



# KUZEY KIBRIS TÜRK CUMHURİYETİ RESMÎ GAZETE

Sayı : 163

**EK III  
TEBLİĞ VE İLANLAR**

1 Kasım, 2018

Sayı : 935

1969 HASTAHANELERİ KONTROL YASASI  
(12/1969 Sayılı Yasa)  
Madde 3 Altında Yapılan Tüzük

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Bakanlar Kurulu, 1969 Hastahaneleri Kontrol Yasası'nın 3'üncü maddesinin verdiği yetkiye dayanarak aşağıdaki Tüzüğü yapar:

Kısa İsim  
19.09.2016  
RG.119  
EK III  
AE.581  
10.10.2017  
R.G.165  
EK III  
A.E 629  
11.06.2018  
RG.89  
EK III  
A.E 524

1. Bu Tüzük, Sağlık Kurulları (Değişiklik) Tüzüğü olarak isimlendirilir ve aşağıda "Esas Tüzük" olarak anılan Sağlık Kurulları Tüzüğü ile birlikte okunur.

(2871)

Sayı : 939

**ELEKTRONİK HABERLEŞME YASASI**  
(6/2012, 21/2014 ve 39/2016 Sayılı Yasalar)

**Madde 42, 43, 47, 54 Altında Yapılan Tüzük**

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Bakanlar Kurulu, Elektronik Haberleşme Yasası'nın 42'nci, 43'üncü, 47'nci ve 54'üncü Maddelerinin kendisine verdiği yetkiyi kullanarak aşağıdaki Tüzüğü yapar:

**Kısa İsim** 1. Bu Tüzük, Abone ve Tüketici Hakları Tüzüğü olarak isimlendirilir.

**BİRİNCİ KISIM**

**Genel Kurallar**

**Tefsir** 2. (1) Bu Tüzükte metin başka türlü gerektirmedikçe:

“**Abone**”, Bir haberleşme sağlayıcı ile bu hizmetlerin verilmesi için yapılmış bir sözleşmeye taraf olan herhangi bir gerçek veya tüzel kişiyi anlatır.

“**Abonelik Sözleşmesi**”, Haberleşme sağlayıcı ile abone arasında yapılan, haberleşme sağlayıcının belirli ücretler karşılığında bir takım hizmetleri dönemsel veya sürekli olarak yerine getirmesi ya da bir mal teminini üstlenmesi veya her ikisini aynı anda taahhüt etmesinin hüküm ve koşullarını düzenleyen sözleşmeyi anlatır.

“**Aktif Abone**”, Son 3 (Üç) ay içerisinde 1(Bir) dış arama yapmış, 1(Bir) çağrı almış veya 1(Bir) SMS göndermiş veya veri (data) hizmeti kimlik doğrulaması gerçekleştirmiş aboneyi anlatır.

“**Aşım Bedeli**”, Sınırlama veya kotası olan içeriklerin bitmesi halinde uygulanacak bedeli anlatır.

“**Bakanlık**”, Elektronik haberleşmeden sorumlu Bakanlığı anlatır.

“**Basılı Yayın Mecraları**”, Açık hava ilanı, afiş ve basılı işler gibi reklam taşıyan malzemeleri anlatır.

“**Bireysel Abone**”, Gerçek kişi aboneliklerini anlatır.

“**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 anlatır.

“**Elektronik Haberleşme Hizmeti**”, Telekomünikasyon hizmetleri ve yayıncılık için kullanılan şebekelerdeki iletim hizmetleri dâhil (elektronik haberleşme şebekeleri üzerinden iletilen içeriğin sağlanmasından veya bunun üzerinde editoryal kontrol icra edilmesinden oluşan hizmetler ile bilgi toplumu hizmetleri hariç) elektronik haberleşme şebekeleri üzerinde sinyaller iletilmesinden tamamen veya kısmen oluşan ve normal olarak bir bedel karşılığında verilen bir hizmeti anlatır.

“**Elektronik Haberleşme Sağlayıcı/Haberleşme Sağlayıcı**”, Bir elektronik haberleşme şebekesinin operatörü veya elektronik haberleşme hizmetleri sağlayan tüzel kişiyi anlatır ve Telekomünikasyon Dairesini de kapsar.

“**Elektronik Haberleşme Şebekesi**”, İletilen bilgi çeşidine bakılmaksızın uydu şebekeleri, sabit (internet dâhil, devre ve paket anahtarlı) ve mobil karasal şebekeler, sinyal gönderme amacıyla kullanıldıkları ölçüye kadar elektrik kablo sistemleri, radyo ve televizyon yayıncılığı için kullanılan şebekeler ve kablolu televizyon şebekeleri dâhil, kablo, telsiz, optik veya başka elektromanyetik araçlar yoluyla sinyaller gönderilmesine imkân veren bir iletim sistemi ve söz konusu olduğunda, anahtarlar veya yönlendirme donanımı ve diğer kaynakları anlatır.

“**Görsel Yayın Mecraları**”, Televizyon, her türlü yazılı basın, internet, radyo, sinema, vb. iletişim kanallarını anlatır.

“**İnternet (WEB)**”, Web üzerindeki sayfalar, metin, görsel ve animasyon şeklinde ziyaretçisine bilgi aktaran veya hizmet sunan sayfaların tümünü kapsayan bir doküman topluluğunu anlatır.

“**Kampanya**”, Haberleşme sağlayıcı tarafından elektronik haberleşme hizmetlerinin belirli bir süre boyunca ilave edimler ile özel şartlar altında satılmasına ilişkin pazarlama yönetimini anlatır.

“**Kota**”, Paket veya tarife içeriğine ait üst sınırı anlatır.

“**Kullanıcı**”, Bir abone olsun veya olmasın, elektronik haberleşme hizmetleri kullanan herhangi bir gerçek veya tüzel kişiyi anlatır.

“**Kurul**”, Yasa tahtında kurulan Bilgi Teknolojileri ve Haberleşme Kurumunun Yönetim Kurulunu anlatır.

“**Kurum**”, Bilgi Teknolojileri ve Haberleşme Kurumunu anlatır.

“**Kurumsal Abone**”, Özel kişi dışındaki abonelikleri ve Tüzel kişi aboneliklerini anlatır.

“**Mecra**”, Reklam ve tanıtım mesajını ileten ve o mesajı alma durumunda olan kişi, grup ya da topluluğun bulunduğu yeri ve ortamı anlatır.

“**Mesafeli Sözleşmeler**”, Yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanarak yapılan ve malın veya hizmetin tüketiciye teslimi anında veya sonradan yapılması kararlaştırılan sözleşmelerdir.

“**Reklam**”, İnsanları gönüllü olarak belli bir davranışta bulunmaya ikna etmek, belirli bir düşünceye yöneltmek, dikkatlerini bir ürüne hizmete, fikir ve kuruluşa çekmeye çalışmak, onunla ilgili bilgi vermek, ona ilişkin görüş ve tutumlarını değiştirmelerini veya belirli bir görüşü ya da tutumu benimsemelerini sağlamak amacıyla oluşturulan; iletişim araçlarından yer ya da süre satın almak yoluyla sergilenen ya da başka biçimlerde çoğaltılıp dağıtılan ve bir ücret karşılığı oluşturulduğu belli olan duyuruyu anlatır.

“**Tarife**”, Bir haberleşme sağlayıcısının, elektronik haberleşme hizmetleri karşılığında veya bir elektronik haberleşme şebekesine erişim karşılığında kullanıcılara uyguladığı, herhangi değişik ücret

kalemlerinden oluşan listeyi anlatır.

“**Tüketici**”, Ticari veya mesleki olmayan amaçlar için elektronik haberleşme hizmetleri kullanan veya talep eden herhangi bir gerçek veya tüzel kişiyi anlatır.

“**Uzaktan Haberleşme Aracı**”, Mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, kısa mesaj, internet gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin sözleşme kurulmasına imkan veren her türlü araç veya ortamı anlatır.

