

DÖNEM: 23

YASAMA YILI: 5

TBMM

DİLEKÇE KOMİSYONU

GENEL KURUL

KARAR CETVELİ

Sayı: 16

YAYIM TARİHİ

01/04/2011

T.C.
TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ
Dilekçe Komisyonu Genel Kurulu Kararı

Karar No: 53

Tarih: 25/3/2011

Dilekçe No	Dilekçinin Adı Soyadı, Adresi	Dilekçe Konusu
6614 6615	Mevlüt BAL Atakent Mah. Elvankent Konut Yapı Küme Evleri No: 275 Daire No: 1(B-10 D.25) Etimesgut/ANKARA	Mobil telefon hizmetlerine ilişkin abonelik sözleşmelerinin tesisinde izinleri olmaksızın üçüncü kişilere ait belgelerin kullanılması uygulamalarına son verilmesi, abonelerin hatlarının özel içerikli hizmetlere kapalı olması ve abonelerin yazılı talebi üzerine bu servislere açık hale getirilmesi, abonelerin talepleri halinde telefon faturalarına üst sınır getirilmesi, kamunun ve abonelerin güvenliğinin sağlanması konusunda bir zafiyet oluşturan açık hatlar sorunun giderilmesi ile abonelerin istemeleri halinde başvuru konuları hakkında GSM Şirketlerinden yazılı cevap alabilmelerinin sağlanması talep ediliyor.

Dilekçe Komisyonu Genel Kurulu (DKGK), İhtüzüğün 115 ila 120 nci maddeleri çerçevesinde, özetle elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin bir takım haklarının ve menfaatlerinin korunması ve tüketici mağduriyetlerinin giderilmesi konusunda talep ve önerileri içeren dilekçeyi DKGK'nın 25/3/2011 tarihli toplantısında görüşerek karara bağlamıştır.

Elektronik haberleşme hizmetlerinin günümüzde yaygın bir şekilde kullanılması bu hizmetlerden yararlanan tüketicilerin haklarının ve menfaatlerinin gözetilmesi varsa uğranılan tüketici mağduriyetlerinin giderilmesinin yerinde olacağı düşüncesiyle konun Komisyonumuzun gündemine alınması uygun görülmüştür.

1. Dilekçeye Konu İddia ve Talep

Kısaca ifade etmek gerekirse dilekçede;

Mobil telefon hizmetlerine ilişkin abonelik sözleşmelerinin tesisinde, izinleri olmaksızın üçüncü kişilere ait belgelerin kullanılmasının uygun olmadığından bahisle

abonelik sözleşmesi yapılırken üçüncü kişilere ait kimlik vb. belgelerin alınması uygulamasına son verilmesi ve alınan belgelerin başka amaçla kullanılmasının engellenmesi,

GSM hatlarının özel içerikli hizmetlere açık olmaması ve cinsel içerikli sohbet hatları için yapılan uygulamanın özel içerikli hatlar için de yapılması ve buna ilişkin Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinde düzenleme yapılarak GSM İşletmecilerine abonelerin yazılı veya elektronik imza ile onayını alma zorunluluğu getirilmesi,

Tüketiciler tarafından hatların katma değerli hizmetlere açma/kapama işlemlerinin Elektronik İmza Kanunu kapsamında oluşturulacak şifre marifetiyle ya da yazılı olarak yapılmasının sağlanması,

GSM İşletmecilerince Elektronik Haberleşme Kanununa eklenen Geçici 5 inci madde gereğince abone kayıtlarının tam, doğru ve güncel bilgilerden oluşmasını teminen kayıtların güncellenmesi, kamu güvenliği ve tüketici mağduriyetlerine sebebiyet veren açık hat sorunun çözümü amacıyla abonelerin hatlarının kayıt alınması ve alınmayanların iptal edilmesi,

Mobil telefonlardan yapılan kontör/TL transferi konusunda isteyen abonelerin hatlarının bu hizmete açık/kapalı olması hususunda yazılı beyanlarının alınması veya bu işlemlerin elektronik imza olarak nitelenecek ve her işlemde geçerli olacak bir şifre marifetiyle gerçekleştirilmesinin sağlanması,

Telekomünikasyon şirketlerine aboneler tarafından yapılan yazılı müracaatlarda abonelerce talep edilmesi halinde yazılı cevap verme zorunluluğu getirilmesi ve tüm telekomünikasyon şirketlerinin abonelerin bilgi ve belge istemlerini hassasiyetle yerine getirmesinin sağlanması,

Faturalara üst sınır getirebilme hakkının kullanılmasına ilişkin tercihin abonelik sözleşmelerine konulması,

Türk Telekom borç öğrenme servisinin ücretsiz olması,

Abonelerin hatlarının reklam mesajlarına kapalı olmasına rağmen yapılan görüşmeler sonrasında kalan lira bilgisi ile birlikte gelen tanıtımların engellenemediğinden bahisle abonelerin almak istemediği bu tür reklam, tanıtım vb. bilgilerin gönderilmesinin engellenmesi,

Talep edilmiştir.

