

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan:

ELEKTRONİK HABERLEŞME SEKTÖRÜNDE TÜKETİCİ HAKLARI YÖNETMELİĞİ

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Hukuki Dayanak ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1 - (1) Bu Yönetmeliğin amacı, elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin haklarını ve menfaatlerini korumaya yönelik usul ve esasları belirlemektir.

Kapsam

MADDE 2 - (1) Bu Yönetmelik, elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin hakları ile işletmecilerin yükümlülüklerini ve işletmeciler ile tüketiciler arasında imzalanan abonelik sözleşmelerine ilişkin usul ve esasları kapsar.

Hukuki dayanak

MADDE 3 - (1) Bu Yönetmelik, 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununa dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4 - (1) Bu Yönetmelikte geçen;

a) Abone: Bir işletmeci ile elektronik haberleşme hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan bir sözleşmeye taraf olan tüketiciyi,

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: Elektriksel işaretlere dönüştürülebilir her türlü işaret, sembol, ses, görüntü ve verinin kablo, telsiz, optik, elektrik, manyetik, elektromanyetik, elektrokimyasal, elektromekanik ve diğer iletim sistemleri vasıtasıyla iletilmesini, gönderilmesini ve alınmasını,

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

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

e) Kampanya: İşletmeci tarafından sunulmakta olan elektronik haberleşme hizmetlerinin ilave edimler dâhil özel şartlarla, belirli bir süre için sunulmasına ilişkin satış ve pazarlama yöntemini,

f) Kişisel veri: Belirli veya kimliği belirlenebilir gerçek veya tüzel şahıslara ilişkin bütün bilgileri,

g) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,

ğ) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,

h) Özel içerikli hizmetler: Önceden kaydedilmiş olup olmamasına bakılmaksızın sohbet, yarışma, şans oyunu ve benzeri hizmetleri,

ı) Tüketici: Elektronik haberleşme hizmetini ticari veya mesleki olmayan amaçlarla yararlanan veya talep eden gerçek veya tüzel kişiyi,

i) TİB: Telekomünikasyon İletişim Başkanlığını ifade eder.

(2) Bu Yönetmelikte geçen ancak bu maddenin birinci fıkrasında tanımlanmayan

kavramlar için ilgili mevzuatta yer alan tanımlar geçerlidir.

İKİNCİ BÖLÜM

Başlıca Haklar ve Yükümlülükler

Tüketici hakları

MADDE 5 – (1) Elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan tüketiciler aşağıda sıralanan haklara sahiptir;

- a) Benzer konumdaki tüketicilerin hizmetlere eşit şartlarda erişebilme ve ayırım gözetmeyen adil ücretlerle hizmetlerden yararlanma hakkı,
- b) Tüketicilerin elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmecilerle abonelik sözleşmesi yapabilme hakkı,
- c) Abonelerin kişisel verilerinin kamuya açık rehberlerde yer alıp almamasını talep etme hakkı,
- ç) Rehber hizmetinden ücretli ve/veya ücretsiz yararlanma ve ayırım gözetilmeksizin kaydolma hakkı,
- d) Acil arama hizmetleri hakkında bilgilendirilme ve bu hizmetlere ücretsiz erişebilme hakkı,
- e) Abonelerin ayrıntılı fatura talep edebilme hakkı,
- f) İşletmecinin sunacağı elektronik haberleşme hizmetinin kapsamı hakkında bilgi alabilme hakkı,
- g) Abonelere sunulan hizmet için uygulanacak tarifeler konusunda açık, detaylı ve güncel bilgilere erişebilme hakkı ile tarifelerdeki değişiklikler yürürlüğe girmeden önce bilgilendirilme hakkı,
- ğ) Abonelerin özel içerikli hizmetler de dâhil olmak üzere kısa mesaj, çağrı merkezi, internet ve benzeri yöntemlerle katıldıkları kampanya, tarife kapsamındaki tüm hizmetlerden başvurduğu yöntem ya da basit bir yöntem ile vazgeçme hakkı,
- h) Arızaların giderilmesinde, sağlık, yangın, afet, güvenlik ve benzeri acil durum ve güvenlikle ilgili kurum ve kuruluşlar dışında, benzer konumdaki tüketiciler arasında ayırım gözetmeme temelinde bir uygulamayı talep etme hakkı,
- ı) Uluslararası standartlar ile Kurumun belirleyeceği standartlara uygun kalitede hizmetten yararlanma hakkı,
- i) Görme engellilerin abonelik sözleşmelerini ve faturalarını kendilerinin faydalanabilecekleri şekilde talep etme hakkı,
- j) Abonelerin istenmeyen mesaj ve iletileri almayı reddetme hakkı,
- k) Abonelerin faturalarına üst sınır getirebilme hakkı.

Şeffaflık ve bilgilendirme

MADDE 6 – (1) İşletmeciler, sundukları elektronik haberleşme hizmetlerine erişim ve bu hizmetlerin kullanımı ile ilgili olarak asgari aşağıdaki bilgileri talep olmaksızın tüm tüketicilere sunmak ve bu bilgilere kolayca ulaşılabilmesini sağlamakla yükümlüdür.

