

Tüketici Hakları Yönetmelik Taslağına İlişkin TELKODER Görüşleri

03 Haziran 2016

Taslağın Genel Üzerindeki Görüş ve Değerlendirme	Teklif
<p>Günümüzde, gelişen teknolojilerin hayatımızı kolaylaştırmasının bir sonucu olarak, çevrimiçi olarak pek çok ürün veya hizmeti satın alabilmek mümkün iken, maalesef elektronik haberleşme sektörü çevrimiçi hizmet satın almalarında regülatif olarak kısıtların en yoğun olduğu sektör konumundadır.</p> <p>Bugün, çevrimiçi ortamda okunan ve doldurulan formlar ve sözleşmeler ile gittigidiyor.com hepsiburada.com gibi gerek ulusal gerekse de yurtdışı kaynaklı siteler aracılığı ile birçok ürünü çevrimiçi satın alabiliyoruz. Bunun yanısıra uçak biletini, konaklama hizmetlerini, abonelik temelli sigorta, gazete, dergi gibi hizmetleri çevrimiçi satın alabiliyoruz.</p> <p>Ancak teknoloji yoğun internet hizmetlerini çevrimiçi satın alabilmek için çevrimiçi abonelik evrakı okumak mümkün olmasına rağmen, ıslak imza ve kimlik kopyası olmadan abonelik başlatamıyoruz.</p> <p>Oysaki ıslak imzanın kontrolünün yapılabileceği bir mekanizma bulunmadığından, ıslak imzanın faydası da belirsizdir. Islak imzalı abonelik evrakı gerekliliği hem aktivasyon sürelerini iki katına çıkartmakta, hem de kargo süreçlerindeki ulaşılamama %30-%50 fireye yol açmaktadır.</p> <p>Islak imza alınması sadece fiziki temas noktaları olan operatörlerin efektif ve düşük maliyetler ile uygulayabildikleri bir işleyiştir ki, bu durum fiziksel temas noktaları olmayan operatörler için etkin rekabet ortamı yaratılmasını engellemektedir.</p> <p>AB Komisyonu'nda Tüketicinin Korunmasından Sorumlu Komitenin (BEUC), tüketici refahını artırmak ve AB dijital Tek</p>	

Pazar düzenleme hedeflerine modern ve basit kurallar getirerek ulaşabileceğini ifade etmektedir. AB Komisyonu da bu hedef çerçevesinde mevzuatı modernleştirme çalışmalarını başlatmıştır. Bu kapsamda AB uygulama örneklerine yönelik örnekleri içeren tablo da aşağıda dikkatlerinize sunulmaktadır.

AB Uygulamalarından Örnekler:

	İngiltere	Fransa	Almanya	Avusturya	Portekiz
Elektronik Haberleşme*	İngiltere Haberleşme Yasasına göre abonelik sözleşmelerinde abonenin ıslak imzası bulunması şart değildir.	EH hizmetleri iki yasada düzenlenmiştir. Posta ve Elektronik Haberleşme Kanunu – Görsel ve İşitsel Haberleşme Hizmetleri Kanunu	EH hizmetleri Telekomünikasyon Yasası ile düzenlenmiştir. Buna göre ıslak imza şart değildir.	EH hizmetleri bu Ülkede Federal Telekomünikasyon Yasası ile düzenlenmiştir. Bu yasaya göre abonelik için ıslak imza şart değildir.	Portekiz Elektronik Haberleşme Yasası (Lei das Comunicações Electrónicas), abonelik sözleşmelerinin kurulabilmesi için sözleşmede ıslak imza şart değildir.
Tüketicinin Korunması	Tüketicilerin Korunmasına ilişkin mevzuatını İngiltere, koyduğu “Consumers Right Act 2015” Yasası ile açık bir hale getirmiştir. Bu yeni sözleşmede ıslak imza şart değildir.	Fransa Rekabetin ve Tüketicinin Korunması kanununda, sözleşme öncesi sunulması gereken bilgiler vardır. Bu bilgilerin yazılı olarak veya diğer bir kalıcı ortamda tüketicilere sunulmalıdır.	Almanya’ da “Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechtlinie und zur Änderung des Gesetzes zur Regelung der Wohnungsvermittlung” yasasına göre ıslak imza şartı aranmamaktadır.	Avusturya Tüketici Korunması Yasasına göre, sözleşme öncesi sunulması gereken bilgiler vardır. Bu bilgilerin yazılı olarak veya sürekli bir veri taşıyıcısı üzerinden tüketicilere sunulmalıdır.	Portekiz’de yürürlükte olan tüketicilerin korunmasına ilişkin mevzuatta ıslak imza şart değildir.

