

T.C.

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU

Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığı

Tarih : 23.02.2017

Sayı : 17-015

Konu : Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği Taslağı

Kurumunuz tarafından 10.02.2017 tarihinde Ankara'da konuya ilişkin düzenlenen toplantı akabinde Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmelik Taslağı'nın son hali işletmeciler ile paylaşılmış olup, taslağıya yönelik görüşlerin Kurumunuza iletilmesi talep edilmiştir.

Söz konusu taslağıya yönelik görüşlerimize ekte yer verilmektedir.

Saygılarımızla,

Rıdvan UĞURLU

Genel Sekreter

Yusuf Ata ARIAK

Yönetim Kurulu Başkanı

TELKODER

Serbest Telekomünikasyon İşletmecileri Derneğı

EK: Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmelik Taslağı Hakkında
TELKODER Görüşleri

ELEKTRONİK HABERLEŞME SEKTÖRÜNDE TÜKETİCİ HAKLARI YÖNETMELİK TASLAĞI
HAKKINDA TELKODER GÖRÜŞLERİ
23.02.2017

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,

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 dahil edilmesi söz konusu olabilecektir. Bu kapsamda, gerçek ya da tüzel kişi ibaresi yerine taslağın aşağıda yer verilen eski haline getirilmesi önerilmektedir.

“Abone: Bir işletmeci ile elektronik haberleşme hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan bir sözleşmeye taraf olan tüketiciyi”

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 tüm tüketicileri bilgilendirmekle ve bu bilgilere kolayca ulaşılabilmesini sağlamakla yükümlüdür.

Taslakta düzenlenen halinde "dürüstlük kuralı" gibi çok muğlak bir ifade kullanıldığından, işletmecilerin tüketicileri bilgilendirme yükümlülüğünün sınırı çizilemeyecek, bu husus da tüketici aleyhine de oluşabilecek sorunlara sebep olabilecektir. Bu nedenle maddenin aşağıdaki şekilde değiştirilmesini talep etmekteyiz.

“(1) İşletmeciler, sundukları elektronik haberleşme hizmetlerine erişim, bu hizmetlerin kullanımı ile hizmetlerin temel nitelikleri ile ilgili olarak asgari aşağıdaki bilgileri talep olmaksızın tüm tüketicilere sunmak ve bu bilgilere kolayca ulaşılabilmesini sağlamakla yükümlüdür.”

MADDE 6 – (1)

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

vergi ve diğ er mali yükümlülükleri iç erecek şekilde tarifelerin toplam değ eri, abonelik tesisi dolayısıyla alınacak diğ er ücretler,

10.02.2017 tarihinde Kurum ile İş letmeciler arasında gerçekleştirilmiş toplantıda, "diğ er mali yükümlülükler" kavramının mobil hizmette tüketiciye yansıtılan "telsiz kullanım ücreti" örneğ inden hareket edildiğ i iletilmiştir. Ancak madde kapsamında yer alan "diğ er mali yükümlülükler" ifadesinin daha net bir şekilde, hangi yükümlülükleri kapsadığ ı açık olacak şekilde düzenlenmesi yerinde olacaktır.

MADDE 6 – (1)

c) Taahhütnamelere ilişkin şartlar, sunulan bakım/onarım hizmetlerine ilişkin bilgi ve standart sözleşme şartları ile geri ödeme şartları ve/veya varsa hizmet kalite seviyesinin sağ lanamaması halinde zararın giderilmesine ilişkin bilgi,

Hizmet kalitesinin sağ lanması, altyapı operatörü, abonenin iç tesisatı dahil birçok unsura bağı lı olup, hizmet seviyesinin sağ lanamamasındaki kusurun kime ait olduğ unun tespiti oldukça zor ve zararın giderimi ifadesi oldukça geniştir. Bu nedenle bu şekilde standart bir zararın giderimi bilgilendirilmesinin yapılmasının mümkün olmayacağı değerlendirilmektedir. Söz konusu ifadenin maddeden çıkarılmasını talep etmekteyiz.

