

Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik



Elektronik Haberleşme Sektörü Tüketici Hakları
18/01/2022 18 Ocak 2022 Tarihli Resmi Gazete Sayı:
31723 Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan: MA...

Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik

Tarih: 18 Ocak 2022

Elektronik Haberleşme Sektörü Tüketici Hakları 18/01/2022

18 Ocak 2022 Tarihli Resmi Gazete

Sayı: 31723

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan:

MADDE 1 – 28/10/2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan [Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğinin](#) 4 üncü maddesinin birinci fıkrasının (f) bendi aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

“f) Kimlik Doğrulama Yönetmeliği: 26/6/2021 tarihli ve 31523 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan [Elektronik Haberleşme](#)

Sektöründe Başvuru Sahibinin Kimliğinin Doğrulanma Süreci Hakkında Yönetmeliği,”

MADDE 2 – Aynı Yönetmeliğin 5 inci maddesinin birinci fıkrasının (c) bendi aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

“c) Abonelerin, ilgili mevzuat çerçevesinde belirlenen bilgilerinin kamuya açık rehberlerde yer alıp almamasını talep etme hakkı,”

MADDE 3 – Aynı Yönetmeliğin 6 ncı maddesine aşağıdaki fıkralar eklenmiştir.

“(4) Abone tarafından, kayıtlı olduğu tarife kapsamında sahip olduğu kullanım hakları dışında ücretli arama gerçekleştirilmesi halinde, paket aşımı kullanımları hariç olmak üzere, işletmeci tarafından asgari Kurumca belirlenecek yönlere doğru gerçekleştirilecek aramalar kapsamında aboneye ücret yansıtılacağı hakkında ücretsiz bilgilendirme anonsu verilir. Abone tarafından söz konusu anonsun kaldırılması yönünde talep; müşteri hizmetleri, yazılı başvuru, kısa mesaj veya çevrimiçi işlem merkezi üzerinden işletmeciye iletilebilir.

(5) Elektronik haberleşme hizmetinden faydalanmak isteyen kişilerin, e-Devlet Kapısı üzerinden sorgulama yaparak işletmeci tekliflerini karşılaştırabilmelerine Kurumca belirlenecek usul ve esaslar çerçevesinde imkân sağlanır.”

MADDE 4 – Aynı Yönetmeliğin 7 nci maddesinin birinci, beşinci, altıncı, yedinci, sekizinci ve onuncu fıkraları aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

“(1) İşletmecinin dönemsel ya da sürekli olarak bir hizmeti yerine getirmeyi veya mal teminini üstlendiği durumlarda tarafların birbirine uygun karşılıklı rızası ile abonelik sözleşmesi yapılır. Abonelik sözleşmeleri, yazılı olarak veya Kimlik Doğrulama Yönetmeliği hükümlerine göre kimlik doğrulaması yapılarak elektronik ortamda kurulur. Abonelik

sözleşmesinin elektronik ortamda kurulması halinde, işletmeci tarafından Kimlik Doğrulama Yönetmeliğinin 9 uncu maddesinin üçüncü fıkrası çerçevesinde işlem belgesi başvuru sahibine gönderilmeden hizmet sunumuna ve ücret tahakkukuna başlanılmaz. Kurum abonelik sözleşmeleri ile ilgili işletmecilere ilave yükümlülükler getirebilir.”

“(5) Abonelik sözleşmesinin kurulması için gerekli kimlik belgesi veya muadili belgelerin aslının ibrazı istenir. Abonelik sözleşmesi kurulurken, işletmeci abonelik sözleşmesinin yanında;

a) T.C. Kimlik Numarası ya da 4/4/2013 tarihli ve [6458 sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanununda](#) tanımlanan Yabancı Kimlik Numarasını haiz ülkemiz makamlarınca verilmiş kimlik belgesinin,

b) (a) bendinde geçen belgeyi haiz olmayan yabancı uyrukluların aboneliklerinde geçerlilik tarihi uygun uluslararası geçerliliği olan kimlik belgesinin,

c) Kurumsal aboneliklerde; yetkili kişinin (a) veya (b) bendinde geçen kimlik belgesi ve temsile yetkili olduğuna dair resmi yetkilendirme belgesi ile birlikte;