Gerek tüketici memnuniyetinin artırılması gerekse de etkin rekabet ortamının tesisi ve sürdürülebilirliği adına ıslak imzasız abonelik ilişkisi kurulabilmesinin sağlanmasının önemini bir kez daha dile getirmek isteriz.

<p>Bu kapsamda taslakta, ıslak imzasız abonelik ilişkisi kurulabilmesine yönelik olduğunu düşündüğümüz <i>“Abonelik sözleşmeleri; ıslak imza, güvenli elektronik imza veya Kurum tarafından belirlenebilecek usuller ile yapılabilir. Kurum abonelik sözleşmeleri ile ilgili işletmecilere ilave yükümlülükler getirebilir.”</i> Cümlesinde <i>“Elektronik imza veya Kurum tarafından belirlenecek usuller”</i> ifadesi yer alsa da, öncelikle elektronik imzanın kullanımın kısıtlı olması nedeniyle işlerliğinin dar kapsamda kalacağını, diğer taraftan <i>“Kurum tarafından belirlenecek usul ve esaslar”</i> ifadesi ile her ne kadar Kurum’un yapıcı yaklaşımından emin olsak da, sürecin daha ileri bir tarihe ötelenebileceği endişesi taşımaktayız.</p> <p>Bu nedenlerle “Kurum tarafından belirlenen usuller” yerine açık ve net şekilde ıslak imzasız işlem yapılabilmesinin önünü açacak ifadelerin yönetlikte yer alması gerektiğini düşünmekteyiz.</p> <p>Konuyla ilgili olarak ikinci bir önerimiz ise, gerek “Mobil veya Sabit Numara Taşınabilirliği”, gerek “THK’den THK’ye veya PSTN’den THK’ye ilişkin işletmeci değişikliği” ve gerekse de “ISS işletmeci değişikliği” süreçlerinin ivedilikle ıslak imza gerektirmeksizin düzenlenmesi gerektiğidir. Zira işletmeci değişikliğine konu tüketiciler, elektronik haberleşme sektöründe herhangi bir işletmeci üzerinden hizmet alan ve bir şekilde kimlik doğrulaması ilgili işletmecisi tarafından gerçekleştirilmiş abonelerdir.</p> <p>Her iki konuya yönelik önerimlerimiz madde bazında da aşağıda dikkatlerinize sunulmuştur.</p>		
Taslak Maddesi	Görüş ve Değerlendirme	Teklif
<p>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,</p>	<p>Taslak’ta abone tanımında tüketici yerine gerçek ya da tüzel kişi olarak belirtilmesi, kapsamın geniş yorumlanması, tüketici sıfatıyla hareket etmeyen gerçek ve tüzel kişilerin de taslak kapsamında dâhil edilmesi söz konusu olabilecektir. Bu kapsamda, gerçek ya da tüzel kişi ibaresi yerine taslağın eski haline getirilmesi önerilmektedir.</p>	<p>Abone: Bir işletmeci ile elektronik haberleşme hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan bir sözleşmeye taraf olan tüketiciyi</p>
<p>MADDE 6 – (1) İşletmeciler, sundukları elektronik haberleşme hizmetlerine erişim ve bu hizmetlerin</p>	<p>Taslakta düzenlenen halinde "dürüstlük kuralı" gibi çok muğlak bir ifade kullanıldığından, işletmecilerin tüketicileri bilgilendirme</p>	<p>(1) İşletmeciler, sundukları elektronik</p>

