

ELEKTRONİK HABERLEŞME SEKTÖRÜNE İLİŞKİN TÜKETİCİ HAKLARI YÖNETMELİĞİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, 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.

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 dönüştürülebilir 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 ve belirli bir süre için sunulmasını,

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

g) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,

ğ) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,

h) 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 işletmeciyile sözleşme yapma hakkı,

c) Abonelerin kişisel verilerinin kamuya açık rehberlerde yer alıp almamasını talep etme hakkı,

ç) Rehber 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, sağlık, yangın, afet, güvenlik ve benzeri acil durum ve güvenlikle ilgili kurum ve kuruluşlar ile ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla, 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, özellikle hizmetler arasında seçim yapılırken ve abonelik sözleşmesi kurulurken tüketicilerin karar vermelerinde etkili olabilecek hususlar ile dürüstlük kuralı gereğince bilgilendirilmelerinin gerekli olduğu her durumda talep olmaksızın 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 tarifelerin yalnızca tüm vergiler dahil değeri, abonelik tesisi dolayısıyla alınacak diğer ücretler, tarife ücreti ile birlikte telsiz kullanım ücreti yansıtılacağına dair abonenin doğru değerlendirme yapabileceği açıklıkta bilgi,

c) Taahhütnamelere ilişkin şartlar, sunulan bakım/onarım hizmetlerine ilişkin genel bilgi ve standart sözleşme şartları ile geri ödeme şartları ve/veya işletmecinin kusurundan kaynaklanan nedenlerle sözleşmede belirtilen hizmet kalite seviyesinin sağlanamaması halinde zararın giderilmesine ilişkin bilgi,

ç) Tüketici şikâyetlerinin çözüm usul ve süreçlerine ilişkin bilgi.

(2) İşletmeci, Kurum düzenlemelerine uygun internet sitesi kurmak veya mevcut internet sitesini bu düzenlemelere uygun hale getirmekle yükümlüdür. İşletmeciler internet sitelerinden şikâyet başvurularının iletilebilmesini ve tüketicinin tam ve gereği gibi bilgilendirilmesini sağlar. İnternet sitelerinde tarife, kampanya ve diğer ücretler ile arıza giderilmesine ilişkin genel hususlar ve fesih gibi hizmet sunum koşulları başta olmak üzere gerekli bilgilere yer verilir.

(3) Bu Yönetmelik kapsamında abonelere yapılacak bilgilendirme yöntemlerinde Kurum tarafından gerekli görülmesi halinde değişiklik yapılabilir.

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, elle atılan imza ve güvenli elektronik imza ile yapılabilir. Sözleşmenin kuruluşu ve uygulanması sürecine ilişkin tüm tedbirlerin alınmasına yönelik sorumluluk işletmecide olmak şartıyla Kurum tarafından belirlenecek usuller ile elektronik ortamda abonelik sözleşmesi akdedilebilir. 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 gibi aboneliği tanımlayıcı bilgi,

ç) Tarafların yükümlülükleri,

d) Sözleşmenin süresi, feshi ve yenilenmesine ilişkin şartlar,

e) Sunulacak hizmetlerin tanımı, hizmet kalitesi seviyeleri ve ilk bağlantının gerçekleştirileceği süre,

f) Sunulacak bakım/onarım hizmetlerine ilişkin genel 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 zararın giderilmesi ve/veya geri ödemeye ilişkin prosedür,

h) Abonenin fatura bedelini süresi içerisinde ödememesi durumunda; hizmet sunumunun ne şekilde ve asgari olarak ne kadar süre içerisinde durdurulabileceğine/kısıtlanabileceğine ilişkin bilgi ile hukuki sonuçlara (temerrüt, yasal takip ve benzeri) ilişkin bilgi,

ı) Abone tarafından sözleşme tarihinde tercih olunan tarife ve abonelik paketi,

i) Abone ile işletmeci arasında uzlaşmazlık çıkması halinde yargı yolu da dâhil olmak üzere uygulanacak çözüm prosedürü,

j) Abonenin hizmetten yararlanabilmesi için gerekli olan teknik ekipman, cihaz ve donanımın 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, sade ve anlaşılabilir şekilde siyah koyu harflerle belirtilmesi ve tip abonelik sözleşmelerinin kolay erişilebilir bir şekilde işletmecilerin internet sitelerinde yayımlanması zorunludur.

