

T.C.

**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU**

Tarih : 22.02.2022

**Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığı**

Sayı : 22-008

**Konu** : Tüketici Hakları Yönetmeliği Değişikliği Hakkında Telkoder Görüşleri

**İlgi** : 18.01.2022 tarih ve 31723 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik”

Kurumunuz tarafından yürütülen çalışmaların neticesi olarak ilgide kayıtlı Yönetmelik ile Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğinde önemli değişikliklere gidildiği görülmektedir. Söz konusu değişikliklerin bazılarının 01.03.2022 tarihinde diğerlerinin de 31.12.2022 tarihinde yürürlüğe girmesi hükme bağlanmıştır.

Yönetmelik değişikliği kapsamındaki görüş, değerlendirme ve taleplerimize aşağıda yer verilmektedir;

**A- 01.03.2022 Tarihinde Yürürlüğe Girmesi Beklenen Maddelere Yönelik Görüşlerimiz**

- Abonelik Sözleşmelerinin Kuruluşu ve İçeriği başlıklı 7. Maddesinin 5. Fıkrasının c Bendinde yer alan 3. Alt bendinde; kurumsal aboneliklerde, abonelik sözleşmesi kurulurken, işletmecinin, abonelik sözleşmesinin yanında Merkezi Sicil Kayıt Sistemi numarasının bulunmaması halinde Devlet Teşkilatı Merkezi Kayıt Sistemi numarasını haiz resmi belgenin alınmasını hükme bağlamaktadır. Ancak, Yabancı tüzel kişilerde

VKN, MERSİS numarası bulunmayabilmektedir. Bu müşteriler için yöntem belirlenmesi gerekmektedir.

- Abonelik Sözleşmelerinin Kuruluşu ve İçeriği başlıklı 7. Maddesinin 6. Fıkrasının a bendinde; abonelik sözleşmesi kurulurken, işletmeciler, abonelik sözleşmesinin yanında, T.C. Kimlik Numarası ya da 4/4/2013 tarihli ve 6458 sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanununda tanımlanan Yabancı Kimlik Numarasını haiz ülkemiz makamlarınca verilmiş kimlik belgesini de almakla yükümlü tutulmuştur. Ancak, Kimlik Doğrulama Yönetmeliği Madde 6'nın b bendi dışındaki yöntemlerle e-devlete giriş yapıldığında kimlik belgesi aslının ibrazının nasıl isteneceği belli değildir. Bu Kimlik Doğrulama Yönetmeliği Madde 6'nın, b bendi ile sınırlandırılmaması gerektiği değerlendirilmektedir.
- Abonelik Sözleşmelerinin Kuruluşu ve İçeriği başlıklı 7. Maddesinin 7. Fıkrasında; İşletmecilerin abonelik sözleşmelerini ve sözleşmenin kurulması için gerekli diğer bilgi ve belgelerini kuruluş şekline uygun olarak abonelik süresince ve abonelik sonlandıktan itibaren otuz yıl süre ile muhafaza etmekle yükümlü olduğu belirtilmektedir. Maddede yer verilen 30 yıllık sürenin amacı fazlası ile aşan bir süre olduğu değerlendirilmektedir. Bu kapsamda, 10 yıllık sürenin sonunda KVKK gereği sözleşmelerin yok edilmesi önerilmektedir.
- Abonelik Sözleşmelerinin Kuruluşu ve İçeriği başlıklı 7. Maddesinin 8. Fıkrasının b ve c bendinde; abonenin hattının kullanıma açılabilmesi için işletmeci tarafından yapılacak teyit işlemlerine yer verilmektedir. Bu kapsamda b bendinden 5. Fıkra atfından *(yabancı kimlik numarası veya TCKN'si olmayan tüketiciler için)* pasaportun teyit ekranını, c bendinden *(abonenin MERSİS ve DETSİS numaralarının sorgulanması hali)* MERSİS ve DETSİS ekranları anlaşılmaktadır. Ancak, işletmecilerin MERSİS ve DETSİS'teki yetkilileri ile görüşmeleri neticesinde, ilgili teyit işlemlerini mevzuata uygun şekilde yapılabilecekler herhangi bir web servisin işletmecilere açılmayacağına ilişkin dönüş alınmıştır. Bu hususta, ilgili madde uyarınca gerekli teyit işlemlerini yapabilmek adına 2019 yılında Kurumunuz tarafından açılan ve bir müddet sonra kapatılan "MERSİS SERVİSİ" ekranının tekrar açılması veya bu teyit işlemlerini

