

T.C.

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU

Tarih : 21.10.2022

Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığı

Sayı : 22-016

Konu : Tüketici Hakları Yönetmeliği Değişikliği Hakkında

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

İlgi (b) : 22.02.2022 tarih ve 22-008 sayılı Dernek yazımız

İlgi (c) : 09.03.2022 tarih ve 22-009 sayılı Dernek yazımız

İlgi (d) : 22.06.2022 tarih ve 22-012 sayılı Dernek yazımız

Bilindiği üzere, ilgi (a)’da kayıtlı Yönetmelik ile Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğinde önemli değişikliklere gidilmiş ve söz konusu değişikliklerin bazıları 01.03.2022 tarihinde, diğerlerinin de 31.12.2022 tarihinde yürürlüğe girmesi hükme bağlanmıştır.

İlgi (b)’de kayıtlı Dernek yazımızda gerek 01.03.2022 gerekse de 31.12.2022’de yürürlüğe girecek olan Yönetmelik değişiklikleri hakkında Derneğimiz görüşleri bilgilerinize sunulmuş ve Kurumunuz değerlendirmeleri talep edilmiştir.

İlgi (c)’de kayıtlı yazımızda ise Yönetmelik değişikliğine yönelik bilgi/görüş alışverişinde bulunmak üzere, Telkoder üyeleri ile Tüketici Hakları Dairesi Başkanı Sayın Muhammed Salim KETEVANLIOĞLU ve ekibin katılacağı bir toplantı düzenlenmesi hususunda talebimiz Kurumunuza iletilmiştir.

İlgi (d)'de kayıtlı yazımızda ise İlgı (a)'da kayıtlı yazımız kapsamında Kurumunuz görüş ve değerlendirmelerine yer verilen herhangi bir yazının Derneğimize ulaşmamış olduğundan bahisle sektörün tamamını önemli ölçüde etkileyen söz konusu Yönetmelik değişikliğine yönelik Kurumunuz değerlendirmelerine ihtiyaç duyuldu tekrar hatırlatılmıştır.

Gelinen süreçte, 31.03.2022'de Yönetmelik değişikliğinin ilgili maddeleri yürürlüğe girmiş olup, tarihi 31.12.2022 olarak belirlenen diğer maddelerin de yürürlüğe girmesine çok az vakit kaldığı görölmektedir.

Bu kapsamda, Dernek üyelerimiz ile birlikte gerçekleştirdiğimiz toplantı ve görüşmelerde gerek 31.03.2022 tarihinde yürürlüğe girmiş olan değişiklikler kapsamında hala bazı sıkıntıların devam ettiği, 31.12.2022 tarihinde yürürlüğe girecek olan maddelere de yönelik belirsizlik ve zorlukların yaşanmakta olduğu tarafımıza iletilmiş olup söz konusu sorun/belirsizlik ve zorlukların, aşığıda detayları yer aldığı şekilde, Kurumunuza iletilmesi ihtiyacı hasıl olmuştur.

A- 31.03.2022 tarihinde yürürlüğe giren maddelere yönelik görüşlerimiz

- 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 30 yıllık süre saklanması gereken abonelik sözleşmelerinin yanında sözleşmeye ek olabilecek belge ve bilgilerle sınırlı olduğu anlaşılmakta ve buna uygun olarak saklanmaktadır. İleride oluşabilecek yanlış anlaşılmaların önlenbilmesini teminen Maddede yer verilen 30 yıllık sürenin kapsamına girmekte olan "sözleşmenin kurulması için gerekli diğer bilgi ve belgeler" kapsamında hangi bilgi ve belgelerin yer alması gerektiğinin netleştirilmesi gerekmektedir.

B- 31.12.2022 tarihinde yürürlüğe girecek olan maddelere yönelik görüşlerimiz

- Yönetmeliğin 23. Maddesinin 5. Fıkrasında yer alan mobil mesaj gönderme yükümlülüğüne ilişkin işletmecilerce ciddi sıkıntılar olduğu ve bu nedenle fesih süreçlerinin kilitlendiği bilinmektedir.