1) Vergi Kimlik Numarasını haiz resmi belgenin,

2) Vergi Kimlik Numarasının bulunmaması halinde Merkezi Sicil Kayıt Sistemi numarasını haiz sicil tasdiknamesinin,

3) Merkezi Sicil Kayıt Sistemi numarasının bulunmaması halinde Devlet Teşkilatı Merkezi Kayıt Sistemi numarasını haiz resmi belgenin,

birer örneğini almakla yükümlüdür. İşletmeci tarafından bu belgelerin örneği, asılları üzerinden ve yalnızca uygun elektronik ortama aktarılarak alınır. Abonelik sözleşmelerinin kurulmasına ilişkin Kurum tarafından işletmecilere getirilen diğer yükümlülükler saklıdır.

(6) İşletmeci tarafından sözleşme kurulma aşamasında Kimlik Doğrulama Yönetmeliğinin;

a) 6 ncı maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi,

b) 7 nci maddesinin beşinci fıkrası,

c) 8 inci maddesinin birinci fıkrası,

çerçevesinde işlem yapılması halinde kimlik veya muadili belgenin birer örneği alınmış sayılır.

(7) İşletmeciler, abonelik sözleşmelerini ve sözleşmenin kurulması için gerekli diğer bilgi ve belgeleri kuruluş şekline uygun olarak abonelik süresince ve abonelik sonlandıktan itibaren otuz yıl süre ile muhafaza etmekle yükümlüdür.

(8) Abonenin hattının kullanıma açılabilmesi için, abonelik sözleşmesinin kurulmasına ilişkin belgelerin tam olduğu ve söz konusu belgelerdeki bilgilerin doğruluğu işletmeci tarafından kontrol edilerek gerekli teyit işlemi;

a) Beşinci fıkranın (a) bendi kapsamında belge ibrazı halinde; İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Kimlik Paylaşımı Sisteminden,

b) Beşinci fıkranın (b) bendi kapsamında belge ibrazı halinde; yetkili merci tarafından sağlanan servisten,

c) Beşinci fıkranın (c) bendinin (1), (2) ve (3) numaralı alt bentleri kapsamında belge ibrazı halinde; yetkili merci tarafından sağlanan servisten ya da internet sayfasından,

yapılır. Web servis ile yapılan teyitlere ilişkin işlem kayıtları ile internet sayfası üzerinden yapılan teyitlere ilişkin ekran görüntüleri sözleşmenin mütemmim cüzü olarak elektronik ortamda saklanır. Teyit işlemine ilişkin hususlar Kurum tarafından belirlenebilir.”

“(10) 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 alınır. Sözleşme süresince aboneye rehber tercihlerini değiştirme hakkı tanınır.”

MADDE 5 – Aynı Yönetmeliğin 7 nci maddesine aşağıdaki fıkralar eklenmiştir.

“(12) İşletmeci, sözleşme kurulmadan önce ayrı bir sayfa olarak kolay ve anlaşılabilir bir sözleşme özetini tüketicinin bilgilendirilmesini teminen ispatlanabilir bir şekilde tüketiciye sunar. Sözleşme özetine ilişkin belgenin bir nüshası işletmeci tarafından tüketiciye kâğıt üzerinde ya da elektronik ortamda gönderilir. Bu özet, sözleşmenin ayrılmaz parçasıdır ve abonenin onayı olmadan değiştirilemez. Sözleşme özetine ilişkin belge asgari olarak aşağıdaki bilgileri içerir:

- a) İşletmecinin unvanı, adresi, tüketici şikâyetleri için müşteri hizmetleri dâhil irtibat bilgileri,
- b) Hizmet türü,
- c) Hizmet numarası,
- ç) Tarifinin adı,
- d) Cihaz kira bedeli ve benzeri tüm ücretler de dâhil ödenmesi gereken aylık ücret,
- e) Kullanım miktarı sınırlı hizmetler için kullanım hakkı/süre bilgisi diğer hizmetler için standart birim ücretler ve varsa diğer faydalar dâhil sunulacak hizmetin temel özellikleri,
- f) Hizmet, cihaz ve benzeri tüm ücretler,
- g) İnternet erişim hizmetlerinde, ulusal adres veri tabanı

deseninde olmak üzere hizmet verilecek adres ve ilgili adreste sunulacak hizmete ilişkin duyurulan veri hızları,

ğ) Tüketicinin engelli belgesini ibraz etmesi halinde sağlanacak faydalara ilişkin işletmecinin internet sayfası linki,

h) Abone tarafından sözleşmede onay verilen tercihlere ilişkin bilgiler,

ı) Sözleşmenin feshi durumunda, hizmet türü ve tarifeye göre aboneden talep edilebilecek ilgili diğer ücretlere ilişkin bilgiler.

(13) Güvenli elektronik imza kullanılanlar hariç olmak üzere yazılı olarak kurulan sözleşmelerde işletmeci Kimlik Doğrulama Yönetmeliğinin 7 nci maddesinin beşinci ve altıncı fıkralarında yer alan süreci, ibraz edilen kimlik belgesinin uygun tipte olmaması halinde ise Kimlik Doğrulama Yönetmeliğinin 8 inci maddesinin ikinci fıkrasının (b) ve (ç) bentlerinde yer alan süreci işletir.

(14) Beşinci fıkrada belgelerin asılları üzerinden örneği alınarak yapılan aktarım işlemi, doğrudan işletmecinin kendi bilişim sistemlerine, üzerinde kalıcı olarak tarih, saat bilgisi ve gerçekleştirilen işleme ilişkin filigran olacak şekilde yapılır.”

MADDE 6 – Aynı Yönetmeliğin 8 inci maddesinin birinci, üçüncü ve yedinci fıkraları aşağıdaki şekilde değiştirilmiş ve aynı maddeye aşağıdaki fıkralar eklenmiştir.

“(1) Abonelik sözleşmesinin kurulmasını müteakip, hizmete ilişkin ücretlendirme, hizmetin aboneye fiilen sunulmasıyla başlar.”

“(3) İlgili mevzuat uyarınca kapalı olması esas olan numaralar hariç olmak üzere, abonelik sözleşmesi kurulurken ya da daha sonra abone hattının hizmet türüne göre hangi numara gruplarına kapalı olacağı hususunda işletmeciler abonenin

talebi uyarınca işlem yapar.”

“(7) İşletmeciler; bu Yönetmelik kapsamında;

a) Abone ile yazılı olarak veya Kimlik Doğrulama Yönetmeliği hükümlerine göre kimlik doğrulaması yapılarak elektronik ortamda kurulan sözleşme, taahhütname gibi belgelere,

b) Aboneden müşteri hizmetleri, kısa mesaj, mobil uygulama, SIM menü ve benzeri yöntemler aracılığıyla alınan irade beyanlarına ilişkin işlem kayıtlarına,

Kurum düzenlemelerine uygun olarak ve güvenliği sağlamak kaydıyla çevrimiçi işlem merkezi üzerinden erişim imkânı sağlar.”

“(13) 24/3/2016 tarihli ve [6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu](#) hükümleri saklı kalmak kaydıyla, müşteri hizmetleri üzerinden Kimlik Doğrulama Yönetmeliği kapsamı dışında gerçekleştirilen ve ilgili mevzuat uyarınca abone onayı gerektiren işlemlerde, işletmecilerce arayan/aranan kişinin ilgili abone olduğuna dair kimlik doğrulaması yapılarak işlem gerçekleştirilmesi sağlanır.