2. Dilekçeye Konu Talepler Hakkında Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Yazılı Açıklamaları ve İşlemleri

Komisyon Başkanlığımızın 30/11/2010 tarihli yazıları ekinde Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumuna incelenmek üzere gönderilen Mevlüt BAL'a ait dilekçede yer alan taleplerin değerlendirilmesi sonucunda Kurumun görüşleri ve yapılan/yapılacak olan işlemlere ilişkin bilgiler 8/2/2011 tarihli ve 3577 sayılı yazıyla Komisyonumuza bildirilmiştir.

Bahse konu yazıda;

GSM hatlarına abonelik sözleşmelerinin tesisinde, izinleri olmaksızın üçüncü kişilere ait belgelerin kullanılmasının uygun olmadığı ve abonelik sözleşmesi yapılırken alınan kimlik fotokopilerinin başka amaçla kullanılmasının engellenmesi talebine ilişkin olarak;

Elektronik Haberleşme Kanunu'nun (EHK) 56 ncı maddesi kapsamında abone kimlik ve iletişim bilgilerim taşıyan özel bilgilerin yetkisiz ve izinsiz olarak kopyalanması, muhafaza edilmesi, dağıtılması ve kullanılması yasaklandığı, madde kapsamında ayrıca işletmeci veya adına iş yapan temsilcisine abonelik kaydı sırasında abonelik bilgileri konusunda gerçek dışı belge ve bilgi verilemeyeceği ve abonelik tesisi için gerekli kimlik belgeleri örneği alınmadan işletmeci veya adına iş yapan temsilcisi tarafından abonelik kaydı yapılamayacağı hüküm altına alındığı,

Kurum tarafından 1/10/2010 tarih ve 61158-27343 sayılı yazı ile abone olacak kişi dışındaki kişilere ait belgelerin söz konusu yazı ekinde örnek olarak gönderilen ve mutlaka o kişi tarafından doldurulacak bir kabul dilekçesi ile alınması gerektiği GSM işletmecilerine bildirildiği,

Diğer taraftan, abonelik sözleşmeleri yapılırken alınan kimlik fotokopilerinin başka bir amaçla ve başka bir yerde kullanılmasının engellenmesini teminen "05XXXXXXXXXXno'lu hatta dayanak belge olup; tek başına ya da başka bir işlem için kullanılmaz" şeklindeki bir ifadenin yer aldığı bir kaşenin kimlik fotokopilerinin üstüne basılması gerektiği ifade edilerek, GSM Şirketlerinin internet sitesinde abonelik işlemlerine ilişkin bilgiler kapsamında her iki konuya yer verilerek uygulamalar hakkında tüketicilerin bilgilendirilmesinin sağlanması gerektiği ve her iki işlem için 2010 yılı Kasım ayına kadar GSM Şirketlerine süre verildiği,

GSM hatlarının cinsel içerikli hizmetlere açık olmaması ve 900 alan kodu dışında cinsel içerikli hizmetlerin sunulmasının engellenmesi talebine ilişkin olarak;

"Canlı Sohbet" içeriğine sahip katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerinin, söz konusu hizmeti sunmaya yetkili tüm işletmeciler tarafından 900 alan kodundan kendilerine Kurumca tahsis edilecek numaralardan verilmesine ilişkin alınan 24/11/2009 tarih ve 2009/TK-08/603 sayılı Kurul Kararı ile;

"1- Canlı Sohbet içeriğine sahip katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerinin, söz konusu hizmeti sunmaya yetkili tüm işletmeciler tarafından 900 alan kodundan kendilerine Kurumca tahsis edilecek numaralardan verilmesi,

2- İşletmecilere numara tahsisinde 900 2XX XXXX yapısında, talep eden her işletmeciye 10.000 numara içeren blok ayrılarak ilgili işletmeciye bu bloktan istediği sayıda numara verilecek şekilde planlama yapılması ve 900 2X de bulunan numaraların tükenmesi halinde devamındaki numara gruplarından tahsise aynı yöntemle devam edilmesi,

3- İlgili işletmeciler tarafından mevzuata uygun olarak 900 alan kodundan yapılan numara tahsis taleplerinin değerlendirilerek tahsis yapılması hususunda icraya yetki verilmesi,

4- Halihazırda canlı sohbet hizmetini sunmakta olan işletmecilerin söz konusu hizmetleri, sundukları numaralardan 900 alan koduna geçirmeleri için, işletmecilere Kurul kararının tebliğinden itibaren 2 (iki) ay süre verilmesi ve süre sonunda 900 haricindeki numaralardan söz konusu hizmetin durdurulması,

5- Bütün abonelerin hatlarının (sabit, mobil, uydu vb.) 900 alan koduna kapalı olması, ancak abonelerin yazılı talebi ile bu servise açık hale getirilmesi,... "

hususlarına karar verilmiş, anılan karar katma değerli elektronik haberleşme hizmeti sunma yetkisi bulunan işletmecilere tebliğ edilmiş, TBMM, Sanayi ve Ticaret Bakanlığına bildirilmiş ve Kurumun internet sayfasında yayımlandığı,

