

T.C.
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU
Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığı

Tarih : 27.04.2020
Sayı : 20-019

Konu: e-Devlet Kapısı Üzerinden Abonelik Sözleşmesi Fesih Başvurusu Yapılmasına İlişkin Usûl ve Esaslar Taslağına Yönelik Kamuoyu Görüşü Alınması

Kurumunuz tarafından Kamuoyu görüşlerine sunulan e-Devlet Kapısı Üzerinden Abonelik Sözleşmesi Fesih Başvurusu Yapılmasına İlişkin Usûl ve Esaslar Taslağına İlişkin Derneğimiz ve Üyelerimiz tarafından oluşturulan görüş ve değerlendirmelerimiz ekte dikkatlerinize sunulmaktadır.

Görüş ve önerilerimizin dikkate alınarak gerekli işlemlerin yapılması hususunda gereğini arz ederiz.

Saygılarımızla,

Rıdvan UĞURLU
Genel Sekreter

Halil Nadir TEBERCİ
Yönetim Kurulu Başkanı

TELKODER
Serbest Telekomünikasyon İşletmecileri Derneği

EK: e-Devlet Kapısı Üzerinden Abonelik Sözleşmesi Fesih Başvurusu Yapılmasına İlişkin Usûl ve Esaslar Taslağı Telkoder Görüşleri

Derneğimiz yazışmaları posta aracılığı ile yapılmayıp serbestlesme@telkoder.org.tr mail adresi üzerinden yapılmaktadır.

**E-DEVLET KAPISI ÜZERİNDEN ABONELİK SÖZLEŞMESİ FESİH BAŞVURUSU YAPILMASINA İLİŞKİN USUL VE ESASLAR TASLAĞI HAKKINDA
TELKODER GÖRÜŞLERİ**

27.04.2020

Taslağın Genel Üzerindeki Görüş ve Değerlendirme	Teklif
<p>5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ve tüketici haklarına ilişkin diğer mevzuat ile elektronik haberleşme sektöründe yaşanan gelişmeler sonucu ortaya çıkan ihtiyaçlar göz önüne alınarak, elektronik haberleşme sektöründe aboneler tarafından fesih başvurularının mevzuata uygun olarak e-Devlet Kapısı üzerinden de yapılabilmesine imkân tanınması ve işletmecilerin konuya ilişkin yükümlülüklerinin belirlenmesi amacı ile hazırlanan "e-Devlet Kapısı Üzerinden Abonelik Sözleşmesi Fesih Başvurusu Yapılmasına İlişkin Usul ve Esaslar Taslağı" için öncelik teşekkür ediyoruz. Bu uygulamanın hem İşletmecilerin hem de tüketicilerin karşılıklı bir takım sorunlarını çözeceğini, verimliliği artırıp, standardizasyon sağlayacağını düşünüyoruz.</p> <p>Bunun yanında sürece katkı sağlamak amacıyla aşağıdaki görüşlerimizi de paylaşmak istiyoruz.</p>	<p>1) Abonelerin E-devlet üzerinden nasıl fesih yapılabiliriyorsa, yine aynı şekilde E- devlet üzerinden abonelik sözleşmesi de yapabilmeleri ve bunun içinde Kurumunuzun gerekli usul ve esaslarını belirlemesi gerekmektedir. 28.04.2018 tarihinden itibaren tüketicileri getirilen (elektronik ortamda sözleşme yapma imkânı) bu hakkı tüketiciler kullanamamaktadır. Hala kâğıt üzerinden ıslak imza alınmasına gerek olmadığı E-devlet üzerinden fesih imkânının sağlanması ile ortaya çıkmaktadır.</p> <p>2) İşletmecilere yükümlülüklerini e-devlet</p>

1- Halihazırda elektronik haberleşme sektöründe abonelik sözleşmelerinin mesafeli olarak kurulmasının mümkün olmamasına ve hatta ıslak imza şartının uygulamada bir zorunluluk haline dönüşmüş olmasına ve de henüz abonelik sözleşmesinin mesafeli olarak ya da e-devlet üzerinden yapılamamasına karşın, feshinin e-devlet kapısı üzerinden yapılmasının işlem adımları bakımından uygun olmadığını değerlendiriyoruz. Bu bakımdan önceliğin abonelik sözleşmesinin mesafeli olarak yapılmasına verilmesi gerektiği kanaatindeyiz. Fesih işlemi için bu usul ve esaslarda öngörülen adımların gerekli güvenlik seviyesini sağladığı varsayıldığında, benzer yöntemler kullanılarak abonelik sözleşmesi yapılması da mümkün hale gelmelidir. Bu imkânın sağlanmasının özellikle tüketicilerin şu günlerde “evde kalması” açısından çok faydalı olacağına inanıyoruz. ELEKTRONİK HABERLEŞME SEKTÖRÜNE İLİŞKİN TÜKETİCİ HAKLARI YÖNETMELİĞİ’nde “Abonelik sözleşmelerinin kuruluşu ve içeriği başlıklı maddesinde;

*“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, elle atılan imza ve güvenli elektronik imza ile yapılabilir. Sözleşmenin kuruluşu ve uygulanması sürecine ilişkin tüm tedbirlerin alınmasına yönelik sorumluluk işletmecide olmak şartıyla Kurum tarafından belirlenecek usuller ile **elektronik ortamda abonelik sözleşmesi akdedilebilir.**”*

üzerinden yerine getirme imkânı tanınmalı, süreç elektronik ortamda bir bütünlük içinde sağlanmalıdır. Abonenin yaptığı “iptal talebi” sonrasında İşletmeci aşağıdaki bilgilendirmeleri e-devlet üzerinden yapabileme imkânı sağlanmalıdır. Bu e-devlet üzerinden başlatılan sürecin sağlıklı bir şekilde sonuçlanmasını sağlayacaktır, tüketici memnuniyetini arttıracaktır.

