

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan:

TÜKETİCİ ŞİKÂyetLERİNİN İŞLETMECİLER TARAFINDAN ÇÖZÜLMESİNE İLİŞKİN USUL VE ESASLAR

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu Usul ve Esasların amacı, tüketici şikâyetlerinin çözülmesine ilişkin işletmecilerin yükümlülüklerini belirlemek ve konuya ilişkin usul ve esasları ortaya koymaktır.

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu Usul ve Esaslar, elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmeciler ile aboneler arasındaki şikâyetlerin çözümüne ilişkin usul ve esasları kapsar.

Hukuki dayanak

MADDE 3 - (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 Yönetmeliği¹ 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 tüketiciyi,
- 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: Elektriksel işaretlere dönüştürülebilir 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) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,
- f) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,
- g) Şikâyet sistemi: İşletmeciler tarafından, internet ortamında tüketici şikâyetlerinin alınması ve çözülmesi amacıyla oluşturulan sistemi,
- ğ) Tüketici: Elektronik haberleşme hizmetinden ticari veya mesleki olmayan amaçlarla yararlanan veya bu hizmeti talep eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- h) Tüketici şikâyeti: Elektronik haberleşme hizmetinden kaynaklanan sorunların giderilmesi için gerçek veya tüzel kişiler tarafından yapılan başvuruyu, 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-20/6/2013-28683.

Tüketici şikâyetleri

MADDE 5 - (1) İşletmeciler, tüketici şikâyetlerinin şeffaf, hızlı, kolay ve etkin bir şekilde çözümü ve önlenmesi amacıyla internet ortamında şikâyetlerin alınıp, cevaplanabileceği bir şikâyet sistemi oluşturmakla yükümlüdür.

(2) Tüketici şikâyetlerinin çözümü ve önlenmesi amacıyla işletmecilerin sorumluluğu, kendisi ya da işletmeci niteliği haiz olmayan üçüncü taraflarca sunulan tüm hizmetleri kapsamaktadır.

Tüketici şikâyetlerinin çözülmesi

MADDE 6 - (1) Şikâyet sistemi üzerinden iletilen tüketici şikâyetlerinin işletmeciler tarafından diğer düzenlemelerde yer alan hükümler saklı kalmak kaydı ile şikâyet başvurusundan itibaren en geç on iş günü içerisinde çözümlenmesi esastır. İşletmeciden kaynaklanmayan nedenlerle on iş günü içerisinde çözülmesi mümkün olmayan şikâyetler hakkında tüketici gecikmeksizin bilgilendirilir. Bilgilendirme kapsamında asgari olarak;

- a) Şikâyetin çözülememesinin gerekçesi
- b) Sürecin tamamlanması için varsa öngörülen çözüm tarihi
- c) Tüketici menfaatinin sağlanması için varsa alınabilecek diğer tedbirler

hususları yer alır.

(2) İşletmeciler tarafından çözülmüş tüketici şikâyetleri ile bu şikâyetlere verilen cevaplar ve ilgili süreç kayıt altına alınır ve bu kayıtlar asgari iki yıl süre ile muhafaza edilir.

(3) İşletmeciler şikâyet sistemine ilişkin olarak bu Usul ve Esasların Ek-1’inde yer verilen koşullara uymak ile yükümlüdür.

(4) 200.000’in (ikiyüzbin) üzerinde abonesi bulunan işletmeciler, güvenli bir ağ üzerinden, Şirketleri ile Kurum arasında oluşturulacak bağlantı ile aynı şikâyete ilişkin aynı abone tarafından şikâyet sistemi kullanılarak yapılan ikinci ve sonraki şikâyetleri cevapları ile birlikte Kuruma iletir.

(5) 200.000’in (ikiyüzbin) altında abonesi bulunan işletmeciler, şikâyet sistemi üzerinden yapılan tüketici şikâyetlerine ilişkin bu Usul ve Esasların Ek-2’de yer alan belgeyi esas alarak raporlama işlemlerini yapmak ve talep edilmesi halinde Kuruma iletmekle yükümlüdür.

Önleyici tedbirler

MADDE 7 - (1) İşletmeciler tüketici şikâyetlerinin yoğunlaştığı alanları tespit etmek, bu alanlarda önleyici tedbirler almak ve gerekli operasyonel iyileştirmeleri sağlamakla yükümlüdür.

(2) İşletmeciler tüketici şikâyetlerinin yoğunlaştığı alanlarda, iadeler dâhil, benzer durumda olan ancak şikâyetçi olmayan abonelerin de mağduriyetlerinin giderilmesi hususunda gerekli önlemleri almak ve talep edilmesi halinde Kuruma bildirmekle yükümlüdür.

Tüketicilerin bilgilendirilmesi

MADDE 8 - (1) İşletmeciler bu Usul ve Esaslar hükümleri hakkında asgari internet sayfaları üzerinden olmak kaydı ile abonelerini etkin bir şekilde bilgilendirmekle yükümlüdür.