gerçekleştirebilmek adına farklı bir entegrasyonun oluşturulmasının Kurumunuzdan talep edilmektedir.

- Abonelik Sözleşmelerinin Kuruluşu ve İçeriği başlıklı 7. Maddesinin 8. Fıkrasının son cümlesinde; *“Web servis ile yapılan teyitlere ilişkin işlem kayıtları ile internet sayfası üzerinden yapılan teyitlere ilişkin ekran görüntüleri sözleşmenin mütemmim cüzü olarak elektronik ortamda saklanır. Teyit işlemine ilişkin hususlar Kurum tarafından belirlenebilir.”* Denilmektedir. İnternet sayfası üzerinden sorgu yapılmasının yanında bunun ekran görüntüsü yine manuel bir işlem olacaktır. Web sitesinden yapılan sorgu/Ticaret sicil gazetesini sorgusu değiştirilemeyeceğinden ekran görüntüsü alınmasına gerek olmayacağı kanaatindeyiz.
- Fesihle Takip Edilecek Usul ve Fesih Sonuçları başlıklı 23. Maddesinin 1. Fıkrasında yeni getirilen fesih kanallarına ilişkin düzenlemelerin teknik geliştirmeler gerektirdiği ve kısıtlı sürede bu geliştirmelerin sağlıklı bir şekilde tamamlanmasının zorluğu gözetilerek söz konusu fıkra kapsamında 1 aylık bir erteleme talep edilmektedir. Ayrıca, madde kapsamındaki sorularımıza aşağıda yer verilmektedir;
  - o Maddeye ilişkin bir usul esaslar düzenlemesi öngörülüyor mu?
  - o Feshe ilişkin posta yolu hariç diğer maddelerde (mail, faks, müşteri hizmetleri) işletmecilerce yazılı dilekçe istenecek midir?
  - o Müşteri hizmetlerinden talep nasıl alınacaktır?
  - o Kimlik belgesi tüm taleplerde alınacak mıdır? Alınmayacak ise kimlik doğrulaması nasıl yapılacaktır? Müşteri aransa da açmama durumu söz konusu olabilecektir.

Bu konularda açıklık sağlanması için usul esaslara gerek olduğu kanaatindeyiz.

- Fesihle Takip Edilecek Usul ve Fesih Sonuçları başlıklı 23. Maddesinin 5. Fıkrasında; *“Fesih işleminden sonra işletmeci geri kalan alacakları için borcu olan aboneye abonemin fesih talep tarihinden sonra en geç dört ay içinde son fatura gönderir. Bu süre sınırı, son faturaya uygulanan gecikme faizi ve yasal takipten doğan faturalar için geçerli değildir. Son faturanın süresi içerisinde ödenmemesi halinde, 19 uncu maddenin altıncı fıkrasında geçen son uyarıdan en az yedi gün önce işletmeci, başlığında adının geçtiği ve içeriği Kurum tarafından belirlenebilecek kısa mesaj ile*