<p>kullanımı ile ilgili olarak asgari aşağıdaki bilgileri olmak üzere tüketicilerin karar vermesinde etkili olabilecek hususlarda ve dürüstlük kuralının gerektirdiği her durumda talep olmaksızın tüm tüketicileri bilgilendirmekle ve bu bilgilere kolayca ulaşılabilmesini sağlamakla yükümlüdür.</p>	<p>yükümlülüğünün sınırı çizilemeyecek, bu husus da tüketici aleyhine de oluşabilecek sorunlara sebep olabilecektir.</p>	<p>haberleşme hizmetlerine erişim, bu hizmetlerin kullanımı ile hizmetlerin temel nitelikleri ile ilgili olarak asgari aşağıdaki bilgileri talep olmaksızın tüm tüketicilerle sunmak ve bu bilgilere kolayca ulaşılabilmesini sağlamakla yükümlüdür."</p>
<p>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,</p>	<p>Abonelik sözleşmesi ıslak imza ile gerçekleştirildiği durumlarda, abonelerin alacakları hizmetler fiyatları ile birlikte belirtilmekte ancak her abone kapsamında hizmetlerin farklılık göstermesi nedeniyle toplam bedelin değişkenlik göstermesi söz konusu olabilmektedir. Ancak abonelik sözleşmelerinin çağrı merkezi ya da internet üzerinden gerçekleştirilmesi halinde sistem tarafından ya da müşteri temsilcileri tarafından toplam bedelin belirtilmesi mümkün olabilecektir.</p>	<p>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 abonelik</p>

		<p>sözleşmelerinin internet veya çağrı merkezi üzerinden gerçekleştirilmesi halinde, vergiler ve diğer mali yükümlülükleri içerecek şekilde tarifelerin toplam değeri, abonelik tesisi dolayısıyla alınacak diğer ücretler,</p>
<p>(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 etmek istemesi durumunda ücretlendirme başlar.</p>	<p>“Paket dışı hizmetlerde anlık bilgilendirme” zorunluluğu şebekemizde kullanmakta olduğumuz sistemler üzerinden karşılanabilecek bir servis değildir. Ciddi bir yatırım ve mevcut çağrı akışları ile faturalandırma kurgularında değişikliğe gidilmesini gerektirir. Mevcut hizmetlerimiz hizmet/servis kullanımı sonrası ücretlendirme temellidir, gerçek zamanlı ücretlendirmeye elverişli değildir. Abonelerin tarife ve kullanım bilgileri ses şebekesi bileşenleri üzerinde olmadığı için çağrı kurulum safhasında bu bilgilerin kullanılması imkânsızdır.</p> <p>Abonelerin talepleri doğrultusunda önceden talep ettikleri arama yönleri (kademeler) için gerekli izinlerin verilmesi mümkündür. Çağrı yapılmasını istemediği yönlerde doğru başlatılacak aramalar sistemlerimizde doğrudan reddedilmektedir.</p> <p>Tarife/kampanya/abonelik paketi ve bunların kullanımına dair gerçek zamanlı bir etkileşim söz konusu değildir.</p>	<p>Açıklanan gerekçelerimiz doğrultusunda, bu maddenin taslaktan çıkarılmasını talep etmekteyiz.</p>

	<p>Kısa vadede ve az bir uğraş ile karşılanması mümkün görülmeyen bu zorunluluğun etkilerinden bazıları aşağıdaki şekilde olacaktır.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Yüksek bedelli yatırım maliyeti - Faturalama kurgusunda değişiklik (mevcut kurgu buna imkân sağlamıyor ise yeni yatırım) - Yeni satın alım için teknik inceleme, vendor'lar ile görüşme, teklif alınması, karar, satın alım, kurulum, mevcut sistemler ile entegrasyon safhası ve ilave gereksinimler - Artan hizmet/servis birim maliyeti (ek lisans, yatırım ve işgücü kaynağı dolayısıyla) – müşteriye sunulan fiyatları etkileyecektir - Çağrı kurulum sürelerinin artması <p>IMS tabanlı şebekeye sahip, pre-paid hizmetler sunan, Mediation çözümlerine ve telco grade faturalandırma sistemlerine sahip operatörler (özellikle GSM operatörleri) için bu zorunluluk daha kolay karşılanabilir olmasına rağmen; post-paid hizmetler sunan ve şebekesinde temel fonksiyonları yerine getirecek şekilde NGN sistemine sahip olan küçük ölçekli alternatif operatörler için bunun karşılanması mevcut altyapı ile mümkün değildir.</p>	
<p>(4) Her bir işletmeci 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</p>	<p>"arıza giderimi" ifadesinin her müşteri bazında takibinin gerçekleştirilmesinin zor olması nedeniyle, ifadenin kaldırılması önerilmektedir.</p> <p>Çünkü özellikle THK ve ISS hizmetleri açısından, altyapı sağlayıcı Türk Telekom'a bağımlılık söz konusudur, Türk Telekom'a bir toptan seviyede arıza giderimi konusunda, son kullanıcıya da</p>	<p>(4) Her bir işletmeci Kurum düzenlemelerine uygun internet sitesi kurmak veya mevcut internet sitesini bu düzenlemelere uygun</p>