İdari tedbirler

MADDE 9 - (1) 5/9/2004 tarihli ve 25574 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmelik hükümleri bu Usul ve Esasların uygulanmasında esastır.

Test süreci ve şikâyet sisteminin kurulumu

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

(2) Şikâyet sistemi için test süreci 1/4/2014 ile 30/6/2014 tarihleri arasında gerçekleştirilir.

Yürürlük

MADDE 10 - (1) Bu Usul ve Esaslar yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 11 - (1) Bu Usul ve Esasların hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.

EK-1

Şikâyet Sistemine İlişkin Uyulması Gereken Koşullar

İşletmeciler tarafından oluşturulan şikâyet sistemi asgari aşağıdaki özellikleri taşımalıdır.

a) İşletmecilere ait internet sitesinin ana sayfasında 'tüketici şikâyetleri' başlığı ile ana sayfada yer alan en büyük yazı büyüklüğü ile aynı büyüklükte olacak şekilde yer almalıdır.

b) Kullanım kolaylığı sağlamalıdır.

- i. Sayfada kolayca görülebilecek bir kısımda yer almalıdır.
- ii. Yüksek çözünürlüklü standart fontlar kullanılmalı ve yazılar okunabilecek büyüklükte olmalıdır.
- iii. Arka plan rengi yazı rengine yüksek kontrastlı olmalıdır.
- iv. Karmaşık ve çok kademeli uygulamalardan kaçınılmalıdır.

c) Ücretsiz olmalıdır.

ç) Kişisel verilerin güvenliği sağlanmalıdır.

d) Tüketicilere şikâyet hakkında çözüm sunan geri bildirim sağlamalıdır.

- i. Verilen cevap tüketicinin şikâyetine ilişkin çözümü içermelidir.
- ii. Açık ve anlaşılabilir bilgi sağlanmalıdır.
- iii. Yetersiz ve/veya gereksiz ölçüde fazla bilgi vermekten kaçınılmalıdır.
- iv. Ölçülü ve saygılı yazışma dili kullanılmalıdır.

e) Tüketici şikâyetlerinin takibini kolaylaştıran bir yöntemi içermelidir.

- i. Tüketici şikâyetlerinin ayrıştırılması, aynı konudaki ikinci şikâyetlerin Kuruma iletilmesi ve raporlama aşamalarında kolaylık sağlamalıdır.
- ii. Hizmet bazında aşağıda yer alan şikâyet başlıkları kullanılmalıdır.
- iii. Şikâyet başlıkları yaygınlık arz eden şikâyet ve ihtiyaçlar doğrultusunda Kurum tarafından değiştirilebilir veya alt kırılımlar oluşturulabilir.

GSM HİZMETLERİ

Sıra No	Şikâyet Başlığı
1	Tarifeler / Kampanyalar
2	Taahhütname/Cezai Şart/Cayma Bedeli
3	Fesih/Geçici Durdurma
4	Mobil İnternet Hizmetleri
5	Numara Taşınabilirliği
6	Yanlış/Eksik bilgilendirme
7	Katma Değerli Hizmetler
8	Devir
9	Abonelik İşlemleri
10	Kredi Yükleme/Transfer Etme
11	Kapsama Alanı /Hizmet kalitesi
12	Uluslararası Ücretlendirme
13	Veri Gizliliği
14	Faturalandırma
15	Diğer

İNTERNET HİZMETLERİ

Sıra No	Şikâyet Başlığı
1	Bağlantı / Hız/Hizmet kalitesi
2	Taahhütname/Cezai Şart/Cayma Bedeli
3	Fesih/Geçici Durdurma
4	İşletmeci Değişikliği
5	Tarifeler / Kampanyalar
6	Yanlış/Eksik bilgilendirme
7	Katma Değerli Hizmetler
8	Nakil / Devir İşlemleri
9	Abonelik İşlemleri
10	Veri Gizliliği
11	Faturalandırma
12	Diğer

UYDU PLATFORM / UYDU VE KABLO TV HİZMETLERİ

Sıra No	Şikâyet Başlığı
1	Bağlantı /Hizmet kalitesi
2	Taahhütname/Cezai Şart/Cayma Bedeli
3	Fesih/Geçici Durdurma
4	İşletmeci Değişikliği
5	Tarifeler / Kampanyalar
6	Yanlış/Eksik bilgilendirme
7	Nakil / Devir İşlemleri
8	Abonelik İşlemleri
9	Veri Gizliliği
10	Faturalandırma
11	Diğer

SABİT TELEFON HİZMETLERİ

Sıra No	Şikâyet Başlığı
1	Bağlantı / Hizmet kalitesi
2	Taahhütname/Cezai Şart/Cayma Bedeli
3	Fesih/Geçici Durdurma
4	İşletmeci Değişikliği
5	Tarifeler / Kampanyalar
6	Yanlış/Eksik bilgilendirme
7	Katma Değerli Hizmetler / Rehberlik Hizmetleri
8	Nakil / Devir İşlemleri
9	Abonelik İşlemleri
10	Veri Gizliliği
11	Faturalandırma
12	Diğer