- a) İşletmecinin adı, unvanı ve adresi,
- b) Sunulacak hizmete ilişkin olarak; hizmetin tanımı ve kapsamı, hizmete erişim ve hizmetin kullanımı konusunda genel hüküm ve şartlar, hizmet için uygulanacak tarifeler ve varsa abonelik paketleri, tarifelerin içerdiği vergi türleri ile bu vergilerin tarifeler hesaplanırken tarifelere yansıtılma oranı, doğru tüketici algısının oluşması amacıyla tarifelerin yalnızca tüm vergiler dâhil değeri, işletmeciler tarafından varsa abonelere tazminat verme ve geri ödeme yapma şartları, varsa sunulan bakım/onarım hizmetlerinin çeşitleri, asgari sözleşme süresini de içerecek şekilde standart sözleşme şartları,
- c) Tüketici şikâyetleri çözüm mekanizmaları.

Özel içerikli hizmetler

MADDE 7 - (1) Özel içerikli hizmetleri sunan işletmeciler, hizmetin ücretine ilişkin olarak tüketiciyi doğru bilgilendirmekle yükümlüdür. İşletmeci tarafından sunulan özel içerikli hizmete ilişkin yapılan bilgilendirme ücretsizdir. Bilgilendirme kapsamında, ücretlendirmenin başlayacağı zaman, ücretlendirmenin hesaplanmasında esas alınan süre, çağrı veya veri miktarı, sunulan hizmetin toplam süresi ve miktarı ile hizmetin toplam bedeli açıkça belirtilir. Bilgilendirme yükümlülüğü özel içerikli hizmetlere yönlendirilmiş çağrılar için de geçerlidir.

(2) Bilgilendirmeyi müteakip Kurum tarafından öngörülebilecek bir yöntem ile tüketicinin kabul etmesinin ardından özel içerikli hizmet sunumu ve ücretlendirme başlar.

(3) Kurum, özel içerikli hizmetlere erişimde şifreyle erişim ve/veya benzeri yöntemler ile kabule ilişkin yükümlülükler getirebilir.

(4) Abonelerin hatlarının, 900 alan koduna kapalı olması esastır. Abonelerin yazılı talebi ile hatları bu hizmete açık hale getirilir.

Kampanyalar

MADDE 8 - (1) İşletmeciler, kampanya şartları, süresi, hedef kitlesi ve benzeri hususlar hakkında tüketicileri, basın, yayın organları ve/veya internet siteleri üzerinden gerçekleştirecekleri yayın, reklâm ve/veya benzeri yöntemler ile açık ve anlaşılabilir bir şekilde ve ayrıntılı olarak bilgilendirmekle yükümlüdür. Başlangıç ve bitiş süreleri başta olmak üzere kampanya şartları hakkındaki ayrıntılı bilgiler, kampanya süresince işletmecilerin internet sitelerinde tüketicilerin kolaylıkla erişebilecekleri şekilde yayımlanır.

(2) İşletmeciler, kampanyalar dâhilinde taahhüt ettikleri tüm edimleri zamanında, tam ve gereği gibi yerine getirmekle yükümlüdür.

(3) Kampanya şartlarında değişiklik yapılması halinde, tüketicilerin kazanılmış hakları saklı kalmak kaydıyla, bu değişiklikler uygulanmaya başlanmadan önce tüketiciler bilgilendirilir. İşletmeciler, kampanya şartlarındaki değişiklikleri kampanyanın duyurulduğu yöntem veya ilgili tüm tüketicileri bilgilendirecek etkili bir yöntem ile bildirmekle yükümlüdür.

(4) Kampanya kapsamında taahhüt ettikleri edimler ile ilgili olarak herhangi bir tüketicinin mağdur olduğunun tespit edilmesi halinde, işletmeciler, kampanyadan yararlanan ve benzer şekilde etkilenen tüm tüketicilerin mağduriyetini giderir.

(5) Kampanya şartlarını kabul eden aboneler, bu şartlara uymakla yükümlüdür.

(6) Kurum, kampanya sayısı, süresi, şartları dahil olmak üzere bu maddenin uygulanmasına ilişkin usul ve esaslar belirleyebilir.

Tarife değişiklikleri

MADDE 9 - (1) İşletmeciler, tarife değişikliklerini abonelerine değişiklik yürürlüğe girmeden makul bir süre öncesinde kısa mesaj, arama ve/veya posta ile duyurmakla yükümlüdür. Söz konusu süre Kurum tarafından belirlenebilir. İşletmeci tarife değişikliklerini abonelerinin kolayca erişebileceği şekilde kendi internet sitesi üzerinden de duyurmakla yükümlüdür.