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

(5) İşletmeci, abonelik sözleşmelerinin güvenli elektronik imza ile kurulması halinde kimlik belgesi örneğini temin etmekle yükümlüdür.

(6) Abonelik sözleşmelerinin elle atılan 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 veya muadili belgelerin aslının ibrazı istenir.

İşletmeci tarafından bu belgelerin örneği asılları üzerinden ve yalnızca uygun elektronik ortama aktarılarak alınır.

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

(8) Abonenin hattının kullanma açılabilmesi için, abonelik sözleşmesinin tesisine ilişkin belgelerin tam olduğu ve söz konusu belgelerdeki bilgilerin doğruluğu işletmeci tarafından kontrol edilerek gerekli teyit işlemi İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Kimlik Paylaşımı Sisteminden yapılır.

(9) Akdedilen abonelik sözleşmelerinin bir nüshası, abone tarafından aksi belirtilmedikçe sözleşmenin kuruluş şekline göre kâğıt üzerinde veya uygun elektronik ortamda aboneye verilir.

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

(11) 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) Abonelik sözleşmesinin tesisini müteakip, hizmete ilişkin ücretlendirme, hizmetin aboneye fiilen sunulmasıyla başlar.

(2) İşletmeci sunmadığı veya abonenin talep etmediği/onay vermediği hizmet için aboneye ücret yansıtamaz.

(3) İlgili mevzuat uyarınca kapalı olması esas olan numaralar hariç olmak üzere, abonelik sözleşmesi tesis edilirken ya da daha sonra abone hattının hizmet türüne göre hangi numara gruplarına kapalı olacağı hususunda işletmeciler abonenin talebi uyarınca işlem yapar.

(4) İşletmeci tarafından yapılan bilgilendirmelerde ve abone talebi/onayı ile tesis edilen tüm işlemlerde ispat yükü

işletmecidedir.

(5) 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.

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

(7) İşletmeciler; abonelik sözleşmeleri, taahhütname gibi adlar altında aboneden yazılı olarak alınan ve mali sorumluluk doğuran işlemlere ait irade beyanlarına Kurum düzenlemelerine uygun olarak çevrimiçi işlem merkezi üzerinden erişim imkânı sağlar.

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

(9) Abonenin onayının alınması, abonenin yapılan işlemlere dair kabulünü gösteren ispatlanabilir irade beyanı veya belgesinin sağlanması şeklinde yorumlanır.

(10) İşletmeciler tarafından pazarlama veya cinsel içerik iletimi gibi maksatlarla yapılacak haberleşmelerde abone ve kullanıcıların izinlerinin alınması esastır. İşletmeciler sundukları hizmetlere ilişkin abone ve kullanıcıları ile siyasi propaganda içerikli haberleşme yapamazlar. Kurum bu hükmün uygulanmasına ilişkin düzenleme yapmaya yetkilidir.

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

(12) 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 on beş gün içinde yerine getirir. Kurum gerekli gördüğü hallerde işletmeciye ek süre tanıyabilir.

(2) Onayı mevzuat gereği zorunlu kılan 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 yazılmamış sayılır. Abonelik sözleşmesinde yer alan kaydın açık ve anlaşılır bir biçimde kaleme alınmamış olması veya birden çok anlama gelmesi halinde de, abonenin mağduriyetine neden olduğu kabul edilir 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 alışılmamış nitelikteki sözleşme şartları, sözleşme kapsamına dâhil sayılmaz.

(4) Abonelik sözleşmesinde yer alan bir kayıt, bu maddenin birinci fıkrasına göre yazılmamış sayılır 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 EK-1'inde abonelik sözleşmelerinde yer alan ve haksız olarak kabul edilebilecek şartlar listesi yol göstermek ve sınırlayıcı mahiyette olmamak üzere yer almaktadır.

(6) Yönetmeliğin bu maddesinin uygulanmasında abonelik sözleşmesi ifadesi, taahhütname, abonelik sözleşmesine yapılan her türlü ek ile sözleşmedeki değişiklik, tarife ve kampanya şartlarını kapsar.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İşletmecilerin Yükümlülükleri

Tarife ve kampanyalar

MADDE 11– (1) İşletmeciler, tüketicileri tarife/kampanya hakkında; şartları, süresi, hedef kitlesi, yurtdışında geçerli olup olmadığı ve varsa cayma bedeli uygulanmasına ilişkin hususlar başta olmak üzere tarifeden ve/veya kampanyadan yararlanan süre boyunca kolaylıkla erişilebilecek şekilde asgari olarak internet sitelerinden bilgilendirmekle yükümlüdür.

