

27.12.2022 tarihli ve 2022/İK-THD/416 sayılı BTK Kararı ile Kamuoyu görüşüne açılan;

İNTERNET/TV ve SABİT TELEFON HİZMETLERİNE İLİŞKİN YENİ BİREYSEL ABONELİK TESİSİ ÖNCESİNDE

TEYİT ARAMASI YAPILMASI HAKKINDA USUL VE ESASLAR TASLAĞI

TELKODER GÖRÜŞLERİ

07.02.2023

Taslağın Geneli Üzerindeki Görüş ve Değerlendirme	Teklif
<p>Kurumunuz tarafından kamuoyu görüşüne açılan taslak hükümler incelenerek Derneğimiz görüşleri hazırlanmış olup aşağıda bilgilerinize sunulmaktadır.</p> <p>Öncelikle, taslak düzenlemenin geneline değerlendirmelerimiz şu şekildedir:</p> <p>Adrese dayalı olarak sunulan, sabit hizmetlerin tüketicilerin talebi olmaksızın tesis edilebilmesi mümkün değildir. Zira söz konusu internet ve TV hizmetlerinin sunumu abonelerin hizmeti kullanmak istediği adreste kurulum yapılması ardından gerçekleştirilebilmektedir. Bu bakımdan, yapılması teklif edilen düzenlemenin esasında mevcut olmayan bir probleme çözüm getirme gayreti içinde olduğu ve tüketicilerin onayları olmaksızın gerçekleştirilen izinsiz aramaları veya bayilerde tüketicilerin açık, anlaşılır ve doğru biçimde bilgilendirilmeden yeni abonelik tesis edilebildiği yönündeki tüketici şikayetlerini gidermeye yönelik olmadığı anlaşılmaktadır.</p>	

Diğer yandan, düzenlemenin esas amacı, yeni abonelik öncesinde abonenin şeffaf ve doğru bir şekilde abonelik ve alınacak hizmetin koşulları hakkında bilgilendirilmesinin sağlanması ise, bu konuda tüketici haklarına ilişkin yürürlükteki mevzuatın fazlasıyla yeterli olduğu değerlendirilmektedir. Zira;

- “Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği”nin “Şeffaflık ve Bilgilendirme” başlıklı 6’ncı maddesinde tüketicinin hizmet sunumu öncesinde işletmeci bilgileri, sunulacak hizmetin içeriği, taahhünameye ilişkin şartları içerecek şekilde bilgilendirilmesi gerekliliği düzenlenmiştir.

- Yine aynı yönetmeliğin “Abonelik Sözleşmelerinin Kuruluşu ve İçeriği” başlıklı 7’nci maddesinde sözleşmede, sözleşmenin taraflarına ilişkin bilgilere, sunulacak hizmetin içeriğine, süresine, tarife bilgisine yer verilmesi gerektiği düzenlenmiştir.

- Aynı yönetmeliğin “Tarife ve Kampanyalar” başlıklı 11’inci maddesinde işletmecilerin, tarife/kampanya hakkında; şartları, süresi, hedef kitlesi, yurtdışında geçerli olup olmadığı ve varsa cayma bedeli uygulanmasına ilişkin hususlar başta olmak üzere tarifeden ve/veya kampanyadan yararlanan süre boyunca internet sitelerinden tüketicileri bilgilendirmeleri gerektiği yer verilmiştir.

- 18.01.2022 tarihli ve 31723 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik” ile; 31.12.2022 tarihinde yürürlüğe girmiş olan “Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği”nin 7’nci ve 12’nci maddesine eklenen fıkralarla işletmecilere; abonelik sözleşmesi kurulmadan önce, işletmecinin iletişim bilgileri, hizmetin türü, tarife adı, abonenin aylık ödemesi gereken ücret bilgisi, fesih halinde aboneden talep edilebilecek ücretler, cayma bedeli, taahhüt süresi gibi bilgileri içeren ayrı birer sayfa halinde “sözleşme özeti” ve “taahhüname özeti”nin aboneye ispatlanabilir şekilde sunulmasına

ilişkin yükümlülük getirilmiştir.