Ayrıca, Numaralandırma Yönetmeliği'nin Ek-A1 no'lu ekinin 5 inci maddesinin (b) fıkrası uyarınca Ulusal Anlamlı Numaranın ilk hanesi "9" altında verilecek bazı katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerinin belirlenmesine ve katma değerli elektronik haberleşme hizmetini başka numara grubundan veren işletmecilerin anılan hizmetleri "9" ile başlayan numara grubuna aktarmalarına yönelik süreç çalışmalarının devam ettiği,

Bu amaçla numaralandırma kapsamında gerekli düzenlemelerin yapılması amacıyla yürütülen çalışmalar neticesinde, katma değerli elektronik haberleşme hizmetleri ile ilgili olarak Numaralandırma Yönetmeliğinde değişiklik yapılması uygun değerlendirilmiş olup, bu kapsamda hazırlanan taslak düzenleme hakkında Kurum dışı görüşlerin alınmasını teminen 29/09/2010 tarihli ve 2010/DK-08/566 sayılı Kurul Kararı alındığı,

Bahse konu taslakta;

"... Katma değerli elektronik haberleşme hizmet numaraları: Ulusal anlamlı numaranın ilk hanesi "9" altında bulunan numaralar üzerinden Kurumca belirlenen katma değerli elektronik haberleşme hizmetleri sunulur. Canlı sohbet, önceden kaydedilmiş hikâye, arkadaşlık hattı, tanışma hattı ve benzeri her ne ad altında olursa olsun cinsel içerik ihtiva eden uygulamalar, sadece 900 alan kodu altında bulunan numaralardan verilir.

Yarışma, oylama, anket, eğlence, şans oyunu, terapi, her arayanın arama karşılığı hak veya meta sahibi olacağı, her türlü mal ve hizmet satışı, pazarlama ve benzeri hizmetler ile Kurum tarafından belirlenecek diğer katma değerli elektronik haberleşme hizmetleri 906 alan kodunda bulunan numaralar üzerinden verilir. İhtiyaç duyulması halinde Kurum tarafından takip eden alan kodları kullanıma açılır... "

hükümleri yer aldığı, söz konusu taslak düzenlemeye gelen görüşler Kurumca değerlendirilmekte olup, taslak düzenlemede her ne ad altında olursa olsun cinsel içerik ihtiva eden uygulamaların 900 alan kodu altından verilmesi, cinsel içerikli olmayan diğer katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerinin de 900 dışında bulunan alan kod(lar)ından verilmesi, hâlihazırda söz konusu hizmetleri sunmakta olan işletmecilerin anılan hizmetleri belirlenen numaralara aktarmaları öngörüldüğü,

Konuya ilişkin ilgili kurumlardan alınan görüşler çerçevesinde Numaralandırma Yönetmeliği'nde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik Taslağı nihai hale getirileceği,

Ayrıca Kuruma ulaşan bir şikayet çerçevesinde 19/10/2010 tarihli ve 2010/DK-08/583 sayılı Kurul Kararı ile,

"GMPCS Mobil Telefon Hizmeti işletmecisi Teknomobil Uydu Haberleşme A. Ş. 'nin kendisine tahsisli 522 alan kodlu numaralar üzerinden ilgili mevzuata aykırı olarak "canlı sohbet" hizmeti verdiği yönündeki şikayetlerin ve Takrir ekinde yer alan İnceleme Komisyonu Raporundaki diğer hususların değerlendirilmesini teminen Telekomünikasyon Kurumunun Denetim Çalışmalarına ilişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 13 üncü maddesi kapsamında ilgili şirket hakkında soruşturma açılması

Benzer konumda bulunan işletmecilerin de söz konusu raporda belirtilen hususlar çerçevesinde incelenmesi"

hususlarına karar verilmiş olup bahse konu Kurul Kararı çerçevesinde söz konusu işletmeciler hakkındaki ilgili soruşturma ve inceleme devam ettiği,

Ayrıca 28/7/2010 tarih ve 27655 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin (THY) "Özel içerikli hizmetler" başlıklı 7 nci maddesinin dördüncü fıkrasına "Abonelerin hatlarının, 900 alan koduna kapalı olması esastır. Abonelerin yazılı talebi ile hatları bu hizmete açık hale getirilir" şeklinde bir hüküm eklendiği,

Tüketiciler tarafından hatların katma değerli hizmetlere açma/kapama işlemlerinin Elektronik İmza Kanunu kapsamında oluşturulacak şifre marifetiyle yapılması ya da yazılı olarak yapılmasının sağlanması talebi hakkında;

Katma değerli hizmetler içerisinde tüketici şikayetlerinin cinsel içerikli hatlar konusunda daha yoğun olduğu göz önünde bulundurularak bu hususta yukarıda detaylarına yer verilen 24/11/2009 tarih ve 2009/TK-08/603 sayılı Kurul Kararı ve THY'nin 7 nci maddesiyle düzenleme getirilerek, anılan hizmetin kapatılması ve ayrıca yazılı talep olmaması halinde açılmaması esası benimsendiği,

