

Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmeliğe İlişkin Bilgi Notu

18.01.2022 tarihinde 31723 sayılı resmî gazetede Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik yayımlanmıştır. Böylece Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nde bazı değişiklikler yapılmıştır. Bu değişikliklere ilişkin ayrıntılar aşağıda tablo halinde listelenmiştir.

Madde Numarası ve Başlığı	Önceki Düzenleme	Yeni Düzenleme
4/1 (f) Tanımlar	Kişisel veri: Belirli veya kimliği belirlenebilir gerçek veya tüzel kişilere ilişkin bütün bilgileri,	Kimlik Doğrulama Yönetmeliği: 26/6/2021 tarihli ve 31523 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Başvuru Sahibinin Kimliğinin Doğrulama Süreci Hakkında Yönetmeliği,
5/1 (c) Tüketici Hakları	Abonelerin kişisel verilerinin kamuya açık rehberlerde yer alıp almamasını talep etme hakkı,	Abonelerin, ilgili mevzuat çerçevesinde belirlenen bilgilerinin kamuya açık rehberlerde yer alıp almamasını talep etme hakkı,
6/4 Şeffaflık ve Bilgilendirme	-	Abone tarafından, kayıtlı olduğu tarife kapsamında sahip olduğu kullanım hakları dışında ücretli arama gerçekleştirilmesi halinde, paket aşımı kullanımları hariç olmak üzere, işletmeci tarafından asgari Kurumca belirlenecek yönlere doğru gerçekleştirilecek aramalar kapsamında aboneye ücret yansıtılacağı hakkında ücretsiz bilgilendirme anonsu verilir. Abone tarafından söz konusu anonsun kaldırılması yönünde talep; müşteri hizmetleri, yazılı başvuru, kısa mesaj veya çevrimiçi işlem merkezi üzerinden işletmeciye iletebilir.
6/5 Şeffaflık ve Bilgilendirme	-	Elektronik haberleşme hizmetinden faydalanmak isteyen kişilerin, e-Devlet Kapısı üzerinden sorgulama yaparak işletmeci tekliflerini karşılaştırabilmelerine Kurumca belirlenecek usul ve esaslar çerçevesinde imkân sağlanır.
7/1 Abonelik Sözleşmelerinin Kuruluşu ve İçeriği	...Abonelik sözleşmeleri, elle atılan imza ve güvenli elektronik imza ile yapılabilir. Sözleşmenin kuruluşu ve uygulanması sürecine ilişkin tüm tedbirlerin alınmasına yönelik sorumluluk işletmecide olmak şartıyla Kurum tarafından belirlenecek usuller ile elektronik ortamda abonelik sözleşmesi akdedilebilir.	...Abonelik sözleşmeleri, yazılı olarak veya Kimlik Doğrulama Yönetmeliği hükümlerine göre kimlik doğrulaması yapılarak elektronik ortamda kurulur. Abonelik sözleşmesinin elektronik ortamda kurulması halinde, işletmeci tarafından Kimlik Doğrulama Yönetmeliğinin 9 uncu maddesinin üçüncü fıkrası çerçevesinde işlem belgesi başvuru sahibine gönderilmeden hizmet sunumuna ve ücret tahakkukuna başlanılmaz.

