

## ELEKTRONİK ORTAMDA ABONELİK SÖZLEŞMESİ TESİS EDİLMESİNE YÖNELİK USUL VE ESASLAR TASLAĞI

### TELKODER GÖRÜŞLERİ

08.09.2017

#### Taslağın Geneli Üzerindeki Görüş, Değerlendirme ve Teklif

Çevrimiçi hizmet satın alımlarında elektronik haberleşme sektörü düzenlemeler açısından kısıtlamaların en yoğun olduğu sektör olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durumun en önemli örneği abonelik sözleşmelerinde ıslak imza şartı aranması olarak görülmektedir. Islak imza ve kimlik kontrolü aktivasyon sürecini uzatmakta, fiziksel temas noktaları olmayan operatörler rekabette geride kalmaktadır. Müşteriler abone olmak istedikleri halde ulaşım ve koordinasyon sorunlarından dolayı abone olamamaktadırlar. Bununla birlikte, ıslak imzalı abonelik evrakı gerekliliği aktivasyon sürelerini iki katına çıkartmakta, kargo süreçlerindeki “ulaşımama” sorunu ise %30-%50 fireye yol açmaktadır. Islak imza alınması ancak fiziki temas noktaları olan operatörlerin efektif ve düşük maliyetler ile uygulayabildikleri bir işleştirdir. Online ortamda okunan ve doldurulan formlar ve sözleşmeler aracılığı ile birçok sektörde ürün ve hizmet alımı yapılabilmekte iken, yaşadığımız teknolojik çağda elektronik haberleşme sektöründe bu imkân yoktur.

Günümüzde internet üzerinden okunan ve doldurulan formlar ve sözleşmeler ile abonelik gerektiren gazete, dergi gibi ürün ve hizmetler satın alınabilmekte, Netflix, Skype gibi OTT'lere abonelik internet ortamında okunan ve doldurulan formlar ile gerçekleştirilebilmektedir.

Elektronik haberleşme hizmetlerine ise ıslak imza ve kimlik kopyası olmaksızın abone olunamamaktadır. Oysa ıslak imza ve kimlik kontrolü ile aktivasyon süreci uzatılmakta, yaygın fiziksel temas noktaları olmayan işletmecilerin varlık gösterebileceği etkin rekabet ortamı yaratılamamaktadır. Bu sorunun çözümü, özellikle fiziksel temas noktaları olmayan ya da çok yetersiz olan alternatif işletmecilerin etkin piyasa gücüne sahip işletmecilerle rekabet edebilmesi için abone sözleşmelerinin ıslak imzaya gerek duyulmadan elektronik ortamda ve gerekli ve yeterli güvenlik şartları ile kurulabilmesinin sağlanmasıyla gerçekleşebilir.

Dünya örneklerine bakıldığında, Almanya'da yeni aboneliklerde, İngiltere ve Fransa'da ise hem yeni aboneliklerde hem de işletmeci değişikliğinde tüketicilerden ıslak imza alma zorunluluğu bulunmadığı görülmektedir.

07/08/2017 tarih ve 2017/İK-THD/240 Kurul Kararı ile kamuoyu görüşüne açılan “Elektronik Ortamda Abonelik Tesis Edilmesine Yönelik Usul ve Esaslar Taslağı”na yönelik genel değerlendirmelerimize aşağıda yer verilmektedir.

## 1- TASLAĞIN AMACI VE UYGULAMA YÖNTEMİ

- Düzenlemenin amacının “*elektronik haberleşme sektöründe abonelik sözleşmelerinin elektronik ortamda kurulması*” olduğu
- Elektronik ortam tanımının ise “*Verilerin sayısallaştırılarak işlenmesi, saklanması ve iletilmesinin sağlandığı ortam*” olarak yapıldığı

görülmekle birlikte, düzenleme ile hedeflenen amacın ve yapılan tanımların aksine, taslağın kapsamının, işletmeci işyeri veya bayiliklerinde işletmeci temsilcileri ile tüketicilerin eş zamanlı fiziksel varlığıyla elektronik ortamda aboneliğin tesisi olarak belirlendiği görülmektedir.