(14) Mobil haberleşme hizmeti sunan işletmecide, abone adına birden fazla abonelik sözleşmesinin bulunması halinde, abonenin söz konusu sözleşmelere kayıtlı hatlardan birisini diğer hatlarından gerçekleştirilecek tarife değişikliği, ek paket satın alınması ve benzeri tüm abonelik işlemleri için tek yetkili hat olarak belirleyebilmesine işletmeci tarafından imkân tanınır. Bu kapsamda, yetkili hat tarafından yönetilmesi yönünde tercih bildirilen diğer hatlara ilişkin ilgili mevzuat uyarınca abone onayı gerektiren işlemlerde yetkili hattın onay alınır. Yetkili hattın abonelik sözleşmesinin feshedilmesi halinde diğer hatların yetkili hat tarafından yönetilme yetkisi kalkar. Bir hattı olan abonenin ikinci hat edinmesi durumunda, bu fıkrada tanınan imkâna ilişkin kısa mesaj yoluyla bilgilendirme yirmi dört saat içinde iki hatta da yapılır.”

MADDE 7 – Aynı Yönetmeliğin 9 uncu maddesinin birinci fıkrası aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

“(1) Kurum, resen veya şikâyet üzerine abonelik sözleşmelerini işletmecilerden isteyebilir. Kurum, işletmeciler ile tüketiciler arasında kurulan abonelik sözleşmelerini inceler ve değiştirilmesi uygun görülen hususları işletmeciye bildirir. İşletmeci, söz konusu değişiklikleri on beş gün içinde yerine getirir. Kurum gerekli gördüğü hallerde işletmeciye ek süre tanıyabilir.”

MADDE 8 – Aynı Yönetmeliğin 11 inci maddesine aşağıdaki fıkralar eklenmiştir.

“(7) İşletmeci, tarifeleri tüm mecralarda aynı ve tekil bir isimle tanıtır. Her bir tarife için, tekil bir isim belirlenir ve abonelerin tarifelere dair detaylı bilgilere söz konusu tekil ismi kullanarak erişebilmesine imkân sağlanır.

(8) İşletmeci internet sayfasında asgari olarak, tüm tarifeleri için detaylı bilgilere, geçerlilik tarih aralıkları ve ismi ile birlikte;

a) Yeni abone alımına açık tarifeler,

b) Yeni abone alımına kapalı ancak aktif abonesi olan tarifeler,

c) Son iki yıl içinde yürürlükten kaldırılan tarifeler,

başlıkları altında yer verir.

(9) İlgili mevzuat uyarınca abone onayı gerektiren işlemlere ilişkin olarak;

a) Bu işlemlere yönelik onaylar ayrı ayrı alınır, aynı/tek onay altında birleştirilemez.

b) Yalnızca yurt dışını arama, yurt dışı dolaşım faydası içeren bir paket satın alma halleri hariç olmak üzere, bir

sözleşmenin, taahhüdün, tarifinin, paketin veya kampanyanın kabulüyle bu işlemlere yönelik onay verilmiş sayılmaz.

c) Aboneye indirim veya ek fayda sağlanması karşılığında bu işlemlere yönelik abone onayı talep edilebilir.”

MADDE 9 – Aynı Yönetmeliğin 12 nci maddesine aşağıdaki fıkralar eklenmiştir.

“(9) İşletmeci, taahhüt alınmadan önce ayrı bir sayfa olarak kolay ve anlaşılabilir bir taahhüt özetini tüketicinin bilgilendirilmesini teminen ispatlanabilir bir şekilde tüketicie sunar. Taahhüt özetine ilişkin belgenin bir nüshası işletmeci tarafından tüketicie kâğıt üzerinde ya da elektronik ortamda gönderilir. Bu özet, taahhütnamenin ayrılmaz parçasıdır ve abonenin onayı olmadan değiştirilemez. Abonelik sözleşmesi kurulması esnasında taahhüt verilmesi halinde taahhütname özeti sözleşme özeti içerisinde yer alabilir. Taahhütname özetine ilişkin belge asgari olarak aşağıdaki bilgileri içerir:

a) Takvim ayı olarak taahhüdün süresi,

b) Tarifinin taahhütsüz ücreti ve varsa taahhüt süresi boyunca ödenecek ortalama aylık ücreti,

c) Fesih halinde abone tarafından katlanılmak zorunda kalınabilecek tutarlara ilişkin;