(2) İşletmeciler, tarife/kampanyalarda yapılacak değişikliği, yürürlüğe girmesinden makul bir süre öncesinde kısa mesaj, arama veya faturada belirtmek suretiyle ilgili tarife/kampanyadan faydalanmakta olan aboneye bildirmekle yükümlüdür. İşletmeci tarife/kampanya değişikliklerini abonelerinin kolayca erişebileceği şekilde kendi internet sitesi üzerinden de duyurmakla yükümlüdür. Kampanya kapsamında, işletmecilerce taahhüt edilen edimlerde 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 asgari olarak 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 alınmasını müteakip, değişikliğin yürürlüğe gireceği tarihe 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 abone aleyhine değişiklik yapılamaz.

(2) Taahhütname; 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.

(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 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 içerisinde aboneye iletilir.

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

(5) Taahhüt bitiminden önce taahhüde aykırılığın oluşması halinde, işletmecinin talep edeceği bedel, taahhüde aykırılığın olduğu döneme kadar; aboneye sağlanan indirimler ile cihaz veya diğer faydaların bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının toplamı ile sınırlı kalmak zorundadır. Ancak, aboneden taahhüt kapsamında, taahhüde son verilmesinden taahhüt bitimine kadar olan dönem aralığında tahsil edileceği belirlenen bedellerin henüz tahakkuk etmemiş kısmının toplamının daha düşük olması halinde, düşük olan tutar esas alınır.

(6) Mobil elektronik haberleşme hizmetleri dışındaki taahhütlü aboneliklerde abonenin yerleşim yerinin değişmesi ve taahhüt konusu hizmetin aboneye yeni yerleşim yerinde aynı nitelikte sunulmasının fiilen imkânsız olması durumunda abone tarafından, yerleşim yeri değişikliğinin belgelendirilmesi halinde herhangi bir cayma bedeli ödenmeksizin taahhütlü abonelik feshedilebilir. Bu hüküm uyarınca cihazın abonede kaldığı hallerde işletmeci, cihazın kalan ücretini aboneden talep edebilir.

(7) Taahhüt konusu hizmetin aboneye yeni yerleşim yerinde farklı nitelikte sunulmak durumunda kalınması halinde; abonenin onayını almak kaydıyla yeni yerleşim yerindeki hizmetin taahhütlü bedeli üzerinden kalan taahhüt süresi tamamlanır.

(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,

aksı Kurum tarafından belirlenmediği sürece bir takvim yılı içerisindeki taleplerin yüzde doksanı yedi gün içinde, tamamı ise on gün içinde yerine getirilir.

Katma değerli elektronik haberleşme hizmetleri

MADDE 13 – (1) Katma değerli elektronik haberleşme hizmetinin sunulması öncesinde, hizmetin tanımı, koşulları, ücreti ve iptal edilme yöntemi başta olmak üzere hizmetin kapsamına ilişkin olarak tüketiciler ücretsiz olarak bilgilendirilir. Katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerinin arama yöntemi ile alınması durumunda ise ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak işletmeci tarafından hizmetin sunulmasından önce asgari olarak hizmetin tanımı, koşulları, ücreti ile ücretlendirmenin başlayacağı zamana ilişkin açık ve anlaşılır olacak şekilde ücretsiz bilgilendirme anonsu yapılır.

(2) İlgili mevzuat hükümlerine uygun olarak, hizmetin satın alınması sürecinde bilgilendirmelerin sağlanması ve hizmetin abonenin talebi ve onayı ile alındığına ilişkin ispat yükümlülüğü işletmeciye aittir.

(3) İşletmeciler, abone hatlarının katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerine açılmasına ve kapatılmasına yönelik abone taleplerini karşılamakla yükümlüdür. Abone hatlarının, 900 alan koduna kapalı olması esas olup, abonelerin yazılı beyanı ile hatları bu hizmetlere açık hale getirilir.