(2) Abonenin seçmiş olduğu tarifeyi değiştirmek istemesi durumunda, tarife değişikliğinin yürürlüğe gireceği tarih veya süre hususunda abone mobil işletmeciler tarafından kısa mesaj, diğer işletmeciler tarafından en kolay yöntem ile değişiklik yürürlüğe girmeden önce bilgilendirilir.

(3) Hizmete ilişkin ücretlendirme hizmetin aboneye fiilen sunulmasıyla başlar. İşletmeci sunmadığı hizmetin bedelini aboneden talep edemez.

(4) Uluslararası dolaşım hizmetinden yararlanan durumlarda, asgari olarak ses ve

kısa mesaj hizmetini kapsayan uluslararası tarife bilgisi aboneye kısa mesajla bildirilir.

(5) Kurum bu maddenin uygulanmasına ilişkin usul ve esaslar belirleyebilir.

İnternetin güvenli kullanımı

MADDE 10 – (1) İşletmeciler, internetin güvenli kullanımına ilişkin olarak tüketicileri bilgilendirmekle, TİB tarafından belirlenen yasadışı ve zararlı içeriklere karşı tüketicilerin korunmasına yönelik altyapı seviyesindeki hizmetleri ek ücret olmaksızın seçenekli olarak sunmakla yükümlüdür.

(2) Kurum bu maddenin uygulanmasına ilişkin usul ve esaslar belirleyebilir.

Hizmet kalitesi

MADDE 11 – (1) Kurum, işletmecilerin sundukları elektronik haberleşme hizmetlerinin kalite seviyelerine ilişkin olarak tüketicilerin kapsamlı, yeterli ve anlaşılabilir bilgilendirilmesini sağlamak amacıyla, güncel bilgilerin yayımlanmasına ilişkin yükümlülük getirebilir.

(2) İşletmeciler hizmet kalitesine ilişkin bilgileri talep edilmesi halinde belirlenen süre içerisinde Kuruma sunmakla yükümlüdür.

Hizmetin kısıtlanması ya da durdurulması

MADDE 12 – (1) Mücbir sebepler dışında işletmeciler tarafından hizmetin kesintisiz olarak sürdürülmesi esastır.

(2) Faturanın son ödeme tarihinde ödenmemesi halinde hizmetin sunumu kısıtlanabilir ya da durdurulabilir. Aboneliğin feshi halleri hariç, ödeme yapıldıktan sonra en geç yirmi dört saat içinde hizmetin sunumuna devam edilir.

(3) Tüketici menfaatinin korunması amacıyla;

a) Hizmetin mutlak kullanım düzeyinin çok üzerinde olduğunun tespiti,

b) Hukuka aykırı ya da hileli bir faaliyetin varlığı konusunda haklı bir şüphenin bulunması,

durumlarında aboneye bilgi verilerek hizmetin sunumu kısıtlanabilir veya durdurulabilir.

(4) Ses, kısa mesaj, veri ve benzeri hizmetlerin sunulduğu kullanım miktarı sınırlı tarifeler kapsamında hizmet sunulan aboneler, kullanım miktarına ilişkin sınıra ulaşıldığında mobil telefon işletmecileri tarafından kısa mesaj yöntemi ile diğer işletmeciler tarafından çağrı merkezi, elektronik ileti ya da aboneye daha kolay ulaşılabilecek bir yöntem aracılığıyla bilgilendirilir. Bilgilendirme kapsamında işletmeci bilgilendirmenin güncelliği hakkında bilgi verir.

(5) Kurum bu maddenin uygulanmasına ve faturalara üst sınır getirilmesine ilişkin usul ve esaslar belirleyebilir.

Tüketici şikâyetleri çözüm mekanizması

MADDE 13 — (1) Tüketicilerin mağduriyetinin önlenmesi amacıyla işletmeciler, kampanyalar da dâhil olmak üzere kendi şebekeleri üzerinden sunulan hizmetler ile kendi şebekeleri üzerinden üçüncü taraflarca sunulan elektronik haberleşme hizmetlerine ilişkin gerekli her türlü tedbiri almakla yükümlüdür.

(2) İşletmeciler, tüketici şikâyetlerinin değerlendirilmesinde şeffaf, hızlı ve kolay uygulanabilir bir çözüm mekanizması oluşturmakla yükümlüdür.

(3) Tüketiciler sunulan hizmetten kaynaklanan şikâyetlerinin giderilmesi için öncelikle işletmeciye başvurur. İşletmeciler tarafından tüketici başvuruları ile işletmecinin vermiş olduğu cevaplar kayıt altına alınır ve bu kayıtlar asgari bir yıl süre ile işletmeci tarafından muhafaza edilir.

(4) İşletmeci tarafından oluşturulan çözüm mekanizması kapsamında uzlaşma

sağlanamaması halinde tüketici, şikâyete konu olan anlaşmazlığın giderilmesi için Kuruma başvurabilir.

(5) Kurumun talep etmesi durumunda işletmeciler, oluşturdukları tüketici şikâyetleri çözüm mekanizmasına ilişkin kuralları ve prosedürü Kuruma bildirmekle yükümlüdürler.