1) Azami cayma bedeli,

2) Asgari cayma bedeli,

3) Taahhüt süresindeki her günün cayma bedellerinin ayrı ayrı hesaplanarak toplanmasından elde edilen tutarın taahhüt gün sayısına bölümü ile ortaya çıkacak ortalama cayma bedeli.

ç) Söz konusu taahhüt yeni bir abonelik kapsamında değil ise önceden verilen sözleşme özetinde yer alan diğer bilgiler,

d) Diğer faydalar.

(10) İşletmeci ile abone arasında belirlenen taahhüt süresi yirmi dört ayı geçemez.

(11) 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 feshedilebilir.

(12) İşletmeci tarafından, taahhüde aykırılık oluşturan hususlara, açık, sade ve anlaşılabilir şekilde siyah koyu harflerle taahhütnamede yer verilir. Abone tarafından gerçekleştirilen işlemin taahhüde aykırılık oluşturan hususlar arasında yer alıp almadığının açıkça tespit edilemediği hallerde, abone lehine yorum esastır.

(13) İşletmeci tarafından, taahhüt süresi sonunda farklı bir taahhüde kayıt yaptırmamış aboneler, taahhüt süresinin sona erdiği ve taahhütsüz fiyatlar üzerinden hizmet almaya devam edeceği hususlarında kısa mesaj veya arama yoluyla bilgilendirilir.”

MADDE 10 – Aynı Yönetmeliğin 17 nci maddesinin birinci, ikinci ve üçüncü fıkraları aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

“(1) Mücbir sebepler dışında işletmeciler tarafından hizmetin kesintisiz olarak sürdürülmesi esastır. Hizmetin sunumu:

a) Tüketici menfaatinin korunması amacıyla hizmetin mutlak kullanım düzeyinin çok üzerinde olduğunun tespiti durumlarında aboneye bilgi verilerek kısıtlanabilir veya durdurulabilir. Aboneye bilgi vermenin mümkün olmadığı ve kısa süre içinde müdahale edilmesi gereken hallerde tüketici menfaatinin korunmasını teminen aboneye bilgi verilme zorunluluğu aranmayabilir.

b) Faturanın son ödeme tarihinde ödenmemesi halinde, abone bilgilendirilerek kısıtlanabilir ya da öncelikle kısıtlanma uygulanmak üzere durdurulabilir.

(2) Hizmetin;

a) Kısıtlanması: Abone hattının acil arama hizmeti ve işletmeci müşteri hizmetleri numarası hariç olmak üzere, giden aramalara ve kısa mesajlara kapatılması şeklinde, internet erişim hizmetlerinde, internet bağlantı hızının düşürülmesi veya asgari olarak abonenin borcunu ödemesine imkân verecek şekilde bazı internet sayfalarına erişim sağlanması,

b) Durdurulması: Abone hattının, acil arama hizmeti hariç olmak üzere, gelen ve giden aramalar ile kısa mesajlara kapatılması ve internet erişim hizmetlerinin durdurulması, şeklinde uygulanabilir.

