

**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU**  
**KARARI**

**Karar Tarihi** : 27.12.2022  
**Karar Sayısı** : 2022/DK-THD/416  
**Gündem Konusu** : Görüş Alınması (İnternet/TV ve Sabit Telefon Hizmetlerine İlişkin Yeni Bireysel Abonelik Tesisi Öncesinde Teyit Araması Yapılması Hakkında Usul ve Esaslar Taslağı)

**KARAR** : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı tasarruflar ve ekleri incelenmiştir.

Tüketicilerin talebi olmaksızın muhtelif numaralar aracılığıyla gerçekleştirilen aramalar suretiyle yeni abonelikler tesis edilebildiği ve bu durumun çok sayıda tüketici mağduriyetine neden olduğu görüldüğünden, söz konusu tüketici mağduriyetlerinin engellenmesi ve tüketici hak ve menfaatlerinin korunabilmesini teminen 05.11.2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 1'inci, 4'üncü, 6'ncı, 12'nci, 48'inci, 49'uncu ve 60'ıncı maddeleri, 28.10.2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 5'inci, 6'ncı ve 25'inci maddeleri ve ilgili diğer mevzuata dayanılarak hazırlanan "İnternet/TV ve Sabit Telefon Hizmetlerine İlişkin Yeni Bireysel Abonelik Tesisleri Öncesinde Teyit Araması Yapılması Hakkında Usul ve Esaslar Taslağı"nın Ek'te yer aldığı şekilde, 08.06.2011 tarihli ve 27958 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Teşkilât Yönetmeliği'nin "Görüş alınması ve değerlendirilmesi" başlıklı 44'üncü maddesinin birinci fıkrasında yer alan hüküm uyarınca kamuoyu görüşlerinin alınabilmesini teminen Kurumumuz internet sitesinde 30 (otuz) gün süre ile yayımlanması hususuna karar verilmiştir.

---

**İNTERNET/TV ve SABİT TELEFON HİZMETLERİNE İLİŞKİN YENİ BİREYSEL  
ABONELİK TESİSİ ÖNCESİNDE TEYİT ARAMASI YAPILMASI HAKKINDA  
USUL VE ESASLAR TASLAĞI**

**BİRİNCİ BÖLÜM**

**Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

**Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Usul ve Esasların amacı, elektronik haberleşme hizmetinden faydalanmak isteyen tüketicilerin, yeni bireysel abonelik tesisi öncesinde şeffaf bir şekilde bilgilendirilmesi ve abonelik taleplerinin teyit edilmesine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2 -** (1) Bu Usul ve Esaslar;

a) İnternet Servis Sağlayıcılığı, Uydu ve Kablo TV hizmeti, Kablolu Yayın Hizmeti ve Uydu Platform Hizmeti yetkilendirmesi ile sunulan ve işletmeci değişikliği içermeyen internet/TV ve varsa bu hizmetler ile birlikte ilgili yetkilendirme kapsamında sunulan sabit telefon hizmetlerine ilişkin yeni bireysel abonelik tesisi öncesi teyit araması işlemlerine yönelik işletmecilerin yükümlülüklerini kapsar.

b) Münhasıran sabit telefon hizmetlerine yönelik yeni bireysel abonelikleri kapsamaz.

**Dayanak**

**MADDE 3 –** (1) Bu Usul ve Esaslar, 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 4, 6, 12, 48 ve 49 uncu maddeleri ile 28/10/2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 5, 6 ve 25 inci maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4 -** (1) Bu Usul ve Esaslarda geçen;

a) Abone: Bir işletmeci ile elektronik haberleşme hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan bir sözleşmeye taraf olan gerçek ya da tüzel kişiyi,

b) Abonelik sözleşmesi: İşletmeci ile abone arasında akdedilen ve işletmecinin bir bedel karşılığında dönemsel ya da sürekli olarak bir hizmeti yerine getirmeyi veya mal teminini üstlendiği ya da her ikisini birden kapsayan sözleşmeyi,

c) Elektronik haberleşme hizmeti: Elektronik haberleşme tanımına giren faaliyetlerin bir kısmının veya tamamının hizmet olarak sunulmasını,