Söz konusu düzenleme çerçevesinde gerçekleştirilecek abonelik işlemlerinin kâğıt israfının önlenmesi adına faydalı olacağı aşikârdır. Böylelikle özellikle yaygın bayi ağına sahip olan Türk Telekom ve GSM işletmecileri için ciddi bir maliyet avantajı sağlayacağı da barizdir. Ancak, düzenleme ile **gerçek anlamda elektronik ortamda abonelik sözleşmelerinin tesis edilebileceğinden ve tüketici faydasından bahsetmek mümkün değildir**. Zira tüketici, maliyetine katlanarak ve zaman harcayarak bayiye veya işletmeci işyerine gitmek zorunda bırakılmakta, tüketiciye elektronik haberleşme hizmetlerine kolaylıkla erişim imkanı sunulmamaktadır.

## 2- REKABET

Mevcut Pazar yapısı içinde yaygın bayi ağına sahip işletmeciler Türk Telekom ve GSM işletmecileridir. Alternatif işletmecilerin tüketiciye ulaşabilecekleri yaygın bayi ağlarının bulunmaması nedeniyle elektronik ortamda abonelik tesisi rekabet ortamının tesisinde ve sürdürülebilirliğinin sağlanmasında son derece kritik öneme sahiptir. Islak imza ve kimlik kopyası ile abonelik süreci, aktivasyon süreci uzatmakta, yaygın fiziksel temas noktaları olmayan işletmecilerin varlık gösterebileceği etkin rekabet ortamının yaratılmasını engellenmektedir. Taslak düzenleme ile yine sadece bayi ve işyerlerinde tüketicinin ve işletmeci temsilcilerinin eş zamanlı fiziksel varlığıyla elektronik ortamda abonelik ilişkisinin kurulması öngörüldüğünden, rekabet sorunlarının çözümüne bu taslağın katkı sağlaması beklenemez.

Sonuç olarak internet çağında, elektronik ticaretin altyapısını oluşturan elektronik haberleşme hizmetlerinin, elektronik ortamda temin edilememesi ile karşı karşıyayız ki, bu durumda teknolojin etkin bir şekilde kullanımından ve verimlilikten de söz edilemez. Oysa günümüzde internet üzerinden okunan ve doldurulan formlar ve sözleşmeler ile abonelik gerektiren sigorta, gazete, dergi gibi ürün ve hizmetler satın alınabilmekte, Netflix, Skype gibi OTT'lere internet ortamında okunan ve doldurulan formlar ile abonelik gerçekleştirilebilmektedir. Abonelik ve satın alma süreçlerinde mobil hat sahipliği referans alınarak gerek SMS, gerekse de arama yöntemi ile teyitler alınmaktadır.

## 3- ABONELİK SÖZLEŞMELERİNİN KURULUŞU VE FESHİ

Mevcut düzenlemeleri abonelik sözleşmelerinin kuruluşu ve feshedilmesi yönüyle incelediğimizde;