- 1) Fesih talebinin alındığı bilgisi
- 2) Sözleşmesinin feshedildiğini bilgisi
- 3) Mülkiyeti işletmeciye ait cihaz/donanım/modem/kart ve benzeri ekipmanların iade edilmesi gerektiği bilgisi
- 4) Abonenin Taahhüdü var cayma-Sonlandırma ücreti çıkabileceği bilgisi/uyarısı

denilmektedir. Sektörümüz ve tüketiciler uzun zamandan beri elektronik ortamda abonelik sözleşmesinin yapılabilmesini beklemektedir. Yetkilendirilen işletmeciler bu konuda hiçbir şey yapamazken (Kurum tarafından belirlenecek usulleri beklerken) “Netflix” gibi Kurum yetkilendirmesi olmayan firmalar rahatlıkla abonelik sözleşmesini web üzerinden yapabilmektedirler. Bu da yetkilendirilmiş ve Kurumun belirlediği kurallara uyan işletmeciler ile bu kurallara tabi olmayan firmalar arasında haksız rekabete yol açmaktadır.

2- Taslak ile fesih talebine ilişkin abone yükümlülüklerinin e-devlet üzerinden yapılabilmesi sağlanmaktadır. İşletmecilerin de benzer e-devlet imkânlarından faydalanmasının verimliliği ve müşteri memnuniyetini artıracığını düşünüyoruz.

Yönetmeliğin; “**Fesihte takip edilecek usul ve feshin sonuçları**” başlıklı; 23. maddesinin 2. ve 3. fıkralarında yer alan işlemlerin e-devlet üzerinden yapılabileceğini düşünmekteyiz.

Aşağıda alıntılanan 2. ve 3 fıkrada yer alan bilgilendirmelerin tamamı e-devlet üzerinden abonelere yapılabilmelidir.

*“(2) İşletmeci fesih bildirimlerinde, fesih talebine ilişkin bildirim yapıldığı andan itibaren yirmi dört saat **içinde fesih talebinin alındığı bilgisini aboneye iletir/verir** ve ücretlendirmeyi durdurur. Ücretlendirmenin durdurulması ile birlikte hizmet kısıtlanabilir veya durdurulabilir.*

3) Taslağın EK-1 de yer alan iptal dilekçesine “iptali talep edilen üye numarası” ile “iptal nedeni” eklenmesinin faydalı olacağını düşünüyoruz.

*(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 ve benzeri ekipmanların iade edilmesi gerektiği bilgisini aboneye iletmekle yükümlüdür.**”*

Öte yandan; iptal talebi ekranında aboneye devam eden taahhüdü varsa “sonlandırma faturası” çıkacağı bilgisi/uyarısı verilmelidir.

3- Abonenin birden fazla üyeliği olabilir, talep edilen üyeliği iptal edebilmek için “üye numarası” gibi ayırt edici bir numaranın iptal dilekçesine eklenmesi gerekmektedir. Bu bilginin yer alması yarın abonenin hangi hizmetini feshettiğini açıkça gösterebileceğimiz bir belge olarak hem abone hem de işletmeci tarafından saklanabilecektir.

İptal nedenlerinin bilinmesi işletmecilerin daha iyi hizmet vermesi için önemli girdilerdir, bu girdiler ışığında işletmecilerin hizmetleri geliştirme/düzeltilme imkânları oluşacaktır. Gerek Kurumunuz, gerekse işletmeciler için hizmet kalitesinin artırılmasının en önemli önceliklerimizden biri olduğu düşüncesindeyiz.

<p>Taslağın EK-1’inde yer alan İptal dilekçesine “iptali talep edilen üye numarası” ile “iptal nedeni” eklenmesinin faydalı olacağını düşünüyoruz.</p>		
<p>4- Görüşe açılan usul ve esaslarda her ne kadar “abone” tanımında tüzel kişiye yer verilmişse de, pratikte bir tüzel kişinin e-devlet kapısına erişimi olmayacağı için aslında bu usul ve esaslar sadece bireysel aboneliklere uygulanabilecektir. Bir tüzel kişinin yetkilisi zaman içinde değişebileceği için fesih esnasında yetkili kişinin fesih başvurusunu imzalaması gerekecektir. Bu nedenle tüzel kişilerin yetkilerinin, kendi e-devlet hesaplarından yetkilisi olduğu tüzel kişi aboneliği için işlem yapması doğru olmayacaktır. Usul esaslarda bu hususun açıkça belirtilmesi gerektiği kanaatindeyiz.</p>		
Taslak Maddesi	Görüş ve Değerlendirme	Teklif
<p>Madde 4</p> <p>(1) Bu Usul ve Esaslarda geçen;</p> <p>Abone: Bir işletmeci ile elektronik haberleşme hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan bir sözleşmeye</p>	<p>“Abone” tanımı ilgili mevzuatla paralel olarak gerçek ve tüzel tüm kişileri kapsayacak şekilde yapılmıştır. Ancak Usul Ve Esaslar’ın genel olarak gerçek kişileri esas alır şekilde düzenlendiği görülmektedir. Örneğin 7. maddede işletmeciye iletilecek bilgiler içinde</p>	<p>(i)“Abone” tanımından “tüzel kişi” ifadesinin silinmesinin veya “Kapsam” başlıklı 2. maddede ya da ilgili başka bir maddede bu Usul Ve Esaslar’da düzenlenen e-Devlet üzerinden fesih başvurusunu “yalnızca gerçek kişi abonelerin, kendi abonelikleri için” yapabileceğinin</p>