MADDE 6 - (3) Her bir işletmeci Kurum düzenlemelerine uygun internet sitesi kurmak veya mevcut internet sitesini bu düzenlemelere uygun hale getirmekle yükümlüdür. İş letmeciler internet sitelerinden şikayet başvurularının iletilebilmesini ve tüketicinin tam ve gereğ i gibi bilgilendirilmesini sağlar. İnternet sitelerinde tarife, kampanya ve diğ er ücretler ile arıza giderimi ve fesih gibi hizmet sunum koşulları baş ta olmak üzere gerekli tüm bilgilere yer verilir.

"arıza giderimi" ifadesinin her müşteri bazında takibinin gerçekleştirilmesinin zor olması nedeniyle, ifadenin kaldırılması önerilmektedir. Çünkü, özellikle THK ve ISS hizmetleri açısından, altyapı sağlayıcı Türk Telekom'a bağı mlılık söz konusudur, Türk Telekom'a toptan seviyede arıza giderimi konusunda, son kullanıcıyı da kapsayacak şekilde hizmet seviye taahhüdü getirilirse, arıza giderimi ile ilgili diğ er ISS'lerin de kullanıcılarını bilgilendirmesi mümkün olabilecektir. Abonelik sözleşmesinde maddede yer alan bilgilere yer verilmesi nedeniyle, ayrıca web sitesine eklenmesine gerek bulunmamaktadır.

MADDE 7 – (1) İş letmecinin dönems el ya da sürekli olarak bir hizmeti yerine getirmeyi veya mal teminini üstlendiğ i durumlarda tarafların birbirine uygun karş ılıklı rızası ile abonelik sözleşmesi yapılır. Abonelik sözleşmeleri; elle atılan imza, güvenli elektronik imza veya Kurum tarafından belirlenebilecek usuller ile yapılabilir. Kurum abonelik sözleşmeleri ile ilgili işletmecilere ilave yükümlülükler getirebilir.

Günümüzde, gelişen teknolojilerin hayatımızı kolaylaştırmasının bir sonucu olarak, abonelik sözleşmelerinin de ıslak imza gerektirmeksizin kurulabilmesine imkan 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.

Kaldı ki, 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu madde 12 gereği; Sözleşmelerin geçerliliği, kanunda aksi öngörülmedikçe, hiçbir şekle bağlı değildir. 6098 sayılı Kanun madde 13; “Kanunda yazılı şekilde yapılması öngörülen bir sözleşmenin değiştirilmesinde de yazılı şekle uyulması zorunludur...” hükmünü içermekte olup, yazılılık şartının ancak Kanun ile getirilebileceği açıktır.

Her ne kadar, “Kurum tarafından belirlenecek usuller” ifadesi ile ıslak imza olmaksızın abonelik sağlanabilmesi mümkün kılınmış ise de Kurum tarafından belirlenen usullerin açık ve net şekilde belirtilmesini talep etmekteyiz.

10.02.2017 tarihinde Kurum ile yapılan toplantıda konuşulan e-devlet ya da mobil imza, abonelik sürecinin modern ve basit kurallara uygun olmasına imkan vermeyeceğini düşünmekteyiz.

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından uygulamaya alınan ve operatörler olarak uymakla yükümlü olduğumuz Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği ile abonelik sözleşmelerinin elektronik ortamda kurulmasının imkanının tanınmasına karşın, telekomünikasyon sektörünün bu konuda öncü olması gerekirken bu imkanın BTK mevzuatında tanınmamış olması sektörümüz açısından üzücüdür. Abonelik sözleşmelerinin mesafeli olarak kurulabilir olması, sektörün gelişmesine vesile olacak, tüketiciye daha hızlı ve kolay hizmet sunulabilmesini sağlayacaktır. Dolayısıyla bu yönde yapılacak bir düzenleme, abone sayısının arttırılmasına olumlu etki edecektir.

Bu nedenle Kurum tarafından belirlenecek usullerin, ıslak imzanın getirdiği zorlukları bertaraf edecek şekilde ve gelişen teknolojik sürece uygun olarak, mesafeli sözleşmeler kapsamında yapılabilmesini mümkün kılmasını talep etmekteyiz.

