



**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ  
VE İLETİŞİM KURUMU**

**Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığı**

- » **AÇIK HATLAR**
- » **MOBİL HAT  
SORGULAMA HİZMETİ**
- » **ABONELİĞİN  
GÜNCELLEŞTİRİLMESİ  
İŞLEMLERİ**

## İÇİNDEKİLER

### Önsöz

*Kurul Başkanı Sayın Dr. Tayfun ACARER'in  
Mesajı*

### 1. Giriş

### 2. Açık Hatlar

- a. Açık hat nedir
- b. Hat sayısı sınırlamaları nedir

### 3. Kontör/TL Dolandırıcılığı

### 4. Mobil Hat Sorgulama Hizmeti

- a. Sorgulamayı nasıl yapabilirsiniz
- b. Adınıza açılmış açık hatlar varsa ne yapmanız gerekir
- c. Üzerinize kayıtlı aktif bir mobil telefon hattınız yoksa nasıl sorgulama yapabilirsiniz

### 5. Aboneliğin Güncelleştirilmesi İşlemleri

- a. Başvurular nereye yapılmalıdır
- b. Başvurularda dikkat edilmesi gereken hususlar nelerdir

## ÖNSÖZ

### Değerli Tüketiciler;

Elektronik haberleşme sektöründe hizmet alan sizlerin haklarının korunması ve satın aldığınız elektronik haberleşme hizmetlerine ilişkin bilgilendirmenin sağlanması amacıyla Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu çerçevesinde pek çok ikincil düzenleme uygulamaya alınmaktadır.

Tüketici menfaatlerinin sağlanması kadar tüketicilerin zarara uğramalarının önlenmesi amacına da hizmet eden bu düzenlemeler temel olarak sizlere daha kaliteli hizmet sunulmasına imkân yaratmaktadır.

Düzenlemelere ilişkin tüketici bilincinin artırılması ise elektronik haberleşme sektörüne özgü hak ihlallerinin önüne geçilmesi açısından büyük önem arz etmektedir.

Açık hat sorunu elektronik haberleşme sektörüne özgü ihlallerden bir tanesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Ülkemizde GSM işletmecileri tarafından sunulan ön ödemeli mobil telefon hizmetlerinin aboneliği esnasında veya sonrasında kimlik bilgilerinin kötüye kullanılması veya kimlik bilgisi üretilmesi sonucu ortaya çıkan bu hatlar kontör dolandırıcılığı, kaçakçılık, terör gibi suç amaçlı alanlarda kullanılmakta; bu anlamda kamu güvenliği açısından da bazı sorunlar yaratmaktadır.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından gerçekleştirilen ikincil düzenlemeler ile bir kişi üzerine açılacak ön ödemeli mobil telefon hattı sayısına sınırlamalar getirilmiş, vatandaşların üzerlerine kayıtlı hatları sorgulamalarına ve tanımadıkları hatları kapatmalarına da imkân verecek Mobil Hat Sorgulama Hizmeti devreye alınmıştır.

## ÖNSÖZ

Bunun yanı sıra işletmeciler nezdinde tutulan abonelik kayıtlarının güncelleştirilmesi ve kullanıcıların mümkün olduğunca kullandıkları hatların abonesi olmalarına olanak vermek amacıyla Aboneliğin Güncelleştirilmesine İlişkin Usul ve Esaslar uygulamaya alınmıştır.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu yasa ile sahip kılındığı, elektronik haberleşme sektöründe tüketici haklarının düzenlenmesi ve denetlenmesi görev ve yetkileri çerçevesinde, açık hatlara ilişkin tüketici mağduriyetlerinin önlenmesi amacıyla gerekli adımları atmaya devam edecektir.

Gerçekleştirilen düzenlemelerin vatandaşlarımız tarafından bilinirliğinin artırılması ve kullanımının yaygınlaştırılması amacıyla hazırlanmış olan bu kitapçık kapsamında, bilgisi ve rızası dışında üzerine hat açılmış olan vatandaşların ne tür tedbirleri almaları gerektiği, ön ödemeli mobil hat sayısına getirilen sınırlamalar, aboneliğin güncelleştirilmesi işlemleri ve Mobil Hat Sorgulama Hizmetinin kullanımı hakkında bilgiler yer almaktadır.

Elektronik haberleşme sektöründe tüketicilerin bilinçlendirilmesi, açık hatların ortadan kaldırılması ve Mobil Hat Sorgulama Hizmetinin kullanımının yaygınlaştırılması saikiyle tüketicilerimize sunulan bu çalışmanın faydalı olmasını temenni eder emeği geçen çalışma arkadaşlarıma teşekkürlerimi sunarım.