“**Veri**”, Sistematik erişim imkânı olan, yönetilebilir, güncellenebilir, taşınabilir, birbirleri arasında tanımlı ilişkiler bulunabilen bilgiler kümesini anlatır.

“**Yasa**”, Elektronik Haberleşme Yasası’nı anlatır.

(2) Bu tüzükte yer almayan tanımlar için Yasa’da yer alan tanımlar geçerlidir.

#### Amaç

3. Bu Tüzüğün amacı; elektronik haberleşme hizmeti alan abonelerin hak ve menfaatlerinin korunması, abonelerin haklarını, abonelik sözleşmelerini, haberleşme sağlayıcıların bilgilendirme, faturalara ilişkin esaslar, tarifeler, kampanyalar ve hizmet kalitesi ile ilgili yükümlülüklerini ve tüketici şikâyet çözüm mekanizmalarına ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

#### Kapsam

4. Bu Tüzük; elektronik haberleşme hizmeti alan aboneleri kapsar.

#### İlkeler

5. Bu Tüzüğün uygulanmasında aşağıdaki temel ilkeler göz önüne alınır;

- (1) Ülkenin her yerinde, geniş kapsamlı elektronik haberleşme hizmetlerinin sunulması,
- (2) Tüketici hak ve menfaatlerinin korunması ve gözetilmesi,
- (3) Herkesin makul bir ücret karşılığında elektronik haberleşme şebeke ve hizmetlerden yararlanmasını sağlayacak uygulamaların teşvik edilmesi,
- (4) Hizmet kalitesinin artırılmasının teşvik edilmesi,

## İKİNCİ KISIM

### Abonelik Sözleşmeleri ile İlgili Kurallar

#### Abonelik Sözleşmesinin Yapılması

6. (1) (A) Haberleşme sağlayıcının abone ile abonelik ilişkisinin başlangıcında abonelik sözleşmesi yapması zorunludur.
- (B) Elektronik haberleşme hizmetine 3 (Üç) ayı geçmeyecek kullanım süresi için faturasız hat aboneliği olan tüketicinin ayrıca sözleşme yapma talebi yoksa, haberleşme sağlayıcının

sözleşme yapma zorunluluğu yoktur. Ancak, faturasız hat abonesinin hat kullanımı 3 (Üç) aydan fazla sürecekse haberleşme sağlayıcı tarafından kullanıcının kimlik bilgisinin alınması ve sözleşme yapılması zorunludur.

(C) Faturasız hat abonesinin elektronik haberleşme hizmetini kullanım süresinin 3 (Üç) ayı geçmesi halinde abonelik sözleşmesi yapılmaması ve kimlik bilgilerinin alınmaması durumunda sözleşmenin yapılmasına kadar elektronik haberleşme hizmeti haberleşme sağlayıcı tarafından durdurulur.

40/2003  
55/2010

(2) Abonelik sözleşmeleri, yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanarak yapılabilir. Abonelik Sözleşmesinin, mesafeli satışlar kapsamında yapılması durumunda Tüketicileri Koruma Yasası'nın 16'ncı maddesinde öngörülen kurallar uygulanır.

(3) Abonelik sözleşmesi yapılırken abone tarafından beyan edilen adres ve elektronik posta adresi, abonelik sözleşmeleri ile ilgili işlemler için geçerli tebligat adresi kabul edilir.

(4) (A) Haberleşme sağlayıcı abonelik sözleşmesinin imzalı bir nüshasını yazılı veya elektronik ortamda aboneye verir.

(B) Haberleşme sağlayıcı güncel abonelik sözleşmesi metninin bir örneğini kendisine ait internet sitesinde yayımlamakla yükümlüdür.

(5) Abonelik sözleşmelerinde aboneye yükümlülük getirilen konular ile kuralların sözleşme içerisinde açık ve anlaşılabilir şekilde, siyah koyu harflerle ve en az on iki punto büyüklüğünde belirtilmesi zorunludur.

(6) Haberleşme sağlayıcılar abonelik sözleşmesinde yer alan tüm bilgileri eksiksiz ve doğru bir şekilde sistemlerine aktarmakla yükümlüdürler.

**Abonelik  
Sözleşmelerinde  
Abonenin Lehine  
Yorumlanacak  
Haller**

7. (1) (A) Haberleşme sağlayıcının aboneye müzakere etmeden, tek tarafı olarak abonelik sözleşmesi, taahhütname veya kampanyalara koyduğu ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde, iyi niyet kuralına aykırı düşecek biçimde abone aleyhine dengesizliğe neden olan hükümler geçersizdir.

(B) Abonelik sözleşmesinde yer alan kayıtların açık ve anlaşılır bir biçimde kaleme alınmamış olması halinde, abonenin mağduriyetine neden olduğu kabul edilebilir ve bu durumda abone lehine yorum esastır.

- (2) Aşağıdakilerle sınırlı olmamak üzere, Kurum tarafından belirlenecek ve tüketicilerle yapılan abonelik sözleşmelerinde tek taraflı olarak sözleşmeden doğan temel hak ve yükümlülükleri sözleşmenin esas amacına aykırı şekilde tüketici aleyhine sınırlandıran hükümler geçersiz kabul edilecektir;
- (A) Haberleşme sağlayıcının sadece kendisi tarafından belirlenen koşullarda edimini ifa edeceği, fakat tüketicinin her durumda ifa ile yükümlü tutulduğu hükümler,
- (B) Haberleşme sağlayıcıların yükümlülüklerini yerine getirmeyen tüketicilerden, ortaya çıkması beklenebilecek miktardan yüksek miktarda tazminat isteme hakkına sahip olduğunu belirten hükümler,
- (C) Haberleşme sağlayıcıların, tüketiciye ihtarda bulunmak veya ek süre vermek dahil yasal bir yükümlülüğünü ortadan kaldırılmasına yönelik hükümler,
- (Ç) İşin olağan akışında tüketicinin rıza vermesi beklenebilir hususlar hariç olmak üzere, haberleşme sağlayıcının borçlandığı edimini değiştirmesine veya bunlardan sapmasına imkân veren hükümler,
- (D) Haberleşme sağlayıcıya ifa edilen hizmetin abonelik sözleşmesi şartlarına uygun olup olmadığını tespit etme hakkı veya bir sözleşme şartının nasıl yorumlanacağı konusunda münhasır yetki veren hükümler,
- (E) Haberleşme sağlayıcının tüm yükümlülüklerini yerine getirmemesine rağmen tüketicinin tüm yükümlülüklerini yerine getirmesini zorunlu tutan hükümler ve,
- (F) Tüketicinin mahkemeye gitme veya başka başvuru yollarını kullanma imkânını ortadan kaldıran veya sınırlandıran, gösterebileceği delilleri ölçüsüz derecede sınırlandıran veya mevcut hukuki düzen uyarınca diğer tarafta olan ispat külfetini tüketiciye yükleyen hükümler.

**Abonelik  
Sözleşmelerinde  
Bulunması  
Zorunlu  
Kısımlar**

8. Haberleşme sağlayıcılar, abonelik sözleşmelerinde asgari olarak aşağıdaki hususları bulundurmakla yükümlüdürler:

- (1) Elektronik haberleşme sağlayıcısının;
- (A) Özel tüzel kişi olması halinde Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Resmî Kabz Memurluğu ve Mukayyetlik Dairesi tarafından tescillenen adı ve Şirketin Ana Sözleşmesi ve Tüzüğündeki resmî yazışma adresi;
- (B) Kamu tüzel kişi olması halinde ilgili kamu tüzel kişinin kurulmasına yetki veren Yasa ve/veya Mevzuat ve bu mevzuatta yer alan ismi.