- Elektronik Haberleşme Kanunu(EHK)'nin 4. Maddesinde “ ..... Aboneler yazılı olarak bildirmek kaydıyla aboneliklerini her zaman sona erdirebilir.” hükmünün yer aldığını,
- EHK'nun 5 nolu geçici maddesinde “GSM mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler nezdinde tutulan abonelik kayıtlarının tam, doğru ve güncel bilgilerden oluşmasını teminen, tüm abonelik kayıtları bu Kanunun yayımından itibaren bir yıl içinde (5/11/2008'den itibaren) güncellenir. Bu kapsamda ilgili işletmeciler nezdindeki bilgi ve belgelerinde eksiklik ve yanlışlıkları bulunan tüm aboneler, bu süre içerisinde kimliklerini ispatlayıcı belgelerle birlikte ilgili işletmeciye başvururlar. Başvuru esnasında abonelerden kimliklerini ispata yarar belgelerin birer örneği ile birlikte bireysel abonelerden Türkiye Cumhuriyeti kimlik numaraları, kurumsal abonelerden ise vergi numaraları alınır. Bu madde kapsamında bilgileri güncellenemeyen hatların elektronik haberleşme şebekesi ile bağlantısı kesilir.” hükümlerinin yer almakta olduğunu,
- Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin “Fesih ve fesihte takip edilecek usul” başlıklı 18. Maddesine göre; abonenin fesih talebini,  
“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,”  
yoluyla iletebilme hakkına sahip olduğunu,  
Ayrıca işletmecinin fesih talebinin alındığı bilgisini aboneye en geç yirmi dört saat içinde iletme/verme ve abonenin fesih talebinin yapıldığı andan itibaren yedi gün içinde fesih işlemini gerçekleştirmek ve posta, elektronik posta, kısa mesaj ya da arama yöntemlerinden birini kullanarak abonelik sözleşmesinin feshedildiğini aboneye bildirmekle yükümlü olduğunu,
- Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin İşletmeci Değişikliği başlıklı 19. Maddesinde “.....(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.” ifadelerinin yer aldığını,
- 5651 sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun'a dayanılarak hazırlanan İnternet Toplu Kullanım Sağlayıcıları Hakkında Yönetmelik kapsamında, internet toplu kullanım sağlayıcılarına getirilen yükümlülükleri arasında; «Kamuya açık alanlarda internet erişimi sağlayan toplu kullanım sağlayıcılar, kısa mesaj servisi (sms) ve benzeri yöntemlerle kullanıcıları tanımlayacak sistemleri kurmak...» yer aldığını,

görmekteyiz. Tüm bu hükümleri değerlendirdiğimizde;

1. EHK'de sadece aboneliğin feshine yönelik yazılı ifadesi yer almaktadır. Abonelik sözleşmelerinin kuruluşuna ilişkin EHK'de yazılı veya ıslak imzayı

**zorunlu kılan bir tanım bulunmamaktadır. Mevcut haliyle Yönetmelik'te yer alan aksi yöndeki hükümler ise, Kurum'un değişiklik yapma yetkisi dâhilindedir.**

2. Üstelik aboneliğin feshine yönelik EHK'de yer alan yazılı ifadesinin uygulanışı Yönetmelik ile detaylandırılmış ve teyit edilmiş olmak kaydıyla işletmecinin faks numarasına imzalı olarak fesih talebinin gönderilmesi de bir yöntem olarak belirlenmiştir. **İşletmecinin faksına gönderilen yazılı fesih talebinin de abone tarafından imzalanıp imzalanmadığının ispatı mümkün değildir.**
3. Fesihte asıl kimlik doğrulaması teyit mekanizması üzerinden sağlanmaktadır. **İşletmeci fesih talebinin alındığı bilgisini aboneye en geç yirmi dört saat içinde iletmekle yükümlüdür ki, bu teyit mekanizması yine işletmeciye abone tarafından verilen iletişim bilgileri üzerinden gerçekleştirilmektedir.** Fesih işleminin gerçekleştirildiği bilgisi de posta, elektronik posta, SMS ya da arama yöntemlerinden birisi kullanılarak aboneye iletilmektedir.
4. 5651 sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun'a dayanılarak hazırlanan yönetmelik ile **internet toplu kullanım sağlayıcılarına getirilen SMS ile kullanıcıları tanımlama yükümlülüğünden anlaşılmaktadır ki, SMS güvenlik açısından yeterli bir yöntemdir.**
5. Ayrıca **işletmeci değişikliği süreçlerinde abone onayının alınması, abonenin yapılan işlemlere dair kabulünü gösteren ispatlanabilir irade beyanı şeklinde yorumlanmaktadır. Sektörde ispatlanabilir irade beyanının uygulama örnekleri çağrı kayıtları veya SMS ile yapılan abone geri bildirimleri şeklindedir.**
6. Mobil iletişim numarası, diğer sektörlerde olduğu gibi elektronik haberleşme hizmetlerinin sunumunda da gerçek bir abone ile doğrudan ilişkilendirilen bir veridir. Kanun koyucu da mobil iletişimin bu yönünü dikkate alarak mobil aboneliklerin bilgilerinin güncelliğinin sağlanmasını Kanun ile düzenleme gereği duymuştur. 5/11/2008 tarih ve 5809 sayılı EHK'nın 5 nolu geçici maddesi ile **GSM mobil telefon hizmeti sunan işletmecilere abonelik kayıtlarının tam, doğru ve güncel bilgilerden oluşmasını teminen 1 yıl süre tanınmış ve bilgileri güncellenemeyen hatların elektronik haberleşme şebekesi ile bağlantısının kesilmesi yetkisi tanınmıştır.**
7. Ayrıca sabit elektronik haberleşme hizmetleri, mobilden farklı bir niteliğe sahip olup, hizmetin sunulduğu adres zaten belli olduğundan, güvenlik açısından daha fazla tespit edilebilirlik taşımaktadır.

