

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 14.02.2023
Karar Sayısı : 2023/DK-THD/66
Gündem Konusu : Deprem Felaketi Sebebiyle Alınacak Tedbirler
KARAR : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı karar incelenmiştir.

Anayasanın 72 ve 119 uncu maddesi, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 4, 6, 12 ve 48 inci maddesi, Elektronik Haberleşme Sektöründe Başvuru Sahibinin Kimliğinin Doğrulama Süreci Hakkında Yönetmelik (Kimlik Doğrulama Yönetmeliği), Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği, 6785 sayılı Cumhurbaşkanlığı Kararı ve ilgili mevzuat kapsamında,

A. 06.02.2023 tarihinde; işletmecide kayıtlı abonelik adresi veya sabit hizmet tesis adresi **olağanüstü hal ilan edilen illerde** olan veya söz konusu tarihte bu illerde hizmet alan aboneler için ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla; işletmeci uygulamalarıyla;

1) İşletmecilerin abonelere taahhüt ettikleri, 06.02.2023 tarihinden itibaren bir aydan az olmamak üzere ücretsiz hizmetlerin sunulması, fatura bedelinden feragat edilmesi ve ücretsiz ek faydalar sağlanması, bunlarla ilgili hususların takibi ve Kuruma raporlanması,

2) Son ödeme tarihi 06.02.2023-14.03.2023 tarihleri arasında olan faturaların son ödeme tarihlerinin 15.03.2023 tarihi ve sonrasına ertelenmesi,

3) OHAL süresi içinde deprem nedeniyle vefat eden aboneler nezdinde bulunan elektronik haberleşme hizmetlerine ilişkin alacaklarından feragat gibi imkânlar sunulması,

4) Depremden etkilendiğini belgeleyen abonelerden 08.05.2023 tarihine kadar SIM kart değişimi, devir, hat dondurma ve nakil talepleri ile açma- kapama ücretlerinin alınmaması,

5) Depremden etkilendiğini belgeleyen abonelerden 06.02.2023 tarihinde mevcut olan aboneliklerini 08.05.2023 tarihine kadar iptal etmeleri halinde cayma bedeli alınmaması,

6) 06.03.2023 tarihine kadar taahhüdü biten bireysel abonelere, taahhüt sürelerinin sonunda 1 ay süre ile taahhütlü ücret koşullarında taahhütsüz olarak hizmet sunulması,

7) TL yüklenmemesi veya borç nedeniyle kısıtlanmış veya durdurulmuş hizmetlerin kullanıma açılması, 06.03.2023 tarihine kadar TL yüklenmemesi veya borç nedeniyle hizmetlerin kısıtlanmaması ve durdurulmaması,

8) Ücretsiz sunulan hizmetler için 10.08.2016 tarihli ve 2016/DK-THD/363 sayılı Karar kapsamındaki %80-%100 bilgilendirme kısa mesajlarının gönderilmesinin 08.05.2023 tarihine kadar aranmaması,

9) 07.02.2023-20.02.2023 tarihleri arasında sabit bireysel aboneliklerde trafik akışı gerçekleşmeyen hatlarda ücretlendirmenin trafik akışı başlayana kadar durdurulması, abone tarafından aksi yönde başvuruda bulunulmadıkça veya trafik akışı oluşmadıkça en geç 31.12.2023 tarihinde hattın iptal edilmesi, modem ve sabit elektronik haberleşme hizmeti kaynaklı cayma bedeli alınmaması

gibi kolaylıkların sağlanabilmesi ve bu faydaların işletmeci tarafından ilan edilmesi ve Kuruma raporlanması,

B. "A" bölümündeki kapsamdaki aboneler için;

10) Kimlik belgesine ulaşamayan abonelerin SIM kart değişikliği taleplerinde 06.02.2023-06.03.2023 tarihleri arasındaki SIM kart değişikliği işlemlerinde;

a) İşletmeci tarafından abonenin kimliği gösterir herhangi bir belgede yer alan, bunun mümkün olmaması halinde

- i. KPS veri tabanı üzerinden beyan ettiği kimlik bilgilerinin (anne adı, doğum yeri, doğum tarihi, TCKN/YKN, baba adı vb.) veya
- ii. Kullanıma ilişkin bilgilerin (en son fatura tutarı, tarife bilgisi, en son yapılan yükleme tutarı gibi)

en az dördünün kontrol edilmesi,

b) Kimlik Doğrulama Yönetmeliği'nin 7'nci maddesinin dördüncü fıkrasındaki süreçlerin işletilmesini müteakip görüntülü çağrı merkezi üzerinden abonenin, SIM kart değişikliği işlemine onay vermesine ve kimliğini teyit etmesine imkân sağlanması,

c) Bu işlemin abonenin yüzünün tanınır bir şekilde, eş zamanlı olarak video kaydına alınması ve kaydın saklanması,