Diğer taraftan THY'nin 15 inci maddesi gereğince sabit ve mobil telefon hizmeti sunan işletmecilere abonelik sözleşmesinin imzalanması sırasında ya da daha sonra abonenin hattının hangi tür numaralara ve özel içerikli hizmetlere açık olacağı hususunda, abonenin onayını alma yükümlülüğü getirildiği, tüketiciler abonelik sözleşmelerini akdederlerken özel içerikli servislere hatlarının açık olup olmayacağı hususundaki tercihlerini sözleşmelerinde yer alan kutucukları işaretlemek suretiyle ortaya koyabildiği, abonelere kimliklerini doğrulamak suretiyle anılan tercihlerini çeşitli hizmet kanallarıyla değiştirme İmkânının sağlanmasının tüketicilerin de menfaatine olan bir husus olduğu değerlendirildiği,

Bununla birlikte THY'nin anılan maddesinin üçüncü fıkrası ile Kurumumuzun özel içerikli hizmetlere erişimde şifreyle erişim ve/veya benzeri yöntemler ile kabule ilişkin

yükümlülükler getirebileceği ifade edilmekle bu kapsamda tüketicilerin mağduriyet yaşadıklarına dair şikayetlerin artması durumu gibi bu hususta ek bir tedbir alınması gerektiği kanaati hâsıl olduğunda bu hususta yükümlülük getirilebileceği, ancak; özel içerikli hizmetler hâlihazırda çok sayıda tüketicinin faydalandığı hizmetlerden olup, hizmetlerin alımının elektronik imza, yazılı başvuru vb. yöntemlerle zorlaştırılmasının tüketici memnuniyetsizliğine neden olabileceği ve hizmetin genel anlamda kısıtlanmasına yol açabileceği değerlendirildiği,

Tüketicilerin melodi ve oyun hizmetlerinden yararlanmadan ücretsiz kısa mesaj (sms) yoluyla hizmetin şartları ve ücreti hakkında detaylı olarak bilgilendirilmesi için 30/6/2009 tarih ve 2009/DK-10/336 sayılı Kurul Kararı alındığı,

Söz konusu hizmetlerin web ve wap yoluyla sunum koşullarını düzenleyen, melodi ve oyun hizmetlerinin sunum yöntemlerini belirlemek üzere 20/8/2009 tarih ve 2009/DK-10/424 sayılı Kurul Kararı alındığı,

22/03/2010 tarih ve 2010/DKA10/185 sayılı Kurul Kararı ile Dene-Al yöntemiyle sunulan yani telefonlarda gömülü halde bulunan veya waptan indirilen demonun denenmesi ve satın alınması hizmetinin sunum yöntemleri belirlendiği,

Sonuç olarak melodi ve oyun hizmetlerinin sunumuna ilişkin yapılan düzenlemeler ile temel olarak, söz konusu hizmetlerden yararlanan abonelerin bilgilendirilmesinin tam olarak yapılması, bu hizmetlerden yararlanma hakkında gerçek iradelerinin, onlara düşünme fırsatı verilerek, doğru ve tam olarak yansıtılması, tüketicilerin ekonomik menfaatlerinin korunması, tüketici şikâyetlerinin etkin bir şekilde çözümlenmesi, söz konusu hizmetlerin gerektiği gibi sunulması ve bu hizmetlerin sunumu açısından hukuki belirliliğin sağlanması hedeflendiği,

Elektronik Haberleşme Kanununun Geçici 5 inci maddesi kapsamında abonelerin hatları kayıt alınması ve alınmayanların iptal edilmesi suretiyle açık hatlar sorununa çözüm bulunması talebi hakkında;

Elektronik Haberleşme Kanunun Abonelik kayıtlarının güncellenmesi başlıklı Geçici 5 inci maddesi kapsamında GSM mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler nezdinde tutulan abonelik kayıtlarının tam, doğru ve güncel bilgilerden oluşmasını teminen, tüm abonelik kayıtlarının EHK nın yayımından itibaren bir yıl içinde güncellenmesi öngörülerek bu kapsamda ilgili işletmeciler nezdindeki bilgi ve belgelerinde eksiklik ve yanlışlıklar bulunan tüm abonelerin, bu süre içerisinde kimliklerini ispatlayıcı belgelerle birlikte ilgili işletmeciye başvurması gerektiği belirtilerek bilgileri güncellenmeyen hatların elektronik haberleşme şebekesi ile bağlantısı kesileceği hüküm altına alındığı, başka bir ifadeyle bir yıllık süre Kanunla öngörülmüş bir süre olup, bu kapsamda söz konusu madde hükmüne dayanılarak 7/5/2009 tarih ve 2009/DK-10/222 sayılı Kurul Kararı ile "Abonelik Kayıtlarının Güncellenmesi ve Son Kullanıcıların Aboneliğinin Gerçekleştirilmesi İşlemlerine İlişkin Usul ve Esaslar" onaylandı,

Söz konusu Usul ve Esaslar kapsamında, GSM mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler nezdindeki bilgi ve belgelerinde eksiklik ve yanlışlıkları bulunan tüm abonelerin,