Bu doğrultuda, yukarıdaki yükümlülöklere ek olarak getirilmesi teklif edilen taslak düzenlemenin, tek bir abonelik için işletmecilere talepte bulunan tüketicinin farklı birçok mecradan adeta bir bilgilendirme bombardımanına tabi tutulması ve mükerrer onay süreçleri ile adeta yıldırılması sonucunu doğuracak kadar aşırı, orantısız ve ölçüsüz olduğu düşünülmektedir. Nitekim, diğer ölkelerdeki düzenlemeler incelendiğinde, şeffaflık ve bilgilendirme yükümlülüğü kapsamında hiçbir ölkede bu denli abonelik ilişkisi kurulmasını zorlaştıran ve aboneyi şeffaf şekilde bilgilendirme amacını orantısız şekilde aşacak boyutlarda detaylı ve çok adımlı bir bilgilendirme ve onay mekanizmasının işletilmediğı görölmektedir.

Kaldı ki, düzenlemede tarif edilen teyit mekanizması kapsamında, tüketicinin tercih edeceği hizmetin türü, seçeceği paket ve kullanım koşulları hakkında onayının alınması gerektiğı düzenlendiğinden, bu teyit mekanizması işletilmeden önce tüketicisiyle iletişime geçilerek abonelik ve hizmetle ilgili tercihlerinin alınması ve bilgilendirmelerin yapılması gerekecektir – yani düzenlemenin devreye girdiğı noktada zaten tüketici ile önden bir temas yapılmış olacak, düzenleme kapsamındaki diğer tüm temaslar mükerrer ve ek fayda sağlamayan süreçler olacaktır.

Ayrıca, abonede taciz edildiğı algısını oluşturacak denli ölçüsüz ve orantısız bir teyit mekanizmasını içeren bu düzenlemenin yeni aboneliklerin tesis edilmesini zorlaştıracığı ve geciktireceğı; hatta belirli bir yaşın üzerindeki tüketicilerin bu hizmetlere erişememesi sonucunu doğuracağı değerlendirilmektedir. Dahası, sektörümüzün en kronik ve tüketiciler açısından en çok şikayete konu olan sorunu olan “Avcı Bayiler” nedeniyle, zaten internet abonelikleri konusunda aranmak istemeyen ve bu mecra üzerinden aldıkları her türlü iletişime şüpheyile yaklaşan tüketicilerin, bu düzenleme kapsamındaki teyit aramalarına yanıt vermemesi veya bu mecraı güvenilir bulmaması nedeniyle teyit vermek istememesi halinde, internet aboneliklerinin hiçbir şekilde başlatılamaması sonucuyla karşı karşıya kalınacağı görölmektedir. Hal böyleyken ve tüketiciler ısrarla işletmeciler tarafından aranmak istemediklerini dile getirirken, arama teyit

mekanizmasında neden ısrar edildiği anlaşılamamaktadır.

Yukarıda yer verilen hususlar dikkate alındığında, abonelik sözleşmesi kurulmadan önce abonenin aranarak, sunulacak hizmetin türü, cihaz satın alma bedeli, bağlantı, aktivasyon, kurulum ve benzeri ücretler de dâhil ödenmek zorunda olan toplam ücreti, aylık ödenmesi gereken ortalama ücreti, internet erişim hizmetlerinde duyurulan veri hızları, taahhütlü abonelikler için taahhüdün süresi ve fesih halinde ödenecek tüm ücretler ve taahhütlü abonelikler için azami cayma bedeli hakkında bilgilendirme yapılması, tüketicinin yeni abonelik için tekrardan “evet” cevabını vermesinin gerekliliği anlaşılamamaktadır. Zira bu “ön teyit süreci” işletmecilerin mevcut süreçlerine ek bir fayda sağlamayacağı gibi, yukarıda bir özet verilen mevcut düzenlemelerle beraber değerlendirildiğine ölçüsüz ve orantısız bir yükümlülük olacaktır. Kaldı ki, bu düzenleme şayet teklif edilen haliyle yürürlüğe girerse, yükümlülük kapsamındaki işlemler tamamlandıktan sonra işletmecilerce ilgili tüketiciler kurulum için randevu almak üzere bir kez daha aranmak durumunda kalınacaktır. Bu durum, tüketicilerin doğru şekilde bilgilendirilmesine ek bir fayda sağlamazken mükerrer aramalardan ötürü rahatsız olmalarına ve müşteri deneyimi açısından olumsuz sonuçların ortaya çıkmasına sebep olacaktır.