ç) Bu madde kapsamında yapılan SIM kart değişikliği işlemlerinde, 08.05.2023 tarihine kadar işletmeci tarafından abonenin kimlik belgesinin bir örneği alınarak, kimlik belgesi üzerindeki bilgilerin doğruluğunun KPS üzerinden teyit edilmesi,

11) Mobil bireysel hatların kullanıcılarının kullanmakta oldukları mobil elektronik haberleşme hizmetine konu aboneliğin adına kayıtlı olduğu kişinin vefatı halinde; kullanıcıların abonelikleri kendi adlarına kaydettirebilmesini teminen bir defaya mahsus olmak üzere 08.05.2023 tarihine kadar

a) İlgili mobil elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmeci ile abonelik sözleşmesi tesis edilebilmesi,

b) İşletmecinin;

- i) Kullanıcıdan mirasçılık belgesi alarak varislik halinin tespiti veya
- ii) Başvuruya konu MSISDN'e anlık şifre gönderip başvuru sahibinin şifreyi yetkilisine iletmesini sağlaması, işletmeci sistemleri üzerinden şifrenin gönderimini takip eden 3 dakika içinde doğrulanması veya
- iii) En son fatura tutarı, tarife bilgisi, en son yapılan yükleme tutarı gibi kullanıma ilişkin asgari üç soruya doğru cevap alınması

sonrasında süreci başlatması,

c) Abonelik sözleşmesinin tesis edilmesi ile birlikte mevcut SIM kartın değiştirilmesi,

ç) Mobil elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmecilerin bu madde hükmünün suiistimal edilmemesine yönelik olarak gerekli teknik ve idari tedbirleri alması,

d) İşlemin yapıldığı tarihten itibaren bir yıl boyunca yeni abone tarafından devir ve numara taşıma işleminin yapılmaması,

12) Aksi talep edilmedikçe, abonelere elektronik haberleşme hizmetlerine ilişkin varsa faturalarının 08.05.2023 tarihine kadar elektronik ortamda (SMS veya E-Posta) iletilmesi,

C. Diğer Hususlar

13) 11.10.2022 tarihli ve 2022/DK-THD/263 sayılı Kurul Kararın ekinde yer alan "E- Devlet Kapısı Üzerinden Tarife/Kampanya Tekliflerinin Karşılaştırılabilmesine İlişkin Usul ve Esaslar"ın Yürürlük başlıklı 8'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan "Bu Usul ve Esaslar 03/04/2023 tarihinde

yürürlüğe girer.” ibaresinin “Bu Usul ve Esaslar 31/08/2023 tarihinde yürürlüğe girer.” şeklinde değiştirilmesi,

14) 07.12.2022 tarihli ve 2022/DK-THD/384 sayılı “27.10.2009 Tarihli ve 2009/DK- 10/552 Sayılı Kararın Tadil” konulu Kurul Kararın 2’nci maddesinde yer alan “İşbu Karar’ın 01.03.2023 tarihinde yürürlüğe girmesi,” ibaresinin “İşbu Karar’ın 30/06/2023 tarihinde yürürlüğe girmesi,” şeklinde değiştirilmesi,

15) 17.01.2023 tarihli ve 2023/DK-THD/33 sayılı Kararı ile kamuoyu görüşüne açılan *Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği EK-6’nın Uygulanmasına İlişkin Tebliğ Taslağına* 30.04.2023 tarihine kadar görüş verilebilmesi,

16) 27.12.2022 tarihli ve 2022/İK-THD/416 sayılı Kararı ile kamuoyu görüşüne açılan *İnternet/TV ve Sabit Telefon Hizmetlerine İlişkin Yeni Bireysel Abonelik Tesisi Öncesinde Teyit Araması Yapılması Hakkında Usul ve Esaslar Taslağına* 30.04.2023 tarihine kadar görüş verilebilmesi,

17) 11.08.2014 tarihli ve 2014/DK-THD/395 sayılı Kurul Kararı’nda yer alan “Bayiler tarafından işletmecilere gönderilecek abonelik sözleşmelerinin işletmecilere ulaşması için gerekli olan makul sürenin azami 60 (altmış) gün olarak belirlenmesi,” ibaresinin “Bayiler tarafından işletmecilere gönderilecek **yazılı olarak tesis edilmiş** abonelik sözleşmelerinin işletmecilere ulaşması için gerekli olan makul sürenin azami **90 (doksan)** gün olarak belirlenmesi,” şeklinde değiştirilmesi

hususlarına karar verilmiştir.