MADDE 7 – (2)

c) Sözleşme taraflarının isim, unvan ve açık adresleri ile hizmet numarası gibi aboneliği tanımlayıcı bilgi,

Abonelik başvurusu sırasında aboneliği tanımlayıcı bilgi henüz oluşmadığından ifadenin tamamen çıkartılması, bu mümkün değilse, “hizmet numarası gibi aboneliği veya aboneyi tanımlayıcı bilgi” şeklinde değiştirilmesi gerekmektedir. Kurumunuz nezdinde 10.02.2017

tarihinde yapılan toplantıda, bu bilginin istenmesinin nedeninin Kurumunuzca işletmecilerden talep edilen abonelik sözleşmelerinin ayırt edilmesi olduğu ifade edilmiştir. Aboneliği ayırt edici bilginin sözleşmeye eklenmesinin zorluğu gözetildiğinde bunun yerine Kurumunuzca, abone adına olan tüm sözleşmelerinin işletmecilerden istenebileceği kanaatindeyiz.

MADDE 7 – (2)

ğ) İşletmecinin kusurundan kaynaklanan nedenlerle sözleşmede belirtilen hizmet kalitesi seviyesinin sağlanamaması halinde zararın giderilmesi ve/veya geri ödemeye ilişkin prosedür,

Zararın giderimi hususu oldukça muğlak olup, işletmeciler abone adına düzenlenen hizmet bedeli dışında bir zararın giderilmesinin yükümlüsü olmamalıdır. Müşteri tarafından iddia ve talep edilebilecek zarar oranları, aboneye sunulan hizmete ilişkin alınan bedel ile orantısız ve hakkaniyetle bağdaşmayacak şekilde olabilecektir. Bu nedenle “zararın giderilmesi” ifadesinin fıkradan çıkartılmasını talep ederiz.

MADDE 7 – (5) İşletmeci, abonelik sözleşmelerinin güvenli elektronik imza ile kurulması halinde kimlik belgesi örneğini temin etmekte yükümlüdür.

Güvenli elektronik imza ile hali hazırda abonenin kimlik bilgileri teyidi sağlanmaktadır. Bu nedenle güvenli elektronik imza ile abonelik sözleşmesinin kurulması halinde bu yükümlülüğün istisnası olması gerekmekte, kimlik teyidi için T.C. kimlik numarasının iletilmesi yeterli kabul edilmelidir.

MADDE 7 – (6)

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 asılları üzerinden ve yalnızca elektronik ortama aktarılarak alınır.

Elektronik ortamda abonelik sözleşmesi kurulması halinde, yabancılar tarafından fıkra hükmünde belirtildiği üzere, belgelerin asıllarının ibrazı mümkün bulunmamaktadır. Bu nedenle, elektronik ortamda abonelik tesisinin mümkün olması durumunda belgelerin asıllarının ibrazı zorunluluğu ortadan kaldırılmalıdır.

MADDE 7 – (9) Akdedilen abonelik sözleşmelerinin bir nüshası, sözleşmenin kuruluş şekline uygun olarak kâğıt üzerinde veya elektronik ortamda aboneye verilir.

Gelişen dünyada abonelik sözleşmelerinin elektronik ortamda kurulması ve aboneliğe ilişkin bilgi ve belgelere erişimin elektronik ortamda sağlanması nedeniyle, önceliğin elektronik ortam olarak düzenlenmesini önermekteyiz. Bu kapsamda maddenin aşağıdaki şekilde değiştirilmesi yerinde olacaktır.

“Akdedilen abonelik sözleşmelerinin bir nüshası elektronik olarak aboneye iletilir veya abonenin talebi halinde kâğıt üzerinde aboneye verilir.”

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

Ön ödemeli hizmetler madde kapsamında değerlendirilmemelidir. Maddenin aşağıdaki şekilde değiştirilmesini talep ediyoruz.

“Hizmete ilişkin ücretlendirme hizmetin aboneye fiilen sunulmasıyla başlar. Ancak, ön ödemeli hizmetlerde bu fıkra hükmü uygulanmaz.”

MADDE 8 – (2) İşletmeciler abonelik sözleşmesi tesis edilirken ya da daha sonra abonenin hattının ilgili mevzuat uyarınca hangi numara gruplarına açık/kapalı olacağı hususunda abonenin onayını almakla yükümlüdür. 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.

