

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 12.05.2020
Karar No : 2020/DK-THD/139
Gündem Konusu : e-Devlet Kapısı Üzerinden Abonelik Sözleşmesi Fesih Başvurusu Yapılmasına İlişkin Usul ve Esaslar

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

05.11.2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 1'inci, 4'üncü, 6'nı, 12'nci, 48'inci ve 50'nci maddeleri, 28.10.2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 6'nı, 12'nci ve 23'üncü maddeleri ve diğer ilgili mevzuat kapsamında;

1. Ek'te yer alan "e-Devlet Kapısı Üzerinden Abonelik Sözleşmesi Fesih Başvurusu Yapılmasına İlişkin Usul ve Esaslar"ın onaylanması,
2. İşletmeciler tarafından, e-Devlet Kapısı üzerinden yapılan fesih başvurularında; başvuruların sonuçlarına ilişkin tüketicilere iletilecek bilgilerin başvuru tarihinden itibaren **altı (6) ay** süre ile eDevlet Kapısı üzerinden iletiminin sağlanması hususlarına karar verilmiştir.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan:

e-DEVLET KAPISI ÜZERİNDEN ABONELİK SÖZLEŞMESİ FESİH BAŞVURUSU YAPILMASINA İLİŞKİN USUL VE ESASLAR

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu Usul ve Esasların amacı, aboneler tarafından abonelik sözleşmesi fesih başvurularının e-Devlet Kapısı üzerinden yapılabilmesine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu Usul ve Esaslar, sunduğu elektronik haberleşme hizmetlerine ilişkin toplam 200.000 ve daha fazla aboneli olan işletmecileri kapsar.

(2) Bu Usul ve Esaslar bireysel abonelik sözleşmesi ile hizmet alan tüketicileri kapsar.

Hukuki dayanak

MADDE 3 – (1) Bu Usul ve Esaslar, 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 50 nci maddesinin dördüncü fıkrası ile 28/10/2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği 23 üncü maddesi hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4 – (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) Abonelik sözleşmesi: İşletmeci ile abone arasında akdedilen ve işletmecinin bir bedel karşılığında dönemsel ya da sürekli olarak bir hizmeti yerine getirmeyi veya mal teminini üstlendiği ya da her ikisini birden kapsayan sözleşmeyi,

c) Elektronik haberleşme hizmeti: Elektronik haberleşme tanımına giren faaliyetlerin bir kısmının veya tamamının hizmet olarak sunulmasını,

ç) İnternet bankacılığı: Bankaların kendi ticaret unvanı, işletme adı ya da herhangi başka bir ad altındaki bir web sayfası üzerinden sundukları hizmetlere müşterilerin, kullandıkları cihaz ya da platformdan bağımsız olarak, internet yoluyla ulaşabildiği ve kendilerine ait finansal veya kişisel verileri görüntüleyebildiği, değiştirebildiği ya da finansal sorumluluk yaratacak işlemler gerçekleştirebildiği dağıtım kanalını,

d) İşletmeci: Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve altyapısını işleten şirketi,

e) Kimlik kartı: Kişinin Türk vatandaşı olduğunu ve aile kütüğüne kayıtlı bulunduğunu gösteren Türkiye Cumhuriyeti kimlik kartını,

f) **(Değişik 2022/DK-THD/32-1)** Kimlik numarası: 25/4/2006 tarihli ve 5490 sayılı Nüfus Hizmetleri Kanununun "Kimlik Numarası" başlıklı 46 ncı maddesinin birinci fıkrasında tanımlanan Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarasını veya 4/4/2013 tarihli ve 6458 sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanununda tanımlanan yabancı kimlik numarasını,

g) Köprü statüsü: PSTN/Toptan Hat Kiralama aboneliğinin, abonelikten vazgeçilerek veya borç nedeniyle iptal/fesih olması halinde xDSL abonelerinin Yalın DSL veya Toptan Hat Kiralama hizmetini alabilmesine imkân tanıyan geçiş sürecini,

ğ) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,

h) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,

1) Mobil bankacılık: Akıllı telefon veya tablet gibi mobil bir cihaz üzerinde yüklü, bankaya ait mobil uygulama üzerinden müşterilerin bankacılık işlemlerini gerçekleştirebildikleri özelleşmiş internet bankacılığı dağıtım kanalını,

i) Yönetmelik: 28/10/2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'ni ifade eder.