10/11/2009 tarihine kadar kimliklerini ispatlayıcı belgelerle birlikte ilgili işletmeciye başvurmaları ve bilgilerinin güncellenmesi sağlandığı, abonelik kayıtlarının güncellenmesi esnasında kamu güvenliğini tehdit edecek nitelikte görülen aynı abone adına çok sayıda abonelik kaydedilmesi, abonelik sözleşmesi bulunmaması ya da aboneye ait kimliği ispata yarar herhangi bir belgenin bulunmaması gibi hususların tespit ve takibinin sağlanması suretiyle bu tür hatların kimliklerinin doğrulanmasında ve gerekli tedbirlerin alınması hususunda işletmecilere yükümlülükler getirilmiş olup, gerek EHK ve gerekse THY'de yer alan hükümler kapsamında tüketici mağduriyetlerinin önlenmesi amacıyla sektörde faaliyet gösteren işletmeci uygulamaları takip edildiği,

Abonelere ait kişisel verilerin GSM işletmecileri nezdinde güvenliğinin ve güncelliğinin sağlanması, abone kimlik ve iletişim bilgilerinin izinsiz olarak kopyalanmasının, saklanması, dağıtımının, çıkar amaçlı kullanımının ve suiistimalinin engellenmesi, elektronik haberleşme hizmeti alan tüketicilerin korunması ile açık hat uygulamasının asgari düzeye indirilebilmesini teminen, 27/10/2009 tarih ve 2009/DK-10/552 sayılı Kurul Kararı ile bir kişi adına aynı mobil telefon işletmecisi tarafından açılacak "ön ödemeli bireysel hat" sayısının T.C. vatandaşları için 15 adet, yabancı uyruklular için 3 adet ile sınırlandırılması, abonelik tesis etmeye yetkili bir bayi tarafından aynı ay içerisinde bir kişi adına açılacak "Ön ödemeli bireysel hat" sayısının 4 adet ile sınırlandırılması, mobil telefon hizmetlerinde yeni açılan ön-ödemeli bireysel hatta, bir sefere mahsus olmak üzere, bu hattın kimin üzerine kayıtlı olduğuna dair ücretsiz bilgi mesajı gönderilmesi, mobil telefon işletmecileri tarafından abonelerine, yazılı başvuru ile, kendi isimlerine kayıtlı "aktif ön-ödemeli bireysel hat" sayısını öğrenme imkanı tanınması, mobil telefon işletmecileri tarafından, Kurul Kararının tebliğinden itibaren bir ay içerisinde gerekli sistemin kurularak, abonelere çağrı merkezi kanalı ile güvenlik teyidini müteakip isimlerine kayıtlı "aktif ön ödemeli bireysel hat" sayısını öğrenme imkanının tanınması hususları Karara bağlandığı, bu çerçevede 21/12/2010 tarih ve 2010/DK-10/700 sayılı Kurul Kararı İle Mobil Telefon İşletmecilerinin kamu güvenliğini tehdit edecek şekilde çok sayıda hat açılmasına ilişkin gereken tedbirleri alıp almadıkları ve 27/10/2009 tarihli ve 2009/DK-10/552 sayılı Kurul Kararının gereğini yerine getirip getirmediikleri, konularının araştırılması amacıyla Turkcell İletişim Hizmetleri AŞ, Vodafone Telekomünikasyon AŞ, Avea İletişim Hizmetleri AŞ aleyhinde ön araştırma açılması hususları karara bağlandığı ve bu konudaki işletmeci uygulamaları takip edildiği,

Telefonların kontör/TL transferine kapalı tutulması ve açılmasının kısa mesaj gibi yöntemlerle yapılmamasının sağlanması talebine ilişkin olarak;

02/09/2009 tarihli ve 2009/DK-10/445 sayılı Kurul Kararı uyarınca, 01 Nisan 2010 tarihinden itibaren kontör uygulaması kaldırılmış ve yerine TL İle kredi satın alma sistemi getirilerek ön ödemeli hatlar açısından tarife şeffaflığının sağlandığı,

GSM abonelerinin yaygın bir şekilde kullandıkları bir hizmet olan TL transferi uygulamasının durdurulmasının ve/veya zorlaştırılmasının tüketici mağduriyetlerine neden

olabileceği değerlendirilmekte, bununla birlikte lira transferinde işletmecilerce transfer edilen lira miktarına çeşitli limitler (günlük, aylık bazda) getirildiği,

Kurum tarafından TL transferi ile ilgili suiistimallerin ortaya çıkması halinde gerekli tedbirler alınarak düzenlemeler yapıldığı, buna ilave olarak 2010/DK-10/411 sayılı Kurul Kararıyla, kontör dolandırıcılığına ilişkin olarak içeriği Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından belirlenecek uyarı mesajlarının mobil işletmeciler tarafından Nisan, Ağustos ve Aralık aylarının son haftasında tüm abonelere ücretsiz olarak gönderilmesi hususu karara bağlanmış olup, anılan Kararla tüketicilerin kontör dolandırıcılığı hususunda bilinçlendirilmeleri amaçlandığı,

Yazılı müracaatta bulunan abonelerin yazılı cevap talep edebilme hakkının haberleşme sektöründe faaliyet gösteren firmalar tarafından sağlanması talebi hakkında;

