

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 01.03.2018
Karar No : 2018/DK-THD/57
Gündem Konusu : Abonelere Yapılacak İadelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar

KARAR : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı tahrir ve ekleri incelenmiştir.

Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 1, 4, 6, 12, 48, 49 uncu maddeleri ve 5/12/2017 tarihli ve 7061 sayılı Kanunun 99 uncu maddesi ile değişik 60 ıncı maddesi, Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği ve diğer ilgili mevzuata istinaden; elektronik haberleşme sektöründe hizmet sunan işletmeciler hakkında alınan Kurul Kararları kapsamında abonelere yapılacak iadelerde uygulanacak yöntem ve bilgilendirme süreçleri ile kalan iade tutarlarının Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığına aktarılması ve ihtiyaç duyulan diğer hususların belirlenmesini teminen;

1. Ek'te yer alan "Abonelere Yapılacak İadelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar"ın onaylanarak kabul edilmesi,

2. 13/7/2017 tarihli ve 2017/DK-THD/217 sayılı Kurul Kararı ile onaylanan "Abonelere Yapılacak İadelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar"ın kaldırılması,

3. İşbu Kurul Kararında belirtilen tüm iş ve işlemlerin yapılabilmesi için icraya yetki verilmesi,

4. İşbu Kurul Kararının internette yayımlanması

hususlarına karar verilmiştir.

Abonelere Yapılacak İadelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar

Amaç ve kapsam

MADDE 1- (1) Bu Usul ve Esasların amacı, elektronik haberleşme sektöründe hizmet sunan işletmeciler tarafından, abonelere iade yapılmasına yönelik alınan Kurul Kararları kapsamında uygulanacak yöntem ve bilgilendirme süreçleri ile işletmeciler tarafından iki yıl içerisinde gerçekleştirilemeyen iade tutarlarının evrensel hizmet gelirleri olarak Bakanlığın merkez muhasebe birimi hesabına yatırılmasına ilişkin Usul ve Esasları belirlemektir.

Dayanak

MADDE 2 - (1) Bu Usul ve Esaslar, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 1 inci, 4 üncü, 6 ncı, 12 nci, 48 inci, 49 uncu ve 60 ncı maddeleri ile 28/7/2010 tarihli ve 27655 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve kısaltmalar

MADDE 3 - (1) Bu Usul ve Esaslarda geçen;

- a) Abone: Bir işletmeci ile elektronik haberleşme hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan bir sözleşmeye taraf olan gerçek ya da tüzel kişiyi,
 - b) Bakanlık: [\(Değişik-07/02/2023-2023/DK-THD/056-3a\)](#)¹ Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığını,
 - c) Bakanlık merkez muhasebe birimi: [\(Değişik-07/02/2023-2023/DK-THD/056-3a\)](#)² Bakanlığın Merkez Saymanlık Müdürlüğünü,
 - ç) Evrensel hizmet gelirleri: 5369 sayılı Evrensel Hizmet Kanunu ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 60 ncı maddesinin dokuzuncu fıkrası gereğince evrensel hizmet gelirleri adı altında kaydedilecek gelirleri,
 - d) IBAN: Uluslararası Banka Hesap Numarası,
 - e) IBAN Tebliği: 10 Ekim 2008 tarih ve 27020 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Uluslararası Banka Hesap Numarası Hakkında Tebliği,
 - f) İşletmeci: Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve alt yapısını işleten şirketi,
 - g) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,
 - ğ) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,
 - h) Tüketici: Elektronik haberleşme hizmetini ticari veya mesleki olmayan amaçlarla kullanan veya talep eden gerçek veya tüzel kişiyi, ifade eder.
- (2) Bu Usul ve Esaslarda geçen ancak yukarıda yer almayan tanımlar için ilgili mevzuatta yer alan tanımlar geçerlidir.

İşletmecilerin iade yükümlülüğü

MADDE 4 – (1) İşletmecinin tüketicilerden haksız olarak ücret tahsil ettiğinin tespit edilmesi ve bu ücretlerin abonelere iade edilmesine yönelik Kurul tarafından karar verilmesi halinde; idari yaptırım uygulama hakkı saklı kalmak kaydıyla, işletmeci söz konusu tutarları bu Usul ve Esaslar kapsamında tüketicilere iade etmekle yükümlüdür.

(2) İadelerin eksiksiz ve gecikmeden tüketicilere yapılabilmesine yönelik tedbirlerin zamanında alınmamasından işletmeciler sorumludur.