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

İKİNCİ BÖLÜM

Fesih Başvurusu, İşletmeci Yükümlülükleri, İşletmeciye İletilen Bilgi ve Belgeler

Fesih başvurusu (Değişik 2022/DK-THD/32-2)

MADDE 5 – (1) Aboneler, e-Devlet Kapısına güvenli elektronik imza, Kimlik Kartı veya internet bankacılığı/mobil bankacılık yöntemlerinden birisi ile giriş yapmış olmak şartı ile abonelik sözleşmesi fesih başvurularını işletmecilere iletebilirler.

(2) Aboneler tarafından öncelikle fesih başvurusu yapılacak abone/hizmet numarasının seçimi yapılır.

(3) Aboneler, e-Devlet Kapısı üzerinden abone/hizmet numarasına ilişkin fesih başvuru talebini ilgili alanı onaylayarak işletmecilere iletir.

(4) Aboneler, yerleşim yerinin değişmesi ve yeni yerleşim yerinde altyapı eksikliği nedeniyle taahhüt konusu hizmeti aynı nitelikte alamaması durumunda cayma bedeli ödemeksizin fesih başvurusu yapabilmesini teminen güncel adres bilgilerinin başvuru esnasında e-Devlet Kapısı üzerinden işletmecilere iletilmesini sağlar.

(5) Abonelere, fesih başvuruları sırasında varsa taahhütlü abonelikleri için cayma bedeli çıkabileceği konusunda e-Devlet kapısı üzerinden bilgi iletir.

İşletmecilerin yükümlülükleri

MADDE 6 – (1) İşletmeciler e-Devlet Kapısı üzerinden taraflarına iletilen fesih başvurularını her şartta işleme almakla yükümlüdürler.

(2) İşletmeciler, e-Devlet Kapısı üzerinden taraflarına iletilen fesih başvurularında, başvuruda yer alan bilgi ve belgeleri kontrol ederek Yönetmeliğin 23 üncü maddesinin ikinci, üçüncü, dördüncü, beşinci ve altıncı fıkralarında yer alan yükümlülüklerine uygun olarak fesih talebini sonuçlandırır.

(3) (Değişik 2022/DK-THD/32-3) İşletmeciler, abonenin internet servis sağlayıcısı değişikliği başvurusunun olması ve bu talebin kendilerine iletilmiş olması halinde e-Devlet Kapısı üzerinden yapılan fesih başvurusunu reddeder.

(4) İşletmeciler, abonenin e-Devlet Kapısı üzerinden sabit telefon hizmeti aboneliğine ilişkin fesih talebini ilettiği durumda, internet erişim hizmetinin köprü statüsüne geçirilmesinin gerekmesi halinde fesih talebinin iletilmesi öncesinde köprü statüsünün hukuki ve/veya mali sonuçları hakkında e-Devlet Kapısı üzerinden aboneyi bilgilendirmekle yükümlüdür.

(5) İşletmeciler, abonenin e-Devlet Kapısı üzerinden internet erişim hizmeti aboneliğine ilişkin fesih talebini ilettiği durumda, fesih talebinin iletilmesi öncesinde internet erişim hizmeti üzerinden aboneye sabit telefon hizmeti ve/veya kablolu yayın hizmeti sunuyor ise internet erişim hizmetinin feshi ile birlikte internet üzerinden sunulan söz konusu hizmetlere ilişkin aboneliklerin de feshedilmiş olacağı konusunda aboneyi e-Devlet Kapısı üzerinden bilgilendirmekle yükümlüdür.