9.5.2014  
R.G. 111  
EK III  
A.E. 295

- (2) Haberleşme sağlayıcıların yetkilendirildikleri kapsam ve abonelere sunacakları hizmetlerin tanımı,
- (3) Elektronik haberleşme hizmetlerine ilişkin sunulacak bakım ve onarım hizmetlerinin çeşit ve kapsamları,
- (4) Verilen hizmete göre Yetkilendirme, Numaralandırma ve Spektrum Tüzüğüne ekli Birinci Cetvel uyarınca belirlenen hizmet kalitesi ölçütlerine uyulacağına dair elektronik haberleşme sağlayıcı tarafından verilen taahhütler,
- (5) Abonelik sözleşmesinin imzalanması ile sunulacak hizmetlerin ilk bağlantı sonucu kullanıma hazır hale getirilmesi arasında geçecek azami süre,
- (6) Sözleşmenin imzalandığı tarihte;
  - (A) Abone tarafından tercih olunan tarife ve/veya abonelik paketi,
  - (B) Tercih edilen tarife ve/veya paketlerin başlangıç fiyatı,
  - (C) Tarife ve/veya abonelik paketlerinin abone tarafından değiştirilmek istenmesi halinde güncel tarife ve/veya abonelik paketlerinin hangi iletişim kanalları kullanılarak alınabileceğinin bilgisi,
  - (Ç) İletişim kanallarında değişiklik yapılması durumunda abone tarafından en son güncellenen iletişim kanalının geçerli olacağı,
- (7) Haberleşme sağlayıcılar tarafından uygulanacak tarifelerin içeriği ve tarifelerdeki değişiklikler hakkında abonelere bu Tüzük ile belirlenen zorunlu bilgilendirmeye ek olarak hangi kanallar yoluyla güncel bilgilerin verileceği ve/veya bunların aboneler tarafından öğrenilebileceği,
- (8) Sözleşmenin süresi, yenilenme koşulları, sona erme koşulları, abonenin fesih talebini takiben ne kadar süre içerisinde feshin haberleşme sağlayıcı tarafından gerçekleştirileceği bilgisi, fesihte bildirim için kullanılacak haberleşme kanalları, fesih talebi ile feshin gerçekleştiği zaman arasında geçen sürede yapılması muhtemel kullanımlar dolayısıyla ortaya çıkabilecek tutarların tahsili ve/veya iadesi ile ilgili izlenecek yöntem hakkında bilgi,
- (9) Haberleşme sağlayıcının kusurundan kaynaklanan nedenlerle sözleşmede belirtilen hizmet kalitesi seviyesinin sağlanamaması halinde tazminat ve/veya para iadesine ilişkin izlenecek yöntem,
- (10) Taraflar arasında uyuşmazlık çıkması halinde uygulanması gereken hukuki yollara ilişkin bilgiler,

(11) Evrensel hizmetle ilgili tüketici hakları.

**Sözleşmenin  
Değiştirilmesi**

9. (1) Haberleşme sağlayıcılar, sözleşmede yapılacak değişiklikler yürürlüğe girmeden en az 30 (Otuz) gün önce abonelerini bilgilendirmekle yükümlüdürler.
- (2) Haberleşme sağlayıcı tarafından yapılacak bilgilendirmeler için asgari olarak, aboneye sağlanan elektronik haberleşme hizmeti kanalı ve ilaveten aşağıdaki kanallardan en az 1 (Bir) tanesinin kullanılması gerekmektedir:
- (A) Sözleşmede beyan edilen veya abone talebi ile değiştirilen en güncel elektronik posta adresi,  
(B) Sözleşmede beyan edilen veya abone talebi ile değiştirilen en güncel alternatif iletişim numarası,  
(C) Sözleşmede beyan edilen veya abone talebi ile değiştirilen en güncel adres,  
(Ç) Toplu iletişim mecrası,  
(D) Çağrı merkezi dış araması.
- (3) Yukarıda belirtilen ve abonenin hizmet aldığı elektronik haberleşme hizmetinin aktif olarak kullanılıp kullanılmadığının tespit etme sorumluluğu haberleşme sağlayıcıdadır ve hizmetin aktif olarak kullanılmadığının tespiti halinde abone tarafından belirtilen iletişim adresine yazılı veya yukarıdaki (2)'nci fıkranın (A), (B) ve (D) bendlerinde belirtilen kanallarından biri ile bilgi verilmesi zorunludur.
- (4) Haberleşme sağlayıcı;
- (A) Yapılacak bildirimde söz konusu değişikliklerin abone tarafından kabul edilmemesi halinde abonenin herhangi bir tazminat ödemediği sözleşmeyi fesih edebilme hakkının bulunduğu;  
(B) Abonenin sözleşmeyi feshetme kararı alması halinde bu Tüzüğün 17'nci madde kuralları ve varsa diğer mali yükümlülüklerinin sona ermediği;  
ile ilgili aboneye açık ve anlaşılır bir bilgilendirme yapmak zorundadır.
- (5) (A) Haberleşme sağlayıcı tarafından abonelik sözleşme koşullarında değişiklik yapıldığının aboneye bildirilmesinden sonra abone herhangi bir tazminat ödemediği sözleşmeyi feshedebilme hakkına sahiptir.  
(B) Abone, yapılacak olan değişiklikler kendisine bildirildikten sonra sözleşmeyi kabul etmediği gerekçesi ile yürürlük tarihine kadar feshetmez ise değiştirilmiş sözleşme abone tarafından kabul edilmiş addolunur.



**Sözleşmenin  
Feshi**

20.05.2016  
R.G.64  
EK III  
A.E 326

10. (1) Aboneler, haberleşme sağlayıcılar ile aralarındaki abonelik sözleşmelerini ve hizmet ilişkisini her zaman herhangi bir cezai şarta veya tazminata tabi olmaksızın yazılı olarak bildirmek koşulu ile sona erdirebilirler.
- (2) (A) Haberleşme sağlayıcılar, Mobil Numara Taşınabilirliği Tüzüğü kapsamında numara taşıma işlemine dair süreçte belirtilen fesih kuralları saklı kalmak kaydı ile, fesih talebini almalarını takip eden 2 (İki) iş günü içerisinde fesih bildirimini alıldığı bilgisini aboneye, abonenin yazılı fesih başvurusunda belirttiği iletişim kanalını kullanarak iletirler.
- (B) (a) Haberleşme sağlayıcı, aboneyi bilgilendirmesini takip eden 1 (Bir) iş günü içerisinde hizmeti kısıtlar ve/veya durdurur.
- (b) Belirtilen zaman aralığında, hizmetin durdurulamamasından kaynaklanan her türlü sorundan haberleşme sağlayıcı sorumlu olacaktır.
- (C) Haberleşme sağlayıcılar, abone tarafından fesih talebini almalarından itibaren her halükarda en geç 3 (Üç) iş günü içerisinde fesih işlemi gerçekleştirilmek ve aboneyi arama, uzaktan haberleşme aracı ya da Kurum tarafından belirlenebilecek herhangi başka bir yolla bilgilendirmek zorundadırlar.
- (3) Haberleşme sağlayıcılar, abonelik sözleşmesinin feshedilmesi yönünde bir talep aldıklarında, talepte bulunan kişinin abone veya abone adına fesihte bulunma yetkisine sahip bir kişi olup olmadığını doğrulamakla yükümlüdürler.
- (4) Fesih işlemi gerçekleştiren haberleşme sağlayıcı, fesih işlemi takip eden ilk fatura dönemi içerisinde aboneye son faturayı gönderir. Son fatura, mevcut durumda hizmet kullanımı dolayısıyla tahakkuk etmiş fakat abone tarafından ödenmemiş borçlar ile son fatura tarihinden fesih tarihine kadar geçen süreye dair hizmet bedelleri de dahil olmak üzere abone tarafından yerine getirilmemiş tüm borçları kapsayacak ve her bir kalemi ayrı ayrı gösterecek şekilde hazırlanır.
- (5) Aboneden daha önce alınan depozito, avans gibi ücretler veya abone alacakları var ise, mahsuplaşmayı müteakip kalan tutar 15 (Onbeş) gün içinde haberleşme sağlayıcı tarafından aboneye iade edilir.

