

**ELEKTRONİK HABERLEŞME SEKTÖRÜNDE İLERİ TARİHLİ İŞLEMLERE İLİŞKİN USUL VE ESASLAR HAKKINDA  
TELKODER GÖRÜŞLERİ  
05.02.2015**

**Taslağın Genel Üzerindeki Görüş, Değerlendirme ve Teklif**

30.01.2014 tarih ve 2014/DK-THD/83 sayılı Kurul Kararında ilk kez kamuoyu görüşüne açılan bu düzenlemeye ilişkin Kurumunuza ilettiğimiz 24.03.2014 tarih ve 14-012 sayılı yazımızda;

*“Abonelerin ileri tarihli başvurularının alınması, ilgi başvuruların sistem üzerinde saklanması ve bu nedenle de işletmeciler için ayrı bir operasyon yürütülmesini beraberinde gerektirecektir. Bununla birlikte, söz konusu uygulamanın hayata geçmesi halinde, abonenin birbirinden farklı ve çelişkili ileri tarihli işlem talimatları vermesi olasılığı ortaya çıkmaktadır. Bu durumun abonenin mağduriyetine ve telafisi zor zararlara neden olabileceği değerlendirilmektedir.*

*Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 18.maddesinde; “İşletmeci fesih bildirimlerinde fesih talebinin alındığı bilgisini aboneye en geç yirmi dört saat içinde iletir/verir. Fesih talebine ilişkin bildirim yapıldığı andan itibaren yirmi dört saat içinde aboneye sunulan hizmet kısıtlanır ya da durdurulur. Hizmetin yirmi dört saat içinde kısıtlanmaması ya da durdurulmaması halinde abone sorumlu tutulamaz” hükmü yer almaktadır. Getirilmek istenen düzenlemede, abonenin fesih talebinin alınmasına rağmen, işletmecinin yukarıdaki hükmün gereğini yerine getirmesi mümkün olamayacaktır.*

*Üstelik Avrupa Birliği'ndeki örneklere bakıldığında da bu tür bir uygulamanın bulunmadığı görülmektedir. Bu nedenle kamuoyu görüşlerine açılan söz konusu düzenlemenin hayata geçirilmemesi gerektiğini değerlendirmekteyiz.”*

ifade edilmiştir. Söz konusu uygulamanın işletmeciler açısından ciddi bir maliyete neden olacağı ve maliyet artışının son aşamada tüketicilere yansımalarının kaçınılmaz olduğu düşünüldüğünde, tüketici haklarını korumak için uygulamaya alınması planlanan bu ve bunun gibi düzenlemelerin esasında uzun vadede tüketici aleyhine olabileceği göz önüne alınmalıdır. Kaldı ki, bu düzenleme tüketici nezdinde ciddi karışıklığa neden olabilecektir. **Bu nedenle, düzenlemenin hayata geçirilmemesi gerektiğini değerlendirmekteyiz.**

Düzenlemenin hayata geçirilecek olması halinde ise, süreçlerin istisnalar göz önünde bulundurularak tasarlanmasının uygun olacağı değerlendirilmektedir.

Mevcut haliyle düzenlemenin hayata geçirilmesi için oluşacak teknik maliyetin oldukça yüksek olduğunu da belirtmek gereklidir. Ayrıca, işletmeciler sisteminin arasında koordinasyonun sağlanması ve gerekli geliştirmenin yapılması için düzenlemenin hayata geçtiği tarihten itibaren, en az 2 yıllık bir geçiş sürecine ihtiyaç duyulmaktadır.

Maddelere ilişkin görüşlerimize aşağıda yer verilmektedir.

