



18 Ocak 2022

ELEKTRONİK HABERLEŞME SEKTÖRÜNE İLİŞKİN TÜKETİCİ HAKLARI YÖNETMELİĞİNDE DEĞİŞİKLİK YAPILMASINA DAİR YÖNETMELİK YAYIMLANDI

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (“BTK” veya “Kurum”) tarafından hazırlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğinde (“Yönetmelik”) Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik (“Değişiklik Yönetmeliği”), 18 Ocak 2022 tarihli ve 31723 sayılı Resmi Gazete’de yayımlandı.

Değişiklik Yönetmeliği ile yapılan düzenlemelerden öne çıkanları aşağıdaki gibidir:

- **“Şeffaflık ve bilgilendirme”**
 - Yapılan değişiklik ile birlikte, abone tarafından, kayıtlı olduğu tarife kapsamında sahip olduğu kullanım hakları dışında ücretli arama gerçekleştirilmesi halinde, paket aşımı kullanımları hariç olmak üzere, işletmeci tarafından ücretsiz bilgilendirme anonsu verilecek. Abone tarafından söz konusu anonsun kaldırılması yönünde talep; müşteri hizmetleri, yazılı başvuru, kısa mesaj veya çevrimiçi işlem merkezi üzerinden işletmeciye iletilebilecek.
 - Kişilerin, e-Devlet sistemi üzerinden sorgulama yaparak işletmeci tekliflerini karşılaştırabilmelerine imkân sağlanacak.
- **“Abonelik sözleşmelerinin kuruluşu ve içeriği”**
 - Abonelik sözleşmeleri, yazılı olarak veya Kimlik Doğrulama Yönetmeliği hükümlerine göre kimlik doğrulaması yapılarak elektronik ortamda kurulacak. Abonelik sözleşmesinin elektronik ortamda kurulması halinde, işletmeci tarafından işlem belgesi başvuru sahibine gönderilmeden hizmet sunumuna ve ücret tahakkukuna başlanılmayacak.
 - Değişiklik kapsamında, Elektronik Haberleşme Sektöründe Başvuru Sahibinin Kimliğinin Doğrulama Süreci Hakkında Yönetmelik çerçevesinde e-Devlet üzerinden kimlik numarası ile yapılan kimlik doğrulama gibi bazı işlemlerde kimlik veya muadilinin sağlandığı kabul ediliyor.
 - Değişiklik Yönetmeliği ile işletmecilere, abonelik sözleşmelerini ve sözleşmenin kurulması için gerekli diğer bilgi ve belgeleri, abonelik süresince ve abonelik sonlandıktan itibaren otuz yıl süre ile muhafaza etme yükümlülüğü getiriliyor.
 - Abonelik sözleşmesi yapılırken rehber hizmetleri için, aboneden ilgili mevzuat çerçevesinde belirlenen bilgilerinin bu rehberlerde yer alıp almayacağına ilişkin tercihleri; rehberlerde yer alacak bilgilere, bu bilgilerin sorgulama/kullanım imkânlarına sözleşmede yer verilmek suretiyle alınacak. Sözleşme süresince aboneye rehber tercihlerini değiştirme hakkı tanınacak.
 - İşletmeci, sözleşme kurulmadan önce ayrı bir sayfa olarak kolay ve anlaşılabilir bir sözleşme özetini tüketicinin bilgilendirilmesini teminen ispatlanabilir bir şekilde tüketiciye sunacak. Sözleşme özetine ilişkin belgenin bir nüshası işletmeci tarafından tüketiciye kâğıt üzerinde ya da elektronik ortamda gönderilecek.