Haberleşme sektöründe faaliyet gösteren işletmecilere yazılı olarak başvuru yapan abonelere talepleri halinde yazılı cevap alma imkânının tanınması talebinin ileride gerçekleştirilecek düzenleme çalışmalarında göz önünde bulundurulabileceği,

Tüketicilere faturalara üst sınır getirebilme hakkının kullanılmasına ilişkin tercihin abonelik sözleşmelerine konulması talebine ilişkin olarak;

Konuya ilişkin mevzuat hükümleri çerçevesinde Kurum tarafından belirlenecek şekilde abonelerin elektronik haberleşme hizmetleri açısından faturalara üst sınır uygulamasından yararlandırılması hedeflendiği, bu amaçla Kurumun 2011 yılı İş Planına faturalara üst sınır getirebilme hususu konulmuş olup faturalara üst sınır getirme uygulamasına ilişkin olarak yapılacak düzenlemenin, Temmuz ayı itibariyle tamamlanması planlandığı,

Türk Telekom borç öğrenme servisinin ücretsiz olması talebi hakkında;

Türk Telekom "Alo 163" borç sorgulama hizmetine ilişkin çağrı merkezlerinin bütün illerde bulunması nedeniyle, söz konusu hizmetin 18/06/2009 tarih ve 2009/DK-07/299 sayılı Kurul Kararı ile üst sınır olarak belirlenen abonenin hizmet aldığı tarife seçeneğinin il içi arama ücretinden ücretlendirildiği,

Abonelerin hatlarının reklam mesajlarına kapalı olmasına rağmen yapılan görüşmeler sonrasında kalan lira bilgisi ile birlikte gelen tanıtım bilgilerinin engellenmesi talebine ilişkin olarak;

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 50 nci maddesi 5 inci fıkrasında yer alan "Abonenin önceden izni alınmadan otomatik arama makineleri, faksler, elektronik posta, kısa mesaj gibi elektronik haberleşme vasıtalarının kullanılması suretiyle doğrudan pazarlama, siyasi propaganda veya cinsel içerik iletimi gibi maksatlarla istek dışı haberleşme yapılması halinde, abone ve kullanıcılara gelen her bir mesajı bundan sonrası için almayı reddetme hakkı kolay bir yolla ve ücretsiz olarak sağlanır." hükmü kapsamında, istek dışı mesajların kolay ve ücretsiz bir yolla reddedilebilmesi imkânının yeknesak bir şekilde sağlanmasını temin etmek için Kurumca bir tebliğ çalışması sürdürüldüğü, hazırlanan tebliğ

taslağı 30/12/2010 tarihinde kamuoyu görüşlerinin alınması için Kurumun resmi internet sitesinde yayınlandığı,

Kanun maddesinde geçen "gelen her bir mesajı bundan sonrası için almayı reddetme..." ifadesinden dolayı kamuoyuna açılan tebliğ, mesaj bazında düşünülmüş olup, bilgilendirme gibi başka bir maksatla gönderilen mesajların içeriği konusunda tebliğ ile bir düzenleme getirilmediği ancak kamuoyu görüş alınma safhasından sonra gerekli görülmesi halinde önerinin değerlendirilebileceği,

Belirtilmiştir.

Usul ve Esasa İlişkin Değerlendirme

Komisyonumuz, mobil telefon hizmetlerine ilişkin abonelik sözleşmelerinin tesisinde izinleri olmaksızın üçüncü kişilere ait belgelerin kullanılması uygulamalarına son verilmesi, abonelerin hatlarının özel içerikli hizmetlere kapalı olması ve abonelerin yazılı talebi üzerine bu servislere açık hale getirilmesi, abonelerin talepleri halinde telefon faturalarına üst sınır getirilmesi, kamunun ve abonelerin güvenliğinin sağlanması konusunda bir zafiyet oluşturan açık hatlar sorunun giderilmesi ile abonelerin istemeleri halinde başvuru konuları hakkında GSM Şirketlerinden yazılı cevap alabilmelerinin sağlanması talebini içeren dilekçeyi, şikayet konusu genellik arz ettiğinden incelemeyi uygun bulmuştur.

Dilekçe üzerinde yapılan usulî incelemede gündeme alınan dilekçenin, 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ve TBMM İçtüzüğü'nün 115 ilâ 120 nci maddelerinde belirtilen koşulları taşıdığı görülmüş, dilekçeye konu edilen hususların DKGK'da esastan incelenmesi uygun bulunmuştur.

Dilekçe ve Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun yazılı açıklamaları incelendiğinde, dilekçede yer verilen elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren şirketlerin hizmet gerekleriyle bağdaşmayan uygulamaları ve elektronik haberleşme hizmetlerinde yaşanan sorunlara ilişkin çözüm önerilerinin bir kısmı Kurum tarafından olumlu karşılanmak suretiyle gerekli düzenlemelere konu edildiği/edileceği, bir kısmının ise tüketici memnuniyeti ve sektörün gelişimi dikkate alınarak yerinde bulunmadığı görülmüştür.

