

ELEKTRONİK HABERLEŞME YASASI
(6/2012 Sayılı Yasa)
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 veyahut da her ikisini aynı anda taahhüt etmesinin hüküm ve koşullarını düzenleyen sözleşmeyi anlatır.

"Bakanlık", Elektronik haberleşmeden sorumlu Bakanlığı anlatır.

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

"Elektronik Haberleşme", Elektriksel işaretlere dönüştürülebilene 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, anahtarlama veya yönlendirme donanımı ve diğer kaynakları anlatır.

“Görsel Yayın Mecraları”, Televizyon, her türlü yazılı basın, internet, radyo, sinema gibi 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.

“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.

“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 Yasada 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 Üç (3) ayı geçmeyecek kullanım süresi için faturasız hat abonesi olan tüketicinin ayrıca sözleşme yapma talebi yoksa, haberleşme sağlayıcının sözleşme yapma zorunluluğu yoktur. Ancak, faturasız hat abonesinin hat kullanımını Üç (3) aydan fazla sürecekse haberleşme sağlayıcı tarafından kullanıcının kimlik bilgisinin alınması ve sözleşme yapılması zorunludur. (C) Faturasız hat abonesinin elektronik haberleşme hizmetini kullanım süresinin Üç (3) ayı geçmesi halinde abonelik sözleşmesi yapılmaması ve kimlik bilgilerinin alınmaması durumunda sözleşmenin yapılmasına kadar elektronik haberleşme hizmeti 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

	<p>elektronik posta adresi, abonelik sözleşmeleri ile ilgili işlemler için geçerli tebligat adresi kabul edilir.</p> <p>(4) (A) Haberleşme sağlayıcı abonelik sözleşmesinin imzalı bir nüshasını yazılı veya elektronik ortamda aboneye verir.</p> <p>(B) Haberleşme sağlayıcı güncel abonelik sözleşmesi metninin bir örneğini kendisine ait internet sitesinde yayımlamakla yükümlüdür.</p> <p>(5) Abonelik sözleşmelerinde aboneye yükümlülük getiren konular ile kuralların sözleşme içerisinde açık ve anlaşılabilir şekilde, siyah koyu harflerle ve en az on iki punto büyüklüğünde belirtilmesi zorunludur.</p>
Abonelik Sözleşmelerinde Abonenin Lehine Yorumlanacak Haller	<p>7. (1) Haberleşme sağlayıcının aboneyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak abonelik sözleşmesi, taahhüname veya kampanyalara koyduğu ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde, dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde abone aleyhine dengesizliğe neden olan hükümler geçersizdir. Abonelik sözleşmesinde yer alan kaydın açık ve anlaşılır bir biçimde kaleme alınmamış olması halinde de, abonenin mağduriyetine neden olduğu kabul edilebilir ve bu durumda abone lehine yorum esastır.</p> <p>(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,</p> <p>(A) Haberleşme sağlayıcının sadece kendisi tarafından belirlenen koşullarda edimini ifa edeceği, fakat tüketicinin her durumda ifa ile yükümlü tutulduğu hükümler,</p> <p>(B) Haberleşme sağlayıcıların yükümlülüklerini yerine getirmeyen tüketicilerden, ortaya çıkması beklenebilecek miktardan yüksek miktarda tazminat isteme hakkına sahip olduğunu belirten hükümler,</p> <p>(C) Haberleşme sağlayıcıların, tüketiciye ihtarda bulunmak veya ek süre vermek dahil yasal bir yükümlülüğünü ortadan kaldırılmasına yönelik hükümler,</p> <p>(Ç) İşin olağan akışında tüketicinin rıza vermesi beklenebilir hususlar hariç olmak üzere, haberleşme sağlayıcının borçlandığı edimini değiştirmesine veya bunlardan sapmasına imkân veren hükümler,</p> <p>(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,</p>

