

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi: : 22.09.2014
Karar No : 2014/DK-THD/466
Gündem Konusu : Borç ve Alacak Bilgilerinin Sorgulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar.

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

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 4'üncü maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi, 6'ncı maddesinin birinci fıkrasının (c) bendi ile 48'inci ve 49'uncu maddeleri, Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 20'nci maddesinin sekizinci fıkrası ve diğer ilgili mevzuat hükümlerine istinaden;

1. "Borç ve Alacak Bilgilerinin Sorgulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar" başlıklı Ek'teki düzenlemenin onaylanması ve
2. E-devlet kapısı üzerinden yapılacak sorgulamalara ilişkin detayların belirlenmesi konusunda icraya yetki verilmesi

hususlarına karar verilmiştir.

BORÇ VE ALACAK BİLGİLERİNİN SORGULANMASINA İLİŞKİN USUL VE ESASLAR

Amaç ve kapsam

MADDE 1 – (1) Bu Usul ve Esasların amacı, fesih ve iptal sonrasında aboneye gönderilen faturalar ile abonelerin borç/alacaklarına ilişkin bilgilendirilmesi ve ilgili işletmecilerin yükümlülüklerine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

Hukuki dayanak

MADDE 2 - (1) Bu Usul ve Esaslar, 5/11/2008 tarih ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 6 ncı maddesi ile 28/7/2010 tarihli ve 27655 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğine¹ dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

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

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

b) Bayi: Abonelik tesisi, iptali, tarife paketi seçimi, değişikliği hususlarında yetkili olan ve bu Usul ve Esaslar kapsamında borç ve alacak bilgilerinin sorgulamasını gerçekleştiren yerleri,

c) Elektronik haberleşme: Elektriksel işaretlere dönüştürülebilen 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) İşlem kaydı: Kişisel verilere erişen kişiler tarafından yapılan işlemin ileriki bir tarihte tanımlanabilmesini teminen asgari olarak işlem, işlemin detayı, işlemi yapan kişi, işlemin yapıldığı tarih ve zaman ile işlemi yapan kişinin bağlandığı nokta bilgilerini içeren elektronik kayıtları,

f) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,

g) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,

h) Son uyarı: Elektronik haberleşme sektöründe işletmeciler tarafından ödenmemiş fatura borçları sebebiyle abone aleyhinde yasal takip başlatılması öncesinde, aboneye yapılan uyarıyı,

1) Tüketici: Elektronik haberleşme hizmetinden ticari veya mesleki olmayan amaçlarla yararlanan veya bu hizmeti talep eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder.

(2) Bu Usul ve Esaslarda geçen ancak bu maddenin birinci fıkrasında tanımlanmayan kavramlar için ilgili mevzuatta yer alan tanımlar geçerlidir.

¹ Değişik: RG- 20/06/2013-28683

Borç ve alacak bilgilerinin sorgulanması, ödenmesi ve iadesi¹

MADDE 4 - (1) İşletmeciler, tüketicilere bayileri aracılığıyla sadece kimlik bilgilerini kullanarak ve internet sayfaları üzerinden fatura edilmiş borç ve alacak bilgilerini, ücretsiz ve kolay bir yöntemle öğrenebilme imkânı sağlar.

(2) Bayilerden borç ve alacak bilgilerinin sorgulanması sonrasında, tüketicinin talebi üzerine durumunu gösteren bir belge verilir. Tüketicinin borcunun bulunmadığı hallerde istisnalar belirtilerek borçsuzdur belgesi verilir. Bu hüküm kapsamında aboneye sağlanacak belge ücretsizdir.

(3) Toplam ikiyüzbin ve daha fazla aboneli olan işletmeciler, abonelerine e-Devlet kapısı üzerinden, e-Devlet kapısı işleticisi tarafından belirlenen standartlar kullanılarak, yasal takipte olanlar dahil tüm borç ve alacak bilgilerini öğrenebilme imkânı sağlar.

(4) İşletmeciler borç ve alacak bilgilerini en güncel şekilde tutmak ile yükümlüdür.

(5) İşletmeciler borç ve alacak bilgilerinin sorgulanmasına ilişkin işlem kayıtlarını bir yıl süreyle muhafaza etmek ile yükümlüdür.

(6) İşletmeciler, borç ve alacak bilgilerinin sorgulanması kapsamında kişisel verilerin işlenmesi, tutulması, saklanması ve gizliliğinin korunmasına yönelik gerekli tedbirleri alır.

(7) **(Ek: 27/05/2015 2015/DK-THD/278-2)** İşletmeciler, internet sayfaları üzerinden tüketicilerin borcunu ödemesine veya alacağının iade edilmesine imkân sağlayan ödeme ve iade hizmetini sunar.

(8) **(Ek: 27/05/2015-2015/DK-THD/278-2)** Toplam ikiyüzbin (200.000) ve daha fazla aboneli olan işletmeciler, e-Devlet kapısı üzerinden yapılan sorgulama sonucunda öğrenilen borç ve/veya alacak bilgilerinin; tüketicilerin kimlik bilgileri ve e-Devlet kapısında yer alan tüketici bazındaki parametreler ile birlikte işletmecilere ait borç ödeme ve alacak iadesi sistemlerine aktarılmasının sağlanması suretiyle borcun ödenmesi veya alacağın iadesine imkân tanıyan hizmeti sunar.