Dilekçeye konu taleplere ilişkin Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumun yazılı açıklamaları incelendiğinde;

GSM hatlarına abonelik sözleşmelerinin tesisinde üçüncü kişilere ait belgelerin ilgililerin rızası olmaksızın alınmasının ve söz konusu belgelerin başka amaçlarla ve başka bir yerde kullanılmasının engellenmesi için gerekli tedbirleri alındığı, bu çerçevede üçüncü kişilere ait belgelerin mutlaka ilgilisi tarafından doldurulacak bir kabul beyanı ekinde alınması, alınan belgelerin üzerine hangi işleme dayanak belge olarak alındığı ve başka bir işlem için kullanılamayacağına dair ibare konulması kararlaştırıldığı ve GSM şirketlerine uygulamanın başlatılması konusunda Kasım/2010 tarihine kadar süre tanındığı,

Katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerine ait numaraların ayrıştırılması amacıyla Numaralandırma Yönetmeliğinde düzenleme çalışmalarının devam ettiği ve konuya

ilişkin taslak düzenleme hazırlanarak kurum içi ve kurum dışı paydaşların görüşlerinin alındığı,

Kamunun ve abonelerin güvenliğinin sağlanması konusunda bir zafiyet oluşturan açık hatlar sorunu konusunda Elektronik Haberleşme Kanununun Geçici 5 inci maddesi çerçevesinde abone kayıtlarının doğruluğu ve günceliğini sağlamaya yönelik çalışmaların Kurulca belirlenen usul ve esaslar kapsamında yürütüldüğü, ayrıca 27/10/2009 tarih ve 2009/DK-10/552 sayılı Kurul Kararı ile abonelik işlemlerinin yürütülmesine ilişkin kuralların belirlendiği, abonelere üzerlerine kayıtlı aktif ön ödemeli bireysel hat sayısını öğrenme imkanı getirildiği, mobil telefon işletmecileri nezdinde anılan Kurul Kararının gereğinin yerine getirilip getirilmediği hususlarının araştırılması maksadıyla ön araştırma açılması kararlaştırıldığı,

Melodi ve oyun hizmetlerinin sunumuna yönelik yapılan düzenlemelerle abonelerin tam olarak bilgilendirilmeleri, abonelerin ekonomik hak ve menfaatlerinin korunması, tüketici şikayetlerinin etkin bir şekilde çözüme kavuşturulması ve hukuki belirliliğin sağlanması amaçlandığı,

Abonelerin kontör/TL transferi hizmetlerini yaygın şekilde kullanmaları nedeniyle bu alanda yapılacak düzenlemelerin hizmet kullanıcılarının mağduriyetine neden olmayacak şekilde belirlenmesine özen gösterildiği, buna karşın TL transferi ile ilgili suiistimallerin ortaya çıkması halinde gerekli tedbirlerin alındığı, ayrıca 2010/DK-10/411 sayılı Kurul Kararıyla kontör dolandırıcılığına ilişkin olarak içeriği Emniyet Genel Müdürlüğü tarafından belirlenecek uyarı mesajlarının mobil işletmeciler tarafından Nisan, Ağustos ve Aralık aylarının son haftasında tüm abonelere ücretsiz olarak gönderilmesi hususu karara bağlandığı,

Görölmüşür.

Abonelere talep etmeleri halinde yazılı cevap alma imkânının verilmesi, elektronik haberleşme hizmetleri açısından faturalara üst sınır uygulaması getirilmesi ve abonelere kalan lira bilgisi beraberinde gelen tanıtımların engellenmesi taleplerinin Kurumun çalışma programlarına alındığı ve söz konusu önerilerin değerlendirilmekte olduğu anlaşılmıştır.

Bilindiği üzere Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği (THY) 15 inci maddesi gereğince sabit ve mobil telefon hizmeti sunan işletmecilere abonelik sözleşmesinin imzalanması esnasında ya da daha sonra abonenin hangi tür numaralara ve özel içerikli hizmetlere açık olacağı hususunda, abonelerin onayını alma yükümlülüğü getirilmiştir. Bu hüküm gereğince Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunca 20/01/2011 tarihinde onaylanan Avea İletişim Hizmetleri A.Ş., Vodafone Telekomünikasyon A.Ş. ve Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.'ye ait mobil abonelik sözleşmelerinin ön yüzündeki abone tercihleri arasına "Hattım özel içerikli hizmetlere açık olsun" şeklinde bir tercih kutucuğu eklendiği ve bahse konu sözleşmelerin abonelik işlemlerinde kullanımına başlanacağı anlaşılmıştır. Ayrıca BTK özel içerikli hizmetler konusunda tüketicilerin mağduriyet yaşadıklarına dair şikayetlerin olması halinde bu hususta daha farklı tedbirler alınabileceğini bildirmiştir.

Bu çerçevede Mevlüt BAL'ın dilekçesine konu ettiği özel içerikli hizmetlere erişimde abonelerin yazılı veya elektronik imza ile onayının alınması talebine ilişkin olarak Tüketici Hakları Yönetmeliğinde sabit ve mobil telefon hizmeti sunan işletmecilere abonenin onayını alma yükümlülüğü getirildiği ve ayrıca mobil abonelik sözleşmelerine bu hizmetlere ilişkin tercih kutucuğu eklendiği dolayısıyla özel içerikli hizmetlere yönelik işletmeci uygulamalarına düzenleme getirildiği anlaşılmıştır.