Taslak Maddesi	Görüş ve Değerlendirme	Teklif
<p><b>İleri tarihli talep edilebilecek işlemler</b> <b>Madde 5 - (1)</b> İşletmeciler, asgari aşağıda belirtilen işlemlere ilişkin ileri tarihli işlem taleplerini ücretsiz olarak almakla ve bu taleplerin gereğini yapmakla yükümlüdür.</p> <p>a) Aboneliğin dondurulması, b) Nakil, c) Fesih, ç) Ödeme tipi değişikliği (faturalıdan ön ödemeliye/ön ödemeliden faturalıya geçiş), d) Tarife, paket veya kampanya aktivasyonu, e) Tarife, paket veya kampanya deaktivasyonu.</p>	<p>Maddenin birinci fıkrasının (a) bendinde yer alan aboneliğin dondurulması işleminin yalnızca bireysel aboneleri kapsamının uygun olacağı değerlendirilmektedir; zira kurumsal abonelere verilen hizmetler abonelerin talepleri doğrultusunda özel olarak tasarlanan hizmetler olduğu için dondurmak mümkün olmayabilmektedir.</p> <p>Maddenin birinci fıkrasının (b) bendine ilişkin olarak, nakil işlemi, gerek abonelerin statülerinin sabit olmaması, gerek kampanya içeriklerinin zamanla değişmesi ve gerekse kimi kampanyalara katılım ön koşullarının bulunması nedeniyle sürece ilişkin zorluklara sahiptir. Düzenleme sebebiyle oluşabilecek olumsuz durumlar aşağıdaki örneklerle özetlenmektedir:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Maddenin birinci fıkrasının (d) bendine ilişkin olarak abonelerin belirli şart ve içeriğe sahip bir kampanyaya katılımı için önceden ileri tarihte</li></ul>	<p><b>İleri Tarihli Talep Edilebilecek İşlemler</b> <b>Madde 5 - (1)</b> İşletmeciler, <b><u>abonenin talimat verdiği tarihte, ilgili tarife, paket veya kampanya hizmetini almaya uygun statüde olmaları koşullarında,</u></b> asgari aşağıda belirtilen işlemlere ilişkin ileri tarihli işlem taleplerini ücretsiz olarak almakla ve bu taleplerin gereğini yapmakla yükümlüdür:</p> <p>a) Aboneliğin dondurulması, b) Nakil, c) Fesih, ç) Ödeme tipi değişikliği (faturalıdan ön ödemeliye/ön ödemeliden faturalıya geçiş), d) Tarife, paket veya kampanya aktivasyonu, e) Tarife, paket veya kampanya deaktivasyonu.</p> <p><b><u>(2) Ödeme tipi değişikliği işlemi mobil elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmeciler için geçerlidir.</u></b></p>

yürürlüğe girecek şekilde talimat verdiği tarifinin içeriği ve şartları, talimat vakti gelene kadar değişebilir. Bu nedenle abone, önceden istediği ile sonradan abone olduğu tarifeler arasındaki içerik ve şart farklılıklarından dolayı mağdur olabilir.

- İçerik değişikliklerine ek olarak, kampanya koşullarındaki değişiklikler nedeniyle de ileri tarihli talimatlar geçerli olmayabilir. Eski şartlar çerçevesinde verilen ileri tarihli talimat, ilgili kampanyanın şartlarının ilerleyen zamanlarda değişmesi sebebiyle güncel şartlarda geçerli olmayabilir.
- Katılım önkoşulu olan kampanyalar: Bir kampanyaya abone olabilmek için gereken, önceden belirlenmiş önkoşullar var ise ve ileri tarihte verilmiş talimat zamanı geldiğinde abone, kampanyaya abone olabilmesi için gereken bu önkoşullara sahip değilse, ilgili tarife aktif hale getirilemeyeceği için abone mağduriyetleri oluşabilir.
- Evrak ile başvurulması gereken kampanyalar: İşletmecilerin kimi tarife ve kampanyaları, içerik ve koşullarının doğası sebebiyle ileri tarihli

	<p>talimat almaya elverişli olmayabilirler. Örneğin Engelli Kampanyası'na geçiş için mevcut abonenin öncelikle ilgili konu hakkındaki evraklarını göndermesi gerekmektedir.</p> <p>Maddenin birinci fıkrasının (ç) bendine ilişkin olarak sabit şebeke üzerinden hizmet veren işletmecilerde, mobilde olduğu gibi, ön ödemeli ve faturalı hizmet gibi bir ayırım bulunmamaktadır. Bu nedenle, geçiş olabilecek ön ödemeli gibi bir opsiyonu bulunmamaktadır..</p> <p>Maddenin yandaki şekilde değiştirilmesini talep etmekteyiz.</p>	
<p><b>İleri tarihli işlem talebinin iletilmesi</b> <b>Madde 7 - (1)</b> Aboneler, fesih dışındaki ileri tarihli işlem taleplerini asgari aşağıdaki yöntemlerden birisi ile işletmelere iletirler;</p> <p>a) İşletmeci ya da adına abonelik sözleşmesi yapmaya/işlemlerini yürütmeye yetkili temsilcisine yazılı olarak,</p> <p>b) Teyit edilmiş olmak kaydıyla işletmecinin faks numarasına imzalı olarak faks çekerek,</p> <p>c) Güvenli elektronik imzası ile gönderilip saklanabilen metinler kullanarak,</p> <p>ç) Çevrimiçi işlem merkezi üzerinden işlem</p>	<p>Maddenin 3.üncü fıkrasında sadece abonenin ileri tarihli işlem talebinin alındığı tarihteki koşulların göz önünde bulundurulduğu görülmektedir. Ancak bunun yanı sıra abonenin ileri tarihli işlem talebinin gerçekleştirileceği tarihte de ilgili kampanya/tarife koşullarında değişiklik, abonenin bu koşulları sağlamaması, talep tarihinde abone koşulları sağladığı halde işlemin gerçekleştirilmesi gereken tarihte bu koşulları kaybetmiş olması, yeterli bakiyesinin olmaması, ihtilafli aboneler listesine alınması gibi durumlar ihtimal dâhilindedir. Bu nedenlerle talebin gerçekleştirileceği tarihteki koşulların da göz önünde bulundurulması adına maddeye bu konuya yönelik bir</p>	<p><b>İleri tarihli işlem talebinin iletilmesi</b> <b>Madde 7 – (1)</b> Aboneler, fesih dışındaki ileri tarihli işlem taleplerini asgari aşağıdaki yöntemlerden birisi ile işletmelere iletirler;</p> <p>a) İşletmeci ya da adına abonelik sözleşmesi yapmaya/işlemlerini yürütmeye yetkili temsilcisine yazılı olarak,</p> <p>b) Teyit edilmiş olmak kaydıyla işletmecinin faks numarasına imzalı olarak faks çekerek,</p> <p>c) Güvenli elektronik imzası ile gönderilip saklanabilen metinler kullanarak,</p> <p>ç) Çevrimiçi işlem merkezi üzerinden işlem</p>