**Açıklanan gerekçelerle önerimiz, sadece bununla kısıtlı kalmamak kaydıyla; mobil hizmet numarası ile elektronik haberleşme sektörüne giriş yapmış bir abonenin diğer elektronik haberleşme hizmetlerini veya katma değerli hizmetleri satın alabilmesine veya işletmeci değişikliği yapabilmesine yönelik süreçlerin mobil iletişim numarası üzerinden kurgulanmasıdır.**

**Taslak mevzuatın işler hale getirilebilmesini teminen, bu uygulamanın sadece bayilerde yapılacak bir sözleşme süreci olarak düşünülmemesi gerektiği, özellikle mobil aboneliklerin güvenli bir şekilde oluşturulması için kullanılması, sabit elektronik haberleşme hizmetleri sunulacak abonelerin sözleşmelerinin daha esnek olarak, abonenin adresine ait Bağımsız Bölüm Kodu (BBK) teyit edilerek; abone üzerine kayıtlı mobil telefon hattı aracılığı ile (örneğin SMS onayı ile) güvenlik kontrolü yapılarak; BBK ile cep telefonu numarası eşleştirilmesi yapılarak kurulabilmesine imkan verilmesini talep edilmektedir.**

#### 4- UYGULAMANIN TÜRK ÖRF VE ADETLERİNE UYGUNLUĞU

Mevcut taslak bu şekli ile abonelik sözleşmesinin abone ile “işyerinde veya bayilerde” yüz yüze geldikten sonra abone imzasının tablet, bilgisayar ekranı veya benzeri elektronik araçlar üzerine elektronik kalem vb. araçlarla alınmasıyla kurulmasını öngören, hatta işlemin kamera kaydına alınmasıyla ve biyometrik fotoğraf zorunluluğu ile esnek olmayan ve uygulaması zor bir model ortaya koymaktadır. Çoğu abonenin, hiç bir abonelik uygulamasında karşılaşmadığı kamera kaydı ve fotoğraf çekilmesinden yaşam tarzına aykırılık, fişlenme kuşkusu, kişisel verilerin gizliliğinin ihlali olarak görmesi vs. gibi nedenlerle karşı çıkacağı aşikâr olduğunu değerlendirilmektedir. Söz konusu uygulamaların **Türk örf ve adetlerine de uygun olmaması sebebi ile hayata geçirilmesinin mümkün olmadığını görülmektedir.**