**Dr. Tayfun ACARER**  
**Kurul Başkanı**

## GİRİŞ

# 1. BÖLÜM

Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin "Abonelik Sözleşmeleri" başlıklı bölümü altında yer alan 15 inci maddesinde abonelik sözleşmelerin uygulanmasına ve anılan sözleşmelerin kurulması için gerekli belgeleri düzenleyen hükümlere yer verilmektedir.

Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 15 nci maddesi, işletmecilerin abonelik sözleşmelerini eksiksiz tanzim etmesi ve sözleşmenin yanı sıra bireysel aboneliklerde vatandaşlık numarası ile kimlik belgesinin birer suretinin abonelik sözleşmesi ile birlikte muhafaza edilmesi yükümlülüğünü işletmecilere getirmektedir.

İşletmeci tarafından, madde hükmünde yer verilen belgelerin eksiksizliği ve doğruluğu kontrol edilerek, gerekli teyit işleminin İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Merkezi Nüfus İdaresi Sisteminden (MERNİS) yapılması akabinde abonenin hattı kullanıma açılmaktadır. Maddede yer verilen bilgilerin doğruluğu onaylanmadan açılan hat ile ilgili olarak her türlü sorumluluk işletmeciye aittir. Hüküm bu anlamda eksik belgelerin tamamlanmaması ya da belgelerin gerektiği gibi muhafaza edilmemesi durumunda her türlü sorumluluğu işletmeciye ait kılmaktadır.

Ülkemizde ön ödemeli mobil telefon hizmetlerinin satımına ilişkin bir suiistimal olarak görünen açık hatlar elektronik haberleşme sektörüne özgü bir ihlal niteliğindedir. Açık hatlar üzerinden işlenebilen kontör dolandırıcılığı, kaçakçılık, terör gibi suçlarda hattın gerçek kullanıcıya ulaşılması güç olduğundan gerçek suçlunun tespiti zorlaşmaktadır.

Bu noktada kullanıcıların mümkün olduğu kadar kullandıkları hatlara ilişkin aboneliklerini güncelleştirmeleri, kendi adlarına tanımadıkları hat çıkarılıp çıkarılmadığını sorgulamaları ve varsa tanımadıkları hatları kapatmaları, gerek kişisel gerekse kamu yararı açısından büyük önem taşımaktadır.

## AÇIK HATLAR

### 2. BÖLÜM

#### a. Açık Hat Nedir?

Kişilerin bilgileri veya rızaları olmaksızın kimlik bilgilerinin kötüye kullanılması sonucu onlar adına açılan ve satışa sunulan hatlar açık hat olarak tanımlanır.

Üzerine açık hat açılan kişi bu hattın abonesi olarak görünmektedir ve bu hatla ilgili her türlü iş ve eylemden sorumludur. Başka bir ifade ile abonelik kayıtları anlamında açık hattın sahibi olarak görünen kişi o hat ile ilişkilendirilebilen nedenlerden dolayı, aksini ispat etmedikçe, hukuki ve cezai sorumluluk altına girebilmektedir.



#### b. Hat Sayısı Sınırlamaları Nedir?

Açık hatların ortadan kaldırılması ve elektronik haberleşme hizmeti alan tüketicilerin korunması amacıyla BTK tarafından alınan ilk düzenleyici karar 27.10.2009 tarihli ve 552 sayılı karardır.

552 sayılı BTK Kararı ile, bir kişi adına aynı mobil telefon işletmecisi tarafından açılacak "ön ödemeli bireysel hat" sayısının;

1. Türk vatandaşları için *on beş* adet,
2. Yabancı uyruklular için *üç* adet ve
3. Abonelik tesis etmeye yetkili bir bayi tarafından *aynı ay* içerisinde bir kişi adına açılacak hat sayısının ise *dört* adet ile sınırlandırılması hükme bağlanmıştır.

**Türk vatandaşları  
üzerine en çok 15 adet  
ön ödemeli  
bireysel hat açılabilir.**

552 sayılı BTK Kararı 2010 yılı itibariyle mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler tarafından uygulanmaya başlanmış olup, bu karar hat tesisi konusunda getirdiği sınırlama noktasında büyük önem taşımaktadır.