**Abonelik  
Sözleşmelerinin  
İncelenmesi ve  
Kurum Onayı**

11. (1) Kurum, re'sen veya şikâyet üzerine abonelik sözleşmelerini haberleşme sağlayıcılardan talep etme ve inceleme hakkına sahiptir.
- (2) Kurum, abonelik sözleşmelerinde değiştirilmesini uygun gördüğü

hususları yazılı olarak haberleşme sağlayıcıya bildirir.

- (3) Haberleşme sağlayıcısı, yazılı bildirimini almasını takip eden en geç 15 (Onbeş) gün içinde Kurum tarafından uygun görülen değişikliklere ilişkin görüşünü Kuruma sunar.
- (4) Kurumun bu görüşleri uygun olduğu ölçüde dikkate alarak verdiği karar, ilgili haberleşme sağlayıcı tarafından 60 (Altmış) gün içinde yerine getirilmek ve bu süre içerisinde aboneler ilgili değişiklikler konusunda bilgilendirilmek zorundadır.
- (5) Kurum gerek görülmesi halinde 3'üncü fıkrada belirtilen 15 (Onbeş) günlük süreyi uzatabilir.

### ÜÇÜNCÜ KISIM

#### Şeffaflığın Sağlanması ve Bilgilendirme ile Faturalara İlişkin Usul ve Esaslar

#### Şeffaflığın Sağlanması ve Bilgilendirmeler

12. (1) Haberleşme sağlayıcılar, sundukları elektronik haberleşme hizmetlerinin kapsamı, bu hizmetlere erişim, hizmetler kapsamındaki tarife, paket ve uygulamalar, bunların kullanımı ve şartları, ücretleri ve ücretlendirme periyodu (kontör atış periyodu) ile ilgili olarak; gerekli tüm bilgileri talep olmaksızın tüm kullanıcı, tüketici ve abonelere sunmak ve asgari olarak internet sitelerinde yayımlamak suretiyle tüm kullanıcı, tüketici ve abonelerin bilinçli seçim yapabilmelerini temin etmek için bu bilgilere kolayca ulaşılabilmesini sağlamakla yükümlüdürler.
- (2) Hizmet Kalitesi, Hizmetin Kısıtlanması ve Durdurulması ile İlgili Bilgilendirmeler ve Ek Kurallar:
  - (A) Haberleşme sağlayıcıların mücbir sebepler haricinde tüketicilere kesintisiz olarak hizmet sağlaması esastır.
  - (B) (a) Uluslararası dolaşım kullanımları ve/veya haberleşme sağlayıcının kontrolü dışında oluşabilecek durumlar hariç olmak üzere, kullanım limiti bulunan veya haberleşme sağlayıcının elektronik haberleşme hizmetini durdurması veya kısıtlaması gereken hallerde hizmetin durdurulmaması veya kısıtlanmamasından dolayı oluşabilecek tutarlardan abone sorumlu olmayacaktır.
  - (b) Kullanım limiti bulunan veya haberleşme sağlayıcının elektronik haberleşme hizmetini durdurması veya kısıtlaması gereken hallerde abonenin yurtdışında veya uluslararası dolaşımda olduğunun tespiti halinde haberleşme sağlayıcı ivedilikle aboneye bilgi vererek hizmetin durdurulmaması veya kısıtlanmamasından dolayı oluşabilecek tutarlardan abonenin sorumlu olacağını bildirmekle yükümlüdür.

- (C) Haberleşme sağlayıcılar, hizmetin kullanımının olağan düzeyin çok üzerinde olduğunu tespit etmesi veya hukuka aykırı ve hileli bir durumun varlığına dair kuvvetli delillerin olması halinde aboneye bilgi vermek suretiyle abonenin kimliğinin doğrulanmasına kadar hizmeti kısıtlayabilir veya geçici olarak durdurabilir.
- (C) (a) Hangi bağlantı şekli ve/veya cihaz üzerinden olursa olsun internet kullanımına ilişkin hizmet veren haberleşme sağlayıcılar Yetkilendirme, Numaralandırma ve Spektrum Tüzüğü ile belirlenen hizmet kriterleri kapsamında taahhüt ettikleri bağlantı hızı ve özelliklerini aboneye sunmak zorunda olup abonelik sözleşmeleri ve internet sitelerinde bu bağlantı hızı ve özelliklerine dair bilgilere yer vermekle yükümlüdürler.
- (b) Haberleşme sağlayıcılar mücbir sebepler haricinde taahhüt edilen edimi sunamamaları halinde aboneye hizmet verilemeyen tutarı iade etmekle yükümlüdürler.
- (D) Haberleşme sağlayıcıların verdiği hizmetlere dair tüketiciler nezdinde bulunan numara, hat, hizmet numarası ve benzeri tesisatların tüketiciler arasında devredilmesi veya haberleşme sağlayıcının doğrudan aboneden devir alması halinde devredilen hizmet/tesisat üzerinde aktif hiçbir tarife, paket, abonelik, talimat ve benzeri uygulama bulunmamalıdır. Aksi uygulamalar neticesinde doğabilecek kullanım bedellerinden hizmeti devralan tüketici sorumlu tutulmaz.
- (E) Haberleşme sağlayıcılar, abonelik sözleşmeleri ve internet sitelerinde yayımladıkları çağrı merkezi veya müşteri hizmetleri numarası veya benzeri numaraları her zaman çalışır durumda bulundurmamakla ve Yetkilendirme, Numaralandırma ve Spektrum Tüzüğü ile belirlenen gün ve saatlerde erişilebilir olmakla yükümlüdürler.
- (F) (a) Haberleşme sağlayıcı tarafından tüketiciye cihaz sağlanmasını içeren taahhütlerde cihazın kusurlu olmasından ilgili haberleşme sağlayıcı sorumlu olacaktır.
- (b) Haberleşme sağlayıcıların, bir abonenin belli bir hizmetten yararlanması için kurulumunu yaptığı teknik ekipman, cihaz veya donanımda haberleşme sağlayıcıdan kaynaklı bir nedenle değişiklik gerekmesi halinde haberleşme sağlayıcı bunu ücretsiz olarak gerçekleştirmekle yükümlüdür.
- (G) (a) Haberleşme sağlayıcılar hizmetleri devam ederken altyapı, santral ve/veya çağrı merkezi gibi müşterinin etkilenebileceği alanlarda bakım ve/veya onarım çalışmaları yapmayı planlamaları halinde veya teknik sebeplerin varlığı dolayısıyla 2 (iki) saat ve üzerinde

09.05.2014  
R.G. 111  
EK III  
A.E. 295

genel veya bölgesel bir hizmet kesintisi olmasının beklendiği çalışmalarını en az yoğun kullanılan zamanlarda gerçekleştirmekle yükümlüdürler.

(b) Yapılacak çalışmanın bakım ve/veya onarım gibi planlı olması halinde tüketicileri kesintiden en az 12 (Oniki) saat önce ve asgari olarak aşağıdaki başlıklar hakkında bilgilendirmekle yükümlüdürler:

- i. Çalışmanın amacı,
- ii. Başlangıç ve bitiş saati,
- iii. Etkilenecek bölgeler,
- iv. Varsa olası riskler ve benzeri konular.

(c) Haberleşme sağlayıcılar yapacakları çalışma ile ilgili bilgilendirmelerini alınan elektronik haberleşme hizmeti üzerinden veya tüketicinin bildirdiği iletişim bilgileri üzerinden veya toplu iletişim mecrası kullanarak veya internet siteleri üzerinden duyurmakla yükümlüdürler.

(ğ) Bu Tüzük kapsamında hizmet kalitesine dair kural bulunmayan hallerde Yetkilendirme, Numaralandırma ve Spektrum Tüzüğü'nün ilgili hükümleri ile bu tüzüğe ekli Birinci Cetvel uyarınca belirlenen hizmet kalitesi ölçütleri uygulanacaktır.

(H) Haberleşme sağlayıcılar mücbir sebepler haricinde hizmet sunamamaları halinde;

- (A) Aboneden, hizmet verilemeyen döneme ait her ne ad altında olursa olsun sabit ücret veya benzeri ücret talep edemezler;
- (B) Belirtilen döneme ait önceden tahsil edilen tutarın olması halinde iade etmekle ve/veya tazmin etmekle yükümlüdürler.