Madde Numarası ve Başlığı	Önceki Düzenleme	Yeni Düzenleme
7/5 Abonelik Sözleşmelerinin Kuruluşu ve İçeriği	<p>İşletmeci, abonelik sözleşmelerinin güvenli elektronik imza ile kurulması halinde kimlik belgesi örneğini temin etmekte yükümlüdür.</p>	<p>Abonelik sözleşmesinin kurulması için gerekli kimlik belgesi veya muadili belgelerin aslının ibrazı istenir. Abonelik sözleşmesi kurulurken, işletmeci abonelik sözleşmesinin yanında;</p> <p>a) T.C. Kimlik Numarası ya da 4/4/2013 tarihli ve 6458 sayılı Yabancılar ve Uluslararası Koruma Kanununda tanımlanan Yabancı Kimlik Numarasını haiz ülkemiz makamlarınca verilmiş kimlik belgesinin,</p> <p>b) (a) bendinde geçen belgeyi haiz olmayan yabancı uyrukluların aboneliklerinde geçerlilik tarihi uygun uluslararası geçerliliği olan kimlik belgesinin,</p> <p>c) Kurumsal aboneliklerde; yetkili kişinin (a) veya (b) bendinde geçen kimlik belgesi ve temsile yetkili olduğuna dair resmi yetkilendirme belgesi ile birlikte;</p> <p>1) Vergi Kimlik Numarasını haiz resmi belgenin,</p> <p>2) Vergi Kimlik Numarasının bulunmaması halinde Merkezi Sicil Kayıt Sistemi numarasını haiz sicil tasdiknamesinin,</p> <p>3) Merkezi Sicil Kayıt Sistemi numarasının bulunmaması halinde Devlet Teşkilatı Merkezi Kayıt Sistemi numarasını haiz resmi belgenin,</p> <p>birer örneğini almakla yükümlüdür. İşletmeci tarafından bu belgelerin örneği, asılları üzerinden ve yalnızca uygun elektronik ortama aktararak alınır. Abonelik sözleşmelerinin kurulmasına ilişkin Kurum tarafından işletmecilere getirilen diğer yükümlülükler saklıdır.</p>
7/6 Abonelik Sözleşmelerinin Kuruluşu ve İçeriği	<p>Abonelik sözleşmelerinin elle atılan imza ile kurulması halinde, işletmeci abonelik sözleşmesinin yanında;</p> <p>a) Bireysel aboneliklerde T.C. Kimlik Numarası ile kimlik belgesinin,</p> <p>b) Kurumsal aboneliklerde yetkili kişinin T.C. Kimlik Numarası ve kimlik belgesi ile temsile yetkili olduğuna dair belge ile imza sirkülerinin,</p> <p>e) Yabancı uyrukluların aboneliklerinde geçerlilik tarihi uygun pasaport, uluslararası geçerliliği olan muadili belge veya ulusal geçerliliği olan kimlik muadili belgenin, birer örneğini almakla yükümlüdür. Abonelik tesisi için gerekli kimlik belgesi veya muadili belgelerin aslının ibrazı istenir. İşletmeci tarafından bu belgelerin örneği asılları üzerinden ve yalnızca uygun elektronik ortama aktararak alınır.</p>	<p>İşletmeci tarafından sözleşme kurulma aşamasında Kimlik Doğrulama Yönetmeliğinin;</p> <p>a) 6 ncı maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi,</p> <p>b) 7 nci maddesinin beşinci fıkrası,</p> <p>c) 8 inci maddesinin birinci fıkrası,</p> <p>çerçevesinde işlem yapılması halinde kimlik veya muadili belgenin birer örneği alınmış sayılır.</p>
7/7 Abonelik Sözleşmelerinin Kuruluşu ve İçeriği	<p>İşletmeciler, abonelik sözleşmelerini ve sözleşmenin tesisi için gerekli bilgi ve belgeleri kuruluş şekline uygun olarak muhafaza etmekle yükümlüdür.</p>	<p>İşletmeciler, abonelik sözleşmelerini ve sözleşmenin kurulması için gerekli diğer bilgi ve belgeleri kuruluş şekline uygun olarak abonelik süresince ve abonelik sonlandıktan itibaren otuz yıl süre ile muhafaza etmekle yükümlüdür.</p>

