

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi: : 22.09.2014
Karar No : 2014/DK-THD/466
Gündem Konusu : Borç ve Alacak Bilgilerinin Sorgulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar.

KARAR : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı karar ve ekleri incelenmiştir.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 4'üncü maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi, 6'ncı maddesinin birinci fıkrasının (c) bendi ile 48'inci ve 49'uncu maddeleri, Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 20'nci maddesinin sekizinci fıkrası ve diğer ilgili mevzuat hükümlerine istinaden;

1. "Borç ve Alacak Bilgilerinin Sorgulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar" başlıklı Ek'teki düzenlemenin onaylanması ve
2. E-devlet kapısı üzerinden yapılacak sorgulamalara ilişkin detayların belirlenmesi konusunda icraya yetki verilmesi

hususlarına karar verilmiştir.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan:

BORÇ VE ALACAK BİLGİLERİNİN SORGULANMASINA İLİŞKİN USUL VE ESASLAR

Amaç ve kapsam

MADDE 1 – (1) Bu Usul ve Esasların amacı, fesih ve iptal sonrasında aboneye gönderilen faturalar ile abonelerin borç/alacaklarına ilişkin bilgilendirilmesi ve ilgili işletmecilerin yükümlülüklerine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

Hukuki dayanak

MADDE 2 - (1) Bu Usul ve Esaslar, 5/11/2008 tarih ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 6 ncı maddesi ile 28/7/2010 tarihli ve 27655 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğine¹ dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 3 - (1) Bu Usul ve Esaslarda geçen;

- a) Abone: Bir işletmeci ile elektronik haberleşme hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan bir sözleşme taraf olan tüketiciyi,
- b) Bayi: Abonelik tesisi, iptali, tarife paketi seçimi, değişikliki hususlarında yetkili olan ve bu Usul ve Esaslar kapsamında borç ve alacak bilgilerinin sorgulamasını gerçekleştiren yerleri,
- c) Elektronik haberleşme: Elektriksel araçlarla 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 alıcısı sağlayan ve alt yapısını işleten şirket,
- e) İstem kaydı: Kişisel verilere erişim için tarafından yapılan istemin ileriki bir tarihte tanımlanabilmesini teminen asgari olarak istem, istemin detayı, istemi yapan kişi, istemin yapıldığı tarih ve zaman ile istemi yapan kişinin bulunduğu nokta bilgilerini içeren elektronik kayıtları,
- f) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,
- g) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,
- h) Son uyarı: Elektronik haberleşme sektöründe işletmeciler tarafından ödenmemiş fatura borçları sebebiyle abone aleyhinde yasal takip başlatılması öncesinde, aboneye yapılan uyarıyı,
- ı) Tüketici: Elektronik haberleşme hizmetinden ticari veya mesleki olmayan amaçlarla yararlanan veya bu hizmeti talep eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder.

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

¹ Değişiklik: RG-20/6/2013-28683.

Borç ve alacak bilgilerinin sorgulanması

MADDE 4 - (1) İletmeciler, tüketicilere bayileri aracılığıyla sadece kimlik bilgilerini kullanarak ve internet sayfaları üzerinden fatura edilmiş borç ve alacak bilgilerini, ücretsiz ve kolay bir yöntemle örenebilme imkânı sağlar.

(2) Bayilerden borç ve alacak bilgilerinin sorgulanması sonrasında, tüketicinin talebi üzerine durumunu gösteren bir belge verilir. Tüketicinin borcunun bulunmadığı hallerde istisnalar belirtilerek borçsuzdur belgesi verilir. Bu hüküm kapsamında aboneye sağlanacak belge ücretsizdir.

(3) Toplam ikiyüzbin ve daha fazla abonesi olan iletmeciler, abonelerine e-Devlet kapısı üzerinden, e-Devlet kapısı ileticisi tarafından belirlenen standartlar kullanılarak, yasal takipte olanlar dahil tüm borç ve alacak bilgilerini örenebilme imkânı sağlar.

(4) İletmeciler borç ve alacak bilgilerini en güncel şekilde tutmak ile yükümlüdür.

(5) İletmeciler borç ve alacak bilgilerinin sorgulanmasına ilişkin işlem kayıtlarını bir yıl süreyle muhafaza etmek ile yükümlüdür.

(6) İletmeciler borç ve alacak bilgilerinin sorgulanması kapsamında kişisel verilerin işlenmesi, tutulması, saklanması ve gizliliğinin korunmasına yönelik gerekli tedbirleri alır.

Son uyarı

MADDE 5 - (1) Son uyarı, tebliğ edilmesi kaydıyla asgari yazılı şekilde yapılır.

(2) İletmeciler tarafından ödenmemiş fatura borçları sebebiyle aboneler hakkında yasal takip başlatılması öncesinde yapılacak son uyarıda, aboneye borcunu ifa edebilmesi için asgari *on be* gün süre tanınması gereklidir.

(3) Son uyarının tebliğ edildiği tarihten itibaren *on be* gün içerisinde borcun ödenmemesi halinde yasal yollara başvurulacağı uyarı metninde açıkça belirtilir.

Güvenlik önlemleri

MADDE 6 – İletmeciler tarafından bu Usul ve Esaslar kapsamındaki yükümlülükler yerine getirilirken kişisel verilerin gizliliğinin sağlanması için gerekli güvenlik önlemleri alınır.

dari tedbirler

MADDE 7 - (1) 15/2/2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliğindeki hükümleri bu Usul ve Esaslar ile getirilen yükümlülüklerin ihlalinde uygulanır.

Test süreci

GEÇ C MADDE 1 - (1) İletmeciler tarafından bu Usul ve Esaslar ile belirlenen yükümlülükler için gerekli tüm altyapı ve uygulama çalışmaları test sürecinin başlamasından önce hazır hale getirilir.

(2) Bu usul ve esaslara ilişkin test süreci 05/01/2015 ile 02/03/2015 tarihleri arasında gerçekleştirilir.

Yürürlük

MADDE 8 - (1) Bu Usul ve Esaslar, 05/01/2015 tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 9 - (1) Bu Usul ve Esasların hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanı yürütür.