<p>yaparak, d) Müşteri temsilcisini arayarak, e) İşletmeciler tarafından belirlenmiş numaralara kısa mesaj göndererek.</p> <p>(2) Aboneler, ileri tarihli fesih taleplerini Yönetmeliğin 18 inci maddesinin birinci fıkrasında belirtilen usullere uygun olarak; 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, 9) Kurum tarafından belirlenebilecek diğer yöntemleri kullanmak suretiyle işletmecilere iletirler.</p> <p>(3) Abonenin ileri tarihli işlem talebini iletmediği tarihte, ilgili hizmet sunumunun durdurulacak veya sonlandırılacak olması gibi gerekçelerle talebin gereğinin istenilen tarihte yapılamayacağı belirli ise, gerekçesi aboneye belirtilmek suretiyle ileri tarihli işlem talebi alınmaz.</p>	<p>fıkra eklenmesi önerilmiştir.</p>	<p>yaparak, d) Müşteri temsilcisini arayarak, e) İşletmeciler tarafından belirlenmiş numaralara kısa mesaj göndererek.</p> <p>(2) Aboneler, ileri tarihli fesih taleplerini Yönetmeliğin 18 inci maddesinin birinci fıkrasında belirtilen usullere uygun olarak; 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 işletmecilere iletirler.</p> <p>(3) Abonenin ileri tarihli işlem talebini iletmediği tarihte, ilgili hizmet sunumunun durdurulacak veya sonlandırılacak olması gibi gerekçelerle talebin gereğinin istenilen tarihte yapılamayacağı belirli ise, gerekçesi aboneye belirtilmek suretiyle ileri tarihli işlem talebi alınmaz.</p>
--	--------------------------------------	--

		<p><b><u>(4) Abonenin ileri tarihli işlem talebinin gerçekleşeceği tarihte ilgili hizmet sunumunun durdurulmuş veya sonlandırılmış olması, abonenin hizmet koşullarını sağlamaması gibi gerekçelerle talebin yapılamayacağı anlaşılır ise gerekçesi aboneye belirtilmek suretiyle talep reddedilir.</u></b></p>
<p><b>Yürürlük</b> <b>Madde 10</b> - (1) Bu Usul ve Esaslar 01/01/2016 tarihinde yürürlüğe girer.</p>	<p>Taslağa ilişkin genel görüş ve değerlendirme kısmında da belirtildiği üzere hali hazırda birçok işletmecinin sistemlerinde taslak düzenlemedeki tüm işlemleri gerçekleştirebilecek teknik kapasite bulunmayıp, bu yeteneklerin kazandırılabilmesi için gerekli çok sayıda altyapı ve sistemi etkileyen geliştirmelerin yapılmasının gerektiği bilinmektedir. Bu geliştirmelerin de düzenleme netleştikten sonra en az 2 yıl alacağı öngörülmektedir. Maddeye bu yönde değişiklik önerisinde bulunulmuştur.</p> <p>Düzenlemenin gereğinin yerine getirilmesi için gerekli geliştirmeler düzenlemede ön görülenlerden çok daha geniş bir işlem altyapısındaki farklı noktaları etkilemektedir. İleri tarihli işlem talebi yeteneğinin yanı sıra taleplerin alınacağı tüm kanallarda da ilgili geliştirmelerin yapılması gerekmektedir. Bu kapsamda</p>	<p><b>Yürürlük</b> <b>Madde 10</b> - (1) Bu Usul ve Esaslar <del>01/01/2016 tarihinde</del> <b><u>yayımlı tarihinden iki yıl sonra</u></b> yürürlüğe girer</p>

	<p>öncelikle bu kadar geniş bir etki yaratacak geliştirme yapılması gerektiren bir tüketici ihtiyacı olup olmadığının değerlendirilmesi ve ihtiyaç görülüyorsa bu geliştirmelerin kademeli olarak devreye alınmasının daha uygun olacağı değerlendirilmektedir.</p>	
--	---	--