	<p>(E) Haberleşme sağlayıcının tüm yükümlülüklerini yerine getirmemesine rağmen tüketicinin tüm yükümlülüklerini yerine getirmesini zorunlu tutan hükümler ve,</p> <p>(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.</p>
<p>Abonelik Sözleşmelerinde Bulunması Zorunlu Kısımlar</p> <p>09.05.2014 R.G. 111 A.E. 295</p>	<p>8. Haberleşme sağlayıcılar, abonelik sözleşmelerinde asgari olarak aşağıdaki hususları bulundurmakla sorumludur:</p> <p>(1) Elektronik haberleşme sağlayıcısının özel tüzel kişi olması halinde K.K.T.C. Resmi Kabz Memurluğu ve Mukayyitlik Dairesi tarafından tescillenen adı ve Şirketin Ana Sözleşmesi ve Tüzüğündeki resmi yazışma adresi; Kamu tüzel kişi olması halinde ilgili kamu tüzel kişinin kurulmasına yetki veren Yasa ve/veya Mevzuat ve bu mevzuatta yer alan ismi.</p> <p>(2) Haberleşme sağlayıcıların yetkilendirildikleri kapsam ve abonelere sunacakları hizmetlerin tanımı,</p> <p>(3) Elektronik haberleşme hizmetlerine ilişkin sunulacak bakım ve onarım hizmetlerinin çeşit ve kapsamı,</p> <p>(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,</p> <p>(5) Abonelik sözleşmesinin imzalanması ile sunulacak hizmetlerin ilk bağlantı sonucu kullanıma hazır hale getirilmesi arasında geçecek azami süre,</p> <p>(6) Sözleşmenin imzalandığı tarihte; (A) abone tarafından tercih olunan tarife ve/veya abonelik paketi, (B) tercih edilen tarife ve/veya paketler kapsamında ödenecek sabit ve pakete bağlı ücretler, (C) tarife ve/veya abonelik paketlerinin abone tarafından değiştirilmek istenmesi halinde güncel tarife ve/veya abonelik paketlerinin hangi iletişim kanalları kullanılarak alınabileceğinin bilgisi, (Ç) iletişim kanallarında değişiklik yapılması durumunda abone tarafından en son güncellenen iletişim kanalının geçerli olacağı,</p> <p>(7) Haberleşme sağlayıcılar tarafından uygulanacak tarifelerin içeriği ve tarifelerdeki değişiklikler hakkında abonelere işbu Tüzük ile belirlenen zorunlu bilgilendirmeye ek olarak hangi kanallar yoluyla güncel bilgilerin verileceği ve/veya bunların aboneler tarafından öğrenilebileceği,</p>

	<p>(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,</p> <p>(9) Haberleşme sağlayıcının kusurundan kaynaklanan nedenlerle sözleşmede belirtilen hizmet kalitesi seviyesinin sağlanamaması halinde tazminat ve/veya para iadesine ilişkin izlenecek yöntem,</p> <p>(10) Taraflar arasında uyuşmazlık çıkması halinde uygulanması gereken hukuki yollara ilişkin bilgiler,</p> <p>(11) Evrensel hizmetle ilgili tüketici hakları.</p>
Sözleşmenin Değiştirilmesi	<p>9. (1) Haberleşme sağlayıcılar, sözleşmede yapılacak değişiklikler yürürlüğe girmeden en az 30 gün önce abonelerini bilgilendirmekle yükümlüdürler.</p> <p>(2) Haberleşme sağlayıcı tarafından yapılacak bilgilendirmeler için asgari olarak, aboneye sağlanan elektronik haberleşme hizmeti kanalı ve ilaveten aşağıdaki kanallardan en az Bir (1) tanesinin kullanılması gerekmektedir:</p> <p>(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.</p> <p>(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 bilgi verilmesi zorunludur.</p> <p>(4) Yapılacak bildirimde söz konusu değişikliklerin abone tarafından kabul edilmemesi halinde abonenin herhangi bir tazminat ödemediği sözleşmeyi fesih edebilme hakkının bulunduğu aboneye açıkça iletmelidir.</p> <p>(5) Haberleşme sağlayıcı tarafından abonelik sözleşme koşullarında değişiklik yapıldığının aboneye bildirilmesinden sonra, abone herhangi bir tazminat ödemediği sözleşmeyi feshedebilme hakkına sahiptir.</p>