(3) Borç ve alacak bilgilerinin sorgulanmasına ilişkin Kurum düzenlemeleri ile bu düzenlemelerdeki işletmeci yükümlülükleri hakkındaki hükümler saklıdır.

¹ [\(Değişik-07/02/2023-2023/DK-THD/056-3a\)](#) Ulaştırma, ~~Denizcilik~~ ve ~~Haberleşme~~ Altyapı Bakanlığını,

² [\(Değişik-07/02/2023-2023/DK-THD/056-3a\)](#) Ulaştırma, ~~Denizcilik~~ ve ~~Haberleşme~~ Bakanlığın Merkez Saymanlık Müdürlüğünü,

İadelere ilişkin bilgilendirme ve sorgulama süreci

MADDE 5 – (1) İade tutarı ve iadeye ilişkin bilgilendirmeler, işletmeciler tarafından “*X sayılı BTK Kararı uyarınca Y [hizmet] numaralı aboneliğiniz için Z TL alacaksınız. [işletmecinin internet ana sayfa adresi]’ne veya müşteri hizmetlerine başvurabilirsiniz*” şeklinde asgari olarak kısa mesaj yöntemiyle; numara bilgisi bulunmaması halinde ise elektronik posta, uyarı görseli, arama, sesli yanıt sistemi veya faturalarda gösterilmek suretiyle ücretsiz olarak yapılır. **(Ek-07/02/2023-2023/DK-THD/056-3b) Kısa mesajın iletilmemesi halinde bilgilendirme mesajı ayrıca alacaklının Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası veya Yabancı Kimlik Numarası adına kayıtlı tüm aktif mobil numaralarına gönderilmek üzere GSM, IMT-2000/UMTS ve IMT yetkilendirmesine sahip işletmecilere iletir.**

(2) İade tutarları ve iadeye ilişkin bilgilendirmeler, işletmecinin internet sitesinin ana sayfasındaki “*Tüketici şikâyetleri*” başlığı altında “*Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Kararları uyarınca abonelere yapılacak iadeler*” şeklinde iadeler tamamlanana kadar, iadelerin tamamlanmaması halinde ise, iadeye ilişkin kararın Kurum tarafından işletmeciye tebliğ edildiği tarihten itibaren iki yıl süre ile yapılır.

(3) İşletmeciler, internet sayfaları üzerinden gerekli güvenlik tedbirlerini alarak nakit iade talebinde bulunabilmelerini teminen, abonelerin kimlik bilgilerinin iki unsurunu kullanarak iade sorgusu yapmalarına ve varsa internet üzerinden kendi IBAN numarasını girerek iade talebini iletmesine imkân tanır. Girilen IBAN numarasının IBAN Tebliğinin 4 üncü maddesinde belirlenen IBAN yapısına uygun olduğu kontrol edilir ve yanlış olması halinde aboneye düzeltilmesi için anlık uyarı verilir.

(4) Toplam iki yüz bin ve daha fazla aboneli olan işletmeciler, e-Devlet kapısı üzerinden yapılan sorgulama sonucunda öğrenilen iade bilgilerini; tüketicilerin kimlik bilgileri ve e-Devlet kapısında yer alan tüketici bazındaki parametreler ile birlikte alacak iade sistemlerine aktarmak suretiyle, alacağın iadesine imkân tanıyan hizmeti sunar. Aboneye kendi IBAN numarasını girerek, iade talebini iletmesi için imkân tanır. Abonenin kendi IBAN numarasını sisteme girmesi halinde bu numaranın IBAN Tebliğinin 4 üncü maddesinde belirlenen IBAN yapısına uygun olduğu kontrol edilir ve yanlış olması halinde aboneye düzeltilmesi için anlık uyarı verilir.

(5) İade sorgusunda, sorgulama tarihi itibarıyla; iade yapılacak tutar, mahsuplaşma veya hattına TL yüklenmesi işlemiyle iade yapılan tutar, varsa mahsuplaşma işlemi sonrasında kalan iade tutarı ve benzeri bilgilere yer verilir.

(6) İadenin IBAN numarası üzerinden yapılamaması halinde, kullanılacak iade yöntemleri ve benzeri hususlar hakkında abonelere sorgulama sayfası üzerinden bilgi verilir.