İşletmeciler tarafından her bir numara grubu için abonenin onayını almak operasyonel olarak mümkün olmamakla birlikte, abonenin bu yöndeki bir talebini iletmesi halinde numara gruplarına açma/kapama yapılabilecektir. Bunun yanında Yönetmelik kapsamında “numara grupları” ifadesinin tanımlanması gerekeceği kanaatindeyiz. Kurumunuzca belirlenen çerçevede özel servis numaraları (900 vs.) hariç olmak üzere, abonelikler numara gruplarına açık olmalı, abonenin ayrıca talebini iletmesi halinde kapatılabilir olmalıdır.

MADDE 11 – (2) İşletmeciler, tarife/kampanyalarda yapılacak değişikliği, yürürlüğe girmesinden makul süre önce kısa mesaj, arama veya faturada belirtmek suretiyle aboneye bildirmekle yükümlüdür. İşletmeci tarife/kampanya değişikliklerini abonelerinin kolayca erişebileceği şekilde kendi internet sitesi üzerinden de duyurmakla yükümlüdür. Tarife/kampanya kapsamında, tüketicilerin kazanılmış haklarında abone aleyhine değişiklik yapılamaz.

Taslağın, bir bütünlük arz etmesi için, bilgilendirmelere "elektronik posta" yönteminin eklenmesi önerilmektedir.

Maddenin düzenlenme amacının taahhütlü kampanyalarda, işletmeciler tarafından tüketicilerin kazanılmış hakları aleyhine fiyat değişikliğinin yapılamaması olsa dahi, maddenin

düzenleniş biçimi amaçsal yorumu aşacak nitelikte, işletmecilerin taahhütsüz kampanyalarda da hiçbir şekilde fiyat değişikliği yapamayacağı anlamına gelebilecektir. Bu nedenle, maddenin son cümlesinde yer alan “Tarife” ifadesinin kaldırılması önerilmektedir. Ya da maddenin “taahhütlü aboneliklerde tarife/kampanya kapsamında, tüketicilerin kazanılmış haklarında abone aleyhine değişiklik yapılamaz.” şeklinde düzenlenmesi önerilmektedir.

Bununla birlikte, “makul süre” ifadesine netlik kazandırılması gerektiği değerlendirilmektedir.

MADDE 11 – (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.

Maddede yer alan “Abonenin seçmiş olduğu tarife/kampanyayı değiştirmek istemesi durumunda, söz konusu değişiklik talebinin alınması ile birlikte..” ifadesinin, abone ile yapılan görüşme sırasında da bu bilginin verilebileceği gözetilerek “Abonenin seçmiş olduğu tarife/kampanyayı değiştirmek istemesi durumunda, söz konusu değişiklik talebinin alınması ile birlikte ve/veya sırasında” şeklinde değiştirilmesini talep ederiz.

Madde 12 – (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 verilmesi durumunda, tarifenin taahhütsüz ve indirimli fiyatları, cihazın bedeli ve aylık ücreti kısa mesaj ile aboneye iletilir. Taahhüdün sesli iletişim araçları veya kısa mesaj ile verilmesi durumunda ikinci fıkrada yer alan bilgiler elektronik ortamda aboneye iletilir.

Taahhüdün kısa mesaj ile verilmesi durumunda, tarifenin taahhütsüz ve indirimli fiyatları, cihazın bedeli ve aylık ücreti kısa mesaj ile verilmesi yeterli görülmüş, ikinci fıkrada yer alan bilgilerin elektronik ortamda verilmesi gerektiği belirtilmiştir. Taahhüdün sesli iletişim araçları ile verilmesi halinde ise ikinci fıkrada belirtilen bilgilerin sesli ortamda verilmesi ve elektronik ortamda ayrıca iletilmesi gerektiği belirtilmiştir. Taahhüdün sesli iletişim araçları ile verilmesi halinde de, kısa mesajla verilen taahhütlerde gereken asgari bilgiler olan “tarifenin taahhütsüz ve indirimli fiyatları, cihazın bedeli ve aylık ücreti” bilgilerinin sesli iletişim sırasında verilmesi yeterli kabul edilmeli ve aynı maddenin ikinci fıkrasında sayılan diğer bilgilerin sonrasında elektronik ortamda verilmesi imkanı sağlanmalıdır. Bunun yanı sıra Gümrük Ticaret Bakanlığı düzenlemesine tabi Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği Madde 15’te imkan tanıdığı üzere, taahhüde ilişkin verilmesi gereken bilgilerin tamamının sesli iletişim sırasında verilmesi halinde ayrıca tekrar elektronik ortamda bu bilgilerin verilmesi zorunlu tutulmamalıdır. Bunun yanında taahhüt yenileme/ paket ve tarife işlemlerinin işletmecilere ait online işlemler gibi güvenliği sağlanmış sistemler üzerinden elektronik

ortamda müşterinin onayının alınması imkanın tanınması gerektiği kanaatindeyiz. Açıklanan sebeplerle maddenin bu doğrultuda düzenlenmesini talep ederiz.