### 3) Tüketici Şikâyetlerine İlişkin Bilgilendirmeler ve Ek Kurallar:

(A) Haberleşme sağlayıcılar, tüketici şikâyetlerinin hızlı, şeffaflık ilkelerine uygun ve etkin çözümünü temin etmek adına kendi bünyelerinde tüketici şikâyetleri çözüm mekanizmaları oluşturmakla yükümlüdürler.

(B) Tüketici şikâyetleri, şikâyete muhatap haberleşme sağlayıcı tarafından şikâyete sunulan çözüm ve cevaplar ile birlikte kayıt altına alınır ve istenmesi halinde Kurum incelemesine sunulmak üzere asgari olarak 5 (Beş) yıl boyunca saklanır.

(C) (a) Haberleşme sağlayıcılar, Yetkilendirme, Numaralandırma ve Spektrum Tüzüğü ile belirlenen şartlar ve süreler doğrultusunda kendilerine iletilen şikâyetleri çözmekle yükümlüdürler.

- (b) Tüketici tarafından haberleşme sağlayıcıya iletilen şikâyetlerde bu husus tüketicie belirtilir. Şikâyet çözümünün 36 (Otuzaltı) saati geçeceği durumlarda tüketici alınan elektronik haberleşme hizmeti üzerinden veya tüketicinin bildirdiği iletişim bilgileri üzerinden bilgilendirilir.
- (c) Her bir ara bilgilendirme, takip eden 24 (Yirmidört) saatlik süreyi kapsayacak olup bu sürelerin bitiminde tekrar bilgilendirme yapılması zorunludur. Ancak ara bilgilendirmeler 3 (Üç) defadan fazla yapılamaz.
- (Ç) (a) Tüketicinin ilettiği şikâyet hususunda haklı olduğunun anlaşılması ve bunun sonucunda haberleşme sağlayıcı tarafından tüketicie para iadesi ve/veya tazminat ödemesi yapılması gereken hallerde haberleşme sağlayıcı, bu durumun tüketicie iletilmesini takip eden 3 (Üç) iş günü içerisinde ilgili iade ve/veya ödemeyi yerine getirmekle yükümlüdür.
- (b) Yapılan iade ve/veya ödemeye ilişkin bilgilendirme iade ve/veya ödemenin yapılmasını takiben tüketicie iletilir.
- (D) (a) Kurum, haberleşme sağlayıcı tarafından tutulan tüketici şikâyetlerini inceleyebilir ve ilgili şikâyetlerin tüketici mağduriyetine yol açtığına kanaat getirmesi halinde daha kapsamlı düzenleme ve denetlemeler yapabilir.
- (b) Bu denetlemeler neticesinde şikâyet edenler dışında da tüketici mağduriyetinin ortaya çıktığı tespit edilirse Kurum, mağdur olan tüm tüketicilerin zararlarının tazmin edilmesine karar verebilir.
- (4) Haberleşme sağlayıcılar, elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan tüm kullanıcı, tüketici ve abonelere aşağıda sıralanan hakları sunmakla yükümlüdürler;
- (A) Benzer konumdaki tüketicilerin hizmetlere eşit şartlarda erişebilme ve ayırım gözetmeyen adil ücretlerle hizmetlerden yararlanma hakkının sunulması,
- (B) Tüketicilerin elektronik haberleşme hizmeti sunan haberleşme sağlayıcılarla abonelik sözleşmesi yapabileme hakkının sunulması,
- (C) Abonelerin kişisel verilerinin kamuya açık rehberlerde yer alıp almamasını talep etme hakkının sunulması,
- (Ç) Rehber hizmetinden ücretli veya ücretsiz yararlanma ve ayırım gözetilmeksizin kaydolma hakkının sunulması,

- (D) Acil arama hizmetleri hakkında bilgilendirilme ve bu hizmetlere ücretsiz erişebilme hakkının sunulması.
- (E) Abonelerin ayrıntılı fatura talep edebilme hakkının sunulması.
- (F) İşletmecinin sunacağı elektronik haberleşme hizmetinin kapsamı hakkında bilgi alabilme hakkının sunulması.
- (G) Abonelere sunulan hizmet için uygulanacak tarifeler konusunda açık, detaylı ve güncel bilgilere erişebilme hakkı ile tarifelerdeki değişiklikler yürürlüğe girmeden önce bilgilendirilme hakkının sunulması.
- (Ğ) Abonelerin katma değerli elektronik haberleşme hizmetleri de dâhil olmak üzere kısa mesaj, çağrı merkezi, internet ve benzeri yöntemlerle katıldıkları kampanya, tarife kapsamındaki tüm hizmetlerden başvurduğu yöntem ya da basit bir yöntem ile vazgeçme hakkının sunulması.
- (H) Arızaların giderilmesinde, sağlık, yangın, afet, güvenlik ve benzeri acil durum ve güvenlikle ilgili kurum ve kuruluşlar dışında, benzer konumdaki tüketiciler arasında ayrım gözetmeme temelinde bir uygulamayı talep etme hakkının sunulması.
- (I) Uluslararası standartlar ile Kurumun belirleyeceği standartlara uygun kalitede hizmetten yararlanma hakkının sunulması.

### **Faturalara İlişkin Esaslar**

13. (1) (A) Haberleşme sağlayıcılar, bir abonelik sözleşmesi kapsamında sundukları hizmetler için yürürlükteki yasal düzenlemelere uygun olarak fatura düzenlemek zorundadırlar.
- (B) Haberleşme sağlayıcı tarafından aboneye gönderilecek faturanın ulaştırılacağı adres, abone tarafından elektronik posta adresi olarak belirtilmiş ise elektronik posta yolu ile gönderilir.
- (C) Abone tarafından faturanın ulaştırılacağı adresin elektronik posta adresi olarak belirtilmemesi halinde fatura, posta yoluyla gönderilir.
- (2) Hangi yöntemle olursa olsun;
- (A) Bireysel bir aboneye gönderilecek faturaların ilgili fatura dönemine ait son ödeme tarihinden en fazla 3 (Üç) gün önce aboneye gönderilmesi gerekir.
- (B) Kurumsal bir aboneye gönderilecek faturaların ilgili fatura dönemine ait son ödeme tarihinden en fazla 5 (Beş) gün önce aboneye gönderilmesi gerekir.
- (C) Haberleşme sağlayıcılar bu maddenin 1'inci fıkrası uyarınca göndereceği fatura yöntemi yanında, son ödeme tarihinden en

az 7 (Yedi) gün önce abonenin hizmet aldığı kanal üzerinden erişilebilir en kolay yöntem ile veya kısa mesaj veya elektronik posta ile ilgili faturaya ilişkin asgari olarak fatura dönemi, fatura tutarı ve son ödeme tarihini içeren bilgiyi abonelerine iletmelidirler.

(3)(A) Haberleşme sağlayıcılar bedelsiz olarak veya maliyetiyle orantılı olmak koşuluyla ücretlendirerek abonelere ilave seviyelerde ayrıntılı fatura sunabilirler.

(B) Abonenin tarife ve/veya paketi kapsamında gerçekleştirdiği ve detay faturasında 0 (Sıfır) olarak gösterilen aramalar hariç olmak üzere; yardım hatlarına yapılan çağrılar dahil arayan abone için ücretsiz olan aramalar arayan abonenin dökümlü veya ayrıntılı faturasında yer almaz.

(4) Aboneler fatura alma yöntemleri ve fatura detaylarına dair tercihlerini her zaman ve herhangi bir ek maliyete tabi olmaksızın değiştirme hakkına sahiptirler.

(5) (A) Haberleşme sağlayıcılar, abonelerinin faturalarını ödememeleri durumunda, sundukları elektronik haberleşme hizmetinin kesilmesinden en az 2 (İki) gün öncesine kadar hizmetin sonlandırılacağına ilişkin beyanını, alınan elektronik haberleşme hizmeti üzerinden veya abonenin bildirdiği iletişim bilgileri üzerinden aboneye bildirmekle yükümlüdürler.

