

T.C.

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU BAŞKANLIĞI

Tarih : 10.01.2025

Sayı : 25-003

Konu : İşletmeciler Tarafından Yapılan Aramalar Hakkında

İlgi (a) : 27.12.2024 tarihli TELKODER Görüşleri

İlgi (b) : 24.11.2021 tarihli ve 21-027 tarihli Derneğimiz yazısı

Kurumunuz 05.09.2024 tarihli ve 2024/İK-YED/330 sayılı Kararı ile “İşletmeciler Tarafından Pazarlama, Bilgilendirme vb. Amaçlarla Yapılan Aramalar ve İkincil Numara Tahsisleri ile Yurtdışından gönderilen SMS, MMS vb. Mesajlara Yönelik Düzenleme Taslağı” Kurumunuz web sitesinde yayımlanarak 27 Aralık 2024 tarihine kadar kamuoyu görüşlerine açılmış olup ilgi (a)'da kayıtlı ve bir örneği iş bu yazımız EK-1'de yer alan Derneğimiz görüşleri Kurumunuza iletilmiştir. Kurumunuz tarafından işletmecilerce yapılan aramalara yönelik bir çalışma yürütülmekte olduğu anlaşıldığından Derneğimizin bu konu hakkındaki görüşlerini Kurumunuza iletme ihtiyacı hâsıl olmuştur.

Bilindiği üzere, Derneğimiz konuya ilişkin olarak, Elektronik Haberleşme sektöründe yer alan büyük cirolu işletmecilerin Genel Müdürleri ve Telkoder Başkanı tarafından “Bayilerde Temiz Satış Yapılmasına İlişkin Mutabakat”ın Mart 2018 tarihinde imzalanmasının ardından çalışmalarına başlamıştır. Bugüne kadar çok sayıda toplantı yapılmış, olumlu sonuçlar alınmıştır. Bu kapsamda ilgi (b)'de yer alan Derneğimiz yazısı ile; 29 Eylül 2021 tarihinde “Haksız Ticari Uygulama Niteliğindeki Telefon Aramaları” konusunda Ticaret Bakanlığı, Telkoder ve Üye İşletmecileri, mTOD, Digitürk, Türk Telekom ve Kurumunuz yetkililerinin katılımıyla düzenlenen toplantıda Derneğimizden talep edilen çözüm önerilerimiz Ticaret Bakanlığı ve Kurumunuzun bilgilerine sunulmuştur.

Bu kapsamda, elektronik haberleşme hizmeti kullanıcılarına yönelik sektörde “haksız bir ticari uygulama” olarak nitelendirilen izinsiz arama ve SMS gönderimi konusunda Derneğimiz tespit ve önerilerine aşağıda yer verilmektedir;