Madde 12 – (6) Mobil elektronik haberleşme hizmetleri 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.

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 etmekte ve bildirilen adres için gerekli işlemleri başlatmaktadır.

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.

Bu kapsamda, kendi talepleri ile adres değişikliği yapan tüketicilere, internet servis sağlayıcılar tarafından sağlanan indirimlerin geri alınması imkanının ortadan kaldırılmaması gerektiğini düşünmekteyiz.

Madde 12 – (7) Taahhüt konusu hizmetin tüketiciye yeni yerleşim yerinde farklı nitelikte sunulmak durumunda kalınması halinde; abonenin onayını almak kaydıyla yeni yerleşim yerindeki hizmetin bedeli üzerinden kalan taahhüt süresi tamamlanır.

Abonenin yeni yerleşim yerindeki hizmetin bedeli üzerinden kalan taahhüt süresi tamamlanması yerine aboneye yeni taahhüt kapsamında yeni kampanya sunulabilmesinin imkanı sağlanmalıdır. Aksi durum taahhütte yer alan bedelden daha düşük ücretlendirme yapılmasına karşın farklı bir taahhüt kapsamında hizmet alması gibi bir sonuç doğuracak olup, sistemsel zorluklara ve taahhüt sürelerine göre belirlenen maliyet farklılıklarına ve işletmeci mağduriyetine sebep olacaktır.

Madde 12 – (8) Mobil elektronik haberleşme hizmetleri dışındaki nakil talepleri, nakil talep edilen adreste elektronik haberleşme şebekesinin olmadığı durumlar hariç olmak üzere talep tarihinden itibaren en geç kırk gün içerisinde işletmeciler tarafından yerine getirilir.

Nakil taleplerinin gerçekleştirilmesinde, özellikle THK ve ISS hizmetleri açısından, altyapı sağlayıcı Türk Telekom'a bağımlılık söz konusudur, Türk Telekom'a son kullanıcıyı da kapsayacak şekilde hizmet seviye taahhüdü getirilirse, diğer işletmeciler tarafından da belirtilen sürelerle uyulması mümkün olabilecektir.

Madde 12

Yönetmelik Taslağı Madde 12/8 devamına söz konusu nakil süresi sona ermeden önce abonenin abonelik iptali talebinde bulunması halinde taahhüt sonlandırma bedeli ödemekle yükümlü olacağına açıkça yazılmasının abonelerin aydınlatılması bakımından gerekli olduğu kanaatindeyiz.

MADDE 13 – (2) İşletmeciler, abone hatlarının katma değerli hizmetlere açılmasına ve kapatılmasına yönelik abone taleplerini karşılamakla yükümlüdür. Abone hatlarının, 900 alan koduna kapalı olması esastır. Abonelerin yazılı beyanı ile hatları söz konusu hizmetlere açık hale getirilir.

Hatların katma değerli hizmetlere ve 900'lü alan koduna açılması konusunda abonelerin yazılı beyanlarının şart olarak belirlenmesinin abonelerin mağduriyetine sebep olabileceği ve operasyonel külfet oluşturacağı kanaatindeyiz. Bu nedenle hükümde yer alan "yazılı" ifadesinin çıkartılmasını, yerine "ispatlanabilir irade beyanı" ifadesinin eklenmesini talep ederiz.

MADDE 13 – (3) İlgili mevzuatta yer alan numaralar üzerinden sunulan katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerinde ve 118XY kısa numaraları üzerinden sunulan katma değerli elektronik haberleşme hizmetleri bakımından mevzuatta yer alan yükümlülükler numaranın tahsisli olduğu işletmecinin sorumluluğundadır. Diğer katma değerli elektronik haberleşme hizmetler bakımından mevzuatta yer alan yükümlülükler hizmetin bedelini abonenin faturasına/ön ödemeli hattına yansıtan işletmeci sorumluluğundadır.