ç) Ticari Elektronik İleti Yönetim Sistemi (İYS): 15/7/2015 tarihli ve 29417 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik kapsamında tanımlanan sistemi,

d) İşletmeci: Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve alt yapısını işleten şirketi,

e) Kanun: 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nu

f) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,

g) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,

ğ) Tüketici: Elektronik haberleşme hizmetini ticari veya mesleki olmayan amaçlarla kullanan veya talep eden gerçek veya tüzel kişiyi, ifade eder.

(2) Bu Usul ve Esaslarda geçen ancak bu maddenin birinci fıkrasında tanımlanmayan kavramlar için ilgili mevzuatta yer alan tanımlar geçerlidir.

## İKİNCİ BÖLÜM İşletmeci Yükümlülükleri

### İYS teyidi

**MADDE 5 - (1)** İşletmeci, bu Usul ve Esaslar kapsamında yer alan hizmetlere ilişkin yeni bireysel abonelik tesisi öncesinde; tüketici ile bir irtibat numarası üzerinden iletişim sağlayarak internet ve/veya TV hizmetine yönelik pazarlama ya da tanıtım yapabilmek ve abonelik talebini oluşturabilmek için öncelikle tüketici irtibat numarasının İYS'ye kayıtlı olduğunu teyit eder.

### Tüketicinin bilgilendirilmesi

**MADDE 6 - (1)** Abonelik sözleşmesi tesis edilmeden önce ilgili tüketicinin irtibat numarasına; “[işletmeci unvanı] ile kurulacak [işletmecinin sunacağı hizmet] hizmetine ilişkin abonelik sözleşmesi öncesinde [işletmecinin merkezi çağrı merkezi veya müşteri hizmetleri numarası] üzerinden teyit araması yapılacak- ve abonelik sözleşmesinde [tüketici irtibat numarası] numarası irtibat bilgisi olarak yer alacaktır” şeklinde SMS gönderilir.

(2) 5 inci maddede belirtilen yöntem dışında abonelik talebinin;

- a) Acente/bayi kanalı ile oluşturulduğu durumlarda işletmeci acente/bayi (adı, ili ve ilçesi) bilgisine,
  - b) Diğer yöntemler ile oluşturulduğu durumlarda işletmeci yetkili temsilcisinin (adı, soyadı) bilgisine
- de SMS içerisinde yer verilir.

(3) İşletmecinin internet ve/veya TV ile birlikte varsa sabit telefon hizmetini de sunacak olması halinde birinci fıkra kapsamındaki bilgilendirme bu durumu yansıtır nitelikte yapılır.

### Teyit araması

**MADDE 7 - (1)** Tüketici irtibat numarasına işletmecinin çağrı merkezi veya müşteri hizmetleri vasıtasıyla teyit araması yapılarak öncelikle tüketicinin yeni abonelik talebi olup olmadığının ve başvuru talebinin yapıldığı yöntemin (acente/bayi veya temsilci bilgileri vb.) tüketici tarafından sesli olarak veya tuşlama yapılarak teyit edilmesine imkân sağlanır. Akabinde tüketicilere asgari olarak,

- a) Sunulacak hizmetin türü,
- b) Cihaz satın alma bedeli, bağlantı, aktivasyon, kurulum ve benzeri ücretler de dâhil ödenmek zorunda olan toplam ücreti,
- c) (b) bendinde yer alan ücretler hariç aylık ödenmesi gereken ortalama ücreti,
- ç) İnternet erişim hizmetlerinde duyurulan veri hızları,
- d) Taahhütlü abonelikler için taahhüdün süresi ve
- e) Fesih halinde ödenecek tüm ücretler ve taahhütlü abonelikler için azami cayma bedeli hakkında açık, anlaşılır ve doğru bir şekilde bilgilendirme yapılır.