Madde Numarası ve Başlığı	Önceki Düzenleme	Yeni Düzenleme
7/8 Abonelik Sözleşmelerinin Kuruluşu ve İçeriği	Abonenin hattının kullanıma açılabilmesi için, abonelik sözleşmesinin tesisine ilişkin belgelerin tam olduğu ve söz konusu belgelerdeki bilgilerin doğruluğu işletmeci tarafından kontrol edilerek gerekli teyit işlemi yapılır. İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Kimlik Paylaşımı Sisteminden yapılır.	Abonenin hattının kullanıma açılabilmesi için, abonelik sözleşmesinin kurulmasına ilişkin belgelerin tam olduğu ve söz konusu belgelerdeki bilgilerin doğruluğu işletmeci tarafından kontrol edilerek gerekli teyit işlemi; a) Beşinci fıkranın (a) bendi kapsamında belge ibrazı halinde; İçişleri Bakanlığı Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü Kimlik Paylaşımı Sisteminden, b) Beşinci fıkranın (b) bendi kapsamında belge ibrazı halinde; yetkili merci tarafından sağlanan servisten, c) Beşinci fıkranın (c) bendinin (1), (2) ve (3) numaralı alt bentleri kapsamında belge ibrazı halinde; yetkili merci tarafından sağlanan servisten ya da internet sayfasından, yapılır. Web servisi ile yapılan teyitlere ilişkin işlem kayıtları ile internet sayfası üzerinden yapılan teyitlere ilişkin ekran görüntüleri sözleşmenin mütemmim cüzü olarak elektronik ortamda saklanır. Teyit işlemine ilişkin hususlar Kurum tarafından belirlenebilir.
7/10 Abonelik Sözleşmelerinin Kuruluşu ve İçeriği	Abonelik sözleşmesi yapılırken rehber hizmetleri için, aboneden bu rehberlerde kişisel verilerinin bu rehberlerde kişisel verilerinin yer alıp almayacağına ilişkin tercihleri alınır.	Abonelik sözleşmesi yapılırken rehber hizmetleri için, aboneden ilgili mevzuat çerçevesinde belirlenen bilgilerinin bu rehberlerde yer alıp almayacağına ilişkin tercihleri; rehberlerde yer alacak bilgilere, bu bilgilerin sorgulama/kullanım imkânlarına sözleşmede yer verilmek suretiyle alınır. Sözleşme süresince aboneye rehber tercihlerini değiştirme hakkı tanınır.
7/12 Abonelik Sözleşmelerinin Kuruluşu ve İçeriği	-	İşletmeci, sözleşme kurulmadan önce ayrı bir sayfa olarak kolay ve anlaşılabilir bir sözleşme özetini tüketicinin bilgilendirilmesini teminen ispatlanabilir bir şekilde tüketiciye sunar. Sözleşme özetine ilişkin belgenin bir nüshası işletmeci tarafından tüketiciye kâğıt üzerinde ya da elektronik ortamda gönderilir. Bu özet, sözleşmenin ayrılmaz parçasıdır ve abonenin onayı olmadan değiştirilemez. Sözleşme özetine ilişkin belge asgari olarak aşağıdaki bilgileri içerir: a) İşletmecinin unvanı, adresi, tüketici şikâyetleri için müşteri hizmetleri dâhil irtibat bilgileri, b) Hizmet türü, c) Hizmet numarası, ç) Tarifenin adı, d) Cihaz kira bedeli ve benzeri tüm ücretler de dâhil ödenmesi gereken aylık ücret, e) Kullanım miktarı sınırlı hizmetler için kullanım hakkı/süre bilgisi diğer hizmetler için standart birim ücretler ve varsa diğer faydalar dâhil sunulacak hizmetin temel özellikleri, f) Hizmet, cihaz ve benzeri tüm ücretler, g) İnternet erişim hizmetlerinde, ulusal adres veri tabanı deseninde olmak üzere hizmet verilecek adres ve ilgili adreste sunulacak hizmete ilişkin duyurulan veri hızları,