#### 5- ABONELİK SÖZLEŞMELERİNİN ISLAK İMZA OLMAKSIZIN ELETRONİK ORTAMDA KURULABİLMESİNE YÖNELİK TEKLİFİMİZ

##### Yeni Abonelik Süreçleri:

- Tüketici işletmecinin çağrı merkezi ve internet sitesi üzerinden TCKN ile isim, baba adı ve doğum tarihi vb. bilgisini iletir. MERNİS üzerinden bu kişinin bilgileri sorgulanır ve kayıtlarda ilgili kişinin varlığı doğrulanır.
- Tüketicinin iletişim (mobil, sabit telefon numaraları ve e-mail ve posta adresleri) bilgileri ile hizmetin sunulacağı adres bilgisi alınır.
- Tüketicinin satın almak istediği hizmetler çağrı merkezi üzerinden sözlü olarak karşılıklı belirlenir, abonelik sözleşmesine yönelik bilgilendirme yapılır. Abonenin teyidi çağrı merkezi üzerinden kayıt altına alınmak koşuluyla sözlü olarak alınır.
- Veya tüketicinin satın almak istediği hizmetler internet sitesi üzerinden, kişinin seçimi ile belirlenir. Abonelik sözleşmesi ile seçilen hizmetlere yönelik onay, Okudum/Onayladım Butonu ile alınır.
- Tüm bilgilerin girildiği abonelik sözleşmesi abonenin bildirdiği e-mail adresine iletilir.
- Aboneden, kimlik belgesinin kopyası, e-mail veya whatsapp üzerinden iletilmesi talep edilir.
- Abone aranarak veya SMS üzerinden abonelik işlemlerine yönelik bilgilendirme yapılarak, hizmet tesisi gerçekleştirilir.

##### İnternet Hizmeti İşletmeci Değişikliği Süreçleri:

- Tüketici işletmecinin çağrı merkezi ve internet sitesi üzerinden TCKN ile isim, baba adı ve doğum tarihi ile mobil iletişim bilgisi ile birlikte işletmeci değişikliği talebini iletir.
- Gerek kişinin kendisinin internet sitesi üzerinden doldurduğu veya kayıt altına alınarak Çağrı Merkezi üzerinden işletmeci tarafından alınarak doldurulan form verici işletmeciye iletilir.

- Verici işletmecinin mobil iletişim numarasını onaylaması zorunlu hale getirilir.
- Onaylanan mobil iletişim numarası üzerinden tüketici aranarak veya SMS ile teyit alınarak işlem gerçekleştirilir.
- Böylelikle alıcı işletmecinin yeniden kimlik kontrolü yapmasına gereksinim kalmaz.

İşletmeci değişiklik sürecine yönelik yurtdışı örneklerini incelediğimizde birçok ülkede Numara Taşıma veya İnternet İşletmeci Değişikliği süreçlerinin One-Time-Password(OTP) yönteminin kullanıldığını görmekteyiz.

Aşağıdaki link’de detayları yer alan Fransa’daki sistem, şu şekilde işlemektedir:

- Hattınızdan 3179’u çeviriyorsunuz. (Anladığımız kadarıyla Fransa’daki Düzenleyici Kurum 3179 kısa numarasını bu amaç için tahsis etmiş.)
- Bu numara üzerinden kendi işletmecinizin temsilcisine bağlanıyorsunuz ve 12 harflik ROI olarak adlandırılan bir kod alıyorsunuz.
- Telefon numaranızı ve bu kodu geçmek istediğiniz işletmeciye bildirmeniz yeterli.

\*<https://www.radins.com/dossiers/internet-telephonie/telephone-fixe-changer-operateur-gardant-meme-numero,2093.html>