(6) Kurum tüketici şikâyetlerinin etkin ve hızlı çözümü amacıyla her türlü tedbiri alabilir, işletmecilerin çağrı merkezlerine yönelik ve tüketici şikâyetlerinin çözüm sürecine ilişkin olarak usul ve esasları belirleyebilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM **Abonelik Sözleşmeleri**

Abonelik sözleşmelerinin kuruluşu

MADDE 14 - (1) Abonelik sözleşmelerinin yazılı şekilde en az on iki punto ile hazırlanması ve aboneye yükümlülük getiren hususların açık ve anlaşılabilir şekilde siyah koyu harflerle belirtilmesi zorunludur. İşletmeciler, abonelik sözleşmelerinde asgari aşağıdaki bilgilerin yer almasını sağlamak, sözleşmenin imzalı bir suretini aboneye vermek ve abonelik sözleşmelerini kolay erişilebilir bir şekilde internet sitelerinde yayınlamakla yükümlüdür.

- a) Sözleşmenin konusu,
- b) Sözleşmenin yapıldığı yer ve tarih,
- c) Sözleşme taraflarının isim, unvan ve açık adresleri,
- ç) Tarafların yükümlülükleri,
- d) Sözleşmenin süresi, sözleşmenin sona erdirilmesi ve yenilenmesine ilişkin şartlar,
- e) Sunulacak hizmetlerin tanımı, hizmet kalitesi seviyeleri ve ilk bağlantının gerçekleştirileceği süre,
- f) Sunulacak bakım/onarım hizmetlerinin çeşitleri,
- g) Uygulanacak tarifelerin içeriği ve tarifelerdeki değişiklikler hakkında güncel bilgilerin hangi yollardan öğrenilebileceği,
- ğ) İşletmecinin kusurundan kaynaklanan nedenlerle sözleşmede belirtilen hizmet kalitesi seviyesinin sağlanamaması halinde tazminat ve/veya geri ödemeye ilişkin prosedür,
- h) Abonenin temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,
- ı) Abone tarafından sözleşme tarihinde tercih olunan tarife ve abonelik paketi,
- i) Abone ile işletmeci arasında uzlaşmazlık çıkması halinde yargı yolu dışındaki çözüm mekanizmaları dâhil olmak üzere uygulanacak çözüm prosedürü,
- j) Abonenin hizmetten yararlanabilmesi için gerekli olan teknik ekipman, cihaz ve donanıma ilişkin bilgi,
- k) Hizmetten yararlanılması sırasında oluşabilecek güvenliği tehdit eden durumlara karşı işletmeci ve abone tarafından alınacak ya da alınması gereken tedbirler,
- l) Onaylanması gereken abonelik sözleşmelerinin Kurum tarafından onaylandığı tarih.

Abonelik sözleşmelerinin uygulanması

MADDE 15- (1) Sabit ve mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler, abonelik sözleşmesinin imzalanması sırasında ya da daha sonra abonenin hattının hangi tür numaralara ve özel içerikli hizmetlere açık olacağı hususunda, abonenin onayını almakla yükümlüdür. Abone, açık tutulması hususunda onay vermediği hizmetlerden herhangi birinin açık tutulması halinde sorumlu olmaz.

(2) İşletmecinin kendisi ya da üçüncü şahıslar tarafından otomatik arama makineleri, fakslar, elektronik posta, kısa mesaj gibi elektronik haberleşme vasıtaları kullanılmak suretiyle, doğrudan pazarlama, siyasi propaganda veya cinsel içerik iletimi gibi maksatlarla haberleşme yapılması halinde, gelen her bir mesajı ya da iletiyi bundan sonrası için almayı reddetme hakkı işletmeciler tarafından kısa mesaj, çağrı merkezi ve benzeri yollarla kolay bir usulle

ücretsiz olarak sağlanır.

(3) Abonenin hizmetten yararlanması için işletmeci tarafından kurulumu yapılan teknik ekipman, cihaz veya donanımda işletmeciden kaynaklanan bir sebeple değişiklik gerekmesi halinde işletmeci bunu ücretsiz olarak gerçekleştirmekle yükümlüdür.

(4) Telefon hizmetlerinde, sunulan elektronik ve/veya yazılı rehber hizmetleri için abonelik sözleşmesi imzalanırken, aboneden bu rehberlerde kişisel verilerinin yer alıp almayacağı hususunda onayı alınır.

(5) Kurum, abonelik kayıtlarının işletmeciler nezdinde güncel ve doğru tutulmasına ilişkin usul ve esasları belirler.