(B) Haberleşme sağlayıcı tarafından yapılacak bildirimde, ödenmeyen faturalara ilişkin olarak; dönem, bedel ve hizmet kesintisinin ne zaman başlayacağı ile ilgili gerekli bilgiler verilir.

(C) Haberleşme sağlayıcısı sahtecilik, ısrarlı geç ödeme veya hiç ödeme yapmama durumları hariç, teknik bakımdan mümkün olduğu kadar, herhangi bir hizmet kesintisinin yalnızca ilgili hizmetle sınırlı olmasını sağlar.

(Ç) Aboneliğin sona erme halleri haricinde, abone tarafından ödeme yapılmasının ardından haberleşme sağlayıcının ödemeyi almasını takip eden en geç 2 (İki) saat içerisinde kısıtlanan veya durdurulan hizmetin sunumuna devam edilmesi zorunludur.

(D) Herkesçe kullanılabilir telefon hizmetlerini sunan haberleşme sağlayıcılar, çağrı başlatma hizmet kesintisinin başlama tarihinden itibaren en az 1 (Bir) ay boyunca, abonenin hizmeti kesilen hat üzerinden acil aramalara yönelik çağrı başlatmasına izin verir ve çağrı sonlandırma hizmetlerini sunmaya devam ederler.

- (6) (A) Abone tarafından fatura bedelinin ödenmemesi halinde, ilgili haberleşme sağlayıcı borcun takibi için yasal işlemleri başlatmadan en az 30 (Otuz) gün önce tüketiciyi son kez uyarır.
- (B) (a) Haberleşme sağlayıcının yapacağı son uyarı, bu Tüzüğün 9'uncu maddesinin (2)'nci fıkrasının (A), (B) ve (C) bendlerinde belirtilen kanallardan en az biri kullanılarak gerçekleştirilecektir.
- (b) Uyarıda, borcun uyarı tarihinden itibaren ne kadar süre içinde ve/veya hangi tarihe kadar ödenmesi gerektiği ve ödenmemesi halinde ise yasal takibe başlanacağı bilgisi açıkça belirtilmelidir.
- (7) Haberleşme sağlayıcılar hazırlayacakları faturalarda hangi hizmete ve/veya yasal gerekliliğe dair hangi ücretlendirmelerin yapıldığını anlaşılır bir biçimde ve her ücretlendirme kalemini ayrı ayrı göstermek zorundadırlar.
- (8) Haberleşme sağlayıcılar, gerekli güvenlik önlemlerini almak kaydıyla abonelerin en az 6 (Altı) ay öncesine kadar eski faturalarına dair bilgilerine internet veya haberleşme sağlayıcının kendi belirleyeceği bir yöntem üzerinden ulaşabilmelerini temin ederler..
- (9) Haberleşme sağlayıcılar bu maddenin (1)'inci fıkrası uyarınca hazırlayacakları faturalarda asgari olarak aşağıdaki bilgilere yer vermek zorundadırlar:
- (A) Faturanın ait olduğu ilgili dönem, fatura kesim tarihi ve son ödeme tarihi,
- (B) Abone olunan tarifenin adı ve içindeki ücretler, varsa dönem içerisinde tarifede yapılan değişiklikler, satın alınan ek paket ve kampanyalar,
- (C) Faturada yer verilen ancak birden fazla kullanım ve/veya hizmeti ve/veya servisi içeren genel başlıkların tanımları,
- (Ç) Cihaz ve/veya kullanım taahhütlü tarife kullanan aboneler için bu tarife içeriği ile tarifenin bedeline dair yapılan ve ayrı ayrı belirtilecek olan ücretlendirme kalemleri, tarife aşımı halinde ilgili kullanımlara dair ücretlendirmeler,
- (D) Sabit ücret, varsa diğer aylık ücretler, tek seferlik alınan bağlantı ücreti ve benzeri ücretler, hizmet üzerinden alınan vergi ve diğer yasal kesintiler,
- (E) Ücretlendirme periyotları,



- (F) Kullanılan her bir farklı hizmetin toplam ücretlendirme kalemleri,
- (G) Son ödeme tarihinden sonra ödenen faturalar için bir önceki dönemde geç ödenen faturaya uygulanmış gecikme faizi oranı ve tutarı,
- (Ğ) Son ödeme tarihini aşan ödemeler için uygulanan genel gecikme faizi tutarı,
- (H) Bir sonraki fatura dönemi, kesim tarihi ve son ödeme tarihi bilgileri.
- (10) Kurumsal bir abonenin hat veya hatlarına ait özet fatura veya özet tablo talebinin bulunması halinde haberleşme sağlayıcı, toplam fatura tutarını gösterir bir içerik hazırlanabilir. Ancak her halükarda bu aboneye ait herbir hattın aylık faturaları haberleşme sağlayıcının sisteminde bulunmak zorundadır.
- (11) Abone talebi üzerine haberleşme sağlayıcılar tarafından hazırlanacak ayrıntılı faturalar bu maddenin 9'uncu fıkrasında belirtilen bilgilere ek olarak verilen hizmete uygun olduğu ölçüde aşağıdaki bilgileri de içermek zorundadır:
- (A) Aranılan her numara, numaranın ait olduğu haberleşme sağlayıcı, haberleşme sağlayıcı bilinmiyorsa "diğer" ifadesi,
- (B) Aramanın yapıldığı tarih ve saat ile arama yöntemi,
- (C) Her bir arama için arama süresi ve ilgili aramaya dair ücretlendirme ile toplam arama sayısı ve toplam konuşma süresi,
- (Ç) Uygun olduğu ölçüde veri iletim yöntemi, veri aktarımının boyutu, ve ücreti.
- (12) (A) Abonelere ait faturalama bilgisi bulunan sabit veya mobil telefon hizmeti sunan haberleşme sağlayıcıları ile bu şebekeler üzerindeki abonelere hizmet veren diğer haberleşme sağlayıcıları arasında, abonenin birden fazla fatura almasını önlemek amacıyla, aboneye ek yük getirmeyecek şekilde faturalama anlaşması yapılabilir ve abonenin aksi yönde beyanı bulunmaması halinde aboneye tek fatura gönderilebilir.
- (B) Aboneye tek fatura gönderilmesi halinde faturada, bu maddenin (9)'uncu ve (10)'uncu fıkralarında belirtilen hususlar her haberleşme sağlayıcı için ayrı ayrı gönderilir.

(13) Buradaki düzenlemeler haricinde aboneye gönderilen fatura, kullanım, tutar ve benzeri bilgiler bu madde kapsamında düzenlenen fatura düzenleme yükümlülüklerini hiçbir şekilde ortadan kaldırmaz.

(14) Faturanın oluşturulması ve aboneye iletilmesi ile ilgili tutarlar aboneye yansıtılamaz.

### DÖRDÜNCÜ KISIM

#### Tarife, Kampanya, Hizmet ve Tüketici Şikâyetlerine İlişkin Esaslar

#### Tarifeler ile İlgili Genel Kurallar

14. (1) Haberleşme sağlayıcı tarafından aboneye yansıtılacak hizmete ilişkin ücretlendirme ancak hizmetin fiilen aboneye sunulması ile başlar ve hizmetin fiilen sunulmasından önce aboneye herhangi bir ücret yansıtılamaz.

(2) (A) Haberleşme sağlayıcılar abonelerine sundukları tarifelerle ilgili bilgilere internet sitelerinde yer verirler. Bu bilgilendirmelerde asgari olarak aşağıdaki kriterler bulunur:

- (a) Tarifenin içeriği,
- (b) Yararlanabilecek hedef kitle,
- (c) Tarife Bedeli,
- (ç) Abonenin tarifeye nasıl katılabileceği.

(B) Haberleşme sağlayıcılar, tarife veya paketlerin ücretlendirme periyodu hakkında abonelerini ve/veya kullanıcıları bilgilendireceklerdir.