(7) Abonenin tüzel kişi olması durumunda; bu Usul ve Esaslar kapsamında yapılacak bilgilendirme işlemlerinde ve sunulacak sorgulama imkânlarında, ilgili aboneliğe tanımlı yetkili/yetkililer esas alınır. Bu abonelere yapılacak iade işlemlerinde ilgili mali mevzuat hükümleri saklıdır.

Engellilere yapılacak bilgilendirmeler

MADDE 6 - (1) İşletmeciler tarafından bu Usul ve Esaslar kapsamında engelli tarifelerinden yararlanan abonelere yapılacak bilgilendirmeler bu abonelere uygun işitsel ve/veya görsel yöntemler kullanılarak Kurum düzenlemelerine uygun şekilde gerçekleştirilir.

İade yöntemleri

MADDE 7 – (1) Faturalı hatlarda, iade tutarları abonelerin öncelikle son ödeme tarihi geçmiş borçlarından ilgili mevzuata uygun olarak mahsup edilir. Mahsuplaşmayı müteakip kalan tutarlar, talep edilmesi halinde aboneye nakit olarak fiilen iade edilir.

(2) Nakit iadesi yapılamayan faturalı aboneler için iade tutarları, abonelerin faturalarından mahsup edilir. Yapılan iade tutarı ve gerekçesi hakkında abonelere asgari olarak kısa mesaj yöntemi ile; numara bilgisi bulunmaması halinde ise elektronik posta, uyarı görseli, arama, sesli yanıt sistemi veya faturalarda gösterilmek suretiyle “*X sayılı BTK Kararı ile Y [hizmet] numaralı aboneliğiniz için Z TL faturanızdan düşülmüştür. Kalan tutar talebiniz halinde*

hesabınıza nakit olarak iade edilecektir.” şeklinde bildirim yapılır ve iadeler tamamlanana kadar aylık dönemlerde bu bilgilendirmeye devam edilir.

(3) Ön ödemeli hatlarda, iade edilecek tutarlar, varsa işletmecinin aboneden alacağından mahsup edilir. Mahsuplaşma sonrası kalan tutar talep edilmesi halinde, aboneye nakit olarak fiilen iade edilir. Nakit iadesi yapılamayan ön ödemeli hatlar için iade tutarları, abonelerin hatlarına TL olarak yüklenir. Yapılan iade tutarı ve gerekçesi hakkında abonelere asgari olarak kısa mesaj yöntemiyle “X sayılı BTK Kararı ile Y [hizmet] numaralı aboneliğiniz için hattınıza Z TL yüklenmiştir” şeklinde bildirim yapılır.

(4) Bir tüketicinin aynı işletmecide birden fazla alacağının bulunması halinde tek başvuru ile tüm iadenin yapılabilmesine imkân sağlanır.

(5) İade yapmakla yükümlü işletmeciler tarafından alacağı bulunan tüketicilere yapılacak (Değişik-07/02/2023-2023/DK-THD/056-3c)³ kısa mesaj, havale, EFT, mahsuplaşma gibi işlemler nedeniyle herhangi bir ücret yansıtılmaz.

İade işlemlerinde uygulanacak süreler

MADDE 8- (1) İşletmeciler tarafından Kurul Kararı uyarınca abonelere iade yapılması gereken hallerde, Kurul Kararının işletmeciye tebliğ edildiği tarihten itibaren;

a) Bu Usul ve Esasların 5 inci maddesinde yer alan bilgilendirme işlemi ve sorgulama imkânının sunulması işlemleri,

b) Faturalı hatlarda, iade tutarları abonelerin öncelikle son ödeme tarihi geçmiş borçlarından ilgili mevzuata uygun olarak düşüm işlemi ve

c) Ön ödemeli hatlarda, varsa işletmecinin aboneden alacağından mahsup edilme işlemi Kurul tarafından farklı bir süre belirtilmemesi halinde otuz gün içinde tamamlanır.

(2) IBAN bilgisinin işletmeciye iletilmesini müteakip fiili iade işlemi on beş gün içinde tamamlanır.

(3) İşletmeciler tarafından bu Usul ve Esaslar uyarınca yapılacak iadeler Kurul Kararında farklı bir süre belirtilmemesi halinde iki yıl içerisinde tamamlanır.