Sözleşmenin Feshi	<p>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.</p> <p>(2)(A) Haberleşme sağlayıcılar, fesih talebini almalarını takip eden Yetmişiki (72) saat içerisinde fesih bildirimini aldığı bilgisini aboneye, abonenin yazılı fesih başvurusunda belirttiği iletişim kanalını kullanarak, iletirler.</p> <p>(B) Haberleşme sağlayıcı, aboneyi bilgilendirmesini takiben Sekiz (8) saat içerisinde hizmeti kısıtlar ve/veya durdurur. Haberleşme sağlayıcının belirtilen zaman aralığında hizmeti durdurulmamasından kaynaklanan her türlü sorundan haberleşme sağlayıcı sorumlu olacak ve abone sorumlu olmayacaktır.</p> <p>(C) Haberleşme sağlayıcılar, abone tarafından fesih talebini almalarından itibaren her halükarda en geç Seksen (80) saat içerisinde fesih işlemi gerçekleştirmek ve aboneyi arama, uzaktan haberleşme aracı ya da Kurum tarafından belirlenebilecek herhangi başka bir yolla bilgilendirmek zorundadırlar.</p> <p>(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.</p> <p>(4) Fesih işlemi gerçekleştiren haberleşme sağlayıcı, fesih işlemi takip eden bir hafta 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.</p> <p>(5) Aboneden daha önce alınan depozito, avans gibi ücretler veya abone alacakları var ise, mahsuplaşmayı müteakip kalan tutar on beş gün içinde haberleşme sağlayıcı tarafından aboneye iade edilir.</p>
Abonelik Sözleşmelerinin İncelenmesi ve Kurum Onayı	<p>11. (1) Kurum, re'sen veya şikâyet üzerine abonelik sözleşmelerini haberleşme sağlayıcılardan isteme ve inceleme hakkına sahiptir.</p> <p>(2) Kurum, abonelik sözleşmelerinde değiştirilmesini uygun gördüğü hususları haberleşme sağlayıcıya bildirir.</p> <p>(3) Haberleşme sağlayıcı, bu bildirim almasını takip eden Onbeş (15) gün içerisinde ilgili değişiklik talepleri ile ilgili Kuruma beyanda bulunur.</p>

	<p>(4) Kurumun bu beyanları dikkate alarak verdiği karar, ilgili haberleşme sağlayıcı tarafından Otuz (30) gün içerisinde yerine getirilmek ve aboneler ilgili değişiklikler konusunda bilgilendirilmek zorundadır.</p> <p>(5) Kurum gerek görülmesi halinde 3'üncü fıkrada belirtilen Onbeş (15) günlük süreyi uzatabilir.</p>
--	---

ÜÇÜNCÜ KISIM
Tüketicilerin Başlıca Hakları ve Faturalara İlişkin Esaslar

Tüketici Hakları	<p>12. Elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan tüketiciler aşağıda sıralanan haklara sahiptir;</p> <p>(1) Benzer konumdaki tüketicilerin hizmetlere eşit şartlarda erişebilme ve ayırım gözetmeyen adil ücretlerle hizmetlerden yararlanma hakkı,</p> <p>(2) Tüketicilerin elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmecilerle abonelik sözleşmesi yapabilme hakkı,</p> <p>(3) Abonelerin kişisel verilerinin kamuya açık rehberlerde yer alıp almamasını talep etme hakkı,</p> <p>(4) Rehber hizmetinden ücretli ve/veya ücretsiz yararlanma ve ayırım gözetilmeksizin kaydolma hakkı,</p> <p>(5) Acil arama hizmetleri hakkında bilgilendirilme ve bu hizmetlere ücretsiz erişebilme hakkı,</p> <p>(6) Abonelerin ayrıntılı fatura talep edebilme hakkı,</p> <p>(7) İşletmecinin sunacağı elektronik haberleşme hizmetinin kapsamı hakkında bilgi alabilme hakkı,</p> <p>(8) Abonelere sunulan hizmet için uygulanacak tarifeler konusunda açık, detaylı ve güncel bilgilere erişebilme hakkı ile tarifelerdeki değişiklikler yürürlüğe girmeden önce bilgilendirilme hakkı,</p> <p>(9) 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 hakkı,</p> <p>(10) Arızaların giderilmesinde, sağlık, yangın, afet, güvenlik ve benzeri acil durum ve güvenlikle ilgili kurum ve kuruluşlar dışında, benzer konumdaki tüketiciler arasında ayırım gözetmeme temelinde bir uygulamayı talep etme hakkı,</p> <p>(11) Uluslararası standartlar ile Kurumun belirleyeceği standartlara uygun</p>
-------------------------	--

	kalitede hizmetten yararlanma hakkı.
Şeffaflık ve Bilgilendirme	13. 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 abonelere sunmak ve asgari olarak internet sitelerinde yayımlamak suretiyle abonelerin bilinçli seçim yapabilmelerini temin etmek için bu bilgilere kolayca ulaşılabilmesini sağlamakla yükümlüdür.
Faturalara İlişkin Esaslar	14. (1) Haberleşme sağlayıcılar, bir abonelik sözleşmesi kapsamında sundukları hizmetler için yürürlükteki yasal düzenlemelere uygun olarak fatura düzenlemek ve düzenlenen faturayı asgari olarak posta yoluyla abonelerine göndermek zorundadırlar. Faturalar aksi yönde beyanı bulunmaması halinde abonelere elektronik posta yoluyla da gönderilebilir. (2) (A) Hangi yöntemle olursa olsun, gönderilecek faturaların ilgili fatura dönemine ait son ödeme tarihinden en fazla Beş (5) gün önce aboneye gönderilmesi gerekir. (B) Haberleşme sağlayıcılar bu fıkranın A bendi uyarınca göndereceği fatura yöntemi yanında, son ödeme tarihinden en az 10 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) 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 herhangi ek bir maliyete tabi olmaksızın değiştirme hakkına sahiptirler. (5)(A) Haberleşme sağlayıcılar, abonelerinin faturalarını ödememeleri durumunda, sundukları elektronik haberleşme hizmetinin kesilmesinden en az İki (2) 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 İki (2) 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 Bir (1) ay boyunca, abonenin hizmeti kesilen hat üzerinden acil aramalara yönelik çağrı başlatmasına izin verir ve çağrı sonlandırma hizmetlerini sunmaya devam eder.