(6) İşletmeci bu Yönetmeliğe uygun şekilde düzenlenmiş abonelik sözleşmesinin eksiksiz tanzim edilmesi ve sözleşmenin yanında;

a) Bireysel aboneliklerde T.C. Kimlik Numarası ile kimlik belgesinin,

b) Kurumsal aboneliklerde yetkili kişinin T.C. Kimlik Numarası ve kimlik belgesi ile temsile yetkili olduğuna dair belge ile imza sirkülerinin,

c) Yabancı uyrukluların aboneliklerinde geçerlilik tarihi uygun pasaport belgesinin, gemi adamı belgesi yabancı mision kimlik kartı veya NATO kimlik belgesinin, birer suretinin abonelik sözleşmesi ile birlikte muhafaza edilmesiyle yükümlüdür.

(7) Abonenin hattının, kullanıma açılabilmesi için, bu maddede yer alan belgelerin eksiksizliği ve söz konusu belgelerdeki bilgilerin doğruluğu işletmeci tarafından kontrol edilerek gerekli teyit işlemi İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Merkezi Nüfus İdaresi Sisteminden yapılır. Söz konusu bilgilerin doğruluğu onaylanmadan açılan hat ile ilgili olarak her türlü sorumluluk işletmeciye aittir.

(8) Bu madde kapsamında abone onayının alınması, abonenin yapılan işlemlere dair kabulünü gösteren ispatlanabilir irade beyanı veya belgesinin sağlanması şeklinde yorumlanır.

İnceleme ve Kurum onayı

MADDE 16 - (1) Kurum, re'sen veya şikâyet üzerine abonelik sözleşmelerini işletmecilerden isteyebilir. Kurum, işletmeciler ile tüketiciler arasında imzalanan abonelik sözleşmelerini inceler ve değiştirilmesi uygun görülen hususları işletmeciye bildirir. İşletmeci, söz konusu değişiklikleri onbeş gün içinde yerine getirir. Kurum gerekli gördüğü hallerde işletmeciye ek süre tanıyabilir.

(2) Onayı mevzuat gereği zorunlu kılınan ve/veya Kurum tarafından gerekli görülen abonelik sözleşmeleri Kurum onayına tabidir.

Haksız şartlar ve sözleşmenin yorumu

MADDE 17 - (1) İşletmecinin aboneyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak abonelik sözleşmesi, taahhütname veya kampanyalara koyduğu ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde, dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde abone aleyhine dengesizliğe neden olan hükümler geçersizdir. Abonelik sözleşmesinde yer alan kaydın açık ve anlaşılır bir biçimde kaleme alınmamış olması halinde de, abonenin mağduriyetine neden olduğu kabul edilebilir ve bu durumda abone lehine yorum esastır.

(2) Abonelik sözleşmesinde yer alan bir kayıt, kendisinden ayrılmış kanuni düzenlemenin temelinde yatan asli düşünceye aykırı düşüyorsa veya sözleşme doğasından gelen temel hak ve borçları, sözleşmenin amacına ulaşmasını tehlikeye düşürecek ölçüde sınırlandırıyor, bu kaydın dürüstlük kuralının gereklerine aykırı olarak abone aleyhine olduğu kabul edilir.

(3) Hal ve şartlara ve özellikle sözleşmenin dış görünümüne göre, abonenin hesaba katması beklenemeyecek ölçüde alışılmamış nitelikteki sözleşme şartları, sözleşme kapsamına dahil sayılmaz.

(4) Abonelik Sözleşmesinde yer alan bir kayıt, bu maddenin birinci fıkrasına göre

geçersiz ise sözleşme, kalan muhtevası ile geçerlidir. Bu gibi durumlarda sözleşme içeriği düzenlemelere göre tayin edilir. Sözleşme içeriğinin bu şekilde belirlenmesiyle meydana gelen değişiklik, sözleşme abone için beklenemeyecek sonuçlar doğuruyorsa, sözleşme bütünüyle geçersiz hale gelir.

(5) Bu Yönetmeliğin ekinde abonelik sözleşmelerinde yer alan ve haksız olarak kabul edilebilecek şartlar listesi yol gösterici ve sınırlayıcı mahiyette olmamak üzere yer almaktadır.

(6) Yönetmeliğin bu maddesinin uygulanmasında abonelik sözleşmesi ifadesi abonelik sözleşmesine yapılan her türlü eki, değişikliği, kampanya şartlarını ve taahhütnamelemleri kapsar.

Fesih ve fesihte takip edilecek usul

MADDE 18 - (1) Aboneler yazılı olarak bildirmek kaydıyla aboneliklerini her zaman sona erdirebilir. Aboneler, abonelik sözleşmelerini feshetmek istedikleri takdirde bu taleplerini;

a) İşletmeciye ya da adına abonelik sözleşmesi yapmaya yetkili temsilcisine yazılı olarak,

b) İşletmecinin müşteri hizmetleri tarafından kayıt altına alınan sesli kayıt sistemi üzerinden,

c) İşletmecinin internet sitesi üzerinden daha önce belirlenmiş şifre ve benzeri güvenli yöntemler veya

ç) Kurum tarafından belirlenecek diğer yöntemler ile bildirirler.