(4) Katma değerli elektronik haberleşme hizmet numaraları ve 118XY kısa numaraları üzerinden sunulan katma değerli elektronik haberleşme hizmetleri bakımından mevzuatta yer alan yükümlülüklerin yerine getirilmesi numaraların tahsisli olduğu işletmecinin sorumluluğundadır. Diğer katma değerli elektronik haberleşme hizmetleri bakımından mevzuatta yer alan yükümlülüklerin yerine getirilmesi hizmetin bedelini abonenin faturasına/ön ödemeli hattına yansıtan işletmecinin sorumluluğundadır.

Uluslararası dolaşım hizmeti

MADDE 14 – (1) 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, Kurum tarafından belirlenen yasadışı ve zararlı içeriklere karşı tüketicilerin korunmasına yönelik altyapı seviyesindeki hizmetleri ek ücret olmaksızın seçeneği 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 ya da durdurulabilir. Söz konusu bilgilendirmede açma kapama ücreti uygulanacak durumlar için asgari yedi gün önce olacak şekilde borcun ödenmemesi halinde kısıtlama ya da durdurma işleminin yapılacağı tarih bilgisine ve alınacak açma kapama ücreti tutarına yer verilir. Ödeme yapıldıktan sonra en geç yirmi dört saat içinde hizmetin sunumuna devam edilir. Ancak, faturanın son ödeme tarihinde ödenmemesi nedeni ile hizmetin durdurulması durumunda, hizmetin durdurulduğu tarihten itibaren aboneye herhangi bir hizmet bedeli yansıtılmaz. Kurum tarafından, faturanın son ödeme tarihinde ödenmemesi nedeni ile bu madde kapsamında öngörülen usullere ve hizmetin kısıtlanması/durdurulmasına ilişkin düzenleme yapılabilir.

(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 durumlarında aboneye bilgi verilerek hizmetin sunumu kısıtlanabilir veya durdurulabilir. Aboneye bilgi vermenin mümkün olmadığı ve kısa süre içerisinde müdahale edilmesi gereken hallerde tüketici menfaatinin korunmasını teminen aboneye bilgi verilme zorunluluğu aranmayabilir.

(3) 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 yansıtılmaz.

(4) İşletmeciler, öngörülebilir herhangi bir nedenle hizmet sunumunda kesinti yapılacak olması halinde, makul bir süre öncesinde bu durumun başlangıç ve bitiş zamanını kısa mesaj, elektronik posta, uyarı görseli, arama veya sesli yanıt sistemi yöntemlerinden biri ile aboneye bildirir. İşletmeciler tarafından kesintiye ilişkin bilgiler internet sitesinden de duyurulur.

(5) Kurum, kullanım miktarı sınırlı hizmetler ile fatura üst sınırı uygulamasına ilişkin olarak abonelerin bilgilendirilmesi ve hizmetlerin kısıtlanması/durdurulması hususlarında 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 işlemlere ilişkin yöntem belirleyebilir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Faturalara İlişkin Esaslar

Fatura gönderme yükümlülüğü

MADDE 19 – (1) İşletmeciler, abonenin ispatlanabilir beyanı doğrultusunda; mali mevzuata uygun olarak düzenlenen faturayı posta veya elektronik posta yöntemlerinden birisini kullanarak 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 veya fatura bilgisinin, elektronik posta veya kısa mesaj ile gönderilmesi durumunda söz konusu gönderme işlemi son ödeme tarihinden en az yedi gün önce aboneye ulaşacak şekilde ücretsiz olarak gönderilir.

(2) Aboneler her zaman fatura gönderilmesine ilişkin tercihlerinde değişiklik yapma hakkına sahiptir.

(3) İşletmeciler, abonenin talebi üzerine posta veya elektronik posta aracılığı ile kullanım detayı/ayrıntılı fatura bilgilerini iletmekle yükümlüdür. İşletmeci elektronik ortamda gönderilen ayrıntılı fatura için aboneden ücret talep edemez.

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

(5) 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.

(6) 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 tüketiciye son uyarıyı yapar.