## KONTÖR/TL DOLANDIRICILIĞI

### 3. BÖLÜM



Kontör/TL dolandırıcılığı ve kontör/TL transferinin suistimal edilmesi uygulamalarının toplumda yaygın mağduriyetlere sebebiyet verdiği bilinmekte ve konu takip edilmektedir.

Konunun önemine binaen dolandırıcılığın önlenmesi amacıyla BTK tarafından çeşitli düzenlemeler yapılmaktadır.

Bu düzenlemelerden biri de 22/05/2012 tarihli ve 2012/DK-14/216 sayılı BTK Kararıdır. 216 sayılı Karar ile, "Transfer yoluyla elde edilen kontör/TL'lerin ikinci kez bir başka hatta transfer edilmesinin engellenmesine ve bir hatta yapılan kontör/TL yüklemesinin en fazla %50'sinin transfer edilebilmesine yönelik uygulamanın başlatılması..." hususları karara bağlanmıştır.

Temel olarak karar;

1. Transfer edilen kontör/TL'lerin yeniden transferini engellemekte ve
2. Bir hatta yüklenen kontör/TL'lerin en fazla yarısının transferine izin vermektedir.

Bu karar ile yüklü miktarda kontör ve TL'nin transferinin önlenmesi ve/veya transfer edilen kontör/TL'lerin başkasına transferi yoluyla dolandırıcılık yapılmasının engellenmesi amaçlanmıştır.

**Bir hatta yüklenen  
kontör/TL'lerin en çok  
%50'si transfer  
edilebilir.**

## MOBİL HAT SORGULAMA HİZMETİ

### 4. BÖLÜM

Mobil Hat Sorgulama Hizmeti 2012 yılı içerisinde yapılan çalışmalar sonucunda, mobil telefon hizmetisunan işletmecilerin işbirliği ile hazırlanmış ve 02.01.2013 tarihinde uygulamaya alınmıştır.



Mobil Hat Sorgulama Hizmeti temel olarak mobil telefon işletmecilerinden hizmet alan bireysel abonelere, kendi isimlerine kayıtlı **“aktif hat”** sayısını ve numaralarını sorgulama imkânı tanımaktadır.

Mobil Hat Sorgulama hizmetinin internet üzerinden sunuluyor olması kullanım kolaylığını artırmakta ve daha fazla kişinin bu yöntemi kullanarak bilgi sahibi olma olanağını yaratmaktadır.

#### **a. Sorgulamayı nasıl yapabilirsiniz?**

Mobil Hat Sorgulama Hizmetine,

**<https://hat-sorgulama.btk.gov.tr/>** adresi üzerinden, BTK internet ana sayfasından ulaşılabilir.

Bu hizmetin kullanımı esnasında, sisteme vatandaşlık numarası bilgisi ve mobil telefon numarasının girilmesi suretiyle; vatandaşlık numarası bilgisi ve mobil telefon numarasının eşleştirilmesi akabinde bildirilen mobil telefon hattına kısa mesaj ile gönderilen şifrenin sayfadaki ilgili yere girilmesi gerekmektedir.

**Üzerinize kayıtlı hatları ve hat numaralarını BTK internet sayfası üzerinden ücretsiz sorgulayabilirsiniz.**

Böylece, kişisel bilgi kapsamına giren hat bilgilerinin başkaları tarafından sorgulanmasının önüne geçilmesi mümkün olmaktadır.



## MOBİL HAT SORGULAMA HİZMETİ

Mobil Hat Sorgulama Hizmeti kapsamında aboneye gönderilen kısa mesaj ücrete tabi değildir.



Gönderilen şifrenin doğrulanması sonrasında sorgulama sonucu ekranda görüntülenebilmektedir. Kişisel güvenliğin sağlanması amacıyla görüntülenen hat numaralarının son iki hanesi maskelenmektedir.

### **b. Üzerinize kayıtlı aktif bir mobil telefon hattınız yoksa nasıl sorgulama yapabilirsiniz?**

Üzerine kayıtlı mobil telefon hattı bulunmayan tüketiciler, e-devlet şifresi kullanarak adlarına kayıtlı mobil telefon hattı olup olmadığını <https://www.turkiye.gov.tr> internet adresi üzerinden sorgulayabilirler.

*Mobil telefon hattınız yoksa e-devlet şifrenizi kullanarak üzerinize kayıtlı hatları sorgulayabilirsiniz.*

Ayrıca, üzerine kayıtlı mobil telefon hattı bulunmayan tüketiciler, 27.10.2009 tarihli ve 2009/DK-10/552 sayılı BTK Kararı gereğince, mobil telefon işletmecilerinin müşteri hizmetleri kanalı aracılığıyla kendi adlarına kayıtlı aktif hatları öğrenebilmektedirler.