(3) Hizmetin kısıtlanması ve durdurulması uygulamalarına ilişkin olarak:

a) Hizmet kısıtlanmadan veya durdurulmadan makul bir süre öncesinde aboneler kısa mesaj, arama veya sesli yanıt sistemi yöntemlerinden biri ile;

1) Hizmetin kısıtlanma veya durdurulma gerekçesi ve kriterleri,

2) Hizmetin kısıtlandığı veya durdurulduğu sürelerin, varsa taahhütname bitiş tarihini etkileyip etkilemediği,

3) 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,

4) Kısıtlanma veya durdurulmanın kaldırılma zamanı ve şartları,

hakkında bilgilendirilir.

b) Hizmetin kısıtlandığı dönemde, aboneye en fazla kısıtlamanın başladığı tarihi takip eden ilk fatura kesim tarihine kadar ücret yansıtılabilir. Yeni fatura döneminin başlaması ile birlikte, hizmet durdurulur veya hizmetin durdurulması uygulamasında olduğu gibi ücret yansıtılmaksızın, hizmet kısıtlı olarak sunulmaya devam edilir.

c) Faturanın son ödeme tarihinde ödenmemesi nedeni ile hizmetin durdurulması durumunda, hizmetin durdurulduğu tarihten itibaren aboneye cihaz ücreti ve telsiz kullanım/ruhsatname ücreti hariç herhangi bir hizmet bedeli yansıtılmaz. Ödeme yapıldıktan sonra en geç yirmi dört saat içinde hizmetin sunumuna devam edilir.

ç) İşletmeci tarafından, abonenin faturasını ödememesi nedeni ile hizmetin kısıtlanması/durdurulması ve hattın tekrar hizmete açılması durumunda, bir takvim yılındaki ilk açma-kapama işlemi için aboneye herhangi bir ad altında ücret yansıtılamaz.

d) Faturanın son ödeme tarihinde ödenmemesine rağmen hizmeti kısıtlamaksızın veya durdurmaksızın devam etmek isteyen işletmeci, her fatura dönemi için ayrı ayrı olacak şekilde ancak gerekli bilgilendirmeyi yaptıktan sonra abonenin ispatlanabilir irade beyanını alarak hizmet sunumuna ve ücret tahakkukuna devam edebilir.

e) Abonenin faturasını ödememesi nedeni ile hizmetin kısıtlanması ve durdurulması süreçleri ile ilgili ayrı ayrı olacak şekilde, ödenmemiş fatura adedi ve gecikme süresi gibi hizmetin kısıtlanması veya durdurulması sürecini başlatan somut kıstaslar, bu madde kapsamında düzenlenen diğer hususlarla birlikte kolay erişilebilir bir şekilde işletmeci internet sayfasında yer alır.”

MADDE 11 – Aynı Yönetmeliğin 19 uncu maddesinin birinci, üçüncü ve dördüncü fıkraları aşağıdaki şekilde

değiştirilmiştir.

“(1) İşletmeciler, abonenin ispatlanabilir irade beyanı doğrultusunda; mali mevzuata uygun olarak düzenlenen 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 yükümlüdür. Fatura gönderilmesine ilişkin tercihin alınmadığı durumlarda kısa mesaj yöntemi kullanılır. Fatura bilgisinin elektronik posta veya kısa mesaj ile gönderilmesi durumunda:

a) Söz konusu gönderme işlemi son ödeme tarihinden en az yedi gün önce aboneye ulaşacak şekilde ücretsiz olarak yapılır.

b) Kısa mesaj veya elektronik posta içerisinde, asgari elli adet rassal karakter içeren ve işletmeci internet adresi altında yer alan tek biçimli kaynak bulucusu (URL) olacak şekilde abonenin ilgili faturasının görselini doğrudan görüntüleyebileceği internet sayfasının linki yer alır.”

“(3) İşletmeci elektronik ortamda gönderilen fatura veya kullanım detayı/ayrıntılı fatura için aboneden ücret talep edemez. Kullanım detayı/ayrıntılı fatura bilgilerinin elektronik ortamda gönderilmesi durumunda birinci fıkranın (b) bendindeki usul uygulanır.

(4) İşletmeciler güvenliği sağlamak kaydıyla Kurum tarafından ayrıca belirlenmediği sürece, abonelerin bir yıllık fatura ve kullanım detayı/ayrıntılı fatura bilgilerine çevrimiçi işlem merkezi üzerinden ücretsiz olarak erişebilmelerini temin eder.”