(6) İşletmeciler, abonenin e-Devlet Kapısı üzerinden kablo TV hizmeti aboneliğine ilişkin fesih talebini ilettiği durumda, fesih talebinin iletilmesi öncesinde kablo TV hizmeti üzerinden aboneye internet erişim hizmeti ve/veya telefon hizmeti sunuyor ise kablo TV hizmetinin feshi ile birlikte söz konusu hizmetlere ilişkin aboneliklerin de feshedilmiş olacağı konusunda aboneyi e-Devlet Kapısı üzerinden bilgilendirmekle yükümlüdür.

(7) Farklı işletmeciler tarafından farklı abonelik sözleşmeleri ile ortak kampanyalar kapsamında hizmetlerin sunulması durumunda elektronik haberleşme hizmetlerinden birinin aboneliğine ilişkin fesih talebinin e-Devlet Kapısı üzerinden iletildiği işletmeci, söz konusu kampanyalar kapsamında sunulan diğer elektronik haberleşme hizmetlerine ilişkin abonelik sözleşmelerinin ve varsa taahhütlerinin hukuki ve/veya

mali sonuçları hakkında fesih talebinin iletilmesi aşamasında e-Devlet Kapısı üzerinden aboneyi bilgilendirmekle yükümlüdür.

(8) **(Değişik 2022/DK-THD/32-3)** İşletmeciler, e-Devlet Kapısı üzerinden taraflarına iletilen Kimlik Numarası ile abonelik sözleşmesindeki Kimlik Numarasının aynı olması halinde abonelerin evlenme, boşanma ve mahkeme kararı veya idari mercilerin kararı/işlemi ile ad ve/veya soyadlarının değiştirilmiş olmasını gerekçe göstererek fesih başvuru taleplerini reddedemez.

(9) İşletmeciler, abonenin devam eden nakil, devir, hat dondurma gibi taleplerinin olması durumunda dahi e-Devlet Kapısı üzerinden iletilen fesih başvurularını mevzuata uygun olarak yerine getirmekle yükümlüdür.

(10) Abonenin, fesih başvurusunun e-Devlet Kapısı üzerinden işletmeciye iletilmesi durumunda tamamlanmamış nakil, devir, hat dondurma talepleri yerine getirilmez ve işletmeciler bu işlemler için aboneye herhangi bir ücret yansıtmaz.

(11) İşletmeciler, abonenin numara taşıma başvurusunun olması ve bu talebin kendilerine iletilmiş olması halinde e-Devlet Kapısı üzerinden yapılan fesih başvurusunu reddeder.

(12) İşletmeciler, abonenin e-Devlet Kapısı dışındaki başvuru yolları üzerinden iletilmiş fesih başvurusunun olması durumunda, diğer başvuru yollarından iletilmiş başvuruyu dikkate alarak ilgili mevzuat kapsamında fesih işlemini yürütmekle yükümlü olup, e-Devlet Kapısı üzerinden yapılan başvuruyu reddeder.

(13) Mobil elektronik haberleşme hizmetleri hariç olmak üzere, işletmeciler, yerleşim yerinin değişmesi ve yeni yerleşim yerinde altyapı eksikliği nedeni ile fesih başvurusu yapan abonelerin e-Devlet Kapısı üzerinden iletilen başvurularında yer alan yerleşim yeri bilgilerini dikkate alarak Yönetmeliğin 12 nci maddesinin altıncı fıkrasına ve fesih işlemine ilişkin diğer hükümlerine göre işlem yapmakla yükümlüdür.

(14) **(Değişik 2022/DK-THD/32-3)** İşletmeciler, taraflarına iletilen fesih başvurularına ilişkin talebin alındığı, değerlendirildiği, talebin tamamlandığı veya reddedildiğine ilişkin güncel bilgileri ve varsa mülkiyeti işletmeciye ait cihaz/donanım/modem/kart ve benzeri ekipmanların iade edilmesi gerektiği bilgisini e-Devlet Kapısı üzerinden abonelere iletmekle yükümlüdür.