*asgari son fatura borcunun ödenmemiş olduğu ve borcun ödenmemesi halinde yasal takip başlatılacağı bilgisini abonenin Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası veya yabancı kimlik numarası adına kayıtlı tüm aktif mobil numaralarına, mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler vasıtasıyla gönderir” hükmü yer almaktadır. Sürecin nasıl işleyeceğine ilişkin hala belirsizlikler mevcuttur ve bu maddenin kurumsal müşterilere uygulanması mümkün değildir. Bu konuda da açıklık getirilmesi ihtiyacı bulunmaktadır. Ayrıca, bahse konu mesajın gönderilebilmesi için GSM işletmecilerine bazı yükümlülüklerin öncelikle getirilmesi gerektiği düşünülmektedir. İşletmeciler abonenin verdiği numara dışında abonenin diğer telefon numaralarını bilmemektedirler. Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası veya yabancı kimlik numarası adına kayıtlı tüm aktif mobil numaralarını ancak hizmet aldıkları ağın işletmecisi olan mobil işletmeciler bilmektedirler. Bu sebeple mobil işletmecilerin uygulamaların diğer işletmecilere vereceği hizmetler mevzuatın uygulanabilirliği açısından önemlidir. Bu kapsamda;*

- Mobil İşletmecilere TCKN SMS entegrasyonu için yükümlülük getirilmeli, bu entegrasyon için mobil işletmecilerin diğer işletmecilerden ayrı bir ücret talep etmeleri engellenmelidir.
  - Şu anda mobil işletmecilerin uyguladıkları kayıtlı tüm aktif mobil numaralarına SMS gönderilebilmesi için “max. 10 numaraya SMS atma ve rehber kayıtlı olma” gibi kriterler kaldırılmalıdır. (Aksi takdirde abone mobil işletmecisinin abone rehberi kayıtlı değil diye mesaj gönderme talepleri reddedilmektedir.)
  - TCKN SMS maliyeti işletmeciler açısından yüksektir. Kurumunuz tarafından bu SMS ücretinin belirlenmesini (mümkünse ücretsiz olmasını ) talep etmekteyiz. (Ücretsiz olması kabul edilmiyorsa, maliyet esaslı bir ücret olabilir, mobil işletmecilerin bu hizmeti ayrı bir kar noktası olarak düşünmelerinin önüne geçilmelidir.
  - GSM İşletmecilerinin bu entegrasyon sürecini henüz yapmadıkları ve süreci uzatabilecekleri göz önüne alınarak bu yükümlülüğün 6 ay daha ötelenmesini talep ederiz.
- Kurumunuz tarafından işletmecilere gönderilen 03.02.2022 tarihli ve 2022/DK-THD/31 sayılı Kurul Kararı ile, 18.01.2022 tarihli ve 31723 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğinde

Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik'in 12'nci maddesi ile eklenen "*Son faturanın süresi içerisinde ödenmemesi halinde, 19 uncu maddenin altıncı fıkrasında geçen son uyarıdan en az yedi gün önce işletmeci, başlığında adının geçtiği ve içeriği Kurum tarafından belirlenebilecek kısa mesaj ile asgari son fatura borcunun ödenmemiş olduğu ve borcun ödenmemesi halinde yasal takip başlatılacağı bilgisini abonenin Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası veya yabancı kimlik numarası adına kayıtlı tüm aktif mobil numaralarına, mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler hükmü kapsamında; abonelere gönderilecek kısa vasıtasıyla gönderir.*" mesajın içeriğinin "*xxx\*\*xx kimlik numarası adına kayıtlı fesih sürecinde olan aboneliğinize ait ödenmemiş fatura borcunuz/borçlarınız bulunmaktadır. Ödeme yapılmadığı takdirde borca ilişkin yasal süreç başlatılacaktır. Ayrıntılı bilgi için lütfen <alacaklı işletmeci adı> ile iletişime geçiniz.*" şeklinde olması kararlaştırılmıştır. Ancak, işletmecilerce borçlu olan aboneye gönderilecek olan bu mesaj öncesi abone sözleşmesini sonlandırmışsa (feshetmişse); bu mesaj uygun olmayabilir. Örneğin abone, kendi isteği ile iptalini gerçekleştirmiş ve aylar sonra daha önce kesilen faturasını ödemiş olabilir. Bu noktada bu ifadenin kullanması yanlış olacaktır.