Diğer yandan, “Avcı Bayi” olarak adlandırılan bayiler tarafından doğru bilgilendirme yapılmaksızın gerçekleştirilen, aboneliklere son verilmesi amaçlanıyor ise, teklif edilen düzenlemenin bu amaca hizmet etmeyeceği değerlendirilmektedir. Malum olduğu üzere, bu aramaların engellenmesine ve bayilerin işletmeciler tarafından daha sıkı bir şekilde takip edilmesine ilişkin halihazırda sektörümüzde çeşitli çalışmalar yürütülmektedir. Bu kapsamda, 2018 yılında Serbest Telekomünikasyon İşletmecileri Derneği (Telkoder) aracılığıyla kurulan bir komisyon ile, aramayı gerçekleştirenlere ilişkin tespitlerin yapılması ve önlemler alınması sağlanmaktadır. Eğer Kurumunuzca hedeflenen, tüketicilerin talebi olmaksızın gerçekleştirilen aramaların ve bu aramalar doğrultusunda yapılan aboneliklerin sayısının azaltılması ise, usulünce işlem yapan işletmecilere ek yükümlülük getirilmesi ve tüketiciler açısından abonelik başlatma sürecinin daha da karmaşık ve uzun bir süreç haline getirilmesi yerine, bu işlemi yapan şirketlerin

cezalandırılmasının daha etkin bir çözüm olacağı değerlendirilmektedir.

Bu doğrultuda, görüşe sunulan Usul ve Esaslar çalışmasının sektörümüzdeki esas sorunlara çözüm üretmediği değerlendirilmekte ve düzenlemenin gündemden düşürülerek, sektörün esas sorunlarına çözüm sağlayacak düzenlemelere öncelik verilmesinin daha faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda önerilerimiz aşağıdaki gibidir:

1. Sabit internet abonelikleri kapsamında tüketicinin kapsamlı bir şekilde bilgilendirilebilmesi için tüketicinin abonelik talebi alındıktan sonra iletişim numarasına, müşteri numarası, hizmetin sunulacağı adres bilgisi, hizmetin içeriği, taahhüt süresi ve aylık ücret bilgisinin yer aldığı bir SMS gönderilmesi ve eğer hatalı ya da bilgisi dışında bir durum var ise abonenin müşteri hizmetlerini arayarak abonelik talebini iptal edebileceğinin belirtilmesi yeterli olacaktır. Bunun için yeni bir usul esaslar düzenlemesine ihtiyaç olmadan, bir Kurul Kararı ile ilerlenebileceği ve sektöre daha hızlı bir çözüm sunulabileceği düşünülmektedir.

2. Sektörümüzün diğer bir kronik sorunu olan “Avcı Bayiler” konusunda ise, usulüne uygun şekilde abonelik yapan işletmecilere ek yükümlülükler getirilmesi yerine, bu işlemleri yapan şirketlerin cezalandırılması yerinde olacaktır.