<p>taraf olan gerçek ya da tüzel kişiyi, (...) ifade eder.</p>	<p>“a) Abone adı ve soyadı, b)Abonenin Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası bilgisi”</p> <p>yer almaktadır; ancak tüzel kişi aboneler için bu bilgilerin söz konusu olmayacağı, tüzel kişi abonenin unvanı ve vergi/sicil numarası gibi bilgilerin söz konusu olacağı malumdur. Diğer yandan e-Devlet şifresi de hâlihazırda sadece gerçek kişiler tarafından alınabilmektedir. Bir gerçek kişinin kendi e-Devlet’i üzerinden yetkilisi olduğu tüzel kişiliğe ait abonelik ile ilgili fesih talebi iletilip iletemeyeceği de tereddüt konusu olabilir. Aşağıdaki hükümlerde bu ihtimale ilişkin bir ifade yer almamakta ve böyle bir yöntem mümkün olursa başvuru esnasında yetki doğrulamasının nasıl yapılacağı ve eklenecek bilgi ile belgeler (tüzel kişiyi temsile yetkili olduğunu gösteren belge vs.) belirtilmemektedir. Dolayısıyla bu hususun tereddüde mahal vermeyecek şekilde</p>	<p>vurgulanmasının, (ii) veya bu imkân tüzel kişi aboneler için de söz konusu olursa, fesih talebi İşletmeci ‘ye iletilmeden önce sistem üzerinden yetki teyidinin yapılacağına dair düzenlemelerin ve 7. maddedeki bilgilerin tüzel kişiler de gözetilerek değiştirilmesinin (tüzel kişi aboneler için abone unvanı ve vergi numarası gibi bilgilerin eklenmesi şeklinde) faydalı olacağını düşünmekteyiz.</p>
---	--	--

	düzenlenmesinin faydalı olacağı kanaatindeyiz.	
Madde 4	Yönetmelik metninde “güvenli elektronik imza” kavramına da yer verildiği için 5070 sayılı kanunda yer alan tanımın buraya eklenmesinin uygun olacağını değerlendirmekteyiz.	Madde 4 <u>e) Güvenli elektronik imza; Münhasıran imza sahibine bağlı olan, Sadece imza sahibinin tasarrufunda bulunan güvenli elektronik imza oluşturma aracı ile oluşturulan, Nitelikli elektronik sertifikaya dayanarak imza sahibinin kimliğinin tespitini sağlayan, İmzalanmış elektronik veride sonradan herhangi bir değişiklik yapıp yapılmadığının tespitini sağlayan, Elektronik imzadır.</u>
Madde 5 (2) Güvenli elektronik imza ile giriş yapılarak fesih başvurusunun iletilmesi durumunda; a) Aboneler tarafından öncelikle fesih başvurusu yapılacak abone/hizmet	Abonenin birden fazla üyeliği olabilir, talep edilen üyeliği iptal edebilmek için “üye numarası” gibi ayırt edici bir numaranın iptal dilekçesine eklenmesi gerekmektedir. İptal nedenleri işletmecilerin daha iyi hizmet	Madde 5 (2) Güvenli elektronik imza ile giriş yapılarak fesih başvurusunun iletilmesi durumunda; a) Aboneler tarafından öncelikle fesih başvurusu yapılacak abone/hizmet numarasının seçimi yapılır.

<p>numarasının seçimi yapılır.</p> <p>b) Aboneler, kimlik belgesinin kontrolü amacı ile kimlik belgesinde yer alan gerekli bilgilerin istenen alanlara girişini yaparak KPS'den doğrulanmasını sağlar.</p> <p>c) Aboneler, e-Devlet Kapısı üzerinde kendilerine sunulan ve feshe ilişkin bilgileri içeren fesih başvuru belgesini (Ek-1) güvenli elektronik imza ile imzalamak sureti ile işletmecilere iletir.</p>	<p>vermesi için önemli girdilerdir, iptal anında bu bilginin alınması faydalı olacaktır. Bu kapsamda, İptal dilekçesine "iptali talep edilen üye numarası" ile "iptal nedeni" eklenmelidir.</p> <p>Ayrıca, güvenli e-imza ile yapılan giriş ve yine güvenli e-imza ile fesih başvuru belgesinin imzalanması sonrasında bu e-imzanın doğrulamasının da yapılması gerekmektedir, aboneler zaten e-devlet platformu üzerinden bu işlemleri yapacağı için e-devlet üzerinden işletmecilere aktarılacak olan bu fesih başvurusunun e-imza doğrulaması TÜRKSAT tarafından yapıp işletmecilere gönderilmelidir.</p>	<p>b) Aboneler, kimlik belgesinin kontrolü amacı ile kimlik belgesinde yer alan gerekli bilgilerin istenen alanlara girişini yaparak KPS'den doğrulanmasını sağlar.</p> <p>c) Aboneler, e-Devlet Kapısı üzerinde kendilerine sunulan ve feshe ilişkin bilgileri içeren fesih başvuru belgesini (Ek-1) güvenli elektronik imza ile imzalamak sureti ile işletmecilere iletir.</p> <p><u>d) e-Devlet Kapısı üzerinden abone tarafından güvenli elektronik imza ile imzalanan fesih başvuru belgesi için e-imza doğrulaması TÜRKSAT tarafından yapılır.</u></p>
<p>Madde 5</p> <p>(3) Kimlik Kartı ile giriş yapılarak fesih başvurusunun iletilmesi durumunda;</p> <p>a) Aboneler tarafından öncelikle fesih başvurusu yapılacak abone/hizmet</p>	<p>Madde 5 (3) b ve Madde 5 (4) c kapsamında, abonenin birden fazla üyeliği olabilir, talep edilen üyeliği iptal edebilmek için "üye numarası" gibi ayırt edici bir numaranın iptal dilekçesine eklenmesi</p>	<p>Madde 5</p> <p>(3) Kimlik Kartı ile giriş yapılarak fesih başvurusunun iletilmesi durumunda;</p> <p>a) Aboneler tarafından öncelikle fesih başvurusu yapılacak abone/hizmet numarasının</p>