### **c. Adınıza açılmış açık hatlar varsa ne yapmanız gerekir?**

Adına açılmış tanımadığı hat(lar) olduğunu görüntüleyen kişiler bu hattı(ları) ilgili işletmecinin bayisine şahsen başvurmak suretiyle iptal ettirebilir.

İptal işlemi ücretsizdir.

Adlarına açık hat açılmış olan abonelerin/kişilerin o hat üzerinden gerçekleştirilen iş ve eylemlerden sorumlu tutulabileceği dikkate alındığında açık hatların gecikmesizin iptal ettirilmesinde büyük yarar bulunmaktadır.

Üzerlerine açık hat açılmış kişiler ayrıca Cumhuriyet Savcılıklarına başvurarak konuya ilişkin suç duyurusunda da bulunabilirler.

*Tanımadığınız hatları bayilere şahsen başvurarak ücretsiz iptal ettirebilirsiniz.*

## ABONELİK GÜNCELLEŞTİRMESİ İŞLEMLERİ

### 5. BÖLÜM

26.09.2012 tarih ve 453 sayılı BTK Kararı ile onaylanan, "Aboneliğin Güncelleştirilmesine İlişkin Usul ve Esaslar" başlıklı düzenleme ile mobil telefon hizmetlerini, kendi adlarına imzaladıkları abonelik sözleşmesi olmadan kullanan kişilerin, kullandıkları hatları kendi üzerlerine kaydettirmek amacıyla abonelik işlemlerinin gerçekleştirilmelerine imkân sağlanmıştır.



Söz konusu Usul ve Esaslar ayrıca, işletmeciler nezdinde tutulan abonelik kayıtlarının güncelleştirilmesi amacını da gütmektedir.

Kullanıcısı oldukları hatları kendi üzerlerine kaydettirmek isteyen tüketicilere, 1 Ekim 2014 tarihine kadar Usul ve Esasların Ek'inde yer alan taahhünameyi imzalayarak işlem yapma imkânı sağlanmıştır.

### **a. Başvurular nereye yapılmalıdır?**

Tüketiciler başvurularını, kullanıcısı oldukları işletmenin bayisine şahsen yapmalı ve hatta ilişkin bayiden edinilecek bir taahhüname ile hatta ilişkin abonelik sözleşmesini imzalamalıdır.

**Güncelleştirdiğiniz hattınızı mevcut SIM kartınız ile kullanmaya devam edebilirsiniz.**

Üzerine alınmak istenen hatta ait mevcut SIM kart işlem sonrasında kullanılmaya devam edilir. Güncelleştirme işlemi bu SIM karta yollanan şifre ile gerçekleştirilir.

Hattın yasal sahibinin işlem sırasında bayide mevcut bulunması gerekli değildir.

## ABONELİK GÜNCELLEŞTİRMESİ İŞLEMLERİ

### b. Başvurularda dikkat edilmesi gereken hususlar nelerdir?

Kişi kullanıcı olduğu bireysel hattı veya kurumsal hattı üzerine alabilir.



Aboneliğin Güncelleştirilmesine İlişkin Usul ve Esaslar kapsamında tüketicilere vergi, resim, harç ve benzeri mali yükümlülüklerle tabi olmaksızın işlem yapma imkânı sağlayan madde Danıştay 13 üncü Dairesinin 09/05/2013 tarihli ve E.2012/3596 sayılı kararı ile yürütmesi durdurulmuştur. Başvurular söz konusu Danıştay kararının tebliği neticesinde, 02/08/2013 tarihi itibarıyla ücrete tabi kılınmıştır.

Kişi aboneliğin güncelleştirilmesi işlemini gerçekleştirdiği tarihten itibaren üç ay sonrasında numarasını taşıyabilir.

**Aboneliğin güncelleştirilmesi işleminden üç ay sonra numaranızı taşıyabilirsiniz.**

Güncelleştirilen hattın eski abonesinin, aboneliğin güncelleştirilmesi işleminin gerçekleştirilmesi tarihinden itibaren üç ay içerisinde işleme itiraz etme hakkı vardır.



**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ  
VE İLETİŞİM KURUMU**

**Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığı**

**Yeşilirmak Sokak No: 16 Demirtepe 06430 ANKARA**

**Tel: 0312 294 72 00 Faks: 0312 294 71 45**

**[www.btk.gov.tr](http://www.btk.gov.tr)**