**Maddelere yönelik görüşlerimize aşağıda yer verilmektedir.**

Taslak Maddesi	Görüş ve Değerlendirme	Teklif
<p>İşletmeci işyeri veya bayiliklerinde elektronik ortamda abonelik tesisi</p> <p><b>MADDE 4</b></p>	<p>Taslağın 1.maddesi “Bu Usul ve Esaslar, <u>elektronik haberleşme sektöründe abonelik sözleşmelerinin elektronik ortamda kurulması hususundaki uygulama sürecine ilişkin usul ve esasları kapsar.</u>” demek suretiyle usul ve esasların amacının “elektronik ortamda abonelik sözleşmesinin kurulması” olduğunu belirlemekten, usulün belirlendiği 4 numaralı maddenin başlığının bu amaçla çelişmekte olduğu görülmektedir.</p> <p>Söz konusu çelişkinin ortadan kaldırılmasını</p>	<p><b><u>“Elektronik Haberleşme Sektöründe Abonelik Sözleşmelerinin Elektronik Ortamda Kurulması”</u></b></p> <p><b>MADDE 4</b></p>

	teminen madde başlığının yandaki şekilde değiştirilmesi talep edilmektedir.	
<b>MADDE 4 – (1)</b> Bu madde kapsamında abonelik sözleşmesi tesisi, işletmeci temsilcileri ile tüketicilerin eş zamanlı fiziksel varlığıyla bu usul ve esaslarda ifade edilen usuller çerçevesinde elektronik ortamda kurulmasını ifade eder.	Taslağın 1.maddesi “Bu Usul ve Esaslar, <u>elektronik haberleşme sektöründe abonelik sözleşmelerinin elektronik ortamda kurulması hususundaki uygulama sürecine ilişkin usul ve esasları kapsar.</u> ” demek suretiyle usul ve esasların amacının “elektronik ortamda abonelik sözleşmesinin kurulması” olduğunu belirlemektedirken, yanda yer alan maddenin söz konusu amaçla çelişmekte olduğu değerlendirilmektedir.  Söz konusu çelişkinin ortadan kaldırılmasını teminen madde başlığının yandaki şekilde değiştirilmesi talep edilmektedir.	<b>Madde 4 (1)</b> Bu madde kapsamında abonelik sözleşmesi tesisi, işletmeci temsilcileri ile tüketicilerin eş zamanlı fiziksel varlığıyla <b>ve/veya elektronik ortam üzerinden</b> bu usul ve esaslarda ifade edilen usuller çerçevesinde kurulmasını ifade eder.
<b>MADDE 4 – (3)</b> İşletmeci, abonelik sözleşmesinin elektronik ortamda kurulması halinde abonelik sözleşmesinin yanında;  a) Bireysel aboneliklerde T.C. Kimlik Numarası ile kimlik belgesinin,  b) Kurumsal aboneliklerde yetkili kişinin T.C. Kimlik Numarası ve kimlik belgesinin,	Söz konusu taslağın amacına uygun hale getirilebilmesi için, elektronik ortamda yapılacak aboneliklerde, abonenin kendi kimlik bilgilerini sisteme yüklemesi, ilgili formu doldurması imkânın da tanınması gerektiği değerlendirilmektedir.  Maddenin yandaki şekilde değiştirilmesi talep edilmektedir.	<b>Madde 4 - (3)</b> İşletmeci, abonelik sözleşmesinin elektronik ortamda kurulması halinde abonelik sözleşmesinin yanında;  a) Bireysel aboneliklerde T.C. Kimlik Numarası ile kimlik belgesinin,  b) Kurumsal aboneliklerde yetkili kişinin T.C. Kimlik Numarası ve kimlik belgesinin,