Madde Numarası ve Başlığı	Önceki Düzenleme	Yeni Düzenleme
7/13 Abonelik Sözleşmelerinin Kuruluşu ve İçeriği	-	ğ) Tüketicinin engelli belgesini ibraz etmesi halinde sağlanacak faydalara ilişkin işletmecinin internet sayfası linki, h) Abone tarafından sözleşmede onay verilen tercihlere ilişkin bilgiler, ı) Sözleşmenin feshi durumunda, hizmet türü ve tarifeye göre aboneden talep edilebilecek ilgili diğer ücretlere ilişkin bilgiler.
7/14 Abonelik Sözleşmelerinin Kuruluşu ve İçeriği	-	Güvenli elektronik imza kullanılanlar hariç olmak üzere yazılı olarak kurulan sözleşmelerde işletmeci Kimlik Doğrulama Yönetmeliğinin 7 nci maddesinin beşinci ve altıncı fıkralarında yer alan süreci, ibraz edilen kimlik belgesinin uygun tipte olmaması halinde ise Kimlik Doğrulama Yönetmeliğinin 8 inci maddesinin ikinci fıkrasının (b) ve (ç) bentlerinde yer alan süreci işletir.
8/7 Abonelik Sözleşmelerinin Uygulanması	İşletmeciler; abonelik sözleşmeleri, taahhütname gibi adlar altında aboneden yazılı olarak alınan ve mali sorumluluk doğuran işlemlere ait irade beyanlarına Kurum düzenlemelerine uygun olarak çevrimiçi işlem merkezi üzerinden erişim imkânı sağlar.	İşletmeciler; bu Yönetmelik kapsamında; a) Abone ile yazılı olarak veya Kimlik Doğrulama Yönetmeliği hükümlerine göre kimlik doğrulaması yapılarak elektronik ortamda kurulan sözleşme, taahhütname gibi belgelere, b) Aboneden müşteri hizmetleri, kısa mesaj, mobil uygulama, SIM menü ve benzeri yöntemler aracılığıyla alınan irade beyanlarına ilişkin işlem kayıtlarına, Kurum düzenlemelerine uygun olarak ve güvenliği sağlamak kaydıyla çevrimiçi işlem merkezi üzerinden erişim imkânı sağlar.
8/13 Abonelik Sözleşmelerinin Uygulanması	-	24/3/2016 tarihli ve 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu hükümleri saklı kalmak kaydıyla, müşteri hizmetleri üzerinden Kimlik Doğrulama Yönetmeliği kapsamı dışında gerçekleştirilen ve ilgili mevzuat uyarınca abone onayı gerektiren işlemlerde, işletmecilerce arayan/aranan kişinin ilgili abone olduğuna dair kimlik doğrulaması yapılarak işlem gerçekleştirilmesi sağlanır.
8/14 Abonelik Sözleşmelerinin Uygulanması	-	Mobil haberleşme hizmeti sunan işletmecide, abone adına birden fazla abonelik sözleşmesinin bulunması halinde, abonenin söz konusu sözleşmelere kayıtlı hatlardan birisini diğer hatlarından gerçekleştirilecek tarife değişikliği, ek paket satın alınması ve benzeri tüm abonelik işlemleri için tek yetkili hat olarak belirleyebilmesine işletmeci tarafından imkân tanınır. Bu kapsamda, yetkili hat tarafından yönetilmesi yönünde tercih bildirilen diğer hatlara ilişkin ilgili mevzuat uyarınca abone onayı gerektiren işlemlerde yetkili hattın onay alınır. Yetkili hattın abonelik sözleşmesinin feshedilmesi

Madde Numarası ve Başlığı	Önceki Düzenleme	Yeni Düzenleme
		halinde diğer hatların yetkili hat tarafından yönetilme yetkisi kalkar. Bir hattı olan abonenin ikinci hat edinmesi durumunda, bu fıkrafta tanınan imkâna ilişkin kısa mesaj yoluyla bilgilendirme yirmi dört saat içinde iki hatta da yapılır.
9/1 Abonelik sözleşmelerinin İncelenmesi ve Kurum Onayı	Kurum, işletmeciler ile tüketiciler arasında imzalanın abonelik sözleşmelerini inceler ve değiştirilmesi uygun görülen hususları işletmeciye bildirir. İşletmeci, söz konusu değişiklikleri on beş gün içinde yerine getirir.	Kurum, işletmeciler ile tüketiciler arasında kurulan abonelik sözleşmelerini inceler ve değiştirilmesi uygun görülen hususları işletmeciye bildirir. İşletmeci, söz konusu değişiklikleri on beş gün içinde yerine getirir.
11/7 Tarife ve Kampanyalar	-	İşletmeci, tarifeleri tüm mecralarda aynı ve tekil bir isimle tanıtır. Her bir tarife için, tekil bir isim belirlenir ve abonelerin tarifelere dair detaylı bilgilere söz konusu tekil ismi kullanarak erişebilmesine imkân sağlanır.
11/8 Tarife ve Kampanyalar	-	İşletmeci internet sayfasında asgari olarak, tüm tarifeleri için detaylı bilgilere, geçerlilik tarih aralıkları ve ismi ile birlikte; a) Yeni abone alınma açık tarifeler, b) Yeni abone alınma kapalı ancak aktif aboneleri olan tarifeler, c) Son iki yıl içinde yürürlükten kaldırılan tarifeler, başlıkları altında yer verir.
11/9 Tarife ve Kampanyalar	-	İlgili mevzuat uyarınca abone onayı gerektiren işlemlere ilişkin olarak; a) Bu işlemlere yönelik onaylar ayrı ayrı alınır, aynı/tek onay altında birleştirilemez. b) Yalnızca yurt dışını arama, yurt dışı dolaşım faydası içeren bir paket satın alma halleri hariç olmak üzere, bir sözleşmenin, taahhüdün, tarifenin, paketin veya kampanyanın kabulüyle bu işlemlere yönelik onay verilmiş sayılmaz. c) Aboneye indirim veya ek fayda sağlanması karşılığında bu işlemlere yönelik abone onayı talep edilebilir.
12/9 Taahhütlü Abonelikler	-	İşletmeci, taahhüt alınmadan önce ayrı bir sayfa olarak kolay ve anlaşılabilir bir taahhüt özetini tüketicinin bilgilendirilmesini teminen ispatlanabilir bir şekilde tüketiciciye sunar. Taahhüt özetine ilişkin belgenin bir nüshası işletmeci tarafından tüketiciciye kâğıt üzerinde ya da elektronik ortamda gönderilir. Bu özet, taahhütnamenin ayrılmaz parçasıdır ve abonenin onayı olmadan değiştirilemez. Abonelik sözleşmesi kurulması esnasında taahhüt verilmesi halinde taahhütname özeti sözleşme özeti içerisinde yer alabilir. Taahhütname özetine ilişkin belge asgari olarak aşağıdaki bilgileri içerir: a) Takvim ayı olarak taahhüdün süresi,