#### **B- Diğer Maddelere Yönelik Görüşlerimiz**

- Abonelik Sözleşmelerinin Kuruluşu ve İçeriği başlıklı 7. Maddesinin 12. Fıkrası kapsamında, Sözleşme özeti ile her bir maddenin konusu olacak şekilde mi yapılması gerektiği, yoksa madde devamında belirtilen asgari bilgileri içeren başvuru formunun alınmasının bu maddeyi karşılayıp karşılamadığı net değildir.
- Abonelik Sözleşmelerinin Kuruluşu ve İçeriği başlıklı 7. Maddesinin 12. Fıkrasının c bendinde; sözleşme özetine ilişkin hazırlanacak belgede hizmet numarasının bulunması zorunlu tutulmuştur. Ancak, hizmet numarasının teklif aşamasında belirlenmiş olması mümkün değildir. Hizmet numarası, hizmet aktif olacağı zaman belli olabilmektedir.
- Abonelik Sözleşmelerinin Kuruluşu ve İçeriği başlıklı 7. Maddesinin 12. Fıkrasının g bendinde; sözleşme özetine ilişkin hazırlanacak belgede İnternet erişim hizmetlerinde, ulusal adres veri tabanı deseninde olmak üzere hizmet verilecek adres

ve ilgili adreste sunulacak hizmete ilişkin duyurulan veri hızlarının bulunması zorunlu tutulmuştur. Ancak, bu bilgi de teklif aşamasında ya da sözleşme öncesinde henüz tespit edilmemektedir. Bu nedenle, maddenin kaldırılması gerektiği değerlendirilmektedir.

- Abonelik Sözleşmelerinin Kuruluşu ve İçeriği başlıklı 7. Maddesinin 13. Fıkrasında; *“Güvenli elektronik imza kullanılanlar hariç olmak üzere yazılı olarak kurulan sözleşmelerde işletmeci Kimlik Doğrulama Yönetmeliğinin 7 nci maddesinin beşinci ve altıncı fıkralarında yer alan süreci, ibraz edilen kimlik belgesinin uygun tipte olmaması halinde ise Kimlik Doğrulama Yönetmeliğinin 8 inci maddesinin ikinci fıkrasının (b) ve (ç) bentlerinde yer alan süreci işletir”* hükmü yer almaktadır. Islak imza durumunda dahi Kimlik doğrulama yönetmeliğinin sayılan maddelerinin uygulanması gerektiğinden Kimlik doğrulama yönetmeliğine ilişkin bir zorunluluk söz konusudur. Bu yöntemlerin nasıl uygulanacağı belirsizdir. Bankacılıkta uygulanan bazı yöntemlerin ise gerek operasyon gerek maliyet açısından her işletmeci tarafından uygulanması çok mümkün görülmemektedir. Ayrıca kurumsal müşteriler ile yürütülen süreçler yönetmeliğin birçok maddesinde dikkate alınmamış görünmektedir. Bu maddenin çift imza ile işlem yapan tüzel kişiler de dikkate alınarak açıklanması gereklidir.
- Abonelik Sözleşmelerinin Kuruluşu ve İçeriği başlıklı 7. Maddesinin 14. Fıkrasında; *“Beşinci fıkrada belgelerin asılları üzerinden örneği alınarak yapılan aktarım işlemi, doğrudan işletmecinin kendi bilişim sistemlerine, üzerinde kalıcı olarak tarih, saat bilgisi ve gerçekleştirilen işleme ilişkin filigran olacak şekilde yapılır”* hükmü bulunmaktadır. Her işlem için bu filigran ile kayıt yapılması durumunda, her bir kimlik ile işlem için kimlik kopyasının da saklanması söz konusu olacaktır. Bu nedenle, sözleşme kurulurken almak diğer işlemlerde kimliği doğrulayıp belge kopyasını kaydetmemek daha makul olacaktır.
- Abonelik sözleşmelerinin uygulanması başlıklı 8. Maddenin 7 fıkrasının b bendinde; işletmecilerin çevirim içi işlem merkezi üzerinden *“Aboneden müşteri hizmetleri, kısa mesaj, mobil uygulama, SIM menü ve benzeri yöntemler aracılığıyla alınan irade beyanlarına ilişkin işlem kayıtlarına”* erişim sağlaması yer almaktadır. Ancak, kurumsal

abonelikler özelinde, yapılan işlemlere ilişkin irade beyanının alınması hususunun uygulanamayacak olması göz önüne alınarak maddenin revizyonuna ihtiyaç bulunmaktadır.