Taslak Maddesi	Görüş ve Değerlendirme	Teklif Ekleme ve çıkarmalar formatında yapılması istirham olunur
<p style="text-align: center;">BİRİNCİ BÖLÜM Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar</p> <p>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.</p>	<p>Madde 5 değerlendirildiğinde, yönetmeliğin beklendiği gibi, yüz yüze yapılan satışlardan çok, elektronik ticari iletilerle yapılan abonelik tesisi öncesi işlemleri kapsadığı anlaşılmaktadır. Doğru anlaşıldı ise, bu ifadenin kapsamda da belirtilmesi veya yüz yüze yapılan satışların kapsamadığının farklı bir ifade ile belirtilmesi sağlıklı olacaktır.</p>	<p style="text-align: center;">BİRİNCİ BÖLÜM Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar</p> <p>Amaç MADDE 1 – (1) Bu Usul ve Esasların amacı, elektronik haberleşme hizmetinden faydalanmak isteyen tüketicilerein, yeni bireysel abonelik tesisi öncesinde ; bir irtibat numarası üzerinden iletişim sağlayanak internet ve/veya TV hizmetine yönelik pazarlama ya da tanıtımlar yapılması esnasında şeffaf bir şekilde bilgilendirilmesi ve abonelik taleplerinin teyit edilmesine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.</p>
<p>Kapsam MADDE 2 - (1) Bu Usul ve Esaslar; a) İnternet Servis Sağlayıcılığı, Uydu ve Kablo TV hizmeti, Kablolü 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.</p>		<p>Kapsam MADDE 2 - (1) Bu Usul ve Esaslar; a) İnternet Servis Sağlayıcılığı, Uydu ve Kablo TV hizmeti, Kablolü 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.</p>
<p>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.</p>		<p>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.</p>
<p>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.</p>		<p>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.</p>

Taslak Maddesi	Görüş ve Değerlendirme	Teklif Ekleme ve çıkarmalar formatında yapılması istirham olunur
<p style="text-align: center;">İKİNCİ BÖLÜM İşletmeci Yükümlülükleri</p> <p>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.</p>	<p>Halihazırda, 6563 Sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun ve 15/7/2015 tarihli ve 29417 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik ile tüketicinin irtibat numarası üzerinden yapılacak her türlü pazarlama ya da tanıtımın yapılabilmesi için tüketicinin İYS'ye kayıtlı olduğunun teyit edilmesi gerektiği düzenlenmiştir. Ticaret Bakanlığı tarafından düzenlenmiş bu hususların İşletmeciler tarafından uygulanması zaten şarttır ve bu hususun denetiminden de yine zikredilen Bakanlık sorumludur. Bu kapsamda, bu hususun BTK nezdinde yeniden düzenlenmesine ihtiyaç olmadığı değerlendirilmektedir.</p>	<p style="text-align: center;">İKİNCİ BÖLÜM İşletmeci Yükümlülükleri</p> <p>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.</p>
<p>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.</p> <p>(2) 5 inci maddede belirtilen yöntem dışında abonelik talebinin;</p> <p>a) Acente/bayi kanalı ile oluşturulduğu durumlarda işletmeci acente/bayi (adı, ili ve ilçesi) bilgisine,</p> <p>b) Diğer yöntemler ile oluşturulduğu durumlarda işletmeci yetkili temsilcisinin (adı, soyadı) bilgisine de SMS içerisinde yer verilir.</p> <p>(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.</p>	<p>Öncelikle, ilgili SMS'in abonelik öncesindeki hangi aşamada atılacağı anlaşılamamaktadır. Zira, aboneye bu SMS'in atılabilmesi için sunulacak hizmetin kararlaştırılmış olması gerekecektir. Yani abone ile bir temas olmuş, bazı tekliflerin sunulmuş ve bazı bilgilendirmelerin yapılmış olması gerekecektir. Bu durumda, düzenleme kapsamında müteaddit kereler aboneyle temas ve bilgilendirme gerekecektir. Bu bakımdan, sürecin uçtan uca düşünülerek tasarlanmadığı değerlendirilmektedir.</p> <p>Tüketicilerin açık, anlaşılır ve doğru biçimde bilgilendirilmeden abonelik işlemi başlatılmasına ilişkin tüketici şikayetlerinin çözülmesinin hedeflendiği ifade edilen söz konusu taslak düzenlemenin amacına hizmet edebilmesi için tüketicinin abonelik talebi alındıktan sonra iletişim numarasına, müşteri numarası, hizmetin sunulacağı adres bilgisi, hizmetin içeriği, taahhüt süresi ve aylık ücret bilgisinin yer aldığı bir SMS gönderilmesi ve SMS içeriğinde eğer hatalı ya da bilgisi dışında bir durum var ise müşteri hizmetlerini arayarak abonelik talebini iptal edebileceğinin belirtilmesinin daha uygun olacağı değerlendirilmektedir. Bu kapsamda madde değişikliği önerimiz bilgilerinize sunulmuştur.</p>	<p>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” işletmeci unvanı, müşteri numarası, hizmetin sunulacağı adres bilgisi, hizmetin içeriği, taahhüt süresi ve aylık ücret bilgisinin yer aldığı bir bilgilendirme yapılarak, abonenin bilgisi dışında bir abonelik işlemi söz konusu ise SMS içeriğinde yer verilecek müşteri hizmetleri numarasını arayarak iptal işlemini gerçekleştirebileceğinin belirtildiği şekilde bir SMS gönderilir.</p> <p>(2) 5 inci maddede belirtilen yöntem dışında abonelik talebinin;</p> <p>a) Abonelik talebinin Acente/bayi kanalı ile oluşturulduğu durumlarda işletmeci acente/bayi (adı, ili ve ilçesi) bilgisine,</p> <p>b) Diğer yöntemler ile oluşturulduğu durumlarda işletmeci yetkili temsilcisinin (adı, soyadı) bilgisine de SMS içerisinde yer verilir.</p> <p>(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.</p>