<p>c) Yabancı uyrukluların aboneliklerinde geçerlilik tarihi uygun pasaport, uluslararası geçerliliği olan muadili belge veya ulusal geçerliliği olan kimlik muadili belgenin,</p> <p>sadece asılları üzerinden kontrol edilerek kabulünü sağlayan sistem üzerinden birer örneğini alır.</p>		<p>c) Yabancı uyrukluların aboneliklerinde geçerlilik tarihi uygun pasaport, uluslararası geçerliliği olan muadili belge veya ulusal geçerliliği olan kimlik muadili belgenin,</p> <p>sadece asılları üzerinden kontrol edilerek kabulünü sağlayan sistem üzerinden birer örneğini alır. <b><u>Sabit telefon ve/veya sabit internet hizmetlerinin abonelik işlemlerindeyse İşletmeci yukarıda sayılan kimlik belgelerinde yer alan bilgileri elektronik ortamdaki bir form vasıtasıyla alabilir.</u></b></p>
<p><b>Madde 4 - (4)</b> İşletmeci, abonenin standartları Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO) tarafından belirlenen biyometrik resmini çekerek elektronik ortama aktarır.</p>	<p>Söz konusu kaydın alınması ve saklanması, operasyonel açıdan zorluk olmasının yanında, abonelerin <b><u>hiçbir abonelik uygulamasında karşılaşmadığı kamera kaydı ve fotoğraf çekilmesinden yaşam tarzına aykırılık, fişlenme kuşkusu, kişisel verilerin gizliliğinin ihlali olarak görmesi vs.</u></b> hususları bakımından önem arz etmektedir. Bu gibi sebeplerle çoğu aboneler söz konusu uygulamaya ya karşı çıkacak veya kamera görüntüsü ve fotoğraf çekimine izin vermeyecek ya da aboneliği başlatmayacaktır.</p> <p>Buna ek olarak, elektronik ortamda sözleşme yapılırken Biyometrik Fotoğraf alınmasının, hem sabit bayi ortamında hem de abone kapıdan kapiya sözleşme imzası alındığı durumda teknik</p>	<p><del><b>Madde 4 - (4)</b> İşletmeci, abonenin standartları Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO) tarafından belirlenen biyometrik resmini çekerek elektronik ortama aktarır.</del></p>



	<p>yetersizlikler nedeniyle mümkün olmadığı değerlendirilmektedir (biyometrik fotoğraf teknik ölçüleri, ışık durumu, arka plan vb).</p> <p>Bu nedenle, <b><u>gerek ev ya da kapı ortamında biyometrik fotoğrafın çekilmesinin teknik olarak mümkün olmaması gerekse de Türk aile örf ve adetlerine uygun olmaması sebebi ile bahse konu uygulamanın hayata geçirilmesinin mümkün olmadığı değerlendirilmektedir.</u></b> Maddenin taslaktan çıkarılması talep edilmektedir.</p>	
<p><b>Madde 4 - (5)</b> İşletmeci abonelik tesisinde; abone imzasının tablet, bilgisayar ekranı veya benzeri elektronik araçlar üzerine elektronik kalem vb. araçlarla alınmasını sağlar.</p>	<p>Söz konusu taslağın amacına uygun hale getirilebilmesi için, sabit telefon ve sabit internet aboneliklerinde, abonenin kendi adına kayıtlı cep telefonu üzerinden SMS yolu ile onay alınarak sözleşmenin akdedilmesini sağlayacak şekilde düzenleme yapılması gerektiği değerlendirilmektedir.</p> <p>Maddenin yandaki şekilde değiştirilmesi talep edilmektedir.</p>	<p><b>Madde 4 - (5)</b> İşletmeci abonelik tesisinde; abone imzasının tablet, bilgisayar ekranı veya benzeri elektronik araçlar üzerine elektronik kalem vb. araçlarla alınmasını sağlar. <b><u>İşletmeci dilerse, sabit telefon ve/veya sabit internet hizmetlerinin abonelik işlemlerinde abonenin adına kayıtlı bir mobil telefon numarasına SMS ile gönderilecek kodun elektronik ortamda girişinin yapılması suretiyle de abonelik tesisini gerçekleştirebilir.</u></b></p>
<p><b>Madde 4 - (6)</b> Abonenin hattının kullanıma açılabilmesi için, abonelik sözleşmesinin tesisine ilişkin belgelerin tam olduğu ve söz konusu belgelerdeki bilgilerin doğruluğu işletmeci</p>	<p>Söz konusu taslağın amacına uygun hale getirilebilmesi için, sabit telefon ve sabit internet aboneliklerinde, abonenin kendi adına adres bilgileri teyit edilerek sözleşmenin akdedilmesini</p>	<p><b>Madde 4 - (6)</b> Abonenin hattının kullanıma açılabilmesi için, abonelik sözleşmesinin tesisine ilişkin belgelerin tam olduğu ve söz konusu belgelerdeki bilgilerin doğruluğu işletmeci</p>