<p>arıza giderimi ve fesih gibi hizmet sunum koşulları başta olmak üzere gerekli tüm bilgilere yer verilir. Kurum işletmecilerin internet sitelerine ilişkin düzenleme yapabilir.</p>	<p>kapsayacak şekilde hizmet seviye taahhüdü getirilirse, arıza giderimi ile ilgili diğer ISS'lerin de kullanıcılarını bilgilendirmesi mümkün olabilecektir.</p>	<p>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 fesih gibi hizmet sunum koşulları başta olmak üzere gerekli tüm bilgilere yer verilir. Kurum işletmecilerin internet sitelerine ilişkin düzenleme yapabilir.</p>
<p>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.</p>	<p>Günümüzde, gelişen teknolojilerin hayatımızı kolaylaştırmasının bir sonucu olarak, abonelik sözleşmelerinin de ıslak imza gerektirmeksizin kurulabilmesine imkân tanınması gerekmektedir. Nitekim AB Komisyonu' nda Tüketicinin Korunmasından Sorumlu Komitenin (BEUC), tüketici refahını artırmak ve AB dijital Tek Pazar düzenleme hedeflerine modern ve basit kurallar getirerek ulaşabileceğini ifade etmektedir. AB Komisyonu da bu hedef çerçevesinde mevzuatı modernleştirme çalışmalarını başlatmıştır.</p>	<p>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</p>

	Her ne kadar, “Kurum tarafından belirlenecek usuller” ifadesi ile ıslak imza olmaksızın abonelik sağlanabilmesi mümkün kılmış ise de Kurum tarafından belirlenen usullerin açık ve net şekilde belirtilmesini talep etmekteyiz. Bununla birlikte Sözleşmenin mesafeli olarak yapılması halinde, sözleşmenin imzalı bir suretinin aboneye verilmesi şartının kaldırılmasını gerektiği görüşündeyiz. Bu şekilde Madde 7 f. 8 hükmüne de paralellik sağlanacaktır.	sözleşmeleri; ıslak imza, güvenli elektronik imza veya güvenlik tedbirlerinin alınması koşuluyla elektronik ortamda kurulabilir. Kurum abonelik sözleşmeleri ile ilgili işletmecilere ilave yükümlülükler getirebilir.
(2) İşletmeciler, abonelik sözleşmelerinde asgari aşağıdaki bilgilerin yer almasını sağlamakla yükümlüdür. ... c) Sözleşme taraflarının isim, unvan ve açık adresleri ile hizmet numarası,	Abonelik Sözleşmesi imzalanması sırasında hizmet numarasının henüz belirlenmemiş olması nedeni ile sözleşme hükmünden hizmet numarası ifadesinin çıkartılması gerektiği kanaatindeyiz. Sözleşmede yer alması istenen hizmet alınan numara ise bu sözleşmede/başvuru formunda yer alabileceğini, ancak Yalın DSL hizmetinde hizmet alınan numara söz konusu olmayacağı için hizmet alınan numara ifadesinin bütün hizmetler için geçerli olmayacağını belirtmek isteriz.	
m) Cihaz temini içeren hizmetlerde işletmecinin de cihazın ayıbından sorumlu olduğuna 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.	Altyapı operatörü tarafından sağlanan cihazlar bakımından tüketicide yanlış intiba oluşabileceği kanaatindeyiz. Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği 6. Madde g fıkrası ile paralel olarak “Mal veya hizmetin temini için abonenin kullanımına sunulan modem ve benzeri cihazların değişiminin yasal yükümlülükler uygun olarak yapılabileceğine ilişkin bilgi” şeklinde hüküm tesis edilebileceğini düşünüyoruz.	
(5) Abonelik sözleşmelerinin ıslak imza veya güvenli elektronik imza ile kurulması halinde, işletmeci abonelik sözleşmesinin yanında;	Elektronik ortamda abonelik sözleşmesi kurulması halinde, yabancılar tarafından fıkra hükmünde belirtildiği üzere, belgelerin asıllarının ibrazı mümkün bulunmamaktadır.	<u>Abonelik sözleşmelerinin ıslak imza veya güvenli</u>