➤ **Yasal Çerçeve**

- 5809 sayılı Kanun’un “abonelik sözleşmeleri” başlıklı 50.maddesinin 6 nolu fıkrasında yer alan“(6) (Ek: 23/10/2014-6563/14 md.) İşletmeciler tarafından, abone ve kullanıcıların iletişim bilgilerinin bir mal ya da hizmetin sağlanması sırasında, bu tür haberleşmenin yapılacağına dair bilgilendirilerek ve reddetme imkânı sağlanarak edinilmiş olması hâlinde, abone ve kullanıcılarla önceden izin alınmaksızın aynı veya benzer mal ya da hizmetlerle ilgili pazarlama, tanıtım, değişiklik ve bakım hizmetleri için haberleşme yapılabilir.” hükmü ile sektör işletmecilerinin, öncesinde uygun bilgilendirmeyi yaparak her bir seferinde izin alınmasına gerek olmaksızın sektörde sunulan hizmet ve mallara dair abone ve kullanıcıları ile pazarlama, tanıtım, değişiklik ve bakım hizmetleri için haberleşme yapabilecekleri düzenlenmiştir.
- Abonelik/kullanıcı ilişkisi devam ettiği sürece bu hüküm uyarınca pazarlama/tanıtım haberleşmesi yapma hakkına sahip olan işletmecilerin, aboneliklerin sona ermesi ile birlikte, 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun ve bu Kanun’a dayalı olarak çıkarılan “Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik” hükümleri uyarınca ticari elektronik ileti gönderme hakları söz konusudur.
- Yasal hükümlere uygun haberleşme imkânları bu şekilde düzenlenmiş olmakla beraber, bir işletmecinin kendi abonesi/kullanıcı olmayan bir hizmet kullanıcısı ile önceden izin almaksızın ticari iletişime geçmesi birden fazla mevzuat hükmünün ihlali anlamına gelecektir;
 - 5809 sayılı EHK’nın, yukarıda alıntılanan 50.maddesinin 5.fıkrasında “(5) (Değişik:23/10/2014-6563/14 md.) İşletmeciler tarafından, sundukları hizmetlere ilişkin olarak abone ve kullanıcılarla, önceden izinleri alınmaksızın otomatik arama makineleri, fakslar, elektronik posta, kısa mesaj gibi elektronik haberleşme vasıtalarının kullanılması suretiyle pazarlama veya cinsel içerik iletimi gibi maksatlarla haberleşme yapılamaz. İşletmeciler, sundukları hizmetlere ilişkin olarak abone ve kullanıcılarıyla siyasi propaganda içerikli haberleşme yapamazlar” hükmü bulunmaktadır. Bu düzenleme ile elektronik

haberleşme sektöründe önceden usulüne uygun onay alınmaksızın abone/kullanıcılarla pazarlamaya yönelik haberleşme yapılamayacağı ortaya konulurken, 5809 sayılı Kanun'a uygun olmayan bu yöndeki bir iletişimin, 6563 sayılı Kanun hükümlerine de uymayacağı açıktır.

- Yanı sıra, abone/kullanıcıların kişisel veri niteliğinde olan iletişim bilgilerinin bu şekilde kullanımı, 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümlerine aykırı olarak, kişisel verilerin hukuka aykırı bir şekilde işlenmesi anlamına geleceği de değerlendirilmektedir.

- Benzer şekilde, 5809 sayılı EHK'nın "kişisel verilerin işlenmesi ve gizliliğin korunması" başlıklı 51.maddesinin 11 nolu fıkrasında "(11) (Değişik:17/7/2019-7186/22 md.) Tahsilata ilişkin riskin yönetilmesi ve kötü niyetli kullanımların önlenmesi amacıyla abonelerin elektronik haberleşme hizmetlerine ve elektronik kimlik bilgisini haiz cihazlara yönelik tarafların kendi sistemlerinde oluşan fatura tutarı ve ödeme bilgileri ile sahtecilik, dolandırıcılık riski içeren şüpheli veya zarar doğurucu vakalara ve işlem hareketlerine ilişkin kayıtlar, işletmeciler ve Kurumun MCKS'si arasında paylaşılabılır veya işlenebilir." denilerek, diğer suç oluşturan hususların yanı sıra, sektörün bütününe zarar veren **kötü niyetli kullanımların önlenmesi amacıyla kişisel verileri de içerir kayıtların işletmeciler ve BTK arasında paylaşımı kurallaştırılmıştır.**

- Tüm bunlara ek olarak, Bakanlık tarafından yürürlüğe konulan İYS uygulamasının asli amaçlarından birisi bu tür aramaların önüne geçilmesine engel olmak olarak ortaya konulmuş olsa da, İYS uygulamaya geçtikten sonra bu aramaların artışa geçmiş olması da mekanizmanın istenen şekilde kurulamadığını göstermektedir.