<p>numarasının seçimi yapılır.</p> <p>b) Aboneler, e-Devlet Kapısı üzerinde yer alan örnek fesih başvuru belgesine (Ek-1) uygun olacak şekilde hazırladıkları fesih başvuru belgesini imzalayarak uygun elektronik ortamda (fotoğraf, elektronik olarak tarayıcıdan geçirilmiş şekilde vb.) e-Devlet Kapısına aktarımını/yüklenmesini sağlar. Aboneler, imzalı fesih başvurusunu elektronik ortamda işletmeciye iletir.</p> <p>(4) İnternet bankacılığı ile giriş yapılarak fesih başvurusunun iletilmesi durumunda;</p> <p>a) Aboneler tarafından öncelikle fesih başvurusu yapılacak abone/hizmet numarasının seçimi yapılır.</p> <p>b) Aboneler, kimlik belgesinin kontrolü</p>	<p>gerekmektedir.</p> <p>İptal nedenleri işletmecilerin daha iyi hizmet vermesi için önemli girdilerdir, iptal anında bu bilginin alınması faydalı olacaktır.</p> <p>Ayrıca 5 (3) b ve Madde 5 (4) c’de düzenlenen ve abone tarafından imzalanması beklenen fesih başvuru formunu abonenin nasıl imzalaması gerektiği hususu açık değildir. Zira, özellikle bankacılık kanalıyla yapılan işlemlerde bankaların onay alarak sözleşme imzalatması seçeneği de bulunmaktadır. Bu bakımdan, maddeye açıklayıcı bir ekleme yapılmasını öneriyoruz.</p>	<p>seçimi yapılır.</p> <p>b) Aboneler, e-Devlet Kapısı üzerinde yer alan örnek fesih başvuru belgesine (Ek-1) uygun olacak şekilde hazırladıkları fesih başvuru belgesinin <u>çiktısını alıp elle</u> imzalayarak uygun elektronik ortama <u>aktararak</u> (fotoğraf, elektronik olarak tarayıcıdan geçirilmiş şekilde vb.) e-Devlet Kapısına aktarımını/yüklenmesini sağlar. Aboneler, imzalı fesih başvurusunu elektronik ortamda işletmeciye iletir.</p> <p>(4) İnternet bankacılığı ile giriş yapılarak fesih başvurusunun iletilmesi durumunda;</p> <p>a) Aboneler tarafından öncelikle fesih başvurusu yapılacak abone/hizmet numarasının seçimi yapılır.</p> <p>b) Aboneler, kimlik belgesinin kontrolü amacı ile kimlik belgesinde yer alan gerekli bilgilerin istenen alanlara girişini yaparak KPS’den doğrulanmasını sağlar.</p>
--	---	--

<p>amacı ile kimlik belgesinde yer alan gerekli bilgilerin istenen alanlara girişini yaparak KPS'den doğrulanmasını sağlar.</p> <p>c) Aboneler, e-Devlet Kapısı üzerinde yer alan örnek fesih başvuru belgesine (Ek-1) uygun olacak şekilde hazırladıkları fesih başvuru belgesini imzalayarak uygun elektronik ortamda (fotoğraf, elektronik olarak tarayıcıdan geçirilmiş şekilde vb.) e-Devlet Kapısına aktarımını/yüklemesini sağlar. Aboneler, imzalı fesih başvurusunu elektronik ortamda işletmeciye iletir.</p>		<p>c) Aboneler, e-Devlet Kapısı üzerinde yer alan örnek fesih başvuru belgesine (Ek-1) uygun olacak şekilde hazırladıkları fesih başvuru belgesinin <u>çiktısını alıp elle</u> imzalayarak uygun elektronik ortama <u>aktararak</u> (fotoğraf, elektronik olarak tarayıcıdan geçirilmiş şekilde vb.) e-Devlet Kapısına aktarımını/yüklemesini sağlar. Aboneler, imzalı fesih başvurusunu elektronik ortamda işletmeciye iletir.</p>
<p>Madde 6</p> <p>(2) İşletmeciler, e-Devlet Kapısı üzerinden taraflarına iletilen fesih başvurularında, başvuruda yer alan bilgi ve belgeleri kontrol ederek</p>	<p>Taslak ile fesih talebine ilişkin abone yükümlülüklerinin e-devlet üzerinden yapılabilmesi sağlanmaktadır. İşletmecilerin de benzer e-devlet imkânlarından faydalanmasının verimliliği ve</p>	<p>İşletmecilere yükümlülüklerini e-devlet üzerinden yerine getirme imkânı tanınmalı, abonenin yaptığı "iptal talebi" sonrasında İşletmecilere aşağıdaki bilgilendirmeleri e-</p>

<p>Yönetmeliğin 23 üncü maddesinin ikinci, üçüncü, dördüncü, beşinci ve altıncı fıkralarında yer alan yükümlülüklerine uygun olarak fesih talebini sonuçlandırır.</p>	<p>müşteri memnuniyetini artıracığını düşünüyoruz.</p> <p>Yönetmeliğin; “Fesihte takip edilecek usul ve feshin sonuçları” başlıklı; 23. maddesinin 2. ve 3. fıkralarında yer alan işlemlerin e-devlet üzerinden yapılabileceğini düşünmekteyiz.</p> <p>Aşağıda alıntılanan 2. ve 3 fıkrada yer alan bilgilendirmelerin tamamı e-devlet üzerinden abonelere yapılabilmelidir.</p> <p>“(2) İşletmeci fesih bildirimlerinde, fesih talebine ilişkin bildirim yapıldığı andan itibaren yirmi dört saat <u>çinde fesih talebinin alındığı bilgisini aboneye iletir/verir</u> ve ücretlendirmeyi durdurur. Ücretlendirmenin durdurulması ile birlikte hizmet kısıtlanabilir veya durdurulabilir.</p>	<p>devlet üzerinden yapabileceği imkânı sağlanmalıdır. Bu e-devlet üzerinden başlatılan sürecin sağlıklı bir şekilde sonuçlanmasını sağlayacaktır, tüketici memnuniyetini artıracaktır.</p> <p>1) Fesih talebinin alındığı bilgisi</p> <p>2) Sözleşmesinin feshedildiği bilgisi</p> <p>3) Mülkiyeti işletmeciye ait cihaz/donanım/ modem/kart ve benzeri ekipmanların iade edilmesi gerektiği bilgisi</p> <p>4)Abonenin taahhüdü varsa cayma-sonlandırma ücreti çıkabileceği bilgisi/uyarısı</p>
---	--	--