İadelerin yapılamadığı durumlarda gerçekleştirilecek işlemler

MADDE 9 – (1) (Değişik 02/04/2026-2026/DK-THD/91-3a) Bu Usul ve Esasların 8'inci maddesinin birinci fıkrası uyarınca yapılan bütün işlemlere rağmen, iadenin⁴ tamamlanamaması durumunda;

a) 6493 sayılı Ödeme ve Menkul Kıymet Mutabakat Sistemleri, Ödeme Hizmetleri ve Elektronik Para Kuruluşları Hakkında Kanun uyarınca Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'ndan aldığı yetkiye istinaden Bankalararası Kart Merkezi A.Ş.'nin (BKM) sunduğu Kolay Adresleme (KOLAS) Sistemi katılımcısı ödeme hizmeti sağlayıcıları vasıtasıyla BKM tarafından belirlenmiş kurallar çerçevesinde, işletmeci tarafından bireysel aboneliği olan alacaklının Kolay Adres olarak tanımladığı Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarasına veya Yabancı Kimlik Numarasına iade edilmesi gereken tutar on beş (15) gün içinde aktarılır.

b) (a) bendindeki yöntemle iade yapılamaması halinde, on beş (15) gün içinde posta masrafını aşan tutarlar için tüketicilerin bilinen en son adresine posta yolu ile gerekli bilgilendirme yapılır.

(2) Alacağı bulunan tüketicinin yeniden abone olması durumunda, nakit olarak fiilen iade yapılır veya abonenin tercihinə göre faturasından mahsup edilir ya da ön ödemeli hattına TL olarak yüklenir. Abonelere asgari olarak kısa mesaj yöntemiyle veya faturalarda gösterilmek suretiyle bildirim yapılması esastır. İşletmecilerde abonelerinin kısa mesaj alabileceği herhangi bir mobil telefon numarasının kayıtlı olmaması halinde işletmeciler tarafından abonelere; uyarı görseli, arama, elektronik posta, sesli yanıt sistemi gibi diğer yöntemlerle bilgilendirme yapılır.

İade edilemeyen tutarların Bakanlığa aktarılması

MADDE 10- (1) İadeye ilişkin kararın Kurum tarafından işletmeciye tebliğ edildiği tarihten itibaren iki yıl içerisinde işletmecinin tüketiciye ulaşamaması veya Kurum tarafından

³ (Değişik-07/02/2023-2023/DK-THD/056-3c) SMS kısa mesaj

⁴ (Değişik 02/04/2026-2026/DK-THD/91-3a) iadenin yapılamayan ve

haklı görülen herhangi bir nedenle işletmeci tarafından iadelerin gerçekleştirilememesi halinde, bu iade tutarları evrensel hizmet gelirleri olarak genel bütçeye gelir kaydedilmek üzere iki yılın bitim tarihinden itibaren otuz gün içerisinde ilgili işletmeci tarafından Bakanlığın merkez muhasebe birimi hesabına yatırılır. [\(Mülga-07/02/2023-2023/DK-THD/056-3ç\)](#) ⁵

(2) İade tutarlarının evrensel hizmet gelirleri olarak tahsili hakkında bu Usul ve Esaslarda belirtilmeyen hususlarda ilgili mevzuat hükümleri geçerlidir.

İadeler ile ilgili Kuruma bilgi verilmesi

MADDE 11- (1) Bu Usul ve Esasların 10 uncu maddesi kapsamına giren iade tutarlarının işletmeciler tarafından bu Usul ve Esaslarda belirtilen sürede Bakanlığın merkez muhasebe birimi hesabına yatırılmasını müteakip, [\(Değişik-07/02/2023-2023/DK-THD/056-3d\)](#) ⁶ yatırılan tutara ilişkin banka dekontu ve Ek'te yer alan tablo işletmeciler tarafından doldurularak gerekli açıklamalarla birlikte yedi gün içerisinde Bakanlığa ve Kuruma iletilir.

İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar

MADDE 12- (1) İşletmecilerin abonelere yapılacak bilgilendirmelere ve iadelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemeleri halinde, 15/2/2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği hükümleri uygulanır.

Mevcut Düzenlemeler

GEÇİCİ MADDE 1- (1) Bu Usul ve Esaslar yürürlüğe girinceye kadar abonelere yapılacak bilgilendirme ve iadelerde, ilgili Kurul Kararları ile belirlenen usul ve esaslar geçerlidir.