MADDE 12 – Aynı Yönetmeliğin 23 üncü maddesinin birinci ve beşinci fıkraları aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

“(1) Aboneler abonelik sözleşmelerini her zaman ücretsiz olarak sona erdirebilir. Aboneler, abonelik sözleşmelerini feshetmek istedikleri takdirde bu taleplerini;

- a) İşletmeci ya da adına abonelik sözleşmesi yapmaya/işlemlerini yürütmeye yetkili temsilcisine yazılı olarak yapmak,
- b) Teyit edilmiş olmak kaydıyla işletmecinin faks numarasına göndermek,
- c) Güvenli elektronik imza ile gönderilip saklanabilen metinler kullanmak,
- ç) e-Devlet Kapısını kullanmak,
- d) İşletmecinin çevrimiçi işlem merkezini kullanmak,
- e) İşletmecide kayıtlı bulunan elektronik posta adresini kullanarak başvuruda bulunmak,
- f) İşletmecinin müşteri hizmetlerini kullanmak,
- g) Kurum tarafından belirlenebilecek diğer yöntemleri kullanmak,

suretiyle işletmecilerine iletirler. Fesih taleplerinde abonenin kimlik belgesi, kimlik bilgileri kontrol edilerek veya abonenin kimliği doğrulanarak fesih taleplerinin her şartta alınması sağlanır.”

“(5) Fesih işleminden sonra işletmeci geri kalan alacakları için borcu olan aboneye abonenin fesih talep tarihinden sonra en geç dört ay içinde son fatura gönderir. Bu süre sınırı, son faturaya uygulanan gecikme faizi ve yasal takipten doğan faturalar için geçerli değildir. Son faturanın süresi içerisinde ödenmemesi halinde, 19 uncu maddenin altıncı fıkrasında geçen son uyarıdan en az yedi gün önce işletmeci, başlığında adının geçtiği ve içeriği Kurum tarafından belirlenebilecek kısa mesaj ile asgari son fatura borcunun ödenmemiş olduğu ve borcun ödenmemesi halinde yasal takip başlatılacağı bilgisini abonenin Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası veya yabancı kimlik numarası adına kayıtlı tüm aktif mobil numaralarına, mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler

vasıtasıyla gönderir.”

MADDE 13 – Aynı Yönetmeliğin 24 üncü maddesinin ikinci fıkrası aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

“(2) Değişiklik süreci, abonenin talebi üzerine abonesi olmak istediği internet servis sağlayıcı tarafından yürütülebilir. Abonenin talebi, yazılı olarak veya Kimlik Doğrulama Yönetmeliği hükümlerine göre kimlik doğrulaması yapılarak elektronik ortamda oluşturulan talep formu ya da abonelik sözleşmesinde vereceği onay şeklinde olabilir.”

MADDE 14 – Aynı Yönetmeliğe aşağıdaki geçici madde eklenmiştir.

“Yetkili hat bilgilendirmesi

GEÇİCİ MADDE 2 – (1) Bu Yönetmeliğin 8 inci maddesinin on dördüncü fıkrasının yürürlüğe girdiği tarihi takip eden üç ay içinde, aynı işletmecide birden fazla hatta sahip olan abonelere ilgili fıkrayla tanınan imkâna ilişkin kısa mesaj yoluyla bilgilendirme yapılır.”

MADDE 15 – Bu Yönetmeliğin;

a) 1 inci, 2 nci, 4 üncü, 7 nci, 12 nci, 13 üncü, 15 inci ve 16 ncı maddeleri 1/3/2022 tarihinde,

b) Diğer hükümleri 31/12/2022 tarihinde,

yürürlüğe girer.

MADDE 16 – Bu Yönetmelik hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.

Yönetmeliğin Yayımlandığı Resmî Gazete'nin	
Tarihi	Sayısı
28/10/2017	30224