sözleşmesinin kurulmasından önce fiilen bilgi sahibi olamayacağı sözleşme şartlarını, aksi ispat edilemeyecek şekilde kabul ettiğini gösteren kayıtlar,
- g) Sözleşmeyi düzenleyen sözleşme şartlarını, sözleşmede belirtilen haklı bir sebep olmaksızın tek taraflı olarak değiştirmesine imkân veren şartlar,
- ğ) İşletmeci tarafından tek taraflı olarak, tüketici aleyhine olmak üzere, hizmetin sunumunda, niteliğinde, süresinde ve ücretlerde yapılacak değişikliklere ilişkin kayıtlar,
- h) İşletmecinin borçlandığı edimi değiştirmesine veya bundan sapmasına imkân veren kayıtlar; meğerki işletmecinin menfaatleri dikkate alındığında bu değişiklik veya sapmaya tüketicinin rıza göstermesi beklenebilir olsun,
- ı) Taahhütsüz abonelik sözleşmelerine son verme isteklerinden dolayı cezai şart veya cayma bedeli ve benzeri isimler altında bedel uygulanacağına dair kayıtlar,
- i) İşletmeciye, ifa edilen hizmetin abonelik sözleşmesi şartlarına uygun olup olmadığını tespit etme hakkı veya bir sözleşme şartının nasıl yorumlanacağı konusunda münhasır yetki veren kayıtlar,
- j) İşletmecinin, yükümlülüklerini yerine getirmemesine rağmen tüketicinin bütün yükümlülüklerini yerine getirmek zorunda olduğuna ilişkin kayıtlar,
- k) Tüketicinin mahkemeye gitme veya başka başvuru yollarını kullanma imkanını ortadan kaldıran veya sınırlandıran, özellikle de hukuki düzenlemelerde öngörülmemiş bir hakeme müracaatını öngören, gösterebileceği delilleri ölçüsüz derecede sınırlandıran veya mevcut hukuki düzen uyarınca diğer tarafta olan ispat külfetini tüketiciciye yükleyen kayıtlar.