(15) **(Değişik 2022/DK-THD/32-3)** İşletmeciler, e-Devlet Kapısı üzerinden taraflarına iletilen fesih işlemlerine ilişkin bilgileri muhafaza etmekle yükümlüdür.

(16) İşletmeciler, e-Devlet Kapısı üzerinden abonelerin fesih başvurularının iletilebilmesi için sistemlerini çalışır halde tutmakla yükümlüdür.

e-Devlet Kapısı üzerinden işletmeciye iletilen bilgi ve belgeler

MADDE 7 – (1) (Değişik 2022/DK-THD/32-4) Bu Usul ve Esaslar kapsamındaki fesih başvurularında aşağıdaki bilgiler e-Devlet Kapısı üzerinden işletmeciye iletilir:

- Abone adı ve soyadı,
- Abonenin Kimlik Numarası bilgisi,
- Fesih başvurusu yapılan abone/hizmet numarası,
- Abonenin e-Devlet Kapısına giriş yöntemine dair bilgi,
- Abonenin irtibat numarası,
- Abonenin fesih başvuru gerekçesi.

(2) **(Değişik 2022/DK-THD/32-4)** Bu Usul ve Esaslar kapsamındaki fesih başvurularında abonenin yeni yerleşim yerinde altyapı eksikliği nedeni ile fesih başvurusu yapması halinde yeni yerleşim yeri bilgileri işletmeciye iletilir.

(3) Bu Usul ve Esaslar kapsamında e-Devlet Kapısı üzerinden işletmeciye iletilen bilgi ve belgeler ile işletmeci tarafından alınan bilgi ve belgelerde farklılık olması halinde e-Devlet Kapısı kayıtları esas alınır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM Çeşitli ve Son Hükümler

İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar

MADDE 8 – (1) İşletmecilerin bu Usul ve Esaslar ile belirlenen yükümlülükleri yerine getirmemeleri halinde 15/2/2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği hükümleri uygulanır.

Test süreci

GEÇİCİ MADDE 1 – (1) İşletmeciler tarafından bu Usul ve Esaslar kapsamında belirlenen yükümlülükler için Usul ve Esaslar'ın yürürlüğe girmesini müteakip gerekli tüm altyapı ve uygulama/geliştirme çalışmaları test sürecinin başlamasından önce hazır hale getirilir.

(2) Bu Usul ve Esaslara ilişkin test süreci 15/07/2020-14/09/2020 tarihleri arasında gerçekleştirilir.

Yürürlük

MADDE 9 – (1) Bu Usul ve Esaslar 15/05/2020 tarihinde yürürlüğe girer.

(2) Bu Usul ve Esaslar kapsamındaki hizmetlerin kullanımına aboneler tarafından 15/09/2020 tarihi itibarı ile başlanır.

Yürütme

MADDE 10 – (1) Bu Usul ve Esaslar'ın hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.

E-DEVLET KAPISI ÜZERİNDEN ABONELİK SÖZLEŞMESİ FESİH BAŞVURUSU YAPILMASINA İLİŞKİN USUL VE ESASLAR			
	Tarihi	Sayısı	Web adresi
	12/05/2020	2020/DK-THD/139	https://www.btk.gov.tr/uploads/boarddecisions/e-devlet-kapisi-uzerinden-abonelik-sozlesmesi-fesih-basvurusu-yapilmasina-iliskin-usul-ve-esaslar/139-2020-web.pdf
	Değişiklik Yapan Kararlar		
	Tarihi	Sayısı	
1.	03/02/2022	2022/DK-THD/32	https://www.btk.gov.tr/uploads/boarddecisions/12-05-2020-tarihli-ve-2020-dk-thd-139-sayili-kurul-karari-ile-onaylanan-e-devlet-kapisi-uzerinden-abonelik-sozlesmesi-fesih-basvurusu-yapilmasina-iliskin-usul-ve-esaslar-da-degisiklik-yapilmasi/32-2022-web.pdf