- Yönetmeliğin 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. Söz konusu maddede lafı geçen “yazılı olarak kurulan” ifadesinin sehven yazılıp yazılmadığı hususuna aydınlık getirilmelidir. Zira bu madde kapsamının yazılı abonelikler mi yoksa elektronik abonelikler mi olduğu tam olarak anlaşılamamaktadır. 5809 sayılı Kanun’un 50.maddesinde yer alan “Sözleşme; yazılı olarak veya elektronik ortamda kurulur. Elektronik ortamda kurulacak sözleşmelerde, başvuru sahibinin kimliğinin doğrulanmasına imkân verecek şekilde, Kurum tarafından belirlenecek yöntemler kullanılır ve bunlara ilişkin usul ve esaslar Kurum tarafından belirlenir” hükmü gereği, Kimlik Doğrulama Yönetmeliği hükümlerinin elektronik ortamda düzenlenen sözleşmeler için uygulanacağı öngörülmektedir. Bununla birlikte, Yönetmelik 7/13 fıkrasının ıslak imzalı sözleşmelerde uygulanacak olması durumu işletmeciler açısından sistemsel ve süreç olarak köklü bir değişiklik anlamına gelecektir.
- Yönetmeliğin 7.maddesinin 13.fıkrasında yer alan, elektronik ortamda düzenlenen sözleşmeler için kimlik doğrulama yöntemleri uygulamasında e-devlet entegrasyonu veya kimlik doğrulamaya yetkili firmalar ile entegrasyon gereklilikleri ortaya çıkmaktadır. Aynı zamanda, yazılım geliştirme ihtiyaçları, entegrasyon konuları nedeni ile kaynak ve ciddi maliyet oluşturmaktadır. Bu maliyetleri işletmecilerin, hali hazırda müşterilerine yansıtmaları mümkün olmamaktadır. Bu süreç hiç uygulanmadığı için ve Yönetmelikteki yöntemlerin somut uygulamasına çok sık rastlanmadığı için hem işletmeci hem de tüketici deneyimi de bulunmamaktadır. Bu durum süreçlerin oluşturulmasında, yaşanacak sorunların öngörülmesinde zorluklar yarattığı gibi uygulamanın yerleşmesinin de daha uzun bir süre gerektirdiği kanaatini oluşturmaktadır. Bu açılardan söz konusu uygulamanın 31.12.2022 tarihinde uygulamaya alınması işletmeciler açısından mümkün görünmemektedir. Ayrıca işletmeciler, tedarikçi aracılığı ile ücretli kimlik doğrulama yapmaktadır. Hal böyle iken, oluşacak maliyetin aboneye yansıtılması kaçınılmaz olacaktır. Bu durumun da tüketiciler açısından negatif bir durum yaratacağı açıktır. Şöyle ki; 100 TL’lik abonelik

için piyasada bahsedilen tutarlara göre yaklaşık 50-70 TL gibi değişen tutarlarda kimlik doğrulama maliyeti çıkabilecektir.

- Yönetmeliğin 6. Maddesine eklenen 4. Fıkra ile getirilen yükümlülüğün, işletmeciler açısından çok ciddi maliyetlere sebep olacağı düşünülmektedir. Söz konusu düzenlemenin GSM işletmecilerine uygun bir düzenleme olduğu anlaşılmaktadır. Fıkranın bu gözle Kurumunuz tarafından yeniden değerlendirilmesi ihtiyacı bulunmaktadır.
- Yönetmeliğin 12. Maddesine eklenen 9. Fıkrasında taahhünameye özetine ilişkin belgede yer verilmesi gereken bilgiler yer almaktadır. Söz konusu fıkranın b bendinde "... taahhüt süresi boyunca ödenecek ortalama aylık ücreti" ifadesi bulunmakta olup burada yer alan "*ortalama aylık ücret*" konusu anlaşılammıştır. Bu hususa açıklık getirilmesi gerektiği düşünülmektedir. Bununla birlikte, aynı maddenin aynı fıkrasının 3. Bendine yer alan "*...ortalama cayma bedeli*" ifadesi de anlaşılammıştır. Cayma bedeli konusunun tüketiciler açısından karmaşık bir konu olması göz önüne alındığında, buna ek olarak bir de ortalama bedelin belgeye eklenmesinin tüketici nezdinde daha fazla kafa karışıklığına yol açacağı düşünülmektedir.
- Yönetmeliğin 12. Maddesine eklenen 11. Fıkra ile adrese dayalı internet hız ölçümüne yönelik yükümlülükler bulunmaktadır. Söz konusu yükümlülüğün yerine getirilmesi, işletmeciler açısından hem teknik hem de maliyet açısından ciddi zorluklara sahiptir.
- Yönetmeliğin 17. Maddesinin 2. Fıkrasında düzenlenen hizmetin kısıtlanması ve durdurulması süreçleri belirli bir akışta ve belli sürelerde gerçekleşmek durumundadır. Ancak altyapı sağlayıcının başka işletmeciler olduğu durumlarda buradaki sürece uygun olarak altyapı sağlayıcının da bir süreç oluşturması gerekmektedir. Zira işletmeciler, hizmetin durdurulması durumunda altyapı sağlayıcıya ücret ödemeye devam etmek zorunda kalabilmektedir. Bu nedenle, işletmecilere uygulanan süreçlerle altyapı sağlayıcılara uygulanan süreçlerin birbirine uygun olması gerekmektedir.

- İlgil (b)'de kayıtlı yazımızda belirtilen diğler hususların da Kurumunuz tarafından henüz değlerlendirilerek sektöru yönlendirecek bir bilgi akışı sağlanamadığı düşünöldüğüne 31.12.2022 olan yürürlük tarihinin ertelenmesi talep edilmektedir.

Yukarıda ve ilgil (b)'de kayıtlı yazımız çerçevesinde yer verilen, görüş, değlerlendirme ve taleplerimize ilişkin gereğini ve Kurumunuz değlerlendirmeleri hakkında Derneğimize ivedi bilgi verilmesini önemle arz eder, ilgil (c)'de kayıtlı yazımızda yer alan toplantı talebimizi tekrar değlerlendirmelerinize sunarız.

Saygılarımızla,

Rıdvan UĞURLU

Genel Sekreter

Halil Nadir TEBERCİ

Yönetim Kurulu Başkanı

TELKODER

Serbest Telekomünikasyon İşletmecileri Derneğı