(6) (A) Abone tarafından fatura bedelinin ödenmemesi halinde, ilgili haberleşme sağlayıcı borcun takibi için yasal işlemleri başlatmadan en az Otuz (30) gün önce tüketiciyi son kez uyarır.

(B) (a) Haberleşme sağlayıcının yapacağı son uyarı, işbu Tüzüğün 9(2)(A)(B)(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 Oniki (12) 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)'incifikrası 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) 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) Veri iletim yöntemi, veri aktarımının boyutu, süresi ve ücreti.
- (11) 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. Aboneye tek fatura gönderilmesi halinde faturada, bu maddenin 9' uncu ve 10' uncu fıkralarında belirtilen hususlar her haberleşme sağlayıcı için ayrı ayrı gönderilir.

	<p>(12) Buradaki düzenlemeler haricinde aboneye gönderilen fatura, kullanım, tutar ve benzeri bilgiler bu madde kapsamında düzenlenen fatura düzenleme yükümlülüklerini hiçbir şekilde ortadan kaldırmaz.</p> <p>(13) Faturanın oluşturulması ve aboneye iletilmesi ile ilgili tutarlar aboneye yansıtılamaz.</p>
DÖRDÜNCÜ KISIM Tarife, Kampanya, Hizmet ve Tüketici Şikâyetlerine İlişkin Esaslar	
Yeni Tarifelerin Kamuooyuna Duyurulması 04.03.2014 R.G. 51 A.E. 157	<p>15. (1) Erişim, Ara Bağlantı, Piyasa Analizi ve Tarifeler Tüzüğü'nün 14'üncü madde kuralları saklı kalmak koşulu ile haberleşme sağlayıcılar, yeni tarifelerini yürürlüğe koymadan en az İki (2) iş günü önce ilgili tarifeyi internet sitelerinde yayımlamak ve kamuoyuna duyurmakla yükümlüdürler.</p> <p>(2) (A) Tarifeler, ilgili hizmetin özellikleri ve kuralları ile birlikte kullanıcıların kolayca anlayabileceği şekilde ilan edilmelidir.</p> <p>(B) Tarifelerin duyurusu ve bilgilendirmesinde kullanıcıları aldatıcı, yanıltıcı ve/veya tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici ifade ve içerikler kullanılamaz.</p>
Tarifeler ile İlgili Genel Kurallar	<p>16. (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.</p> <p>(2) (A) Haberleşme sağlayıcılar abonelerine sundukları tarifelerle ilgili bilgilere internet sitelerinde yer verirler. Bu bilgilendirmelerde asgari olarak aşağıdaki kriterler bulunur:</p> <p>(A) Tarifenin içeriği, (B) Yararlanabilecek hedef kitle, (C) Ücretlendirme periodu, (Ç) Abonenin tarifeye nasıl katılabileceği.</p> <p>(B) Haberleşme sağlayıcılar abonesini kullanmakta olduğu tarife veya paketine ilişkin ücretlendirme periyodu hakkında bilgilendireceklerdir.</p> <p>(3) Haberleşme sağlayıcı normal tarife fiyatlandırmasının farklılaştığı hizmetler için farklı ücretlendirme yapılmasının öngörülmesi halinde abonenin hizmeti onaylanmasından önce ücretin tutarını aboneye bilgi vermek zorundadır.</p>