Hizmete ilişkin yükümlülüklerin yalnızca bedeli tahsil eden işletmeci üzerinde bırakmak hakkaniyetle bağdaşmayacaktır. Bu nedenle bu ifadenin tamamen çıkartılmasını talep ederiz.

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

Aboneliğe ait hatların esas olarak yurtdışına açık olması ve talep halinde kapatılması gerektiği kanaatindeyiz. Kurumunuzca mevcut düzenleme ile de paralel şekilde "hatların yurtdışına açık olmasının esas olduğunun" belirtilmesini talep ederiz. Bu talebimiz kabul edilmez ise, altyapı operatörünün THK geçişlerinde hatları otomatik olarak yurtdışına kapalı olarak iletmesi gerekmektedir. Bu yönde altyapı operatörünün yükümlülüğünün belirlenmesini talep ederiz.

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. Aboneliğin feshi halleri

hariç, ödeme yapıldıktan sonra en geç yirmidört saat içinde hizmetin sunumuna devam edilir. Ancak, faturanın son ödeme tarihinde ödenmemesi nedeni ile hizmetin kısıtlanması ya da durdurulması süresi içerisindeki tam faturalama dönemlerine ait hizmet bedeli aboneye yansıtılmaz.

Aboneliğin kısıtlanması veya durdurulması sırasında işletmecinin ödemekle yükümlü olduğu maliyetler nispetinde aboneliğe ilişkin faturalandırma yapılabilmesi gerektiği kanaatindeyiz. Zira, abonenin fatura ödemesini geciktirmesi nedeniyle, hizmetin durdurulduğu dönemde, hizmetin kullanımı bulunmasa dahi, tüketicinin evi ile santral arasında bulunan bölüm için işletmeciler Türk Telekom'a ücret ödemektedir. Hizmetin çeşidine göre bu ücret değişiklik göstermekle birlikte, Türk Telekom'a ödenmektedir.

Görüldüğü üzere, tüketici kaynaklı bir (fatura ödeme yükümlülüğün yerine getirilmemesi) nedenden dolayı işletmecilerin maliyete katlanması sonucunu doğuran bu düzenleme, hukuka uygun sonuç doğurmamaktadır.

Keza, böyle bir düzenleme getirildiğinde, işletmeciler borcunu ödeyecek ümidiyle hattı tüketicinin kullanımına hazır halde bulundurmayacak ve tüketici borcunu ödediğinde aynı adresinde Türk Telekom'un portunun kalmama ihtimaline binaen hizmet alamama ihtimali ortaya çıkacaktır.

Yine, fatura ödeme borcunu yerine getirmeyen tüketiciler nedeniyle, işletmeciler yükledikleri maliyetleri karşılamak amacıyla tarife fiyatlarında değişikliğe gidebilecek ve fatura ödeme borcunu yerine getiren tüketiciler de bu tarife fiyatları ile karşı karşıya kalabilecektir.

Böylece bu düzenleme, tüketici aleyhine bir düzenleme haline dönüşebilecektir.

Buna ek olarak, söz konusu hükmün abonelerin kötüye kullanımına açık olup, Kurumunuzca bunun engellenmesine yönelik düzenleme yapılmasını talep ederiz.

MADDE 17 – (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.

Fıkra kapsamında, yalnızca "tüketici menfaatinin korunması amacı" düzenlenmiş olup, bu fıkranın İşletmeci menfaatinin de koruyacak şekilde düzenlenmesi gerekmektedir. Zira İşletmeciler bireysel kullanım amacıyla bir kampanya düzenlemekte ve tüketiciler bu kampanyaları bireysel kullanımlarını aşacak şekilde kullanarak İşletmecilere zarar

verebilmektedir. Bu nedenle fıkrada yer alan “tüketici menfaatinin korunması amacıyla” ifadesinin kaldırılması önerilmektedir.

MADDE 17 - (3) İşletmecinin kesintisiz hizmet sunumuna ilişkin yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla, arıza halleri de dâhil olmak üzere işletmeciden kaynaklanan herhangi bir nedenle hizmetin yirmidört saati aşacak şekilde sunulamadığı hallerde hizmetin yeniden sunulduğu zamana kadar aboneye ücret yansıtılamaz.