➤ Yaşanan Sorunun Olumsuz Etkileri

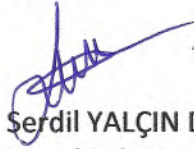
- Bahse konu haksız ticari faaliyetler neticesinde elbette ki en önemli zararı gören taraf tüketiciler olmaktadır. Bilgileri dışında abonelikleri sonlandırılıp başka bir işletmeciye geçirilmekte ve ciddi mağduriyetler yaşanmaktadır.
- İşin bir diğer yönü; genellikle/çoğunlukla TELKODER üyesi yeni nesil işletmeciler ve bu işletmecilerden hizmet alan abone/kullanıcılar tarafından kullanılan 850'li numaralar

üzerinden yapılan bu tür aramalar nedeniyle, kıt kaynak olarak maddi bir karşılığı olan numara bloklarının değersizleştirilmesi söz konusu olmaktadır. Bu tür aramalara maruz kalan abone/kullanıcılar, kendilerine 850'li numaralardan gelen aramalara yönelik "arayanı engelleme" olasılığı dâhil bir dizi önleme başvurmaktadır. Bu sorun çözülmediği takdirde, 850'li numaraların kamuoyu nezdinde bir değer ve anlamı kalmayacaktır.

➤ **Çözüm Önerisi**

Kurumunuz, Bakanlık ve işletmecilerin birlikte çalışması ile bu tür kötü niyetli aramaları yapan numaraların kimlere tahsis edildiğinin hızlıca tespiti ile TELKODER tarafından "*Hukuka aykırı yol ve yöntemlerle edindiği ve/veya hukuka uygun bir şekilde edinmiş olmakla beraber sonrasında hukuka aykırı bir şekilde işlenen abone/kullanıcı kayıtları, adına hareket ettiği işletmeci/lerin rakibi işletmeci/lerin abone/kullanıcılarına izinsiz erişim sağlayarak, birçok aldatıcı bilgi kullanmak, mevcut hizmet aldıkları işletmeciye kötülemek, geçişini sağlamaya çalıştığı işletmeci hizmet ve kampanyaları hakkında yanıltıcı bilgi vermek, abone adına sahte imza atmak ve benzeri işlemler suretiyle satış yapan/yapmaya çalışan kişi/şirketler*" olarak tanımlanan ve aynı zamanda kişisel verilerin korunması kurallarını da ihlal eden söz konusu faaliyetlere karşı **5809 sayılı EHK, 6563 sayılı ETDK ve 6698 sayılı KVKK'nda öngörülen mali, idari ve cezai yaptırımların etkili bir şekilde uygulanması sorunun kökten çözümünü sağlayacaktır. Sektörde faaliyet gösteren işletmecilere getirilecek yükümlülükler ve/veya farklı düzenlemeler ile söz konusu faaliyetlerin ortadan kaldırılmasının mümkün olmayacağı değerlendirilmektedir**

Saygılarımızla,



Serdil YALÇIN DAŞER
Genel Sekreter Vekili



Halil Nadir TEBERCİ
Yönetim Kurulu Başkanı

TELKODER

Serbest Telekomünikasyon İşletmecileri Derneği

EK: İşletmeciler Tarafından Pazarlama, Bilgilendirme vb. Amaçlarla Yapılan Aramalar ve İkincil Numara Tahsisleri ile Yurtdışından Gönderilen SMS, MMS vb. Mesajlara Yönelik Düzenleme Taslağı'na Yönelik TELKODER Görüşleri

İşletmeciler Tarafından Pazarlama, Bilgilendirme vb. Amaçlarla Yapılan Aramalar ve İkincil Numara Tahsisleri ile Yurtdışından Gönderilen SMS, MMS vb. Mesajlara Yönelik Düzenleme Taslağı'na Yönelik