Tarife Değişiklikleri	<p>17. (1)(A) Haberleşme sağlayıcılar tarife paketinin içeriği ve/veya ücretinde yapılacak değişikliklerde aboneyi ilgili değişiklik yürürlüğe girmeden en az Otuz (30) gün önce, alınan elektronik haberleşme hizmeti üzerinden veya abonenin bildirdiği iletişim bilgileri üzerinden kısa mesaj, arama ve/veya posta yolu ile bilgilendirmek zorundadır.</p> <p>(B) Yapılan tarife değişiklikleri ayrıca haberleşme sağlayıcının internet sitesinde tüketicilerin kolay erişebilecekleri şekilde yayımlanır.</p> <p>(2) (A) Tarife değişikliği yapılmasının abone tarafından talep edilmesi durumunda, değişikliğin yürürlüğe gireceği tarih mobil haberleşme sağlayıcılar tarafından 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 ulaşılacak vasıtasıyla aboneye bildirilir.</p> <p>(B) Değişiklik talebinin gerçekleştiği bilgisi ve değişikliğin gerçekleşmemesi durumunda nedeni yine bu maddede belirtilen yöntemlerle aboneye bildirilmelidir.</p> <p>(C) Haberleşme sağlayıcılar, abonenin mevcut tarifelerini haberleşme sağlayıcının internet sitesi üzerinden değiştirebilmesine ilişkin imkân sunmak zorundadırlar.</p> <p>(3) Abone, 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.</p>
Tarife ve/veya Paketlerde Üst Kullanım Limiti ve Limitin Aşılması	<p>18. (1) (A) Haberleşme sağlayıcılar, üst kullanım limiti bulunan tarifelerde üst kullanım limitinin aşılması halinde uygulanacak bedeli önceden belirlenmek ve işbu Tüzüğün 15(2) maddesinde belirtilenlere ek olarak abonenin bilgisine getirmek zorundadırlar.</p> <p>(B) Ayrıca haberleşme sağlayıcılar, üst 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 ulaşılacak vasıtasıyla üst kullanım limitinin aşılması halinde uygulanacak bedeller ile ilgili bilgiyi iletmekle yükümlüdürler.</p> <p>(2) Üst kullanım limitinin aşılması halinde, mevcut bağlantının sona erdirilip yeniden bağlantı yapılmasına ayrıca ihtiyaç duyulmadan ve/veya aboneden ayrıca onay alınmasın gerek bulunmadan doğrudan üst kullanım bedelleri uygulanır.</p>

	<p>(3) 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 limit kotası konmasını talep edebilir.</p> <p>(4) (A) Abonenin kullanmakta olduğu haberleşme hizmetinde limit kotası bulunuyor ise ve kotanın dolması halinde, bu maddenin 2'nci fıkrasındaki kurala bakılmaksızın haberleşme sağlayıcı, elektronik haberleşme hizmetini durdurmakla veya kısıtlamakla yükümlüdür.</p> <p>(B) Haberleşme sağlayıcının elektronik haberleşme hizmetini durdurmaması veya kısıtlamamasından dolayı oluşabilecek tutarlardan abone sorumlu olmayacaktır.</p>
Kullanım Kotaları Uyarınca Abonenin Bilgilendirilmesi	<p>19. (1) Verilen hizmete dair her bir kullanım kalemi tarifede belirtilen kullanım kotalarının yüzde 80'ine ulaştığında, tüketicinin bu bilgiyi almak istemediğini haberleşme sağlayıcıya ilettiği haller haricinde, haberleşme sağlayıcı tüketiciyi alınan elektronik haberleşme hizmeti üzerinden veya tüketicinin bildirdiği iletişim bilgileri üzerinden bilgilendirir.</p> <p>(2) (A) İnternet kullanımına ilişkin hizmet veren haberleşme sağlayıcılar tüketicinin kullanmakta olduğu tarife içeriğindeki internet kullanım kotasının dolması halinde devam eden bir bağlantı var ise tüketicinin kullandığı tarifenin aylık bedelinin yüzde 20'si bedele kadar hizmet kesilmeden, standart paket aşım tarifesi üzerinden ücretlendirme yaparlar.</p> <p>(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.</p>
Taahhütlü Tarifeler, Cihazlar Ve Cayma Bedeli	<p>20. (1) Taahhütlü bir tarife kullanan tüketiciler istedikleri zaman abonelik ilişkisini sona erdirme hakkına sahip olup, haberleşme sağlayıcı ile abone arasında yapılan taahhüt sözleşmesine göre, bu hallerde haberleşme sağlayıcı tarafından tüketiciye cayma bedeli yansıtılabilir.</p> <p>(2) 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.</p> <p>(3) Haberleşme sağlayıcı tarafından tüketiciye cihaz sağlanmasını içeren taahhütlerde, taahhüt kapsamında yapılan toplam indirimlere cihaz bedeline dair yapılan indirimler de dahildir.</p> <p>(4)(A) Taahhüt kapsamında tüketicilere sunulan ve cayma bedeline konu olan cihaz bedellerinin, indirimlerin ve sağlanan diğer faydaların</p>