(3) Haberleşme sağlayıcı normal tarife fiyatlandırmasının farklılaştığı hizmetler için farklı ücretlendirme yapılmasının öngörülmesi halinde abonenin hizmeti onaylanmasından önce ücret bilgisini aboneye iletmekle yükümlüdür.

#### Yeni Tarifelerin Kamuoyuna Duyurulması

4.03.2014

R.G. 51

EK III

A.E. 157

15. (1) Erişim, Ara Bağlantı, Piyasa Analizi ve Tarifeler Tüzüğü'nün 14'üncü madde kuralları saklı kalmak koşulu ile haberleşme sağlayıcılar, yeni tarifelerini yürürlüğe koymaları halinde ilgili tarifeyi asgari olarak yürürlük ile aynı gün internet sitelerinde yayımlamak ve kamuoyuna duyurmakla yükümlüdürler.

(2) (A) Tarifeler, ilgili hizmetin özellikleri ve kuralları ile birlikte kullanıcıların kolayca anlayabileceği şekilde ilan edilmelidir.

(B) Tarifelerin duyurusu ve bilgilendirmesinde kullanıcıları aldatıcı, yanıltıcı ve/veya tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici ifade ve içerikler kullanılamaz.

**Tarife  
Değişiklikleri**

16. (1) (A) Haberleşme sağlayıcılar tarife paketinin içeriği ve/veya ücretinde yapılacak değişikliklerde aboneyi ilgili değişiklik yürürlüğe girmeden en az 7 (Yedi) gün önce, alınan elektronik haberleşme hizmeti üzerinden veya abonenin bildirdiği iletişim bilgileri üzerinden kısa mesaj, arama ve/veya posta yolu ile bilgilendirmek zorundadır.

(B) Yapılan tarife değişiklikleri ayrıca haberleşme sağlayıcının internet sitesinde tüketicilerin kolay erişebilecekleri şekilde yayımlanır.

(2) (A) Tarife değişikliği yapılmasının abone tarafından talep edilmesi durumunda, değişikliğin yürürlüğe gireceği tarih abone tarafından talep belgesinde aksi belirtilmediği sürece mobil haberleşme sağlayıcılar tarafından alınan haberleşme hizmeti üzerinden kısa mesaj veya e-posta, diğer haberleşme sağlayıcılar tarafından alınan elektronik haberleşme hizmeti üzerinden arama veya abonenin kayıtlı e-posta veya diğer iletişim adresine ulaşılmak vasıtasıyla aboneye bildirilir.

(B) Değişiklik talebinin gerçekleştiği bilgisi veya değişikliğin gerçekleşmemesi durumunda ise gerçekleşmeme nedeni yine bu maddede belirtilen yöntemlerle aboneye bildirilmelidir.

(C) Haberleşme sağlayıcılar, belge ibrazı gereken tarifeler hariç olmak üzere abonenin mevcut tarifesini haberleşme sağlayıcının internet sitesi üzerinden değiştirebilmesine ilişkin imkân sunmak zorundadırlar.

(3) Abone, cihaz taahhütleri hariç olmak üzere kullanmakta olduğu tarifeye göre daha yüksek bedelli bir tarifeye geçmek istemesi halinde mevcut tarifesinden caymış sayılmaz ve bu halde hiçbir ad altında haberleşme sağlayıcı aboneden cayma bedeli talep edemez.

**Tarife ve/veya  
Paket Kotası  
ile  
Tarifelere İlişkin  
Ek Kurallar**

17. (1) (A) Haberleşme sağlayıcılar, kotası bulunan tarife veya paketlerde kotanın aşılması halinde uygulanacak aşım bedelini önceden belirlenmek ve bu Tüzüğün 15'inci maddesinin (2)'nci fıkrasında belirtilenlere ek olarak abonenin bilgisine getirmek zorundadırlar.
- (B) İnternet bağlantısı devam ederken kotanın aşılması halinde, mevcut internet bağlantısının sona erdirilip yeniden bağlantı yapılmasına ayrıca ihtiyaç duyulmadan ve/veya aboneden ayrıca onay alınmasın gerek bulunmadan doğrudan aşım bedeli uygulanır.
- (2) Taahhütlü bir tarife kullanan tüketiciler istedikleri zaman abonelik ilişkisini sona erdirmeye hakkına sahip olup, haberleşme sağlayıcı ile abone arasında yapılan taahhüt sözleşmesine göre, bu hallerde haberleşme sağlayıcı tarafından tüketiciye cayma bedeli yansıtılabilir.
- (3) Cayma bedeli, sona erme süresine kadar taahhüt kapsamında sağlanan toplam indirimler ile taahhüt kapsamında kalan süreye dair toplam bedellerin hangisinin tutarı tüketici için daha avantajlı ise ilgili tutardan daha yüksek olamaz.
- (4) Haberleşme sağlayıcı tarafından tüketiciye cihaz sağlanmasını içeren taahhütlerde, taahhüt kapsamında yapılan toplam indirimlere cihaz bedeline dair yapılan indirimler de dahildir.
- (5) (A) Taahhüt kapsamında tüketicilere sunulan ve cayma bedeline konu olan cihaz bedellerinin, indirimlerin ve sağlanan diğer faydaların taahhütnamenin yürürlüğe girdiği tarihteki bedelleri ve taahhüt verilmesi sebebiyle sağlanan ek faydaların tutarları taahhüt içerisinde açıkça görülebilecek biçimde, koyu harflerle ve en az oniki punto büyüklüğünde yazılmalıdır.
- (B) Haberleşme sağlayıcılar, yukarıdaki fıkrada belirtilen şekli ile taahhütname örneklerini, yürürlüğe giriş ve yürürlükten kalkış tarihlerine kadar internet sitelerinde kolay erişilebilir şekilde muhafaza etmekle yükümlüdürler.

**Kotaları  
Uyarınca  
Abonelerin  
Bilgilendirilmesi**

18. (1) Verilen hizmete dair her bir kullanım kalemi tarifede belirtilen kullanım kotalarının yüzde 80'ine ulaştığında, tüketicinin bu bilgiyi almak istemediğini haberleşme sağlayıcıya iletmediği haller haricinde, haberleşme sağlayıcı tüketiciyi alınan elektronik haberleşme hizmeti üzerinden veya tüketicinin bildirdiği iletişim bilgileri üzerinden bilgilendirir.

(2) (A) İnternet kullanımına ilişkin hizmet veren haberleşme sağlayıcılar tüketicinin kullanmakta olduğu tarife içeriğindeki internet kotasının dolması halinde devam eden bir bağlantı var ise tüketicinin kullandığı tarifenin aylık bedelinin %20 (Yüzde Yirmi)'si bedele kadar hizmet kesilmeden, haberleşme sağlayıcı tarafından duyurulan paket aşım tarifesi üzerinden ücretlendirme yaparlar.

(B) Yukarıda bahsi geçen kotanın dolması anında devam eden bir bağlantı olmaması durumunda veya devam eden bağlantılarda bağlantı kesildikten sonraki ilk yeni bağlantıda kotanın dolduğu, kullanıma hangi koşullar üzerinden devam edilebileceği ve benzeri bilgiler tüketiciye gönderilerek tüketiciden kullanıma devam edilmesi hakkında onay alınması zorunludur.

#### **Kullanım Limiti**

19. (1) Abone fatura kontrolü sağlayabilmek amacıyla ve faturaya yansıyan dönemsel nitelikteki sabit ücretler toplamından az olmamak kaydıyla, hizmet aldığı haberleşme sağlayıcıya başvurarak aldığı elektronik haberleşme hizmetine kullanım limiti konmasını talep edebilir.

(2) Haberleşme sağlayıcılar, kullanım limiti talebinde bulunan abonelere talebin haberleşme sağlayıcı tarafından yerine getirilmesinden hemen sonra alınan haberleşme hizmeti üzerinden kısa mesaj, diğer haberleşme sağlayıcılar tarafından alınan elektronik haberleşme hizmeti üzerinden arama veya abonenin kayıtlı e-posta veya diğer iletişim adresine ulaşılmak vasıtasıyla kullanım limitinin aşılması halinde uygulanacak bedeller ile ilgili bilgiyi iletmekle yükümlüdürler.