<p>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.</p>	<p>Hükümün daha açıklayıcı yazılması gerektiği kanaatindeyiz.</p>	<p><u>elektronik imza ile güvenlik tedbirlerinin alınması koşuluyla elektronik ortamda kurulması halinde,</u> işletmeci abonelik sözleşmesinin yanında; c) Yabancı uyrukluların aboneliklerinde geçerlilik tarihi uygun pasaport, uluslararası geçerliliği olan muadili belge veya ulusal geçerliliği olan kimlik muadili belgenin birer örneğini almakla yükümlüdür.</p>
<p>(8) Akdedilen abonelik sözleşmelerinin bir nüshası, kâğıt üzerinde aboneye verilir veya abonenin talebi halinde elektronik olarak aboneye iletilir.</p>	<p>Gelişen dünyada abonelik sözleşmelerinin elektronik ortamda kurulması ve aboneliğe ilişkin bilgi ve belgelere erişimin elektronik ortamda sağlanması nedeniyle, önceliğin elektronik ortam olarak düzenlenmesini önermekteyiz.</p>	<p>Akdedilen abonelik sözleşmelerinin bir nüshası elektronik olarak aboneye iletilir veya abonenin talebi halinde kâğıt üzerinde aboneye verilir.</p>
<p>MADDE 8 - (1) Hizmete ilişkin ücretlendirme hizmetin aboneye fiilen sunulmasıyla başlar.</p>	<p>Ön ödemeli hizmetler bakımından istisna olduğu Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği 8. Maddesi ile paralel olarak düzenlenmesi gerektiği kanaatindeyiz.</p>	<p>Hizmete ilişkin ücretlendirme hizmetin aboneye fiilen sunulmasıyla başlar. Ancak, ön ödemeli</p>

		hizmetlerde bu fıkra hükmü uygulanmaz.
(5) İşletmeciler; abonelik sözleşmeleri, kampanya, taahhüname vb. adlar ile abone açısından mali sorumluluk doğuran hukuki işlemler için abonelerden alınan irade beyanlarına elektronik ortamda erişim imkânı sağlar	Fıkra hükmü düzenlemesinde yer alan abone açısından mali sorumluluk doğuran hukuki işlemleri ile abonelerden alınana irade beyanlarının tümüne elektronik ortamda erişim imkânı sağlanması, tüm abonelerin mali sorumluluk doğuran ses kayıtlarının, SMS bilgilerinin vb. elektronik ortamda erişim sağlanması sonucunu doğuracağından, işletmeciler için çok ciddi maliyet oluşturacağı açıktır. Keza, tüketicilerin uyuşmazlık bulunması durumlarında, bu irade beyanlarına ulaşılması, bu irade beyanlarının talep halinde ilgili makamlara iletilmesi ile halen tüketicilerin hak kayıplarının önüne geçildiğinden, bu şekilde maliyetli bir yöntemin düzenlenmesinin maliyet/fayda dengesine uygun olmadığı görüşüdeyiz.	Bu kapsamda, ilgili fıkra düzenlemesinin kaldırılmasını önermekteyiz.
MADDE 11 - (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.	Taslağın, bir bütünlük arz etmesi için, bilgilendirmelere "elektronik posta" yönteminin eklenmesi önerilmektedir.	(2) İşletmeciler, tarife/kampanyalarda yapılacak değişikliği, yürürlüğe girmesinden makul süre önce kısa mesaj, arama, faturada veya elektronik postada belirtmek suretiyle aboneye bildirmekle yükümlüdür. Tarife/kampanya kapsamında, tüketicilerin kazanılmış haklarında abone