Madde Numarası ve Başlığı	Önceki Düzenleme	Yeni Düzenleme
12/10 Taahhütlü Abonelikler	-	b) Tarifenin taahhütsüz ücreti ve varsa taahhüt süresi boyunca ödenecek ortalama aylık ücreti, c) Fesih halinde abone tarafından katlanılmak zorunda kalınabilecek tutarlara ilişkin; 1) Azami cayma bedeli, 2) Asgari cayma bedeli, 3) Taahhüt süresindeki her günün cayma bedellerinin ayrı ayrı hesaplanarak toplanmasından elde edilen tutarın taahhüt gün sayısına bölümü ile ortaya çıkacak ortalama cayma bedeli. ç) Söz konusu taahhüt yeni bir abonelik kapsamında değil ise önceden verilen sözleşme özetinde yer alan diğer bilgiler, d) Diğer faydalar.
12/11 Taahhütlü Abonelikler	-	İşletmeci ile abone arasında belirlenen taahhüt süresi yirmi dört ayı geçemez.
12/12 Taahhütlü Abonelikler	-	İnternet erişim hizmetlerinde sözleşme özetinde yer alan ilgili adreste sunulacak hizmete ilişkin duyurulan veri hızları da dikkate alınarak Kurum tarafından belirlenecek Adrese Dayalı İnternet Hız Ölçümlerine ilişkin düzenlemelerde tespit edilen kriterlerin sağlanamaması halinde; abone tarafından cihazın kalan bedeli hariç herhangi bir cayma bedeli ödenmeksizin taahhütlü abonelik feshedilebilir.
12/13 Taahhütlü Abonelikler	-	İşletmeci tarafından, taahhüde aykırılık oluşturan hususlara, açık, sade ve anlaşılabilir şekilde siyah koyu harflerle taahhütnamede yer verilir. Abone tarafından gerçekleştirilen işlemin taahhüde aykırılık oluşturan hususlar arasında yer alıp almadığının açıkça tespit edilemediği hallerde, abone lehine yorum esastır.
17/1 Hizmetin Kısıtlanması ve Durdurulması	Mücbir sebepler dışında işletmeciler tarafından hizmetin kesintisiz olarak sürdürülmesi esastır. Faturanın son ödeme tarihinde ödenmemesi halinde, hizmetin sunumu abone bilgilendirilerek kısıtlanabilir ya da durdurulabilir. Söz konusu bilgilendirmede açma kapama ücreti uygulanacak durumlar için asgari yedi gün önce olacak şekilde borcun ödenmemesi halinde kısıtlama ya da durdurma işleminin yapılacağı tarih bilgisine ve alınacak açma kapama ücreti tutarına yer verilir. Ödeme yapıldıktan sonra en geç yirmi dört saat içinde hizmetin sunumuna devam edilir. Ancak, faturanın son ödeme tarihinde ödenmemesi nedeni ile hizmetin durdurulması durumunda, hizmetin durdurulduğu tarihten itibaren aboneye herhangi bir hizmet bedeli yansıtılmaz. Kurum tarafından, faturanın son ödeme tarihinde ödenmemesi nedeni ile bu madde kapsamında öngörülen usullere ve hizmetin kısıtlanması/durdurulmasına ilişkin düzenleme yapılabilir.	Mücbir sebepler dışında işletmeciler tarafından hizmetin kesintisiz olarak sürdürülmesi esastır. Hizmetin sunumu: a) Tüketici menfaatinin korunması amacıyla hizmetin mutlak kullanım düzeyinin çok üzerinde olduğunun tespiti durumlarında aboneye bilgi verilerek kısıtlanabilir veya durdurulabilir. Aboneye bilgi vermenin mümkün olmadığı ve kısa süre içinde müdahale edilmesi gereken hallerde tüketici menfaatinin korunmasını teminen aboneye bilgi verilme zorunluluğu aranmayabilir. b) Faturanın son ödeme tarihinde ödenmemesi halinde, abone bilgilendirilerek kısıtlanabilir ya da öncelikle kısıtlanma uygulanmak üzere durdurulabilir.