(2) Aboneye sunulan hizmet, bildirim yapıldığı andan itibaren yirmi dört saat içinde durdurulur. Hizmetin bu süre içinde durdurulmaması sebebiyle abone sorumlu tutulamaz.

(3) İşletmeci, abonenin aboneliğe son verme yönündeki yazılı talebinin kendisine ulaşmasından itibaren en geç kırk sekiz saat içinde fesih işlemini gerçekleştirmek ve talebi takip eden yedi gün içerisinde abonelik sözleşmesinin feshedildiğini, abonenin talebine bağlı olmaksızın aboneye yazılı olarak bildirmekle yükümlüdür.

(4) Müşteri hizmetleri birimi aranarak ya da internet aracılığıyla yapılan bildirimlerde abonenin kimlik bilgilerine ek olarak daha önceden belirlenmiş güvenlik şifresi istenebilir. Bu husus müşteri hizmetleri birimi ya da internet aracılığıyla fesih bildiriminde bulunan abonelere bildirilir. Aboneler hizmet sunumunun durdurulmasını takiben on gün içerisinde işletmecinin iletişim adresine veya işletmeci adına abonelik sözleşmesi işlemlerini yürütmeye yetkili herhangi bir temsilcisine yazılı bildirimde bulunurlar. Süresinde bildirimde bulunmayan abonelerin sözleşmeleri, işletmeci tarafından feshedilmeyerek hizmet sunumuna devam edilebilir.

(5) Abonelik sözleşmesi yapmaya yetkili her temsilci, aynı zamanda abonelik sözleşmesinin feshine ilişkin başvuruları da kabul etme ve fesih işlemlerini başlatmayla yükümlü olup, abone tarafından bu yönde yapılan başvurular işletmeciye yapılmış sayılır.

(6) İşletmeciler sözleşmede yapılacak değişiklikler yürürlüğe girmeden en az bir ay önce abonelerini bilgilendirmekle yükümlüdür. İşletmeci tarafından abonelik sözleşme şartlarında abone aleyhine bir değişiklik yapıldığının aboneye bildirilmesinden sonra, abone herhangi bir tazminat ödemedi sözleşmeyi feshedebilme hakkına sahiptir. İşletmeciler söz konusu değişikliklerin kabul edilmemesi halinde abonelerin herhangi bir tazminat ödemedi sözleşmeyi feshedebilme haklarının bulunduğunu abonelere bildirmekle yükümlüdür.

(7) Fesih bildiriminden sonra işletmecinin geri kalan alacakları için abonelere fatura göndermesi, abonelik fesih işlemlerinin yapılmasını durduracak şekilde yorumlanamaz.

(8) Aboneden daha önce alınan depozito, avans gibi ücretler veya abone alacakları var ise, mahsuplaşmayı müteakip kalan tutar on beş gün içerisinde işletmeci tarafından aboneye iade edilir.

İşletmeci değişikliği

Madde 19 - (1) İnternet servis sağlayıcısı değişikliği sürecinde abonenin aldığı hizmette yaşanabilecek kesintinin asgari seviyede olması esas olup bu durumun sağlanması için işletmeciler işbirliği içinde hareket etmek ve gereken her türlü tedbiri almakla yükümlüdür.

(2) Değişiklik süreci; abonenin talebi üzerine abonesi olmak istediği internet servis sağlayıcı tarafından yürütülebilir. Abonenin talebi, imzalı talep formu ya da abonelik sözleşmesinde vereceği onay şeklinde olabilir.

(3) Bu madde kapsamında abone onayının alınması, abonenin yapılan işlemlere dair kabulünü gösteren ispatlanabilir irade beyanı veya belgesinin sağlanması şeklinde yorumlanır.

(4) Kurum, gerekli gördüğü takdirde işletmeci değişikliği esnasında yaşanabilecek kesinti süresi dâhil bu maddenin uygulanmasına ilişkin usul ve esaslar belirleyebilir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Faturalara İlişkin Esaslar

Fatura düzenleme ve gönderme yükümlülüğü

MADDE 20 - (1) İşletmeciler, tüm aboneleri için mali mevzuata uyumlu fatura düzenlemek ve düzenlenen faturayı son ödeme tarihinden önce abonelere posta ile ulaşacak şekilde göndermekle yükümlüdür.

(2) Abonelerin işletmeci tarafından düzenlemiş olan faturaların kendilerine posta ile gönderilmesini istememeleri halinde işletmeciler, asgari fatura tutarı ve son ödeme tarihini ihtiva eden fatura bilgilerini elektronik ortamda ödeme tarihine en az beş gün kala, bu abonelere göndermekle yükümlüdürler. Düzenlenmiş faturaların posta ile kendilerine gönderilmesini istemeyen aboneler, her zaman bu tercihlerinden vazgeçme ve düzenlenmiş faturanın gönderilmesini talep etme hakkına sahiptir.

(3) İşletmeciler, abonenin talebi üzerine ücretli veya ücretsiz ayrıntılı fatura sağlamakla yükümlüdür.