Taslak Maddesi	Görüş ve Değerlendirme	Teklif Ekleme ve çıkarmalar formatında yapılması istirham olunur
<p>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,</p> <p>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.</p>	<p>Teyid araması ile tüm tüketicilerin aranmasının çeşitli sakıncalarının olacağı düşünülmektedir.</p> <ul style="list-style-type: none"> Tüketiciye ulaşılan kadar geçen süre kadar hizmete ulaşımının gecikmesinin tüketicide yaratacağı mağduriyet Abonelik tesis edilene kadar çeşitli gerekçelerle (teyid araması , randevu araması ,) birbirinden fazla pek çok arama yapılması zarureti ile ortaya çıkabilecek tüketici rahatsızlığı <p>1.1.2023'te devreye Tüketici Hakları Yönetmeliğinin ilgili maddeleri ile abonelik tesisi öncesinde tüketici ile paylaşılması beklenen sözleşme özeti ile, şeffaflık ve bilgilendirme eksikliği konulu mağduriyetlerin önüne geçilmesi beklenmektedir. Yine THY yeni devreye giren maddeler değerlendirildiğinde, eğer tüketicinin kimliği elektronik ortamda doğrulanıyorsa, yapay zeka veya videolar vasıtası işle tüketiciden alınması beklenen teyidler sayesinde, yine şeffaflık ve bilgilendirme eksikliği konulu mağduriyetlerin önüne geçileceği beklenmektedir. Ayrıca, tüketiciye ulaşamama durumunda hem söz konusu tüketicinin ilgili hizmete kolayca ulaşmasına engel olunmuş olacak, hem de işletmecinin yeni aboneyi elde etmesi zorlaşacaktır. Tüm bunlar çerçevesinde, ilgili maddenin yönetmelikten çıkarılması önerilmektedir.</p>	<p>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,</p> <p>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.</p>
<p>(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 aldığımız diğer internet, sabit telefon ve/veya TV hizmetlerinden bağımsız olarak yeni bir aboneliğiniz olacak ve hizmet aldığımız 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.</p>		<p>(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 aldığımız diğer internet, sabit telefon ve/veya TV hizmetlerinden bağımsız olarak yeni bir aboneliğiniz olacak ve hizmet aldığımız 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.</p>