- Taahhütlü Abonelikler başlıklı 12. Maddenin 10. Fıkrasında; *“İşletmeci ile abone arasında belirlenen taahhüt süresi yirmi dört ayı geçemez”* hükmü yer almaktadır. 24 aylık azami taahhüt sınırın AB’deki kaynak düzenlemeye uygun şekilde sadece tüketici sıfatını haiz bireysel abonelere uygulanması, kurumsal aboneliklere uygulanmaması önerilmektedir.
- Taahhütlü Abonelikler başlıklı 12. Maddenin 11. Fıkrasında; *“İnternet erişim hizmetlerinde sözleşme özetinde yer alan ilgili adreste sunulacak hizmete ilişkin duyurulan veri hızları da dikkate alınarak Kurum tarafından belirlenecek Adrese Dayalı İnternet Hız Ölçümlerine ilişkin düzenlemelerde tespit edilen kriterlerin sağlanamaması halinde; abone tarafından cihazın kalan bedeli hariç herhangi bir cayma bedeli ödenmeksizin taahhütlü abonelik feshedilebilir”* hükmü yer almaktadır. Adrese dayalı hizmet ölçütleri doğrultusunda Türk Telekom referans tekliflerinin güncellenmesi, perakendede iade gerektiren durumlar için toptanda da iade alınması önerilmektedir.
- Hizmetin Kısıtlanması ve Durdurulması başlıklı 17. Maddenin 3. Fıkrasının c bendinde; *“Faturanın son ödeme tarihinde ödenmemesi nedeni ile hizmetin durdurulması durumunda, hizmetin durdurulduğu tarihten itibaren aboneye cihaz ücreti ve telsiz kullanım/ruhsatname ücreti hariç herhangi bir hizmet bedeli yansıtılmaz. Ödeme yapıldıktan sonra en geç yirmi dört saat içinde hizmetin sunumuna devam edilir”* hükmü yer almaktadır. Hizmetin durdurulması halinde Cihaz Ücreti ve Telsiz Kullanım/Ruhsatname Ücreti dışındaki haklı ücretlerin de (örneğin tahsilatına aracılık edilen hizmet bedelleri ve önceki kullanımlardan doğan fakat önceki dönemde yansıtılmamış hizmet bedellerinin) yansıtılabilmesi talep edilmektedir.
- Hizmetin Kısıtlanması ve Durdurulması başlıklı 17. Maddenin 3. Fıkrasının d bendinde; *“Faturanın son ödeme tarihinde ödenmemesine rağmen hizmeti kısıtlamaksızın veya durdurmaksızın devam etmek isteyen işletmeci, her fatura dönemi için ayrı ayrı olacak*

*şekilde ancak gerekli bilgilendirmeyi yaptıktan sonra abonenin ispatlanabilir irade beyanını alarak hizmet sunumuna ve ücret tahakkukuna devam edebilir.” hükmü yer almaktadır. 7. Son ödeme tarihinde ödeme yapılmamasına rağmen hizmetin devam etmesi için abonelerden her ay ayrı ayrı onay alınması yerine Kamu, Kurumsal vb. abonelerden tek seferde onay alınmasına imkân verilmesi talep edilmektedir.*

Yukarıda yer verilen, A Bölümündekiler öncelikli olmak üzere, görüş, değerlendirme ve taleplerimize ilişkin gereğini ve Kurumunuz değerlendirmeleri hakkında Derneğimize bilgi verilmesini önemle arz ederiz.

Saygılarımızla,

Rıdvan UĞURLU

Genel Sekreter

Halil Nadir TEBERCİ

Yönetim Kurulu Başkanı

TELKODER

Serbest Telekomünikasyon İşletmecileri Derneđi