**Madde
Numarası
ve Başlığı**

**Önceki
Düzenleme**

**Yeni
Düzenleme**

**17/2
Hizmetin
Kısıtlanması ve
Durdurulması**

Hukuka aykırı ya da hileli bir faaliyetin varlığı konusunda kuvvetli bir şüphenin bulunması ve/veya tüketici menfaatinin korunması amacıyla hizmetin mutlak kullanım düzeyinin çok üzerinde olduğunun tespiti durumlarında aboneye bilgi verilerek hizmetin sunumu kısıtlanabilir veya durdurulabilir. Aboneye bilgi vermenin mümkün olmadığı ve kısa süre içerisinde müdahale edilmesi gereken hallerde tüketici menfaatinin korunmasını teminen aboneye bilgi verilme zorunluluğu aranmayabilir.

Hizmetin;

- a) Kısıtlanması: Abone hattının acil arama hizmeti ve işletmeci müşteri hizmetleri numarası hariç olmak üzere, giden aramalara ve kısa mesajlara kapatılması şeklinde, internet erişim hizmetlerinde, internet bağlantı hızının düşürülmesi veya asgari olarak abonenin borcunu ödemesine imkân verecek şekilde bazı internet sayfalarına erişim sağlanması,
- b) Durdurulması: Abone hattının, acil arama hizmeti hariç olmak üzere, gelen ve giden aramalar ile kısa mesajlara kapatılması ve internet erişim hizmetlerinin durdurulması, şeklinde uygulanabilir.

**17/3
Hizmetin
Kısıtlanması ve
Durdurulması**

İşletmeci tarafından, abonenin faturasını ödememesi nedeni ile hizmetin kısıtlanması/durdurulması ve hattın tekrar hizmete açılması durumunda, bir takvim yılındaki ilk açma-kapama işlemi için aboneye herhangi bir ad altında ücret yansıtılmaz.

Hizmetin kısıtlanması ve durdurulması uygulamalarına ilişkin olarak:

a) Hizmet kısıtlanmadan veya durdurulmadan makul bir süre öncesinde aboneler kısa mesaj, arama veya sesli yanıt sistemi yöntemlerinden biri ile;

1) Hizmetin kısıtlanma veya durdurulma gerekçesi ve kriterleri,

2) Hizmetin kısıtlandığı veya durdurulduğu sürelerin, varsa taahhütname bitiş tarihini etkileyip etkilemediği,

3) Açma kapama ücreti uygulanacak durumlar için asgari yedi gün önce olacak şekilde borcun ödenmemesi halinde kısıtlama ya da durdurma işleminin yapılacağı tarih bilgisi ve alınacak açma kapama ücreti tutarı,

4) Kısıtlanma veya durdurulmanın kaldırılma zamanı ve şartları, hakkında bilgilendirilir.

b) Hizmetin kısıtlandığı dönemde, aboneye en fazla kısıtlamanın başladığı tarihi takip eden ilk fatura kesim tarihine kadar ücret yansıtılabilir. Yeni fatura döneminin başlaması ile birlikte, hizmet durdurulur veya hizmetin durdurulması uygulamasında olduğu gibi ücret yansıtılmaksızın, hizmet kısıtlı olarak sunulmaya devam edilir.

c) Faturanın son ödeme tarihinde ödenmemesi nedeni ile hizmetin durdurulması durumunda, hizmetin durdurulduğu tarihten itibaren aboneye cihaz ücreti ve telsiz kullanım/ruhsatname ücreti hariç herhangi bir hizmet bedeli yansıtılmaz. Ödeme yapıldıktan sonra en geç yirmi dört saat içinde hizmetin sunumuna devam edilir.