		aleyhine değişiklik yapılamaz.
MADDE 12 - (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.	<p>Bilindiği üzere, yeni bir abonelik tesis edilmesi hususu, internet servis sağlayıcılarına bir maliyet yüklemekte ve ayrıca, taraflar arasında akdi bir ilişki kurulurken, internet servis sağlayıcı tüketicinin bildirdiği adreste hizmet vermeyi taahhüt ediyor ve bildirilen adres için gerekli işlemleri başlatıyor.</p> <p>Tamamen tüketicilerin nakil taleplerine bağlı olarak, internet servis sağlayıcıları tarafından tüketiciye abonelik sözleşmesi kapsamında sağlanan indirimlerin talep edilememesi hukukun genel normlarına aykırılık teşkil edecek ve haksız menfaat sağlanması ihtimali doğuracaktır.</p> <p>Bu kapsamda, kendi talepleri ile adres değişikliği yapan tüketicilere, internet servis sağlayıcılar tarafından sağlanan indirimlerin geri alınması imkanının ortadan kaldırılmaması gerektiğini düşünmekteyiz.</p>	"(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, kampanya nedeniyle tüketiciye sunulmuş olan indirimler ile cihazın abonede kaldığı hallerde işletmeci, cihazın kalan ücretini aboneden talep edebilir."
MADDE 13- (2) Abonelerin hatlarının, cinsel içerikli hizmetlere kapalı olması esastır. Abonelerin yazılı talebi ile hatları bu hizmete açık hale getirilir.	<p>Görmekteyiz ki bir cinsel içerikli hatlara ilişkin olarak 900'lü hatlara ilişkin sınır kaldırılmaktadır.</p> <p>Bu durumda işletmeciler tarafından hangi numaradan cinsel içerikli hizmet verildiğini tespit etmeleri mümkün değildir. Kurum tarafından cinsel içerikli hizmet sunulan numara bilgisi işletmecilere iletirse, söz konusu hükmün uygulanması mümkün olabilecektir.</p>	"(2) Abonelerin hatlarının, Kurum tarafından işletmecilere bildirilen cinsel içerikli hizmet sunan hatlar/internet sitelerine kapalı olması esastır.

		Abonelerin yazılı talebi ile hatları bu hizmete açık hale getirilir."
(3) Katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerinin sunulmasından, ücretlendirilmesinden ve abonelerin bilgilendirilmesinden hizmetin bedelini abonesinden tahsil eden/tahsilatına aracılık eden işletmeci sorumludur	Yalnızca tahsilata aracılık durumunda hizmetin sunulması/ücretlendirilmesi ve abonelerin bilgilendirilmesi konularında aracılık eden işletmecinin sorumlu tutulmasının hakkaniyetli olmadığı, katma değerli hizmetin farklı bir firmanın vermesi durumunda söz konusu hizmetin sunulması ve diğer yükümlülüklerden söz konusu firmanın sorumlu olması gerektiği kanaatindeyiz.	
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.	İnternet servis sağlayıcıların kampanya dâhilinde, abonelerine belirli kademelerde bedava dakika sunduğu hizmetlerde, kademelere göre bir ayrıma gidilmesi, bedava dakikaların bitiş ile yeni aramaların yapılması gibi, tespitinin internet servis sağlayıcıları için ciddi bir operasyonel güce ihtiyaç duyulacağı açıktır. Bu kapsamda, yurtdışına doğru aramanın abone talebi olmaksızın kapalı olması, şeklindeki düzenlemenin taslaktan çıkarılması önerilmektedir. THK hizmetinde abonelik geçişi sırasında Türk Telekomünikasyon A.Ş. geçiş işlemi aboneliğin tüm arama yönlerine açık şekilde gerçekleştirmektedir. Abonelik geçişi halinde yapılacak işleme ilişkin de hüküm düzenlenmesi gerektiği kanaatindeyiz.	"(1) Abonelerin hatlarının yurtdışında arama yapmaya kapalı olması esastır. Hattın bu hizmete açık hale getirilmesi ancak abonenin ispatlanabilir ve açık onayı ile mümkündür. "
MADDE 17 - 3) İşletmeci tarafından kısıtlanan/durdurulan hattın, tekrar hizmete açılması durumunda açma-kapama veya başka herhangi bir ad altında aboneye ücret yansıtılamaz.	İşletmecilerin Türk Telekom altyapısı kullandıkları hizmetlerde, aboneliğin durdurulması esnasında Türk Telekom'a ödenen port ücreti devam etmekte, aboneliğin kapatılması halinde ise, Türk Telekom'dan yeni port tahsisi yapılarak, ayrıca bir ücret ödenmesi söz konusu olmaktadır. Bu kapsamda, asli yükümlülüğü ücret ödemek olan tüketicinin,	Bu maddenin çıkarılması önerilmektedir.