	<p>(3) İşletmeci, abonenin fesih talebinin kendisine ulaştığı tarihten itibaren <u>yedi gün içinde fesih işlemini gerçekleştirmek</u> ve posta, kısa mesaj, elektronik posta veya arama yöntemlerinden birini kullanarak abonelik <u>sözleşmesinin feshedildiğini ve varsa mülkiyeti işletmeciye ait cihaz/donanım/modem/kart ve benzeri ekipmanların iade edilmesi gerektiği bilgisini aboneye iletmekle yükümlüdür.</u></p> <p>Öte yandan; iptal talebi ekranında aboneye devam eden taahhüdü varsa “sonlandırma faturası” çıkacağı bilgisi/uyarısı verilmelidir.</p>	
Madde 6	(3) İşletmeciler, e-Devlet Kapısı üzerinden taraflarına iletilen fesih başvuru belgesinde abonenin feshe ilişkin irade beyanı ve imzasının	Madde 6
	Abonenin birden fazla üyeliği olabilir, talep edilen üyeliği iptal edebilmek için “üye numarası” gibi ayırt edici bir numaranın iptal dilekçesine eklenmesi	(3) İşletmeciler, e-Devlet Kapısı üzerinden taraflarına iletilen fesih başvuru belgesinde abonenin feshe ilişkin irade beyanı ve imzasının bulunması halinde belge üzerindeki diğer

<p>bulunması halinde belge üzerindeki diğer eksiklikleri gerekçe göstererek fesih taleplerini reddedemezler. İşletmeciler, başvuru sonucunda e-Devlet Kapısı üzerinden kendilerine iletilen bilgi ve belgeleri kontrol ederek Yönetmeliğin 23 üncü maddesinin ikinci, üçüncü, dördüncü, beşinci ve altıncı fıkralarında yer alan yükümlülüklerine uygun olarak fesih talebini sonuçlandırır.</p>	<p>gerekmektedir.</p> <p>İptal nedenleri işletmecilerin daha iyi hizmet vermesi için önemli girdilerdir, iptal anında bu bilginin alınması faydalı olacaktır.</p> <p>Ayrıca, Madde 6 f.3'ün ilk cümlesinde yer verilen "belge üzerindeki diğer eksiklikler gerekçe gösterilerek fesih talebinin reddedilememesi" uygulamada karışıklığa yol açabilecektir. Şöyle ki, iptal başvurusu yapılan hizmet ile imzalı dilekçede beyan edilen hizmetin farklı olması durumunda hangisinin iptal edilmesi gerektiği ile ilgili olarak bir karmaşa yaşanabilir.</p> <p>Örneğin; abone yazlık internetini iptal etmek için giriş yapmış, onun iptal işlemlerini e-devlet üzerinden yapmış ancak dilekçesinde ev</p>	<p>eksiklikleri gerekçe göstererek fesih taleplerini reddedemezler. <u>Ancak abonenin iletmiş olduğu imzalı fesih başvurusunda eksik bilgi ya da farklı bilgi bulunması halinde işletmeciler fesih başvurusunu reddedebilir.</u> İşletmeciler, başvuru sonucunda e-Devlet Kapısı üzerinden kendilerine iletilen bilgi ve belgeleri kontrol ederek Yönetmeliğin 23 üncü maddesinin ikinci, üçüncü, dördüncü, beşinci ve altıncı fıkralarında yer alan yükümlülüklerine uygun olarak fesih talebini sonuçlandırır.</p>
--	--	---

	<p>internetinin hizmet numarasını yazmıştır. Bu durumda bu tür bir talep geldiğinde fesih talebi reddedilmelidir.</p> <p>Bu nedenle maddenin revize edilmesini öneriyoruz.</p>	
<p>Madde 6</p> <p>(4) İşletmeciler, e-Devlet Kapısı üzerinden taraflarına iletilen fesih başvuru belgesinde feshe ilişkin irade beyanı ve/veya abone imzasının yer almaması nedeniyle reddettiği başvurular için başvurunun reddedildiği konusunda e-Devlet Kapısı üzerinden ve iletişim bilgilerinin bulunması halinde fesih talebinin kendisine ulaştığı andan itibaren 24 saat içerisinde kısa mesaj, elektronik posta veya arama yöntemlerinden birini kullanarak aboneyi</p>	<p>Madde 6 (4)'te yer verilen 24 saatlik sürenin uygulamada yeterli olmayabileceğini değerlendirmekteyiz. Özellikle hafta sonu, resmi tatil veya olağanüstü dönemleri değerlendirdiğimizde bu sürenin 72 saat olmasını önermekteyiz.</p>	<p>Madde 6</p> <p>(4) İşletmeciler, e-Devlet Kapısı üzerinden taraflarına iletilen fesih başvuru belgesinde feshe ilişkin irade beyanı ve/veya abone imzasının yer almaması nedeniyle reddettiği başvurular için başvurunun reddedildiği konusunda e-Devlet Kapısı üzerinden ve iletişim bilgilerinin bulunması halinde fesih talebinin kendisine ulaştığı andan itibaren 24 72 saat içerisinde kısa mesaj, elektronik posta veya arama yöntemlerinden birini kullanarak aboneyi bilgilendirmekle yükümlüdür.</p>

bilgilendirmekle yükümlüdür.		
<p>Madde 6</p> <p>(5) İşletmeciler, abonenin e-Devlet Kapısı üzerinden sabit telefon hizmeti aboneliğine ilişkin fesih talebini iletmesi ve söz konusu abonenin internet erişim hizmetini başka bir işletmeciden alması halinde sabit telefon aboneliğinin feshi ile internet erişim hizmetinin köprü statüsüne geçirileceği ve fesih talebinin iletilmesi öncesinde köprü statüsünün hukuki ve/veya mali sonuçları hakkında e-Devlet Kapısı üzerinde aboneyi bilgilendirmekle yükümlüdür.</p>	<p>Eğer bir işletmeciden sadece sabit telefon hizmeti alınmaktaysa, o işletmeci bu sabit telefon hattı üzerinden farklı bir işletmeci nezdinde internet hizmeti alınıp alınmadığı konusunda bilgi sahibi olmayacağı için Madde 6 (5)'in bu şekilde kaleme alınması uygulama ile örtüşmeyecektir. İşletmeciler arasında köprü statüsünün bilinmesi için bir ortak sistem olması gerekir. Şu anda ise işletmeciler arasında böyle bir sistem bulunmamaktadır.</p> <p>Bu nedenle, köprü statüsü konusunda işletmecilerin her bir aboneye bilgi vermesi yerine e-devlet sisteminin buna yönelik açıklayıcı bilgiyi otomatik olarak aboneye ekranda göstermesi daha doğru olacaktır.</p>	
<p>Madde 6</p> <p>(6) İşletmeciler, abonenin e-Devlet Kapısı üzerinden internet erişim</p>	<p>Madde metninde yer alan ve aynı işletmeci tarafından verilen bundle hizmetlerden biri için</p>	