Taslak Maddesi	Görüş ve Değerlendirme	Teklif Ekleme ve çıkarmalar formatında yapılması istirham olunur
<p>(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.</p> <p>(4) İşletmecinin internet ile birlikte varsa TV ve/veya sabit telefon hizmetini de sunacak olması halinde;</p> <p>a) Birinci ve ikinci fıkra kapsamındaki bilgilendirmelerin bu durumu yansıtır nitelikte yapılması,</p> <p>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.</p>		<p>(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.</p> <p>(4) İşletmecinin internet ile birlikte varsa TV ve/veya sabit telefon hizmetini de sunacak olması halinde;</p> <p>e) Birinci ve ikinci fıkra kapsamındaki bilgilendirmelerin bu durumu yansıtır nitelikte yapılması,</p> <p>d) 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.</p>
<p>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.</p> <p>(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.</p> <p>(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.</p>	<p>Yukarıda izah edilen sebepler ve madde önerilerimiz doğrultusunda revizyon önerilerimiz işlenmiştir.</p>	<p>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 ve bu yöntemle abonelik talebi olduğunun tüketici tarafından reddedilmesi, başvurunun yapıldığı yöntemin ya da yeni abonelik tesisi sürecinin başlatılmasının tüketici tarafından teyit edilmemesi durumunda yeni abonelik tesisi süreci başlatılmaz.</p> <p>(2) Tüketiciye den yeni abonelik tesisi sürecinin başlatılmasına ilişkin teyit inin alınmasını SMS'inin iletilmesini müteakip-abonelik sözleşmelerinin ve sunulacak hizmetin sözleşme kurulum aşamasında aksi tüketici tarafından ayrıca talep edilmedikçe 7 nci madde kapsamında SMS ile tüketiciye verilen bilgilere uygun olması sağlanır.</p> <p>(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.</p>
<p>İspat yükümlülüğü MADDE 9 - (1) Bu usul ve esaslar kapsamında yapılan tüm işlemlerde ispat yükümlülüğü işletmeciye aittir.</p>		<p>İspat yükümlülüğü MADDE 9 - (1) Bu usul ve esaslar kapsamında yapılan tüm işlemlerde ispat yükümlülüğü işletmeciye aittir.</p>
<p style="text-align: center;">ÜÇÜNCÜ BÖLÜM Çeşitli ve Son Hükümler</p> <p>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.</p>		<p style="text-align: center;">ÜÇÜNCÜ BÖLÜM Çeşitli ve Son Hükümler</p> <p>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.</p>

Taslak Maddesi	Görüş ve Değerlendirme	Teklif Ekleme ve çıkarmalar formatında yapılması istirham olunur
Yürürlük MADDE 11 - (1) Bu Usul ve Esaslar 03/04/2023 tarihinde yürürlüğe girer.	<p>Genel değerlendirmelerimizde de yer verildiği üzere, bu düzenlemeye ihtiyaç olmadığı değerlendirilmekte ve düzenlemenin gündemden düşürülmesi talep edilmektedir.</p> <p>Bunun kabul görmemesi halinde önerimiz, yukarıda önerildiği şekilde sadece SMS gönderimi yapılmasına yönelik bir düzenleme yapılmasıdır. Halihazırda Düzenlemenin sadece SMS teyidini içermesi durumunda Kurumunuzca belirtilen yürürlük tarihine kadar olacak süre yeterli olacaktır.</p> <p>Ancak, taslak düzenlemenin bu haliyle yürürlüğe konması halinde işletmecilerin yeni bireysel abonelik süreçlerinin yeniden tasarlanması gerekecek olup düzenlemenin yayımlanmasından itibaren uyum için işletmecilere en az 1 yıllık süre tanınmasına ihtiyaç duyulacaktır.</p>	Yürürlük MADDE 11 - (1) Bu Usul ve Esaslar 30 03/04/2023 tarihinde yürürlüğe girer.
Yürütme MADDE 12 - (1) Bu Usul ve Esasların hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.		Yürütme MADDE 12 - (1) Bu Usul ve Esasların hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.