	fatura ödemelerini vadesinde ödememe durumunun yükü işletmecilere yüklenmiş durumda olduğundan, hukukun genel normlarına aykırılık teşkil edeceğinden, bu hükmün kaldırılması gerektiğini düşünmekteyiz.	
MADDE 19 - (1) İşletmeciler, tüm 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.	İşletmeci maliyeti ve doğaya verilen zarar kapsamında, standart olarak faturanın elektronik ortamda aboneye gönderilmesi ve abonenin istemesi halinde posta ile gönderim yapılması gerektiği kanaatindeyiz. Faturanın posta ile gönderilmesi durumlarında postada gerçekleşebilecek aksaklıklardan işletmecilerin de sorumlu tutulmasına yol açacak faturayı son ödeme tarihinden en az yedi gün önce abonelere posta yoluyla ulaşacak şekilde gönderme yükümlülüğünün hükümden çıkartılması gerektiği kanaatindeyiz. Gelişen dünyada abonelik sözleşmelerinin elektronik ortamda kurulması ve aboneliğe ilişkin bilgi ve belgelere erişimin elektronik ortamda sağlanması nedeniyle, önceliğin elektronik ortam olarak düzenlenmesini önermekteyiz.	(1) İşletmeciler, tüm aboneleri için mali mevzuata uygun olarak düzenlenen faturayı son ödeme tarihinden en az yedi gün uyumlu fatura düzenlemek ve düzenlenen faturayı son ödeme tarihinden önce abonelere elektronik posta ile göndermekle yükümlüdür. Ancak, abonenin talebi doğrultusunda elektronik posta yöntemi yerine posta yöntemi de kullanılabilir. Bu durumda işletmeci tarafından son ödeme tarihinden en az yedi gün önce abone tarafından bildirilen elektronik posta adresine fatura gönderilir.

<p>MADDE 23 - (3) İşletmeci, abonenin fesih talebinin kendisine ulaştığı tarihten itibaren yedi gün içinde fesih işlemi 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.</p>	<p>Aboneye fesih sonrasında tekrar cihaz/donanım/modem iadesi yapılması gerektiğinin bildirilmesi, operasyonel işlemlere sebep olacak ve ek bir maliyet oluşturacak olup ifadenin hükümden çıkartılması gerektiğini düşünmekteyiz.</p>	
<p>MADDE 24 - (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.</p>	<p>ISS churn işlemi de aslında yeni bir abonelik türüdür. Bu nedenle, gerek geçişle ilgili işlemlerin gerekse bu sürede kurulacak abonelik ilişkisinin ıslak imza gerektirmeksizin, yürütülmesi esas olmalıdır.</p> <p>Abonelik geçiş işleminin de mesafeli olarak yapılabilmesi amacıyla hükmün düzenlenmesi gerektiği kanaatindeyiz. Madde 7 kapsamında iletilen görüşlerimiz ile aynı doğrultuda; söz konusu abonelik geçişi işleminin de salt güvenli elektronik imza ile değil, güvenliğinin sağlanarak mesafeli olarak (elektronik ortamda) gerçekleştirilebilmesi gerektiğini ve bu nedenle, taslaktaki fıkra hükmünün önerdiğimiz şekilde değiştirilmesini talep etmekteyiz.</p>	<p>Maddenin ıslak imza dışındaki araçları kapsar şekilde, "(2) Değişiklik süreci; abonenin talebi üzerine abonesi olmak istediği internet servis sağlayıcı tarafından yürütülebilir. Abonenin talebi, imzalı veya ispatlanabilir irade beyanını içeren talep formu, elektronik imza veya güvenlik tedbirlerinin alınması koşuluyla elektronik ortamda kurulan abonelik sözleşmesinde vereceği onay şeklinde olabilir" şeklinde düzenlenmesi</p>

		önerilebilir.
MADDE 29 - Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.	Yönetmeliğin yayım tarihi itibari ile yürürlüğe girmesi, işletmecilere getirilecek yükümlülükler hazırlık aşaması tanımadığından, yayım tarihi ile yürürlüğe girmesi hükmünün değiştirilmesi önerilmektedir.	Bu Yönetmelik yayımı tarihinden itibaren altı ay sonra yürürlüğe girer.