Belirtilen ücretlendirmenin durdurulması teknik olarak her zaman mümkün olmayacağından “abonenin talebi ile iade edileceği” yönünde bir ifade eklenmesini talep ederiz.

MADDE 17 - (4) İşletmeci tarafından kısıtlanan ya da 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, fatura ödemelerini vadesinde ödememe durumunun yükü işletmecilere yüklenmiş durumda olduğundan ve bu durum hukukun genel normlarına aykırılık teşkil edeceğinden, bu hükmün kaldırılması gerektiğini düşünmekteyiz.

MADDE 17 - (5) Öngörülebilir herhangi bir nedenle hizmet sunumunda kesinti yapılacak olması halinde, işletmeciler bu durumun başlangıç ve bitiş tarihini makul bir süre öncesinden kısa mesaj, elektronik posta veya arama yöntemlerinden biri ile tüketiciye bildirmekle yükümlüdür.

Söz konusu kesintilerin tespit edilerek abone bazında bildirim yapılması operasyonel olarak oldukça zordur. Bu nedenle hükme abonenin işletmecinin müşteri hizmetlerini araması halinde IVR ile bilgilendirme yapılması yönteminin de eklenmesini talep ederiz.

MADDE 19 - (1) İşletmeciler aboneleri için mali mevzuata uygun olarak düzenlenen faturayı ücretsiz olarak son ödeme tarihinden önce abonelere ulaşacak şekilde posta ile 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 ücretsiz olarak fatura gönderilir.

Gelişen dünyada abonelik sözleşmelerinin elektronik ortamda kurulması ve aboneliğe ilişkin bilgi ve belgelere erişimin elektronik ortamda sağlanması nedeniyle, önceliğin elektronik ortam olarak düzenlenmesini önermekteyiz. Maddenin bu doğrultuda değiştirilmesini talep ediyoruz.

MADDE 23 – (1) Aboneler abonelik sözleşmelerini her zaman ücretsiz olarak sona erdirebilir. Aboneler, abonelik sözleşmelerini feshetmek istedikleri takdirde bu taleplerini; ç) Kurum tarafından belirlenebilecek diğer yöntemleri kullanmak, suretiyle işletmecilerine iletirler. Fesih taleplerinde abonenin kimlik belgesi kontrol edilerek fesih taleplerinin her şartta alınması sağlanır.

“her şartta” ifadesinin madde metni bakımından belirsizlik yarattığı, cümleden çıkartılmasının daha uygun olacağı kanaatindeyiz. Hali hazırda abonelik iptal taleplerinin usulüne uygun olarak gönderilmesi halinde, şirket prosedürlerine ve yasal sürelerle uygun olarak gerekli işlemler yapılmaktadır. Ancak maddedeki “her şartta” ifadesi ile abonelerin koşullu abonelik iptal taleplerinin önünün açılması gibi bir algı oluşabileceği bu nedenle ifadenin maddeden çıkartılması gerektiği kanaatindeyiz.

MADDE 23 – (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.

Aboneye abonelik başvurusu veya taahhüt işlemleri sırasında cihazların iade edilmesi gerektiği bilgisi verilmekte olup, fesih sonrasında tekrar cihaz/donanım/modem iadesi yapılması gerektiğinin bildirilmesi, operasyonel işlemlere sebep olacak ve ek bir maliyet oluşturacaktır. Bu nedenle işbu fıkranın hükümden çıkartılmasını talep ederiz.

MADDE 24 – (2) Değişiklik süreci; abonenin talebi üzerine aboneliği internet servis sağlayıcı tarafından yürütülebilir. Abonenin talebi, talep formu ya da abonelik sözleşmesinde vereceği onay şeklinde olabilir.

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. Bu nedenle, taslaktaki fıkra hükmünün önerdiğimiz şekilde değiştirilmesini talep etmekteyiz.

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

Yönetmeliğin yayım tarihi itibari ile yürürlüğe girmesi, işletmecilere getirilecek yükümlülöklere hazırlık aşaması tanımadığından, yayım tarihi ile yürürlüğe girmesi hükmünün değıştirilmesi önerilmektedir. Bu kapsamda madde aşğıdaki şekilde değıştirilmelidir.

“Bu Yönetmelik yayımı tarihinden itibaren altı ay sonra yürürlüğe girer.”