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 mali mevzuata da uygun olacak şekilde 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:

a) İşletmecinin adı, unvanı ve iletişim adresi,

b) İşletmecinin müşteri hizmetleri numarası, faks numarası ve internet adresi,

c) Abonenin adı, soyadı, hizmet numarası ile iletişim adresi,

ç) Faturanın ait olduğu dönem, kesim ve düzenleme tarihi,

d) Uygulanan tarifenin/kampanyanın adı, içeriği, paket içi ve paket dışı ücretler, cihaz bedelleri, dönem içerisindeki değişiklikler,

e) Bir sonraki fatura kesim ve son ödeme tarihi ile ödeme şekilleri ve ödeme merkezleri,

f) Ödenmemiş fatura ve borç bilgisi,

g) Son ödeme tarihinde ödemenin yapılmaması halinde uygulanacak gecikme faizi oranı,

ğ) Bir önceki dönemde geç ödenen faturaya uygulanmış gecikme faizi oranı ve tutarı, varsa geçmiş döneme ilişkin abone alacak tutarı,

h) Sabit ücret ve/veya diğer aylık ücretler,

ı) Bağlantı/kurulum ücreti gibi bir kez alınan ücretler,

i) Mobil telefon aboneliklerinde ücretlendirme periyodu, şebeke içi, şebeke dışı, uluslararası, rehberlik hizmetleri gibi ve sabit telefon aboneliklerinde ücretlendirme periyodu, şehir içi, şehirlerarası, uluslararası, rehberlik hizmetleri gibi yararlanılan her bir hizmetin toplam ücreti,

j) Katma değerli elektronik haberleşme hizmetleri ve ücreti fatura kanalı ile tahsil edilen diğer hizmetlerin adı, ücreti,

k) Varsa faturalandırmaya konu diğer mal ve/veya hizmetlerin adı ve ücreti,

l) Abone tarafından taahhüt verildiği durumlarda taahhüdün kaçınıcı ayında olduğu ve bitiş tarihi,

m) Vergi türleri ve diğer yasal kesintiler,

n) Vergi türlerini de içeren toplam fatura ücreti.

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

a) Mobil ve sabit telefon aboneliklerinde aranan her numara ve numaranın ait olduğu işletmeci adı, işletmeci adı bilinmiyorsa “diğer işletmeci” ifadesi,

b) Mobil ve sabit telefon aboneliklerinde aramanın yapıldığı tarih ve saat, her bir arama için arama süresi ve arama ücreti,

c) Mobil ve sabit telefon aboneliklerinde arama yöntemi (sesli, görüntülü ve benzeri),

ç) Mobil ve sabit telefon aboneliklerinde toplam arama sayısı ve toplam konuşma süresi,

d) Mobil telefon hizmeti aboneliklerinde uluslararası dolaşımda 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 dolaşımda aramanın başlatıldığı ülke bilgisi,

e) 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 işletmeci ile bu işletmecinin şebekesi 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

Fesihle 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;

- İşletmeci ya da adına abonelik sözleşmesi yapmaya/işlemlerini yürütmeye yetkili temsilcisine yazılı olarak yapmak,
- Teyit edilmiş olmak kaydıyla işletmecinin faks numarasına imzalı olarak göndermek,
- Güvenli elektronik imza ile gönderilip saklanabilen metinler kullanmak,
- Kurum tarafından belirlenebilecek diğer yöntemleri kullanmak,

suretiyle işletmecilerine iletirler. Fesih taleplerinde abonenin kimlik belgesi kontrol edilerek fesih taleplerinin her şartta alınması sağlanır.

(2) İşletmeci fesih bildirimlerinde, fesih talebine ilişkin bildirim yapıldığı andan itibaren yirmi dört saat içinde fesih talebinin alındığı bilgisini aboneye iletir/verir ve ücretlendirmeyi durdurur. Ücretlendirmenin durdurulması ile birlikte hizmet kısıtlanabilir veya durdurulabilir.

(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 ve benzeri 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 sınırlı, 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 on beş 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 15/2/2014 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 hükümlerinin uygulanmasına ilişkin olarak veya bu Yönetmelikte hüküm bulunmayan hallerde düzenleme yapılabilir.

Yürürlükten kaldırılan yönetmelik

MADDE 27– (1) 28/7/2010 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 Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğine yapılan atıflar bu Yönetmeliğe yapılmış sayılır.

Mevcut düzenlemelerin durumu

GEÇİCİ MADDE 4 (1) Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği ile 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 Yönetmeliğin 7 nci maddesinin birinci ve dokuzuncu fıkraları Yönetmeliğin yayımı tarihinde, diğer hükümler Yönetmeliğin yayımından itibaren 6 ay sonra yürürlüğe girer.

Yürütme

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

[Eki için tıklayınız](#)