EK-2

İNTERNET HİZMETİ					
Şikâyetçinin Adı Soyadı ve hizmet numarası	Tüketici Şikâyeti Başlığı ¹	Tüketici Şikâyetinin Özeti	Tüketici Şikâyetinin İşletmeciye İlk kez İletildiği/Cevaplandığı Tarih	Tüketici Şikâyetinin İşletmeciye ikinci kez İletildiği/Cevaplandığı Tarih	İkinci Kez İletilen Tüketici Şikâyeti Hakkında İşletmeci Tarafından Yapılan İşlemler
	Bağlantı / Hız/Hizmet kalitesi				
	Taahhütname/Cezai Şart/Cayma Bedeli				
	Fesih/Geçici Durdurma				
	İşletmeci Değişikliği				
	Tarifeler / Kampanyalar				
	Yanlış/Eksik bilgilendirme				
	Katma Değerli Hizmetler				
	Nakil / Devir İşlemleri				
	Abonelik İşlemleri				
	Veri Gizliliği				
	Faturalandırma				
	Diğer				
İkinci kez iletilen tüketici şikâyetleri ve çözüm yöntemlerinin İşletmeciler tarafından Kuruma bildirilmesi aşamasında hazırlanacak raporda, şikâyetlerin konu bazında sınıflandırılmasına riayet edilerek toplam tüketici şikâyeti sayısının da bildirilmesi gerekmektedir. (ilk aşamada cevaplanan/çözümlenen tüketici şikâyetleri sayısı dâhil)					

¹ Şikâyet başlıkları yaygınlık arz eden şikâyet ve ihtiyaçlar doğrultusunda Kurum tarafından değiştirilebilir.

SABİT TELEFON HİZMETİ

Şikâyetçinin Adı Soyadı ve hizmet numarası	Tüketici Şikâyetinin Başlığı ¹	Tüketici Şikâyetinin Özeti	Tüketici Şikâyetinin İşletmeciye İlk kez İletildiği/Cevaplandığı Tarih	Tüketici Şikâyetinin İşletmeciye ikinci kez İletildiği/Cevaplandığı Tarih	İkinci Kez İletilen Tüketici Şikâyeti Hakkında İşletmeci Tarafından Yapılan İşlemler
	Bağlantı / Hizmet kalitesi				
	Taahhütname/Cezai Şart/Cayma Bedeli				
	Fesih/Geçici Durdurma				
	İşletmeci Değişikliği				
	Tarifeler / Kampanyalar				
	Yanlış/Eksik bilgilendirme				
	Katma Değerli Hizmetler/Rehberlik Hizmetleri				
	Nakil / Devir İşlemleri				
	Abonelik İşlemleri				
	Veri Gizliliği				
	Faturalandırma				
	Diğer				

İkinci kez iletilen tüketici şikâyetleri ve çözüm yöntemlerinin İşletmeciler tarafından Kuruma bildirilmesi aşamasında hazırlanacak raporda, şikâyetlerin konu bazında sınıflandırılmasına riayet edilerek toplam tüketici şikâyeti sayısının da bildirilmesi gerekmektedir. (ilk aşamada cevaplanan/çözümlenen tüketici şikâyetleri sayısı dâhil)

¹ Şikâyet başlıkları yaygınlık arz eden şikâyet ve ihtiyaçlar doğrultusunda Kurum tarafından değiştirilebilir

UYDU PLATFORM / UYDU VE KABLO TV HİZMETLERİ

Şikâyetçinin Adı Soyadı ve hizmet numarası	Tüketici Şikâyetinin Başlığı ¹	Tüketici Şikâyetinin Özeti	Tüketici Şikâyetinin İşletmeciye İlk kez İletildiği/Cevaplandığı Tarih	Tüketici Şikâyetinin İşletmeciye ikinci kez İletildiği/Cevaplandığı Tarih	İkinci Kez İletilen Tüketici Şikâyeti Hakkında İşletmeci Tarafından Yapılan İşlemler
	Bağlantı / Hizmet kalitesi				
	Taahhütname/Cezai Şart/Cayma Bedeli				
	Fesih/Geçici Durdurma				
	İşletmeci Değişikliği				
	Tarifeler / Kampanyalar				
	Yanlış/Eksik bilgilendirme				
	Katma Değerli Hizmetleri/Rehberlik Hizmetleri				
	Nakil / Devir İşlemleri				
	Abonelik İşlemleri				
	Veri Gizliliği				
	Faturalandırma				
	Diğer				

İkinci kez iletilen tüketici şikâyetleri ve çözüm yöntemlerinin İşletmeciler tarafından Kuruma bildirilmesi aşamasında hazırlanacak raporda, şikâyetlerin konu bazında sınıflandırılmasına riayet edilerek toplam tüketici şikâyeti sayısının da bildirilmesi gerekmektedir.

¹ Şikâyet başlıkları yaygınlık arz eden şikâyet ve ihtiyaçlar doğrultusunda Kurum tarafından değiştirilebilir