(Ek-07/02/2023-2023/DK-THD/056-3f)

GEÇİCİ MADDE 2- (1) 01.08.2021 tarihinden sonra işletmecilere tebliğ edilen iadeye ilişkin Kurul Kararları ile sınırlı olmak üzere; 01.05.2023 tarihinde bu Usul ve Esasların 5'inci maddesinin birinci fıkrası kapsamında bilgilendirme yapılmayan ve iade edilmeyen tutarlar için bu maddedeki alacaklının Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası veya Yabancı Kimlik Numarası adına kayıtlı tüm aktif mobil numaralarına yapılacak bilgilendirmeler 01.07.2023 tarihine kadar yapılır.

(Ek-02/04/2026-2026/DK-THD/91-3b)

GEÇİCİ MADDE 3- (1) 01.09.2024 ila 31.06.2026 tarihleri arasında işletmecilere tebliğ edilen iadeye ilişkin Kurul Kararları ile sınırlı olmak üzere bu Usul ve Esasların 9'uncu maddesinin birinci fıkrasının (a) bendi kapsamında KOLAS süreci işletilmeyen tutarlar için 01.09.2026 tarihine kadar KOLAS süreci işletilir.

Yürürlük

MADDE 13- (1) Bu Usul ve Esaslar 30/6/2018 tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 14- (1) Bu Usul ve Esasların hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.

⁵ [\(Mülga-07/02/2023-2023/DK-THD/056-3ç\)](#) ~~Yatırılan tutara ilişkin banka dekontunun aslı veya banka onaylı sureti ödemeyi müteakip yedi gün içerisinde işletmeci tarafından Bakanlığa ve Kuruma iletilir.~~

⁶ [\(Değişik-07/02/2023-2023/DK-THD/056-3d\)](#) ~~Ek'te yer alan tablo işletmeciler tarafından doldurularak gerekli açıklamalarla birlikte otuz gün içerisinde Kuruma gönderilir.~~ yatırılan tutara ilişkin banka dekontu ve Ek'te yer alan tablo işletmeciler tarafından doldurularak gerekli açıklamalarla birlikte yedi gün içerisinde Bakanlığa ve Kuruma iletilir.

Abonelere Yapılacak İadelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar		
Tarihi	Sayısı	Web adresi
01/03/2018	2018/DK-THD/057	https://www.btk.gov.tr/uploads/boarddecisions/abonelere-yapilacak-iadelerde-uygulanacak-usul-ve-esaslar/abonelere-yapilacak-iadelerde-uygulanacak-usul-ve-esaslar-01-03-2018.pdf
Değişiklik Yapan Kararlar		
Tarihi	Sayısı	
1.	07/02/2023	2023/DK-THD/056 https://www.btk.gov.tr/uploads/boarddecisions/iadelerle-ilgili-duzenlemelerde-degisiklik-yapilmasina-dair-taslak/56-2023-web-640089a2b2db6.pdf Yürürlük Tarihi: 01.05.2023
2.	02/04/2026	2026/DK-THD/091 https://www.btk.gov.tr/uploads/boarddecisions/iadelerle-ilgili-duzenlemelerde-055-ve-057-degisiklik-yapilmasi/91-2026-web.pdf Yürürlük Tarihi: 01.07.2026

EK

Tablo: İadelere İlişkin Kuruma Yapılacak Bildirimlerde Kullanılacak Tablo

1. İadenin konusu	
2. İadeye esas toplam tutar	
3. İadeye esas toplam abone sayısı	
4. İadesi tamamlanan toplam tutar	
a) Nakden ödenen, TL yükleme yapılan (fiilen iade edilen) toplam tutar	
b) Faturadan mahsup edilen toplam tutar	
5. İadesi tamamlanan toplam abone sayısı	
6. İadesi tamamlanmayan toplam tutar	
7. İadesi tamamlanmayan toplam abone sayısı	
8. (Değişik-07/02/2023-2023/DK-THD/056-3e) ⁷ Bakanlığa aktarılan tutar	
9.(Değişik-07/02/2023-2023/DK-THD/056-3e) ⁸ Bakanlığa aktarılan tutara ilişkin Banka bilgileri ve aktarma tarihi	
10. İlave açıklamalar	

⁷ 8. (Değişik-07/02/2023-2023/DK-THD/056-3e) ~~UDHB'ye~~ Bakanlığa aktarılan tutar

⁸ 9.(Değişik-07/02/2023-2023/DK-THD/056-3e) ~~UDHB'ye~~ Bakanlığa aktarılan tutara ilişkin Banka bilgileri ve aktarma tarihi