TELKODER Görüşleri
27.12.2024

Taslağın Genel Üzerindeki Görüş ve Değerlendirme	
<p>Düzenleme Taslağına yönelik genel değerlendirmelerimize aşağıda yer verilmektedir;</p> <ol style="list-style-type: none">1- Bilindiğı üzere, elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren işletmeciler "6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun" ve "Ticari İletişim ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik" hükümlerine tabidir. Söz konusu düzenlemeler ile işletmecilerin hizmetlerini tanıtmak, pazarlamak ya da işletmesini tanıtmak veya bunları başkaları adına yapmak amacıyla elektronik iletişim araçlarıyla yapılan her türlü ticari iletişimi detaylıca düzenlenmektedir. Bu çerçevede, işletmeciler mevzuat hükümlerine uygun bir şekilde ticari iletişim izni ile pazarlama yapma hakkına sahiptir. Kanun ve alt mevzuat kapsamında verilmiş olan hakın Kurumunuz düzenlemeleri ile engellenmesi hukuki düzenlemelere aykırılık teşkil etmekte ve çelişki yaratmaktadır.2- Bununla birlikte, özellikle kurumsal tarafta hatların aktif kullanımı olmasa dahi yasal gereklilikler, kurumsal imaj gibi çeşitli sebeplerle numara almış kurumsal abonelerin numaralarının iptal edilmesi yıllar içinde ciddi bir biçimde trafik ve abone sayısı bakımında azalma gösteren sabit hat pazarına negatif etki edecek ve tüketici mağduriyetine de yol açacaktır.3- Sabit hat abonelerine getirilen numara sınırlamasının özellikle kurumsal tarafta ve büyük ölçekli firmalar açısından ciddi mağduriyete sebep olacağı değerlendirilmektedir.	
<p>Taslak maddelerine yönelik görüşlerimiz aşağıda yer almaktadır;</p>	<p>Görüş ve Değerlendirme</p>
<p>Taslak Maddesi</p> <p>a. İşletmeciler ve acente/bayiler gibi işletmeci adına işlem yapanlar elektronik haberleşme hizmetlerinin pazarlanması, hizmetlerin tanıtımı, bilgilendirme vb. amaçlarla kendi aboneleri haricindeki kişileri telefonla arayamaz, SMS/MMS gibi mesajlar</p>	<p>Yukarıda yer verilen 1 numaralı görüşümüzde de bahsedildiği gibi işletmeciler Ticari İletişim Ve Ticari Elektronik İletiler Hakkında Yönetmelik hükümlerine uygun bir şekilde ticari iletişim izni ile pazarlama yapma hakkına sahiptir. Söz konusu yönetmelik ile verilmiş bir hakın Kurumunuz düzenlemeleri ile engellenmesi hukuki düzenlemelere de aykırılık teşkil etmektedir.</p> <p>Kaldı ki işletmecilerin yalnızca kendi abonelerine yönelik pazarlama ve bilgilendirme yapabilmesi,</p>