<p>hizmeti aboneliğine ilişkin fesih talebini iletmediği durumda, fesih talebinin iletilmesi öncesinde internet erişim hizmeti üzerinden aboneye sabit telefon hizmeti, kablolu yayın hizmeti ve/veya kablo TV hizmeti sunuyor ise internet erişim hizmetinin feshi ile birlikte internet üzerinden sunulan söz konusu hizmetlere ilişkin aboneliklerin de feshedilmiş olacağı konusunda aboneyi e-Devlet Kapısı üzerinden bilgilendirmekle yükümlüdür.</p>	<p>yapılacak fesih öncesinde aboneye diğer hizmetin de iptal olacağına dair bilgilendirme gösterilebilmesi için söz konusu alana yönelik e-devlet sistemi ile işletmeci arasında bir alan olmalıdır. Bu nedenle her bir işletmecinin aboneye bilgilendirme göstermesi yerine, e-devlet sisteminin buna yönelik açıklayıcı bilgiyi otomatik olarak aboneye ekranda göstermesi daha doğru olacaktır.</p>	
<p>Madde 6</p> <p>(7) İşletmeciler, abonenin e-Devlet Kapısı üzerinden internet erişim hizmeti aboneliğine ilişkin fesih talebini iletmediği durumda, internet erişim hizmeti üzerinden farklı bir işletmeci tarafından aboneye sabit</p>	<p>Yukarıda madde 6 (5) için yazdığımız durum burada da geçerlidir. Eğer bir işletmeciden sadece internet hizmeti alınmaktaysa, o işletmeci bu internet hattı üzerinden farklı bir işletmeci nezdinde sabit telefon, kablolu yayın, kablo TV vb. hizmeti alınıp alınmadığı konusunda bilgi sahibi olmayacaktır. Bu nedenle, bu</p>	

<p>telefon hizmeti, kablolu yayın hizmeti ve/veya kablo TV hizmeti sunuluyor ise internet erişim hizmetinin feshi ile birlikte internet üzerinden sunulan söz konusu hizmetlere ilişkin diğer aboneliklerin de feshedilmiş olacağı konusunda aboneyi bilgilendirmekle yükümlüdür.</p>	<p>konuda işletmecilerin her bir aboneye bilgi vermesi yerine e-devlet sisteminin buna yönelik açıklayıcı bilgiyi otomatik olarak aboneye ekranda göstermesi daha doğru olacaktır.</p>	
<p>Madde 6</p> <p>(8) İşletmeciler, e-Devlet Kapısı üzerinden taraflarına iletilen Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası ile abonelik sözleşmesindeki Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarasının aynı olması halinde abonelerin evlenme, boşanma ve mahkeme kararı ile ad ve/veya soyadlarının değiştirilmiş olmasını gerekçe göstererek fesih</p>	<p>Gerekçe olarak belirtilen “evlenme, boşanma ve mahkeme kararı ile ad ve/veya soyadlarının değiştirilmiş olması” hallerinin sınırlı olarak sayılması, başka bir gerekçeyle fesih başvuru talebinin reddedilip reddedilemeyeceği ve İşletmecinin değişiklik sebebini araştırması gerekip gerekmediği konusunda tereddüt yaratabilecektir. İşletmeci’ye iletilen başvurudaki abone ad ve soyadı ile abonelik sözleşmesindeki abone ad ve soyadı arasında farklılık olması durumunda bunun sebebi</p>	<p>Maddenin; “(8) İşletmeciler, e-Devlet Kapısı üzerinden taraflarına iletilen Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası ile abonelik sözleşmesindeki Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarasının aynı olması halinde abonelerin evlenme, boşanma, <u>mahkeme kararı veya başka bir sebeple</u> ad ve/veya soyadlarının değiştirilmiş olmasını gerekçe göstererek fesih başvuru taleplerini reddedemez.” şeklinde değiştirilmesinin faydalı olacağını düşünüyoruz.</p>

<p>başvuru taleplerini reddedemez.</p>	<p>İşletmeci tarafından bilinemeyeceğinden, burada sayılan “evlenme, boşanma ve mahkeme kararı ile ad ve/veya soyadlarının değiştirilmiş olması” hallerinin sınırlı sayıda olmadığı vurgulanması gerektiği, maddenin her ihtimali kapsar şekilde yazılmasının faydalı olacağı kanaatindeyiz.</p> <p>Ayrıca, bu maddede vatandaşların TC kimlik numaralarının uyumlu olması düzenlenmişse de, uygulamada karşılaşılan durumlardan birisi de yabancı kimlik numarası alan kişilerin daha sonra vatandaşlık alarak TC kimlik numarası almaları, ya da vatandaşlıktan çıkarak TC kimlik numaralarının değişmesi durumudur. Uygulamada, örneğin bir yabancı aboneliği esnasında vatandaşlığa geçerse, kendisinin sadece yeni kimliğinin bir örneği alınıyor. Eğer madde 6 (8) bu şekilde kaleme alınırsa, yukarıda bahsedilen vatandaşlık değiştirme durumlarını kapsamayacak ve uygulama boşluğu olacaktır. Bu durum da değerlendirilerek uygun bir</p>	
--	---	--

	biçimde maddenin revize edilmesini öneririz.	
Madde 6 (9) İşletmeciler, abonenin devam eden nakil, devir, hat dondurma gibi taleplerinin olması durumunda dahi e-Devlet Kapısı üzerinden iletilen fesih başvurularını mevzuata uygun olarak yerine getirmekle yükümlüdür.	Altyapı operatörü olan Türk Telekom'un da sistemlerini bu maddede yer alan şekilde düzenlemesi gerektiği kanaatindeyiz. Zira nakil durumundaki süreç Türk Telekom sistemlerinde başlatıldığı için fesih başvurularını anlık olarak altyapı operatörüne bildirmeye Türk Telekom sistemlerinin izin verip vermeyeceği net değildir. Bu nedenle de işletmecilerin mevzuatta öngörülen sürelerle uyması mümkün olmayabilecektir. Bu bakımdan Kurumun altyapı operatörüne de bu usul ve esaslar çerçevesinde bir yükümlülük getirmesini ve altyapı operatöründen kaynaklanan durumlarda işletmecinin sorumluluğuna gidilmemesi gerektiği kanaatindeyiz.	