(9) **(Ek-07/02/2023-2023/DK-THD/056-2a)** İşletmeciler tarafından sunulan web servis aracılığı ile;

a) e-Devlet Kapısı tüzel kişi hizmet sunum standartları çerçevesinde abone olan tüzel kişi adına yetkililerinin kullanabilecekleri tüzel kişi,

b) e-Devlet Kapısı muris hizmet sunum standartları çerçevesinde abone olmuş müteveffa kişilerin varislerinin kullanabilecekleri muris

adına kayıtlı borç ve alacak bilgilerini sorgulama imkânı verilir. İşletmeciler e-Devlet Kapısı üzerinden iletilen; yetkili olunan tüzel kişi Vergi Kimlik Numarasına kayıtlı bilgileri e-Devlet Kapısında sorgulama yapan tüzel kişi yetkilisine, varisi olunan muris kişinin Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası veya Yabancı Kimlik Numarasına kayıtlı bilgileri e-Devlet Kapısında sorgulama yapan varise gösterilmek üzere e-Devlet Kapısına iletir.

Son uyarı

MADDE 5

(1) (Değişik-18/02/2015-2015/DK-THD/81) Son uyarı, uyarı yazısının posta hizmet sağlayıcısına teslim edildiğinin veya faturasını elektronik haberleşme vasıtaları ile alan tüketiciler için son uyarının yapıldığının ispatına imkân tanıyan bir yöntemle gerçekleştirilir. **(Ek-07/02/2023-2023/DK-THD/056-2b)** Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 23'üncü maddesinin beşinci fıkrası kapsamı dışındaki durumlar için; son uyarıdan en az yedi gün önce işletmeci, başlığında adının geçtiği "*xxx**xx kimlik numarası*

¹ (27/05/2015-2015/DK-THD/278-1) Madde başlığına " , ödenmesi ve iadesi" ibaresinin eklenmesi

adına kayıtlı aboneliğinize ait ödenmemiş fatura borcunuz/borçlarınız bulunmaktadır. Ödeme yapılmadığı takdirde borca ilişkin yasal süreç başlatılacaktır. Ayrıntılı bilgi için lütfen <alacaklı işletmeci adı> ile iletişime geçiniz.” şeklinde kısa mesaj ile abonenin Türkiye Cumhuriyeti Kimlik Numarası veya Yabancı Kimlik Numarası adına kayıtlı tüm aktif mobil numaralarına GSM, IMT-2000/UMTS ve IMT işletmecileri vasıtasıyla gönderir.

(2) (Değişik-KK-18/02/2015-2015/DK-THD/81) İşletmeciler tarafından ödenmemiş fatura borçları sebebiyle aboneler hakkında yasal takip başlatılması öncesinde gönderilecek son uyarı metninde, borç tutarı ile düzenleme tarihine yer verilerek, düzenleme tarihini takip eden asgari yirmi bir gün içerisinde borcun ödenmemesi halinde yasal yollara başvurulacağı açıkça bildirilir.

(3) (Değişik-KK-18/02/2015-2015/DK-THD/81) Son uyarı yazısının düzenlenmesini müteakip en geç üç gün içerisinde posta hizmet sağlayıcısına teslim edilmesi ile elektronik haberleşme vasıtası ile son uyarının en geç bu süre içinde aboneye bildirilmesi esastır. Bu sürenin aşılması durumunda aşılın gün hesap edilerek aboneye borcunu ödemesi için tanınan asgari süre uzatılır.

Güvenlik önlemleri

MADDE 6 – İşletmeciler tarafından bu Usul ve Esaslar kapsamındaki yükümlülükler yerine getirilirken kişisel verilerin gizliliğinin sağlanması için gerekli güvenlik önlemleri alınır.

İdari tedbirler

MADDE 7 – (1) 15/2/2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği hükümleri bu Usul ve Esaslar ile getirilen yükümlülüklerin ihlalinde uygulanır.

Test süreci

GEÇİCİ MADDE 1 – (1) İşletmeciler tarafından bu Usul ve Esaslar ile belirlenen yükümlülükler için gerekli tüm altyapı ve uygulama çalışmaları test sürecinin başlamasından önce hazır hale getirilir.

(2) Bu usul ve esaslara ilişkin test süreci 05/01/2015 ile 02/03/2015 tarihleri arasında gerçekleştirilir.

GEÇİCİ MADDE 2 (Ek: 27/05/2015-2015/DK-THD/278-3)

(1) İşletmeciler, 4’üncü maddenin 8’inci fıkrasında belirtilen hizmetin sunumunu gerçekleştirene kadar tüketicilerin aynı maddenin 7’nci fıkrasında belirtilen hizmeti e-Devlet kapısı üzerinden kullanabilmeleri için e-Devlet kapısında gerekli bağlantıyı sağlar.

Yürürlük

MADDE 8 – (1) Bu Usul ve Esaslar, 05/01/2015 tarihinde yürürlüğe girer.

(2) (Ek: 27/05/2015-2015/DK-THD/278-4) Bu Usul ve Esaslar’ın 4’üncü maddesi 7’nci fıkrası 01/01/2016 tarihinde yürürlüğe girer.

(3) (Ek: 27/05/2015-2015/DK-THD/278-4) Bu Usul ve Esaslar’ın 4’üncü maddesi 8’inci fıkrası 01/04/2016 tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 9 – (1) Bu Usul ve Esasların hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.

| BORÇ VE ALACAK BİLGİLERİNİN SORGULANMASINA İLİŞKİN USUL VE ESASLAR | | |
|---|-----------------|---|
| Tarihi | Sayısı | Web adresi |
| 22/09/2014 | 2014/DK-THD/466 | https://www.btk.gov.tr/uploads/boarddecisions/borc-ve-alacak-bilgilerinin-sorgulanmasina-iliskin-usul-ve-esaslar.pdf |
| Değişiklik Yapan Kararlar | | |
| Tarihi | Sayısı | |
| 1. | 18/02/2015 | 2015/DK-THD/81 |
| 2. | 27/05/2015 | 2015/DK-THD/278 |
| 3. | 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 |