(2) Birinci fıkra kapsamındaki bilgilendirmenin yapılmasını müteakip sesli yanıt sistemi üzerinden; “Bu hizmet [İşletmeci unvanı] tarafından sunulacaktır. Başka bir işletmeci ile ortak olarak sunulan bir hizmet değildir. Başvurunuz kapsamında varsa aldığınız diğer internet, sabit telefon ve/veya TV hizmetlerinden bağımsız olarak yeni bir aboneliğiniz olacak ve hizmet aldığınız sürece ayrıca faturalandırılacaksınız. Bu abonelikte varsa diğer internet, TV ve/veya sabit telefon abonelikleriniz iptal edilmiş olmayacaktır. Bu kapsamda yeni [işletmecinin sunacağı hizmet] hizmeti abonelik sürecinin başlatılmasına onay veriyor musunuz?” şeklindeki bilgilendirme içeriği, tekrar dinleme seçeneği de sunulmak suretiyle tüketiciye açık, anlaşılır ve doğru bir şekilde iletilir ve yeni abonelik tesisi sürecinin başlatılmasına yönelik tüketiciden sesli olarak veya tuşlama yapılarak teyit alınır.

(3) Tüketici tarafından ikinci fıkra kapsamındaki bilgilendirme içeriğinin dinlenmesi akabinde karar verebilmek için süre talep edilmesi halinde bilahare arama yapılarak birinci ve ikinci fıkralarda belirtilen süreç aynen tekrarlanır.

(4) İşletmecinin internet ile birlikte varsa TV ve/veya sabit telefon hizmetini de sunacak olması halinde;

a) Birinci ve ikinci fıkra kapsamındaki bilgilendirmelerin bu durumu yansıtır nitelikte yapılması,

b) İnternet hizmetinin işletmeci değişikliği ile alınacak olması halinde İnternet Servis Sağlayıcısı değişikliğine ilişkin ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla sabit telefon ve/veya TV hizmeti bakımından bu Usul ve Esaslar kapsamında öngörülen süreçlerin işletilmesi,

sağlanır.

### **Diğer hükümler**

**MADDE 8 -** (1) 5 inci madde kapsamında tüketici irtibat numarasının İYS'ye kayıtlı olmadığı tespit edilmesi, 6 ncı madde kapsamında belirlenen içerikte SMS gönderilmemesi, 7 nci madde kapsamında teyit araması yapılmaması veya teyit aramasında abonelik talebi olduğunun, başvurunun yapıldığı yöntemin ya da yeni abonelik tesisi sürecinin başlatılmasının tüketici tarafından teyit edilmemesi durumunda yeni abonelik tesisi süreci başlatılmaz.

(2) Tüketiciden yeni abonelik tesisi sürecinin başlatılmasına ilişkin teyidin alınmasını müteakip abonelik sözleşmelerinin ve sunulacak hizmetin sözleşme kurulum aşamasında aksi tüketici tarafından ayrıca talep edilmedikçe 7 nci madde kapsamında tüketiciye verilen bilgilere uygun olması sağlanır.

(3) Sunulacak hizmetin tüketicinin adresinde modem vb. bir cihaz kurulumu gerektirmesi ve bu kurulumun tüketici ile abonelik sözleşmesi yapılması aşamasında gerçekleştirilecek olması halinde 7 nci madde kapsamında tüketiciden teyit alınmasını müteakip modem vb. bir cihaz kurulum randevusu aynı teyit araması içinde oluşturulabilir.

### **İspat yükümlülüğü**

**MADDE 9 -** (1) Bu usul ve esaslar kapsamında yapılan tüm işlemlerde ispat yükümlülüğü işletmeciye aittir.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Çeşitli ve Son Hükümler**

### **İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar**

**MADDE 10 -** (1) İşletmecilerin bu Usul ve Esaslar ile belirlenen yükümlülükleri yerine getirmemeleri halinde 15/2/2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği hükümleri uygulanır.

### **Yürürlük**

**MADDE 11 -** (1) Bu Usul ve Esaslar 03/04/2023 tarihinde yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

**MADDE 12 -** (1) Bu Usul ve Esasların hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.