<p>Madde 6</p> <p>(10) Abonenin, fesih başvurusunun e-Devlet Kapısı üzerinden işletmeciye iletilmesi durumunda işlemi devam eden nakil, devir, hat dondurma gibi talepleri yerine getirilmez ve işletmeciler bu işlemler için aboneye herhangi bir ücret yansıtmaz.</p>	<p>Yönetmeliğin 23. maddesinin 2. fıkrası uyarınca İşletmecinin fesih talebine ilişkin bildirim yapıldığı andan itibaren yirmi dört saat içinde fesih talebinin alındığı bilgisini aboneye iletmesi ve ücretlendirmeyi durdurması gerekmektedir. Bilgi akışı ve yönlendirme süreçlerinde geçecek zaman göz önüne alındığında bu 24 saatlik süre içinde, daha önce başlatılmış olan nakil, devir, hat dondurma gibi işlemlerin gerçekleştirilmesi yahut başlamış bir işlemin tamamlanması ihtimali bulunmaktadır. Bu sebeple fesih talebine istinaden ücretlendirmenin durdurulması anına kadar devam eden işlemlere ilişkin doğacak ücretlerin istisna olduğunun belirtilmesinin faydalı olacağı kanaatindeyiz.</p>	<p>Maddeye yandaki görüşümüz doğrultusunda şu yönde bir cümle eklenmesi gerektiğini düşünmekteyiz:</p> <p><u>“Ancak Yönetmeliğin 23. maddesinin 2. fıkrası uyarınca ücretlendirmenin durdurulması anına kadar geçecek azami yirmi dört saatlik süre içinde gerçekleştirilen işlemler sebebiyle doğacak ücretler istisnadır.”</u></p>
<p>Madde 6</p> <p>(13) İşletmeciler, yerleşim yerinin değişmesi ve yeni yerleşim yerinde altyapı eksikliği nedeni ile fesih başvurusu yapan abonelerin e-Devlet</p>	<p>Bahsi geçen Yönetmeliğin 12. maddesinin 6. fıkrasında;</p>	<p>Altyapı eksikliği nedeniyle iptal talep etme anında ekranda şu mealde bir uyarının çıkmasını talep ederiz.</p>

<p>Kapısı üzerinden iletilen başvurularında yer alan yerleşim yeri bilgilerini dikkate alarak Yönetmeliğin 12 nci maddesinin altıncı fıkrasına ve fesih işlemine ilişkin diğer hükümlerine göre işlem yapmakla yükümlüdür.</p>	<p>(6) Mobil elektronik haberleşme hizmetleri dışındaki taahhütlü aboneliklerde abonenin yerleşim yerinin değişmesi ve taahhüt konusu hizmetin aboneye yeni yerleşim yerinde aynı nitelikte sunulmasının fiilen imkânsız olması durumunda abone tarafından, yerleşim yeri değişikliğinin belgelendirilmesi halinde herhangi bir cayma bedeli ödenmeksizin taahhütlü abonelik feshedilebilir. Bu hüküm uyarınca cihazın abonede kaldığı hallerde işletmeci, cihazın kalan ücretini aboneden talep edebilir.</p> <p>denilmektedir. Mevzuatımız; cayma bedelinin çıkmaması için yerleşim yeri değişikliğinin belgelendirilmesini şart koşmaktadır.</p> <p>Yerleşim yeri değişikliğinin belgelendirilmesi abonenin sorumluluğundadır. Bu sebeple bunu kanıtlayan bir belgenin iptal talebi sırasında e-</p>	<ul style="list-style-type: none">- Mobil elektronik haberleşme hizmetleri dışındaki taahhütlü aboneliklerde abonenin yerleşim yerinin değişmesi ve taahhüt konusu hizmetin aboneye yeni yerleşim yerinde aynı nitelikte sunulmasının fiilen imkânsız olması durumunda abone tarafından, yerleşim yeri değişikliğinin belgelendirilmesi halinde herhangi bir cayma bedeli ödenmeksizin taahhütlü abonelik feshedilebilir.- Lütfen güncel yerleşim yerinizi gösteren yerleşim yeri değişikliğinin belgesini iptal dilekçenize/sistemimize ekleyiniz. İşletmecinizin yeni yerleşim yerinde aynı nitelikte hizmet sunulmasının fiilen imkânsız olmasını teyit etmesi durumunda cayma bedeli ödenmeksizin taahhütlü abonelik feshedilebilir.
--	--	--

	<p>devlet üzerinden yüklenmesine izin verilmesi yerinde olacaktır.</p> <p>Abonenin e-devletteki adresi yeni ikametgâh adresi ile güncellenmedi ise iptal sonrasında “sonlandırma faturası” oluşacaktır, bu bilgi de uyarı olarak aboneye iptal talep ederken verilmelidir ki mağduriyet oluşmasın, şeffaf bilgilendirme sağlanabilsin ve bu sebeple iptal talep edecek olanlar bu bilgiyi aldıklarında öncelikle e-devletten adreslerini güncellemeleri gerektiğini öğrenebilsinler.</p> <p>“Altyapı eksikliği ile” iptal talebinde işletmeci adresteki altyapıyı incelediğinde “altyapı eksikliği” tespit etmezse iptali sonlandırma bedelini içerecek şekilde yapabilmelidir, bu bilgi aboneye iptal talep ettiği anda verilmelidir.</p>	
--	--	--