(3) Abonenin kullanmakta olduğu haberleşme hizmetinde kullanım limiti bulunuyor ise, limitin dolması halinde haberleşme sağlayıcı elektronik haberleşme hizmetini durdurmak veya kısıtlamakla yükümlüdür.

#### **Hizmetin Yurtdışında Kullanımı ve Bilgilendirme**

20. (1) Haberleşme sağlayıcılar, mobil hizmetlerden yararlanan bir abonenin yurtdışında olduğunu tespit etmesi halinde ve yurt dışında yapılacak kullanımların yurt içi kullanımlarından daha yüksek bir tarife ile ücretlendirilmesi gerekiyor ise abonenin hattına bu bilgiyi asgari olarak kısa mesaj ile ileterek bilgilendirmekle yükümlüdürler.

(2) Abonenin uluslararası dolaşım hizmetinden yararlanması durumunda mobil telefon hizmeti sunan haberleşme sağlayıcılar, asgari olarak ses ve kısa mesaj hizmetini kapsayan uluslararası tarife bilgisini ücretsiz olarak aboneye kısa mesajla bildirmekle yükümlüdürler .

Ar

- (3) (A) Uluslararası dolaşım kapsamında, ilgili ülkede sunulan bir tarife teklifinin olması halinde haberleşme sağlayıcı asgari olarak teklifin içeriği, nasıl yararlanılabileceği ve fiyatı ile ilgili bilgi içeren kısa mesajı abonesine gönderir.
- (B) Belirtilen bu teklifin yurtiçi ve yurtdışı fark etmeksizin kullanılabilmesi halinde ve şayet teklifin gönderildiği abone de ilgili paket veya tarifeden halihazırda yararlanıyor ise kısa mesajın içeriğinde tüketicinin tekrar talep etmesinin gerekmediği açıkça belirtilmelidir.

**Kampanya,  
Tarife ve Tanıtım  
İçerikli  
Reklamlarda  
Uygulanacak  
Usuller**

21. (1) Haberleşme sağlayıcılar, tüketicilere yönelik olarak yapacakları ve yayımlayacakları kampanya, tarife ve tanıtım içerikli reklamlarda şeffaflık ilkelerine uyarak tüketicilerin bilgilendirilmelerini temin etmekle yükümlüdürler.
- (2) Haberleşme sağlayıcılar basılı ve görsel yayın mecralarını kullanarak gerçekleştirecekleri reklam, tanıtım ve/veya yayınlarda tüketicileri, açık ve anlaşılabilir bir şekilde ve ayrıntılı olarak bilgilendirmekle ve duyurularında asgari olarak aşağıdaki kriterleri bulundurmakla yükümlüdürler:
- (A) Kampanya/Tarife içeriği,  
(B) Yararlanabilecek hedef kitle,  
(C) Ücretlendirme,  
(Ç) Kampanyaya nasıl katılabileceği.
- (3) Basılı ve görsel yayınlarda yayımlanan kampanya, tarife ve tanıtım detayları herkesçe okunabilecek boyutta olmalıdır.
- (4) (A) Kampanya ve tarife teklifleri devam ettiği süre boyunca, başlangıç- bitiş tarihleri ve çıkma koşulları da dahil olmak üzere diğer tüm ayrıntılı bilgiler haberleşme sağlayıcıların internet sitelerinde tüketicilerin kolaylıkla erişebilecekleri şekilde yayımlanır.
- (B) Bitiş tarihi belli olmayan tarife ve/veya kampanyalarda başlangıç tarihi internet sitesinde yayımlanarak bitiş tarihi yerine (-)(kesme işareti) konarak hemen altında, aşağıdaki ibareye yer verilmelidir:
- “ (-) Kampanya/Tarife bitiş tarihi, kampanya/tarifeden yararlanan tüm tüketicilere en az 15 (Onbeş) gün önce aldıkları elektronik haberleşme hizmeti üzerinden ve ayrıca internet (web) sitesinde yayımlanmak sureti ile bilgi verilecektir.”

- (5) (A) Haberleşme sağlayıcılar, taahhüt ettikleri tüm edimleri zamanında, tam ve gereği gibi yerine getirmekle yükümlüdürler.
- (B) Haberleşme sağlayıcıların taahhüt ettikleri edimlerde veya kampanya şartlarında değişiklik olması halinde, bu değişikliklerin etkili kitlesel haberleşme araçları aracılığı ile değişikliğin gerçekleşmesinden en az 3 (Üç) gün önce duyurmakla yükümlüdürler.
- (C) Kampanya/tarife içeriğinde değişiklik yapılması halinde tüketicilerin kazanılmış hakları saklıdır.
- (6) (A) Kullanılacak slogan ve benzeri ibareler anlaşılır olmalı yanıltıcı, abartılı, haksız rekabete yol açan, diğer haberleşme sağlayıcıların hizmetlerini kötüleyen ve/veya aşağılayan içerikler kullanılmamalıdır.
- (B) İçeriklerinde bulunan nesnel, ölçülebilir, sayısal verilere dayanan iddiaların; bilimsel test, rapor veya belgelerle ispatlanabiliyor olması zorunludur.
- (7) Kampanya, tarife ve tanıtım içerikli reklamlar dahilinde kullanılacak içeriklerde yer alan abone sayılarına ilişkin verilerde sadece aktif abone sayısına yer verilmelidir. Aktif olmayan abone sayısı ancak bu husus açıkça belirtilmek suretiyle verilebilir.
- (8) Haberleşme sağlayıcı, kampanya/tarife kapsamında taahhüt ettiği edimler ile ilgili olarak herhangi bir abonenin mağdur olduğunu tespit edilmesi halinde kampanyadan yararlanan ve benzer şekilde etkilenen tüm abonelerin mağduriyetini gidermekle yükümlüdür.
- (9) Haberleşme sağlayıcılar her türlü kampanya, reklam ve tanıtım faaliyetlerinde bu Tüzük ve ayrıca Kurum tarafından yayımlanan düzenlemelere uymakla yükümlüdürler.

**Kural  
Bulunmayan  
Haller**

22. Yasa kapsamında tüketicilerin korunması ile ilgili bu Tüzükte düzenlenmeyen ve/veya kural bulunmayan haller için Kurul Kararı ile düzenleme yapılır.

**DÖRDÜNCÜ KISIM  
Çeşitli ve Son Kurallar**

**Usul ve Esaslar**

23. Kurum, bu Tüzük kapsamındaki şeffaflığın sağlanmasına, kullanıcıların doğru bilgilendirilmesine, şebeke güvenliğinin teminine, acil durumlara, abonelik kayıtlarının haberleşme sağlayıcılar nezdinde güncel ve doğru tutulmasına, tarife ve paketlere ilişkin usul ve esaslara, kampanya içeriklerine, kampanyaların

duyuru ve yayın kriterlerine, kampanya şartlarına ve ücretlerine, kampanya, tarife ve tanıtım içerikli reklamlarda kullanılacak hertürlü yazı, altyazı, durağan yazı ve dipnotlardaki yazının boyutu ve diğer kriterlerine, şikâyet çözüm mekanizmaları hakkında asgari gerekliliklere ilişkin yönetmelik ve tebliğler yayımlayabilir.

**İdari Para  
Cezaları ve Diğer  
Yaptırımlar**

24. Haberleşme sağlayıcıların bu Tüzük ile belirlenen yükümlülüklerini yerine getirmemeleri halinde Yasa'nın Onsekizinci Kısım uyarınca öngörülen kurallar uygulanır.

**Yürütme Yetkisi**

25. Bu Tüzük Elektronik Haberleşmeden sorumlu Bakanlık tarafından yürütülür.

**Yürürlüğe Giriş**

26. Bu Tüzük Resmi Gazete'de yayımlandığı tarihi müteakip 3 (Üç) ay sonra yürürlüğe girer.