(4) İşletmeciler güvenliği sağlamak kaydıyla Kurum tarafından ayrıca belirlenmediği sürece, abonelerin asgari üç aylık kullanım detayı /ayrıntılı fatura bilgilerine internet üzerinden ücretsiz olarak erişebilmelerini temin eder ve talep edilmesi halinde bu bilgileri abonelere posta yolu ile gönderir.

(5) Mobil işletmeciler ön ödemeli hatlarda ise her bir hizmetin kullanımını müteakip almış oldukları hizmete yönelik kullanım miktarı, kullanım tutarı ve kalan tutarı gösteren bilgiyi ücretsiz olarak sağlamakla yükümlüdür.

(6) Fatura gönderilmesine ilişkin masraflar işletmeci tarafından karşılanır.

(7) Abonenin ödemesi gereken tutardan elektronik ileti, kısa mesaj gibi yollarla haberdar edilmesi, işletmecinin elektronik veya basılı fatura düzenleme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz.

(8) Abone tarafından fatura bedelinin ödenmemesi halinde, işletmeci borcun takibi için yasal işlemleri başlatmadan makul bir süre öncesinde, borcunu ifa etmesi aksi takdirde borcun yasal yollarla tahsil edileceği hakkında aboneyi ve/veya tüketiciyi son kez uyarır.

Faturalarda bulunması zorunlu hususlar

MADDE 21 - (1) Abonelere gönderilecek faturalarda mali mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydı ile asgari aşağıdaki bilgiler yer almalıdır:

- Faturanın ait olduğu dönem ve kesim tarihi,
- Uygulanan tarifinin adı, tarife içindeki ücretler, dönem içerisindeki değişiklikler,
- Son ödeme tarihi,
- Son ödeme tarihinde ödemenin yapılmaması halinde uygulanacak gecikme faizi

oranı,

- d) Bir önceki dönemde geç ödenen faturaya uygulanmış gecikme faizi oranı ve tutarı,
- e) Sabit ücret ve/veya diğer aylık ücretler,
- f) Bağlantı ücreti gibi bir kez alınan ücretler,
- g) Vergi türleri ve diğer yasal kesintiler,
- ğ) Vergi türlerini de içeren toplam fatura ücreti,
- h) Mobil ve sabit telefon aboneliklerinde ücretlendirme periyodu,
- ı) Mobil telefon aboneliklerinde şebeke içi, şebeke dışı, uluslararası gibi ve sabit telefon aboneliklerinde şehiriçi, şehirlerarası, uluslararası gibi yararlanılan her bir hizmetin toplam ücreti,

i) Bir sonraki fatura kesim ve son ödeme tarihi.

(2) Ayrıntılı faturalarda ise, yukarıdaki hususlarla birlikte asgari aşağıdaki bilgiler yer almalıdır:

a) Mobil ve sabit telefon aboneliklerinde aranan her numara ve numaranın ait olduğu işletmeci adı, işletmeci adı bilinmiyorsa “diğer operatör” ifadesi,

b) Mobil ve sabit telefon aboneliklerinde aramanın yapıldığı tarih ve saat, her bir arama için arama süresi ve arama ücreti,

c) Mobil ve sabit telefon aboneliklerinde arama yöntemi (sesli, görüntülü, v.b.),

ç) Mobil ve sabit telefon aboneliklerinde toplam arama sayısı ve toplam konuşma süresi,

d) Veri iletim yöntemi, veri aktarımının boyutu, süresi ve ücreti.

Faturalama anlaşmaları

MADDE 22 - (1) Abonelere ait faturalama bilgisi bulunan sabit ya da mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler ile bu şebekeler üzerinden hizmet veren diğer işletmeciler arasında, abonenin birden fazla fatura almasını önlemek amacıyla, tüketiciye ek yük getirmeyecek şekilde, faturalama anlaşması yapılabilir.

(2) Kurum, abonelere ait faturalama bilgisi bulunan sabit ya da mobil telefon hizmeti sunan işletmecilere ücreti karşılığında vergi ve benzeri yükümlülükleri ayrıştırılarak ve tüketiciye ek yük getirmeyecek şekilde faturalama hizmeti sağlama yükümlülüğü getirebilir veya yükümlülüğe ilişkin muafiyet tanıyabilir. Tarafların anlaşamaması durumunda, Kurum uzlaşmazlığa ilişkin hüküm ve şartları belirleyebilir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar

MADDE 23 - (1) İşletmecilerin bu Yönetmelik ile belirlenen yükümlülükleri yerine getirmemeleri halinde 5/9/2004 tarihli ve 25574 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmelik hükümleri uygulanır.

Hüküm bulunmayan haller

MADDE 24 - (1) Bu Yönetmelikte hüküm bulunmayan hallerde, Tebliğ veya Kurul Kararı ile düzenleme yapılır.

Yürürlükten kaldırılan yönetmelik

MADDE 25 - (1) 22/12/2004 tarihli ve 25678 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır.