- **“Tarife ve kampanyalar”**
 - Değişiklik Yönetmeliği ile birlikte, işletmeci, tarifeleri tüm mecralarda aynı ve tekil bir isimle tanıttacak ve her bir tarife için, tekil bir isim belirlenip, abonelerin tarifelere dair detaylı bilgilere söz konusu tekil ismi kullanarak erişebilmesine imkân sağlanacak.
 - Abone onayı gerektiren işlemlerde onaylar ayrı ayrı alınacak, aynı/tek onay altında birleştirilemeyecek.
 - Yalnızca yurt dışını arama, yurt dışı dolaşım faydası içeren bir paket satın alma halleri hariç olmak üzere, bir sözleşmenin, taahhüdün, tarifenin, paketin veya kampanyanın kabulüyle diğer işlemlere yönelik onay verilmiş sayılmayacak.
- **“Taahhütlü abonelikler”**
 - İnternet erişim hizmetlerinde sözleşme özetinde yer alan ilgili adreste sunulacak hizmete ilişkin duyurulan veri hızları da dikkate alınarak Kurum tarafından belirlenecek Adrese Dayalı İnternet Hız Ölçümlerine ilişkin düzenlemelerde tespit edilen kriterlerin sağlanamaması halinde; abone tarafından cihazın kalan bedeli hariç herhangi bir cayma bedeli ödenmeksizin taahhütlü abonelik feshedilebilecek.
- **“Fatura gönderme yükümlülüğü”**
 - İşletmeciler, faturayı posta ile veya asgari olarak fatura tutarı ve son ödeme tarihini içeren fatura bilgilerini kısa mesaj veya elektronik posta yöntemi ile son ödeme tarihinden önce abonelere ulaşacak şekilde ücretsiz olarak göndermekle yükümlü kılındı. Fatura gönderilmesine ilişkin tercihin alınmadığı durumlarda ise kısa mesaj yöntemi kullanılacak.
- **“Hizmetin kısıtlanması ve durdurulması”**
 - İşletmeciler, tüketici menfaatinin korunması amacıyla hizmetin mutlak kullanım düzeyinin çok üzerinde olduğunun tespiti durumlarında aboneye bilgi verilerek kısıtlanabilecek veya durdurulabilecek. Aboneye bilgi vermenin mümkün olmadığı ve kısa süre içinde müdahale edilmesi gereken hallerde tüketici menfaatinin korunmasını teminen aboneye bilgi verilme zorunluluğu aranmayabilecek.
 - Faturanın son ödeme tarihinde ödenmemesi halinde, abone bilgilendirilerek kısıtlanabilecek ya da öncelikle kısıtlanma uygulanmak üzere durdurulabilecek.
 - Hizmetin kısıtlanması ve durdurulması uygulamalarına ilişkin olarak, aboneler, hizmetin kısıtlanma veya durdurulma gerekçesi ve kriterleri, hizmetin kısıtlandığı veya durdurulduğu sürelerin, varsa taahhütname bitiş tarihini etkileyip etkilemediği, açma kapama ücreti uygulanacak durumlar için asgari yedi gün önce olacak şekilde borcun ödenmemesi halinde kısıtlama ya da durdurma işleminin yapılacağı tarih bilgisi ve alınacak açma kapama ücreti tutarı, kısıtlanma veya durdurulmanın kaldırılma zamanı ve şartları hakkında bilgilendirilecek.



- **“Fesihle takip edilecek usul ve feshin sonuçları”**

Değişiklik Yönetmeliği'ne göre, aboneler, abonelik sözleşmelerini feshetmek istedikleri takdirde bu taleplerini; işletmeci ya da adına abonelik sözleşmesi yapmaya/işlemlerini yürütmeye yetkili temsilcisine yazılı olarak yapmak, teyit edilmiş olmak kaydıyla işletmecinin faks numarasına göndermek, güvenli elektronik imza ile gönderilip saklanabilen metinler kullanmak, e-Devlet Kapısını kullanmak, işletmecinin çevrimiçi işlem merkezini kullanmak, işletmecide kayıtlı bulunan elektronik posta adresini kullanarak başvuruda bulunmak, işletmecinin müşteri hizmetlerini kullanmak veya Kurum tarafından belirlenebilecek diğer yöntemleri kullanmak suretiyle işletmecilerine iletcekler. Ayrıca işletmeciler, aboneleri son faturanın süresinde ödenmemesi halinde yasal takip başlatılabileceği konusunda bilgilendirecekler.

Değişiklik Yönetmeliği ile birlikte, Yönetmelik'te esaslı değişiklikler yapılmıştır. Bu bakımdan etkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve alt yapısını işleten şirketlerin değişiklikleri yakından takip etmeleri ve mevzuata uyum çalışmaları yürütmeleri önem arz etmektedir.

Detaylı bilgi için bizlerle iletişime geçebilirsiniz.

Değişiklik Yönetmeliği'nin tam metnine ulaşmak için lütfen [buraya](#) tıklayınız.

Mavi & Karadağ Hukuk Bürosu