

T.C.
ULAŖTIRMA BAKANLIĐI
Strateji GeliŖtirme BaŖkanlıĐı

7/14171
GK: 153

18 Ekim 2010

Sayı :B.11.0.SGB.0.10.01.610.01/1925
Konu :Kütahya Milletvekili
Alim IŖIK'ın
yazılı soru önergesi.

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŖKANLIĐINA

İlgi: TBMM BaŖkanlıĐının 03.05.2010 tarih ve A.01.0.GNS.0.10.00.02-22599 sayılı yazısı.

Kütahya Milletvekili Sayın Alim IŖIK'ın 7/14171 esas sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuŖtur.

Bilgilerinize arz ederim.



Binali YILDIRIM
UlaŖtırma Bakanı

EK :

1) Cevap formu (2 Sayfa)

DAĐITIM:

TBMM BaŖkanlıĐı
BaŖbakanlık

**KÜTAHYA MİLLETVEKİLİ SAYIN ALİM IŞIK'IN
7/14171 SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVABI**

Ülkemizde Türk Telekom bayiliklerinden kolaylıkla açılabilen sabit telefon aboneliğinin, kapatılması işlemlerinin aynı bayiden yapılamayıp genellikle şehir merkezlerindeki belirli Telekom Müdürlüklerinden yapılabildiği, bu uygulama nedeniyle özellikle taşrada bulunan vatandaşlarımızın aboneliklerini iptal ettirebilmek için şehir merkezlerine gitmek zorunda kaldıkları, bunun da hem ekonomik yönden hem de zaman açısından önemli mağduriyetlere neden olduğu iddialarıyla ilgili olarak;

SORULAR:

- 1- Halen ülkemiz genelinde kaç adet sabit telefon aboneliği bulunmaktadır?
- 2- Abonelik işlemlerinin başlatılması ve sona erdirilmesi işlemlerinin aynı bayiden yapılamamasının sebebi nedir?
- 3- Abone olunurken adeta vatandaşın ayağına götürülen hizmetin, abonelikten çıkarken zorlaştırılmasına ve yeni şartlar ileri sürülmesine neden ihtiyaç duyulmaktadır?
- 4- Söz konusu uygulama ile vatandaşların aboneliklerinin sona erdirmelerinin kısıtlanarak Türk- Telekom'un sabit hat gelirlerinin artırılması mı amaçlanmaktadır?
- 5- Özellikle il ve ilçe merkezlerine uzak ve ulaşımı birkaç saati bulan yerleşim yerlerinde bulunan Telekom Müdürlüklerine ve bayiliklerine kapatma yetkisinin de verilmesi konusunda bir çalışmanız var mıdır? Varsa çalışma ne aşamada?
- 6- Telekom aboneliğinin sonlandırılması işlemlerinin de yeni abonelik işlemleri gibi kolaylaştırılarak vatandaşımızın bu yöndeki mağduriyetlerinin giderilmesi sağlanabilir mi?

CEVAPLAR:

Türkiye genelinde Türk Telekomünikasyon A.Ş.'nin 16,3 milyon sabit telefon abonesi bulunmaktadır.

Bakanlığımız politikalarında, tüketici haklarına özel önem vermektedir. Bu kapsamda Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) tarafından "Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği yeniden düzenlenerek 28.07.2010 tarih ve 27655 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmıştır. Bu yönetmeliğin abonelik sözleşmesinin "fesih ve fesihte takip edilecek usuller" başlıklı 18 inci maddesinde;

(1) Aboneler yazılı olarak bildirmek kaydıyla aboneliklerini her zaman sona erdirebilir. Aboneler, abonelik sözleşmelerini feshetmek istedikleri takdirde bu taleplerini;

- a) İşletmeciye ya da adına abonelik sözleşmesi yapmaya yetkili temsilcisine yazılı olarak,
- b) İşletmecinin müşteri hizmetleri tarafından kayıt altına alınan sesli kayıt sistemi üzerinden,
- c) İşletmecinin internet sitesi üzerinden daha önce belirlenmiş şifre ve benzeri güvenli yöntemler veya
- ç) Kurum tarafından belirlenecek diğer yöntemler ile bildirirler.

(2) Aboneye sunulan hizmet, bildirimin yapıldığı andan itibaren yirmi dört saat içinde durdurulur. Hizmetin bu süre içinde durdurulmaması sebebiyle abone sorumlu tutulamaz.

(3) İşletmeci, abonenin aboneliğe son verme yönündeki yazılı talebinin kendisine ulaşmasından itibaren en geç kırk sekiz saat içinde fesih işlemini gerçekleştirmek ve talebi takip eden yedi gün içerisinde abonelik sözleşmesinin feshedildiğini, abonenin talebine bağlı olmaksızın aboneye yazılı olarak bildirmekle yükümlüdür.

(4) Müşteri hizmetleri birimi aranarak ya da internet aracılığıyla yapılan bildirimlerde abonenin kimlik bilgilerine ek olarak daha önceden belirlenmiş güvenlik şifresi istenebilir. Bu husus müşteri hizmetleri birimi ya da internet aracılığıyla fesih bildiriminde bulunan abonelere bildirilir. Aboneler hizmet sunumunun durdurulmasını takiben on gün içerisinde işletmecinin iletişim adresine veya işletmeci adına abonelik sözleşmesi işlemlerini yürütmeye yetkili herhangi bir temsilcisine yazılı bildirimde bulunurlar. Süresinde bildirimde bulunmayan abonelerin sözleşmeleri, işletmeci tarafından feshedilmeyerek hizmet sunumuna devam edilebilir.

(5) Abonelik sözleşmesi yapmaya yetkili her temsilci, aynı zamanda abonelik sözleşmesinin feshine ilişkin başvuruları da kabul etme ve fesih işlemlerini başlatmayla yükümlü olup, abone tarafından bu yönde yapılan başvurular işletmeciye yapılmış sayılır.

(6) İşletmeciler sözleşmede yapılacak değişiklikler yürürlüğe girmeden en az bir ay önce abonelerini bilgilendirmekle yükümlüdür. İşletmeci tarafından abonelik sözleşme şartlarında abone aleyhine bir değişiklik yapıldığının aboneye bildirilmesinden sonra, abone herhangi bir tazminat ödemediği takdirde sözleşmeyi feshedebilme hakkına sahiptir. İşletmeciler söz konusu değişikliklerin kabul edilmemesi halinde abonelerin herhangi bir tazminat ödemediği takdirde sözleşmeyi feshedebilme haklarının bulunduğunu abonelere bildirmekle yükümlüdür.

(7) Fesih bildiriminden sonra işletmecinin geri kalan alacakları için abonelere fatura göndermesi, abonelik fesih işlemlerinin yapılmasını durduracak şekilde yorumlanamaz.

(8) Aboneden daha önce alınan depozito, avans gibi ücretler veya abone alacakları var ise, mahsuplaşmayı müteakip kalan tutar on beş gün içerisinde işletmeci tarafından aboneye iade edilir.

Hükümleri yer almakta olup, abonelik sonlandırmalarında yönetmelik hükümlerine göre işlem yapılmaktadır.