<p>gönderemez.</p>	<p>müşteri kazanımı ve hizmet tanıtımı açısından ciddi bir kısıtlama oluşturmak anlamına gelmektedir. Diğer potansiyel müşterilere telefonla arama veya SMS/MMS gönderme yasağı, işletmecilerin yeni aboneler edinme stratejilerini zorlaştırabilecek ve bu kısıtlama ile işletmecilerin dijital reklamcılık ve direkt pazarlama yöntemlerini kullanmalarını da engellenmiş olacaktır.</p> <p>Bu nedenle maddenin düzenleme taslağından çıkarılması gerekmektedir.</p>
<p>b. İşletmeciler tarafından abonelik sözleşmesinin kurulmasından itibaren 1 yıl içerisinde trafik (ses, SMS, data, genişbant internet aboneliği kapsamında internet kullanımı) oluşturmayan numaraların ikincil tahsisi iptal edilir.</p>	<p>Yukarıda 2 numaralı genel değerlendirmelerimizde de belirtildiği gibi, sabit hat pazarında kullanım oldukça azalmış durumdadır. Hali hazırda sabit hattı bulunan müşterilerin hattı aktif kullanmasalar dahi, kurumsal imaj için ya da numaralarını internet sitelerinde, ticari belgelerinde ve sözleşme gibi evraklarında duyurdukları için hattı iptal etmemektedir.</p> <p>Bununla birlikte, sabit hat üzerine ADSL hizmeti alan müşterilerin sabit hatları üzerinde trafik oluşmayacağından sabit hattının iptal edilmesi ve hizmetinin yalın ADSL'e çevrilmesi gerekmektedir. ADSL hizmeti yalın olacağı için ürün maliyeti de artacaktır. Bu durum müşterilere maliyet doğuracağından müşteri memnuniyeti açısından olumlu karşılanmayacaktır. Ayrıca, hattın yalın ADSL'e çevrilmesi hususunda teknik sıkıntılar yaşanabileceği değerlendirildiğinde internet hattının da iptali gerekebilecektir. Bu durum da müşterinin mağduriyetine yol açacaktır.</p> <p>Bu nedenle maddenin taslaktan çıkarılması talep edilmektedir.</p>
<p>c. Sabit telefon hizmeti sunan işletmeciler tarafından,</p> <ul style="list-style-type: none">• T.C. vatandaşları gerçek kişilere ve şahıs şirketlerine abonelikleri kapsamında ikincil	<p>Sabit telefon hizmeti sunan işletmecilerin, T.C. vatandaşları gerçek kişiler ve şahıs şirketleri için 15 numara, yabancı uyrukular için ise yalnızca 3 numara tahsisi sınırlandırılması, özellikle kurumsal müşteriler için önemli bir kısıtlama oluşturacaktır</p> <p>Büyük ölçekli işletmeler veya çağrı merkezi gibi hizmet sağlayıcıları için bu tür sınırlandırmalar</p>

<p>tahsisi yapılacak toplam numara sayısı 15 (on beş) adet, yabancı uyruklulara ve bunların şahıs şirketlerine abonelikleri kapsamında ikincil tahsisi yapılacak toplam numara sayısı 3 (üç) adet ile sınırlandırılır.</p> <ul style="list-style-type: none">• Aynı ay içerisinde gerçek kişilere ve şahıs şirketlerine abonelikleri kapsamında ikincil tahsisi yapılacak numara sayısı 4 (dört) adet ile sınırlandırılır.	<p>operasyonel verimliliği olumsuz etkileyecek ve bununla birlikte, aynı ay içinde numara tahsisinde 4 numara sınırı, numara talepleri olan müşterilere zamanında hizmet sağlamakta zorlanılmasına ve potansiyel kayıplara yol açabilecektir</p> <p>Bununla birlikte, madde kapsamı net olarak anlaşılmamaktadır. Bu maddenin sadece yeni tahsisler için mi geçerli olacağı yoksa numara taşıma işlemlerinde de uygulanıp uygulanmayacağı da belirsizdir.</p> <p>Bu nedenle, maddenin taslaktan çıkarılması talep edilmektedir.</p>
<p>d. Yurtdışından ülkemizdeki abonelere gönderilen SMS, MMS, vb. mesajlarda; internet adresi (URL, link/bağlantı vb.) bulunması halinde, söz konusu mesajlar Kurumumuzca yetkilendirilen işletmeciler tarafından taşınamaz, sonlandırılmaz.</p>	<p>Yurtdışından gelen SMS/MMS mesajlarında URL içermesi durumunda bu mesajların taşınamaması ve sonlandırılmaması, işletmecilerin yurtdışı servis sağlayıcılarıyla olan işbirliklerini kısıtlayabilir. Bu, işletmecilerin uluslararası pazarda rekabet gücünü zayıflatabilir, çünkü birçok dijital pazarlama ve reklamcılık faaliyeti URL'ler üzerinden gerçekleştiriliyor. İnternet üzerinden servis sağlayan şirketler için bu tür mesajların taşınamaması, bazı hizmetlerin kısıtlanmasına veya engellenmesine yol açabilir.</p>