Buna karşın BTK'nın abonelerin özel içerikli hizmetlere ilişkin tercihlerinin kimliklerini doğrulamak suretiyle çeşitli hizmet kanallarıyla değiştirilmesinin tüketicilerin de menfaatine olduğu şeklindeki değerlendirmesinin yerindeliği uygulamayla görülebileceğinden, konunun Komisyonumuza gelecek tüketici başvuruları çerçevesinde Komisyonumuzun sonraki çalışmalarında değerlendirilmesinin uygun olacağı düşünülmüştür.

Yukarıda yer verilen bilgilerden Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Mevlüt BAL'ın dilekçesinde yer alan talep ve tüketici mağduriyetine neden olan sektör uygulamalarının giderilmesine ilişkin önerilerinin önemli bir kısmını karşılayan düzenlemeler yaptığı/yapmakta olduğu, bir bölümünün ise çalışma plan ve programlarına alındığı anlaşılmıştır.

Diğer taraftan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun, elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin uygulamalarını yakından takip etmesi, tüketicilerin hak ve menfaatlerinin korunması amacıyla Elektronik Haberleşme Kanunu ve alt düzenlemelere aykırı iş ve işlemlerde bulunan işletmeler hakkında gerekli yaptırımları uygulanmasının yerinde olacağı değerlendirilmektedir.

Gereği Düşünüldü:

Mobil telefon hizmetlerine ilişkin abonelik sözleşmelerinin tesisinde izinleri olmaksızın üçüncü kişilere ait belgelerin kullanılması uygulamalarına son verilmesi, abonelerin hatlarının özel içerikli hizmetlere kapalı olması ve abonelerin yazılı talebi üzerine bu servislere açık hale getirilmesi, abonelerin talepleri halinde telefon faturalarına üst sınır getirilmesi, kamunun ve abonelerin güvenliğinin sağlanması konusunda bir zafiyet oluşturan açık hatlar sorunun giderilmesi ile abonelerin istemeleri halinde başvuru konuları hakkında GSM Şirketlerinden yazılı cevap alabilmelerinin sağlanması talebini içeren dilekçe ve ilgili kurumun konuya ilişkin yazılı açıklamalarının değerlendirilmesi sonucunda;

Elektronik haberleşme sektöründe düzenleme yapma yetkisine sahip ve bağımsız bir idari otorite olan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun dilekçede yer alan ve tüketici mağduriyetlerine sebebiyet verebilecek işletmeci uygulamalarına ilişkin bir kısım düzenlemeleri gerçekleştirdiği, bir kısım konulara ilişkin düzenleme çalışmalarının devam ettiği anlaşılmış olup, BTK'ya elektronik haberleşme hizmetlerine dair halen devam eden düzenleme çalışmalarını ivedilikle bitirmesi tavsiye edilip, dilekçe konusu hakkında başka bir karar vermeye mahal bulunmadığına, 3071 sayılı Kanun ve TBMM İçtüzüğü'nün ilgili hükümleri gereğince itiraz yolu açık almak üzere karar verildi.

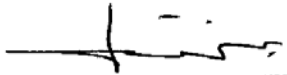
Karar No: 53

Konu : GSM hatlarına abonelik işlemleri esnasında izinleri olmaksızın üçüncü kişilere ait belgelerin kullanılması uygulamalarına son verilmesi, abonelerin hatlarının özel içerikli hizmetlere kapalı olması ve abonelerin yazılı talebi üzerine bu servislere açık hale getirilmesi, abonelerin talepleri halinde telefon faturalarına üst sınır getirilmesi ile abonelerin istemeleri halinde başvuru konuları hakkında GSM Şirketlerinden yazılı cevap alabilmelerinin sağlanması taleplerini içeren 6614 ve 6615 numaralı dilekçeler.


Yahya AKMAN
Şanlıurfa Milletvekili
Başkan

Toplantıda Bulunmadı
Ali KUL
Bursa Milletvekili
Başkanvekili


Faruk KOCA
Ankara Milletvekili
Sözcü

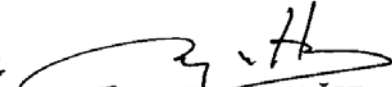

Mehmet Halit DEMİR
Mardin Milletvekili
Katip Üye


Hayrettin ÇAKMAK
Bursa Milletvekili
Üye

Toplantıda Bulunmadı
Hüseyin BESLİ
İstanbul Milletvekili
Üye


Ahmet ÖKSÜZKAYA
Kayseri Milletvekili
Üye

Toplantıda Bulunmadı
Fuat ÖLMEZTOPRAK
Malatya Milletvekili
Üye


Seracettin KARAYAĞIZ
Muş Milletvekili
Üye


Recep TANER
Aydın Milletvekili
Üye

Toplantıda Bulunmadı
Rasim ÇAKIR
Edirne Milletvekili
Üye


Muharrem VARLI
Adana Milletvekili
Üye

Toplantıda Bulunmadı
Fatma KURTULAN
Van Milletvekili
Üye