	<p>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.</p> <p>(B) Haberleşme sağlayıcılar, yukarıdaki fıkrada belirtilen şekli ile taahhütname örneklerini, yürürlüğe giriş ve yürürlükten kalkış tarihlerine kadar internet sitelerinde kolay erişilebilir şekilde muhafaza edeceklerdir.</p>
<p>Hizmetin Yurtdışında Kullanımı ve Bilgilendirme</p>	<p>21. (1) Haberleşme sağlayıcılar, abonenin yurtdışında olmasını tespit etmesi halinde abonenin mobil hizmet hattına yurt dışında yapılacak kullanımların yurt içi kullanımlarından daha yüksek bir tarife ile ücretlendirilebileceği bilgisini asgari olarak kısa mesaj ile abonesine ileterek bilgilendirmekle yükümlüdür.</p> <p>(2) Mobil telefon hizmeti sunan haberleşme sağlayıcılar, abonenin uluslararası dolaşım hizmetinden yararlanması durumunda, asgari olarak ses ve kısa mesaj hizmetini kapsayan uluslararası tarife bilgisini ücretsiz olarak aboneye kısa mesajla bildirmelidir.</p> <p>(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.</p> <p>(B) Belirtilen bu teklifin yurtiçi ve yurtdışı fark etmeksizin kullanılabilmesi halinde ve şayet teklifin gönderildiği abone de ilgili paketten yararlanmakta ise kısa mesajın içeriğine tüketicinin tekrar talep etmesinin gerekmediği açıkça belirtilmelidir.</p>
<p>Kampanyalar</p>	<p>22. (1) Haberleşme sağlayıcılar, tüketicilere yönelik olarak yayımlayacakları ve yapacakları kampanyalarda, tarife ve tanıtım içerikli reklamlarda tüketicilerin şeffaflık ilkelerine uyulmak suretiyle bilgilendirilmelerini temin ederler.</p> <p>(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:</p> <p>(A) Kampanya/Tarife içeriği, (B) Yararlanabilecek hedef kitle, (C) Ücretlendirme, (Ç) Kampanyaya nasıl katılabileceği.</p> <p>(3) Basılı ve görsel yayınlarda yayımlanan kampanya detayları herkesçe okunabilecek boyutta olmalıdır.</p>

(4) (A) Kampanyanın devam ettiği süre boyunca, kampanya başlangıç ve bitiş tarihleri ve kampanyadan 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 bitiş tarihi, kampanyadan yararlanan tüm tüketicilere en az 15 gün önce aldıkları elektronik haberleşme hizmeti üzerinden ve ayrıca internet (web) sitesinde yayımlanmak sureti ile bilgi verilecektir.

(5)(A) Haberleşme sağlayıcılar, kampanya içeriğinde bulunan taahhütlerini tam yerine getirme ve değişiklik olması halinde bu değişikliklerin etkili kitlesel haberleşme araçları aracılığı ile değişikliğin gerçekleşmesinden önce en az Üç (3) gün içerisinde duyurulması ile yükümlüdür.

(B) Kampanya içeriğinde değişiklik yapılması halinde tüketicilerin kazanılmış hakları saklıdır.

(6)(A) Kampanya dahilinde kullanılacak slogan ve benzeri ibareler anlaşılır olmalıdır. Yanıltıcı, abartılı, haksız rekabete yol açan, diğer haberleşme sağlayıcıların hizmetlerini kötüleyen ve/veya aşağılayan kampanya içeriğinin kullanılması yasaktır.

(B) Kampanya içeriklerinde bulunan nesnel, ölçülebilir, sayısal verilere dayanan iddiaların; bilimsel test, rapor veya belgelerle ispatlanabiliyor olması zorunludur.

(7) Kampanya dahilinde kullanılacak içeriklerde yer alan abone sayılarına ilişkin verilerde ancak aktif abone sayısına yer verilir. Aktif olmayan abone sayısı ancak bu husus açıkça belirtilmek suretiyle verilebilir.

(8) Haberleşme sağlayıcının ya da üçüncü şahısların otomatik arama makineleri dahil arama ve uzaktan haberleşme aracı gibi elektronik haberleşme vasıtaları kullanmak suretiyle, doğrudan pazarlama, siyasi propaganda, terör propagandası, suçun özendirilmesi veya cinsel içerik iletimi gibi amaçlar doğrultusunda haberleşme yapması halinde haberleşme sağlayıcı, gelen her bir mesajı ya da iletiyi bundan sonrası için almayı reddetme hakkını ücretsiz olarak kısa mesaj, çağrı merkezi ve benzeri kolay bir yöntem ile sağlamak zorundadır.