<p>Madde 7</p> <p>1) Bu Usul ve Esaslar kapsamındaki fesih başvurularında aşağıdaki bilgiler e-Devlet Kapısı üzerinden işletmeciye iletilir;</p> <p>a) Abone adı ve soyadı,</p> <p>b) Abonenin Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası bilgisi,</p> <p>c) Fesih başvurusu yapılan abone/hizmet numarası,</p> <p>d) Abonenin kimlik belgesinin KPS'den doğrulandığına ilişkin bilgi ve doğrulanma zamanı,</p> <p>e) Kimlik Kartı ile giriş yapılması halinde Kimlik Kartı ile giriş yapıldığına dair bilgi,</p>	<p>Madde 4-1 a'ya ilişkin açıklamalarımızda belirtildiği üzere, bu Usul Ve Esaslar'ın tüzel kişileri kapsamadığı, bu sebeple bu konuda anılan açıklamalarımızda yer verilen düzenlemelerin yapılması gerektiği kanaatindeyiz. Bu halde 7. maddeye ilişkin bir değişiklik önerimiz olmayacaktır.</p> <p>Ancak bu Usul Ve Esaslar tüzel kişileri de kapsayacaksa ve e-Devlet üzerinden yetkili gerçek kişi vasıtasıyla fesih imkânı tüzel kişi aboneler için de söz konusu olacaksa, fesih talebi İşletmeci 'ye iletilmeden önce sistem üzerinden yetki teyidinin yapılacağına dair düzenlemelerin ve 7. maddedeki bilgilerin tüzel kişiler de gözetilerek değiştirilmesinin (tüzel kişi aboneler için abone unvanı ve vergi numarası gibi bilgilerin eklenmesi şeklinde) faydalı olacağı kanaatindeyiz.</p>	<p>Usul Ve Esaslar tüzel kişileri de kapsayacaksa ve e-Devlet üzerinden yetkili gerçek kişi vasıtasıyla fesih imkânı tüzel kişi aboneler için de söz konusu olacaksa; maddeye şu eklemelerin yapılması gerekeceğini düşünmekteyiz:</p> <p>“1) Bu Usul ve Esaslar kapsamındaki fesih başvurularında aşağıdaki bilgiler e-Devlet Kapısı üzerinden işletmeciye iletilir;</p> <p>a) Abone adı ve soyadı, abonenin tüzel kişi olması halinde tam unvanı,</p> <p>b) Abonenin Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası bilgisi, abonenin tüzel kişi olması halinde vergi numarası,</p> <p>c) Fesih başvurusu yapılan abone/hizmet numarası,</p> <p>d) Abonenin kimlik belgesinin KPS'den</p>

		<p>doğrulandığına ilişkin bilgi ve doğrulanma zamanı, abonenin tüzel kişi olması halinde fesih başvurusu yapan gerçek kişinin kimlik belgesinin KPS'den doğrulandığına ve bu kişinin abonenin yetkili temsilcisi olduğuna ilişkin bilgi ve doğrulama zamanı,</p> <p>e) Kimlik Kartı ile giriş yapılması halinde Kimlik Kartı ile giriş yapıldığına dair bilgi,”</p>
<p>Madde 7</p> <p>(2) Bu Usul ve Esaslar kapsamındaki fesih başvurularında aşağıdaki belgeler e-Devlet Kapısı üzerinden işletmeciye iletilir;</p> <p>a) Abonenin fesih başvuru belgesi,</p> <p>b) Abonenin yeni yerleşim yerinde altyapı eksikliği nedeni ile fesih başvurusu yapması halinde yeni yerleşim yeri bilgileri,</p>	<p>Madde 5 (2) için yaptığımız eklemenin buraya da eklenmesi gerekmektedir.</p>	<p>Madde 7</p> <p>(2) Bu Usul ve Esaslar kapsamındaki fesih başvurularında aşağıdaki belgeler e-Devlet Kapısı üzerinden işletmeciye iletilir;</p> <p>a) Abonenin fesih başvuru belgesi,</p> <p><u>b) Abonenin fesih başvuru belgesini güvenli elektronik imza ile imzaladığı durumda elektronik imzaya ilişkin doğrulama,</u></p> <p>c) Abonenin yeni yerleşim yerinde altyapı eksikliği nedeni ile fesih başvurusu yapması</p>

		halinde yeni yerleşim yeri bilgileri,
Geçici Madde 1 (2) Bu Usul ve Esaslara ilişkin test süreci 15/07/2020-14/09/2020 tarihleri arasında gerçekleştirilir.	Maddede her ne kadar 2 aylık bir test dönemi belirlenmişse de, test öncesi dönemin uzaması ya da test esnasında meydana gelebilecek yeni durumların uygulamaya etki etmesi de gözetilerek Kuruma bu süreyi esnetme yetkisi tanınmalıdır. Bu nedenle maddenin revize edilmesini öneriyoruz.	Geçici Madde 1 (2) Bu Usul ve Esaslara ilişkin test süreci 15/07/2020-14/09/2020 tarihleri arasında gerçekleştirilir. <u>Test sonuçlarına göre ihtiyaç duyulması halinde Kurum bu süreyi değiştirme veya uzatma yetkisine sahiptir.</u>
Madde 9 (2) Bu Usul ve Esaslar kapsamındaki hizmetlerin kullanımına aboneler tarafından 15/09/2020 tarihi itibarı ile başlanır.	Aboneler tarafından kullanıma başlanacak tarih olarak altyapı çalışmalarının tamamlanması ve test süreçlerinin ilgili tüm işletmeciler için başarılı geçmesini müteakip bir sürenin verilmesi daha doğru olacaktır. Bu nedenle maddenin revize edilmesini öneriyoruz.	Madde 9 (2) Bu Usul ve Esaslar kapsamındaki hizmetlerin kullanımına aboneler tarafından 15/09/2020 tarihi itibarı ile başlanır. <u>Geçici Madde 1 f.2'de tespit edilen test sürecinin tamamlanmasından 1 ay sonra aboneler tarafından bu Usul ve Esaslar kapsamındaki hizmetlerin kullanımına başlanır.</u>