Atıflar

MADDE 26 - (1) Mevzuatta, 22/12/2004 tarihli ve 25678 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğine yapılan atıflar bu Yönetmeliğe yapılmış sayılır.

Mevcut düzenlemelerin durumu

GEÇİCİ MADDE 1– (1) 22/12/2004 tarihli ve 25678 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğine dayanılarak yapılan usul ve esaslar, alınan Kurul Kararları ile diğer idari işlemlerin bu Yönetmeliğe aykırı olmayan hükümleri konuya ilişkin yeni bir işlem yapılana kadar geçerliliğini muhafaza eder.

Yürürlük

MADDE 27 - (1) Bu Yönetmeliğin 5 inci maddesinin birinci fıkrasının (i) bendi, 9 uncu maddesinin dördüncü fıkrası ile 10 uncu maddesi Yönetmeliğin yayımından 6 ay, 13 üncü maddesi, 20 nci maddesinin dördüncü fıkrası, 21 inci maddesinin ikinci fıkrası Yönetmeliğin yayımından 3 ay sonra, diğer hükümleri Yönetmeliğin yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 28 - (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.

EK-1

Onyedinci Maddenin Beşinci Fıkrasında Yer Alan Türden Haksız Şartlar

a) İşletmecinin, sadece kendisi tarafından belirlenen koşullarda edimini ifa edeceği, buna karşılık tüketicinin her halde ifa ile yükümlü tutulduğu kayıtlar,

b) İşletmeciye, yükümlülüklerini yerine getirmeyen tüketiciden, olayların normal akışına göre gerçekleşmesi beklenebilecek zararı aşacak ölçüde yüksek bir götürü tazminat talep etme imkânı tanıyan hükümler,

c) İşletmeciye sözleşmeyi tek taraflı olarak sona erdirme hakkı tanıyan ancak tüketiciye aynı hakkı vermeyen kayıtlar,

ç) İşletmeciye, diğer tarafa ihtarda bulunma veya ek süre vermeye ilişkin yasal bir külfetten kurtarmaya ilişkin kayıtlar,

d) İşletmeciye haklı sebeplerin varlığı dışında süresiz bir abonelik sözleşmesini herhangi bir uyarıda bulunmaksızın sona erdirme ya da değiştirme hakkı tanıyan kayıtlar,

e) Süreli bir abonelik sözleşmesinde, tüketicinin aksine bir beyanı olmaması halinde sözleşmenin kendiliğinden uzatılmış sayılacağı öngörüldüğü durumlarda, tüketicinin sözleşmeyi uzatmama yönündeki iradesini beyan etmesi için sözleşmenin sona ereceği tarihten itibaren 30 günden uzun bir tarih öngören kayıtlar,

f) Tüketicinin, abonelik sözleşmesinin kurulmasından önce fiilen bilgi sahibi olamayacağı sözleşme şartlarını, aksi ispat edilemeyecek şekilde kabul ettiğini gösteren kayıtlar,

g) İşletmeci tarafından tek taraflı olarak, tüketici aleyhine olmak üzere hizmetin sunumunda, niteliğinde, süresinde ve ücretlerde yapılacak değişikliklere ilişkin kayıtlar,

ğ) İşletmecinin borçlandığı edimi değiştirmesine veya bundan sapmasına imkân veren kayıtlar; meğerki işletmecinin menfaatleri dikkate alındığında bu değişiklik veya sapmaya tüketicinin rıza göstermesi beklenebilir olsun.

h) İşletmeciye, abonelik sözleşmesinin feshi sonrasında ifa etmediği edimler karşılığı almış olduklarını muhafaza etme hakkı veren ve/veya sunmadığı hizmetin bedelini almasına imkân tanıyan kayıtlar,

ı) İşletmecinin hizmetin ifası anında ücreti tespit edebileceğini veya yükseltebileceğini öngören kayıtlar,

i) Tüketicilere abonelik sözleşmelerine ve/veya taahhütlerine son verme isteklerinden dolayı cezai şart veya cayma bedeli ve benzeri isimler altında bedel uygulanacağına dair kayıtlar,

j) İşletmeciye, ifa edilen hizmetin abonelik sözleşmesi şartlarına uygun olup olmadığını tespit etme hakkı veya bir sözleşme şartının nasıl yorumlanacağı konusunda münhasır yetki veren kayıtlar,

k) İşletmecinin, yükümlülüklerini yerine getirmemesine rağmen tüketicinin bütün yükümlülüklerini yerine getirmek zorunda olduğuna ilişkin kayıtlar,

l) Tüketicinin mahkemeye gitme veya başka başvuru yollarını kullanma imkanını ortadan kaldıran veya sınırlandıran, özellikle de hukuki düzenlemelerde öngörülmemiş bir hakeme müracaatını öngören, gösterebileceği delilleri ölçüsüz derecede sınırlandıran veya mevcut hukuki düzen uyarınca diğer tarafta olan ispat külfetini tüketiciye yükleyen kayıtlar.