(9) Haberleşme sağlayıcının kampanya kapsamında taahhüt ettiği edimler ile ilgili olarak herhangi bir abonenin mağdur olduğunun tespit edilmesi halinde haberleşme sağlayıcı kampanyadan yararlanan ve benzer şekilde etkilenen tüm abonelerin mağduriyetini gidermekle yükümlüdür.

(10) Haberleşme sağlayıcılar her türlü kampanya, reklam ve tanıtım

	<p>faaliyetlerinde bu Tüzük ve Kurum tarafından yayımlanan düzenlemelere uymakla yükümlüdür.</p>
<p>Hizmet Kalitesi, Hizmetin Kısıtlanması, Hizmetin Durdurulması ile Bilgilendirmeler</p>	<p>23. (1) Haberleşme sağlayıcıların mücbir sebepler haricinde tüketicilere kesintisiz olarak hizmet sağlaması esastır.</p> <p>(2) 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.</p> <p>(3) (A) Hangi bağlantı şekli ve/veya cihaz üzerinden olursa olsun internet kullanımına ilişkin hizmet veren haberleşme sağlayıcılar, 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.</p> <p>(B) Haberleşme sağlayıcılar mücbir sebepler haricinde taahhüt edilen edimi sunamamaları halinde aboneye hizmet verilemeyen tutarı iade etmekle yükümlüdürler.</p> <p>(4) 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.</p> <p>(5) Haberleşme sağlayıcıların abonelik sözleşmeleri ve internet sitelerinde belirttiği çağrı merkezi, müşteri hizmetleri numarası ve benzeri numaralar haberleşme sağlayıcılar tarafından her zaman aktif olarak tutulmak ve Yetkilendirme, Numaralandırma ve Spektrum tüzüğü ile belirlenen gün ve saatlerde erişilebilir olmakla yükümlüdürler.</p> <p>(6) Haberleşme sağlayıcı tarafından tüketiciye cihaz sağlanmasını içeren taahhütlerde cihazın ayıbından ilgili haberleşme sağlayıcı sorumlu olacaktır. 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.</p> <p>(7) Haberleşme sağlayıcılar; (A) Hizmetleri devam ederken altyapı, santral ve/veya çağrı merkezi gibi müşterinin etkilenebileceği alanlarda bakım ve/veya onarım çalışmaları yapmayı planlamaları halinde veya;</p>

**09.05.2014
R.G. 111
A.E. 295**

<p>09.05.2014 R.G. 111 A.E. 295</p>	<p>(B) Teknik sebeplerin varlığı dolayısıyla zorunlu hizmet kesintisinin olacağı bekleniyor ise;</p> <p>tüketicie alınan elektronik haberleşme hizmeti üzerinden veya tüketicinin bildirdiği iletişim bilgileri üzerinden çalışmanın amacı, başlangıç ve bitiş saati, etkilenecek bölgeler, olası riskler ve benzeri konular ile ilgili olarak kesintiden en az Oniki (12) saat önce bilgi vermekle yükümlüdür. Haberleşme sağlayıcılar ayrıca ilgili hususa ilişkin bilgilendirmesini internet sitesi üzerinden duyurmakla yükümlüdür.</p> <p>(8) İşbu Tüzük kapsamında hizmet kalitesine dair hüküm bulunmayan hallerde 09.05.2014 tarihli R.G.III EK III A.E.295 ile yayımlanan Yetkilendirme, Numaralandırma ve Spektrum Tüzüğü ilgili hükümleri ile bu tüzüğe ekli Birinci Cetvel uyarınca belirlenen hizmet kalitesi ölçütleri uygulanacaktır.</p>
<p>Tüketici Şikâyetleri Çözüm Mekanizması</p> <p>09.05.2014 R.G. 111 A.E. 295</p>	<p>24. (1) Haberleşme sağlayıcılar, tüketici şikâyetlerinin hızlı, şeffaflık ilkelerine uygun ve etkin çözümünü temin etmek adına kendi bünyelerinde tüketici şikâyetleri için çözüm mekanizmaları oluşturmakla yükümlüdürler.</p> <p>(2) 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 yıl boyunca saklanır.</p> <p>(3) (A) Haberleşme sağlayıcılar, Yetkilendirme, Numaralandırma ve Spektrum Tüzüğü ile belirlenen şartlar ve süreler doğrultusunda kendilerine iletilen şikâyetleri çözmekle yükümlüdür.</p> <p>(B) Tüketici tarafından haberleşme sağlayıcıya iletilen şikâyetlerde bu husus tüketicie belirtilir. Şikâyet çözümünün 36 saati geçeceği durumlarda tüketici alınan elektronik haberleşme hizmeti üzerinden veya tüketicinin bildirdiği iletişim bilgileri üzerinden bilgilendirilir.</p> <p>(C) Her bir ara bilgilendirme takip eden 24 saatlik süreyi kapsayacak olup bu sürelerin bitiminde tekrar bilgilendirme yapılması zorunludur. Ara bilgilendirmeler 3 defadan fazla yapılamaz.</p> <p>(4) (A) Tüketicinin ilettiği şikâyet hususunda haklı olduğunun anlaşılması ve bunun sonucunda haberleşme sağlayıcı tarafından tüketicie para iadesi ve/veya tazminat ödemesi yapılması gereken hallerde bu durumun tüketicie iletilmesini takip eden Yirmidört (24) saat içerisinde ilgili iade ve/veya ödeme yerine getirilmek zorundadır.</p> <p>(B) Yapılan iade ve/veya ödemeye ilişkin bilgilendirme iade ve/veya ödemenin yapılmasını takiben tüketicie iletilir.</p>