<p>tarafından kontrol edilerek gerekli teyit işlemi İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Kimlik Paylaşımı Sisteminden yapılır.</p>	<p>sağlayacak şekilde düzenlenmesi gerektiği değerlendirilmektedir.</p> <p>Maddenin yandaki şekilde değiştirilmesi talep edilmektedir.</p>	<p>tarafından kontrol edilerek gerekli teyit işlemi İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Kimlik Paylaşımı Sisteminden yapılır.</p> <p><b><u>Sabit telefon ve/veya sabit internet hizmetlerinin abonelik işlemlerinde İşletmeci, abonenin başvuru yaptığı adresin Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sisteminde yer alan Bağımsız Bölüm Kodu'nu teyit eder.</u></b></p>
<p><b>Madde 4 - (7)</b> Bu madde kapsamında gerekli olan, abonelik sözleşmesi, kimlik belgesi ve biyometrik resmin olduğu dosyanın bütünlüğü sağlanarak işletmeci adına abonelik işlemini gerçekleştiren yetkili tarafından güvenli elektronik imza ile imzalanır ve zaman damgalı olarak işletmeci sistemlerinde muhafaza edilir.</p>	<p>Yukarıda yer alan görüşlerimize uygun olarak maddenin yandaki şekilde değiştirilmesi talep edilmektedir.</p>	<p><b>Madde 4 - (7)</b> Bu madde kapsamında gerekli olan, abonelik sözleşmesi ve kimlik belgesinin ve biyometrik resmin olduğu <b><u>veya kimlik bilgilerinin yer aldığı formun bulunduğu</u></b> dosyanın bütünlüğü sağlanarak işletmeci adına abonelik işlemini gerçekleştiren yetkili tarafından güvenli elektronik imza ile imzalanır ve zaman damgalı olarak işletmeci sistemlerinde muhafaza edilir.</p>
<p><b>Madde 4 - (10)</b> İşletmeciler elektronik ortamda abonelik sözleşmesi tesis sürecinde abonenin abonelik sözleşmesini okuyup, bilgi edindiği ve imzalama işlemine ilişkin görüntüsünü kamera ile kayıt altına alır.</p>	<p>Söz konusu kaydın alınması ve saklanması, operasyonel açıdan zorluk olmasının yanında, abonelerin <b>hiç bir abonelik uygulamasında karşılaşmadığı kamera kaydı ve fotoğraf çekilmesinden yaşam tarzına aykırılık, fişlenme kuşkusu, kişisel verilerin gizliliğinin ihlali olarak görmesi vs.</b> hususları bakımından önem arz etmektedir. Bu gibi sebeplerle çoğu aboneler karşı</p>	<p><del><b>Madde 4 - (10)</b> İşletmeciler elektronik ortamda abonelik sözleşmesi tesis sürecinde abonenin abonelik sözleşmesini okuyup, bilgi edindiği ve imzalama işlemine ilişkin görüntüsünü kamera ile kayıt altına alır.</del></p>

çıkacak ya kamer görüntüsü ve fotoğraf çekimine izin vermeyecek ya da aboneliği başlatmayacaktır. Sadece abonenin değil, ortamda bulunan diğer kişilerin de kaydı alınmış olmaktadır. Ayrıca bu kaydın, müşteriler tarafından “fişleniyoruz” algısı yaratması muhtemeldir.

Bu nedenle, kamera kaydının **gerek ev ya da kapı ortamında teknik olarak mümkün olmaması gerekse de Türk aile örf ve adetlerine uygun olmaması sebebi ile bahse konu uygulamanın hayata geçirilmesinin mümkün olmadığı değerlendirilmektedir.** Maddenin taslaktan çıkarılması talep edilmektedir.