ç) İşletmeci tarafından, abonenin faturasını ödememesi nedeni ile hizmetin kısıtlanması/durdurulması ve hattın tekrar hizmete açılması durumunda, bir takvim yılındaki ilk açma-kapama işlemi için aboneye herhangi bir ad altında ücret yansıtılmaz.

**Madde
Numarası
ve Başlığı**

**Önceki
Düzenleme**

**Yeni
Düzenleme**

**19/1
Fatura Gönderme
Yükümlülüğü**

İşletmeciler, abonenin ispatlanabilir beyanı doğrultusunda; mali mevzuata uygun olarak düzenlenen faturayı posta veya elektronik posta yöntemlerinden birisini kullanarak veya asgari olarak fatura tutarı ve son ödeme tarihini içeren fatura bilgilerini kısa mesaj yöntemi ile son ödeme tarihinden önce abonelere ulaşacak şekilde ücretsiz olarak göndermekle yükümlüdür. ~~Fatura veya fatura bilgisinin, elektronik posta veya kısa mesaj ile gönderilmesi durumunda söz konusu gönderme işlemi son ödeme tarihinden en az yedi gün önce aboneye ulaşacak şekilde ücretsiz olarak gönderilir.~~

**19/3
Fatura Gönderme
Yükümlülüğü**

~~İşletmeciler, abonenin talebi üzerine posta veya elektronik posta aracılığı ile kullanım detayı/ayrıntılı fatura bilgilerini iletmede yükümlüdür. İşletmeci elektronik ortamda gönderilen ayrıntılı fatura için aboneden ücret talep edemez.~~

d) Faturanın son ödeme tarihinde ödenmemesine rağmen hizmeti kısıtlamaksızın veya durdurmaksızın devam etmek isteyen işletmeci, her fatura dönemi için ayrı ayrı olacak şekilde ancak gerekli bilgilendirmeyi yaptıktan sonra abonenin ispatlanabilir irade beyanını alarak hizmet sunumuna ve ücret tahakkukuna devam edebilir.

e) Abonenin faturasını ödememesi nedeni ile hizmetin kısıtlanması ve durdurulması süreçleri ile ilgili ayrı ayrı olacak şekilde, ödenmemiş fatura adedi ve gecikme süresi gibi hizmetin kısıtlanması veya durdurulması sürecini başlatan somut kıstaslar, bu madde kapsamında düzenlenen diğer hususlarla birlikte kolay erişilebilir bir şekilde işletmeci internet sayfasında yer alır.

İşletmeciler, abonenin ispatlanabilir irade beyanı doğrultusunda; mali mevzuata uygun olarak düzenlenen faturayı posta ile veya asgari olarak fatura tutarı ve son ödeme tarihini içeren fatura bilgilerini kısa mesaj veya elektronik posta yöntemi ile son ödeme tarihinden önce abonelere ulaşacak şekilde ücretsiz olarak göndermekle yükümlüdür. Fatura gönderilmesine ilişkin tercihin alınmadığı durumlarda kısa mesaj yöntemi kullanılır. Fatura bilgisinin elektronik posta veya kısa mesaj ile gönderilmesi durumunda:

a) Söz konusu gönderme işlemi son ödeme tarihinden en az yedi gün önce aboneye ulaşacak şekilde ücretsiz olarak yapılır.

b) Kısa mesaj veya elektronik posta içerisinde, asgari elli adet rassal karakter içeren ve işletmeci internet adresi altında yer alan tek biçimli kaynak bulucusu (URL) olacak şekilde abonenin ilgili faturasının görselini doğrudan görüntüleyebileceği internet sayfasının linki yer alır.