	<p>(5) (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.</p> <p>(B) Bu denetlemeler neticesinde şikâyet edenler dışında da tüketici mağduriyetinin ortaya çıktığı tespit edilirse, Kurum mağdur olan tüm tüketicilerin zararlarının tazmin edilmesine karar verebilir.</p>
Kural Bulunmayan Haller	25. Yasa kapsamında tüketicilerin korunması ile ilgili bu Tüzükte düzenlenmeyen ve/veya kural bulunmayan haller için Kurul Kararı ile düzenleme yapılır.
<p>DÖRDÜNCÜ KISIM Çeşitli ve Son Hükümler</p>	
Talep Edilmeyen Haberleşme	<p>26.(1)(A) Abonelerin önceden rıza göstermiş olmaları şartıyla, insan müdahalesi olmaksızın çalışan otomatik arama makineleri, faks makineleri, elektronik posta gibi otomasyonlu arama sistemleri ve bunlar dışındaki diğer elektronik haberleşme yöntemleri doğrudan pazarlama amacıyla kullanılabilir.</p> <p>(B) Abone bu madde uyarınca vermiş olduğu izni kolayca ve ücretsiz olarak iptal edebilir. Bu amaçla izin verilen gerçek veya tüzel kişi verilen iznin her zaman iptal edilebileceğini ve iptal yöntemini göndereceği her mesajında belirtmekle yükümlüdür.</p> <p>(2) Yukarıdaki (1)'inci fıkra kuralları sadece gerçek kişi aboneler için uygulanır.</p> <p>(3) Bir hizmet veya ürün satışı kapsamında, bir gerçek veya tüzel kişi, müşterilerinden, bir ürün veya hizmetin satılması bağlamında, elektronik haberleşme için gereken posta irtibat bilgilerini, kendi benzer ürün veya hizmetlerinin doğrudan pazarlanması amacıyla kullanabilmesi için, müşterilere, kolayca ve ücretsiz olarak, elektronik irtibat detayları toplandığında ve daha sonra her mesaj gönderildiğinde bunların bu amaçla kullanılmasını iptal etme fırsatını açıkça ve belirgin olarak vermesi gerekir.</p>
Usul ve Esaslar	27. Kurum, bu Tüzük kapsamındaki şeffaflığın sağlanmasına, kullanıcıların doğru bilgilendirilmesine, şebeke güvenliğinin teminine, acil durumlara, abonelik kayıtlarının işletmeciler nezdinde güncel ve doğru tutulmasına, tarife ve paketlere ilişkin usul ve esaslara, kampanya içeriklerine, kampanyaların duyuru ve yayın kriterlerine, kampanya şartlarına ve ücretlerine, şikâyet çözüm mekanizmaları hakkında asgari gerekliliklere ilişkin yönetmelik ve tebliğler yayınlatabilir.

İdari Para Cezaları ve Diğer Yaptırımlar	28. Haberleşme sağlayıcıların bu Tüzük ile belirlenen yükümlülüklerini yerine getirmemeleri halinde Yasa'nın Onsekizinci Kısım uyarınca öngörülen kurallar uygulanır.
Yürütme Yetkisi	29. Bu Tüzük Elektronik Haberleşmeden sorumlu Bakanlık tarafından yürütülür.
Yürürlüğe Giriş	30. Bu Tüzük Resmi Gazetede yayımlandığı tarihten başlayarak yürürlüğe girer.