İşletmeci elektronik ortamda gönderilen fatura veya kullanım detayı/ayrıntılı fatura için aboneden ücret talep edemez. Kullanım detayı/ayrıntılı fatura bilgilerinin elektronik ortamda gönderilmesi durumunda birinci fıkranın (b) bendindeki usul uygulanır.

Madde Numarası ve Başlığı	Önceki Düzenleme	Yeni Düzenleme
19/4 Fatura Gönderme Yükümlülüğü	İşletmeciler güvenliği sağlamak kaydıyla Kurum tarafından ayrıca belirlenmediği sürece, abonelerin asgari altı aylık fatura ve kullanım detayı/ayrıntılı fatura bilgilerine çevrimiçi işlem alanı üzerinden ücretsiz olarak erişebilmelerini temin eder.	İşletmeciler güvenliği sağlamak kaydıyla Kurum tarafından ayrıca belirlenmediği sürece, abonelerin bir yıllık fatura ve kullanım detayı/ayrıntılı fatura bilgilerine çevrimiçi işlem merkezi üzerinden ücretsiz olarak erişebilmelerini temin eder.
23/1 Fesihte Takip Edilecek Usul ve Feshin Sonuçları	b) Teyit edilmiş olmak kaydıyla işletmecinin faks numarasına imzalı olarak göndermek, e) Kurum tarafından belirlenebilecek diğer yöntemleri kullanmak, suretiyle işletmecilerine iletirler. Fesih taleplerinde abonenin kimlik belgesi kontrol edilerek fesih taleplerinin her şartta alınması sağlanır.	b) Teyit edilmiş olmak kaydıyla işletmecinin faks numarasına göndermek, ç) e-Devlet Kapısını kullanmak, d) İşletmecinin çevrimiçi işlem merkezini kullanmak, e) İşletmecide kayıtlı bulunan elektronik posta adresini kullanarak başvuruda bulunmak, f) İşletmecinin müşteri hizmetlerini kullanmak, g) Kurum tarafından belirlenebilecek diğer yöntemleri kullanmak, suretiyle işletmecilerine iletirler. Fesih taleplerinde abonenin kimlik belgesi, kimlik bilgileri kontrol edilerek veya abonenin kimliği doğrulanarak fesih taleplerinin her şartta alınması sağlanır.
23/5 Fesihte Takip Edilecek Usul ve Feshin Sonuçları	Fesih işleminden sonra işletmeci geri kalan alacakları için borcu olan abonelere abonenin fesih talep tarihinden sonra en geç dört ay içinde son fatura gönderir. Bu süre sınırı, son faturaya uygulanan gecikme faizi ve yasal takipten doğan faturalar için geçerli değildir.	Fesih işleminden sonra işletmeci geri kalan alacakları için borcu olan aboneye abonenin fesih talep tarihinden sonra en geç dört ay içinde son fatura gönderir. Bu süre sınırı, son faturaya uygulanan gecikme faizi ve yasal takipten doğan faturalar için geçerli değildir. Son faturanın süresi içerisinde ödenmemesi halinde, 19 uncu maddenin altıncı fıkrasında geçen son uyarıdan en az yedi gün önce işletmeci, başlığında adının geçtiği ve içeriği Kurum tarafından belirlenebilecek kısa mesaj ile asgari son fatura borcunun ödenmemiş olduğu ve borcun ödenmemesi halinde yasal takip başlatılacağı bilgisini abonenin Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası veya yabancı kimlik numarası adına kayıtlı tüm aktif mobil numaralarına, mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler vasıtasıyla gönderir.
24/2 İnternet Servis Sağlayıcısı Değişikliği	Değişiklik süreci, abonenin talebi üzerine abonesi olmak istediği internet servis sağlayıcı tarafından yürütülebilir. Abonenin talebi, imzalı talep formu ya da abonelik sözleşmesinde vereceği onay şeklinde olabilir.	Değişiklik süreci, abonenin talebi üzerine abonesi olmak istediği internet servis sağlayıcı tarafından yürütülebilir. Abonenin talebi, yazılı olarak veya Kimlik Doğrulama Yönetmeliği hükümlerine göre kimlik doğrulaması yapılarak elektronik ortamda oluşturulan talep formu ya da abonelik sözleşmesinde vereceği onay şeklinde olabilir.