



T.C.
ULAŞTIRMA DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

7/ 9914
GK 77

Sayı : 44697349-610.01/17047
Konu : Edirne Milletvekili
Sayın Okan GAYTANCIOĞLU'nun
yazılı soru önergesi

24 Şubat 2017

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi: 22.12.2016 tarihli ve 43452547-120.07-73960 sayılı yazınız.

Edirne Milletvekili Sayın Okan GAYTANCIOĞLU'nun 7/9914 esas sayılı yazılı soru önergesinin cevabı ilişikte sunulmaktadır.

Bilgilerinize arz ederim.

Ahmet ARSLAN
Bakan

EK :1) Cevap formu (2 Sayfa)

Hakkı Turaylıç Caddesi No:5 06338 Emek / Çankaya / ANKARA

Telefon: 203 10 16

E-posta: sgbl@udhb.gov.tr

Faks: 213 07 60

İnternet Adresi: www.udhb.gov.tr

Ayrıntılı bilgi alınacak kişi:

Tanfer TEMİZKAN

Şef

Bağlı/İlgili Kurum ve Kuruluşlar





**EDİRNE MİLLETVEKİLİ SAYIN OKAN GAYTANCIOĞLU'NUN
7/9914 ESAS SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVABI**

Ülkemizde cep telefonu kullanıcılarının büyük bir bölümü haberleri olmadan farklı isimlerdeki sitelere abone edilmekte, bu abonelik nedeniyle tek seferde büyük miktarlarda para kesilmekte bu tür haberler gazetelerde sıkça yer almaktadır. Cep telefonu ekranına gelen ve onay isteyen bu mesajlar ile vatandaşlarımız istemedikleri halde ek fatura maliyetleri ile karşı karşıya kalmaktadır. Aboneliğin iptali için GSM şirketlerini arayan vatandaşlarımız ise mağduriyetlerini giderici yanıtlar alamamakta hizmet aldıkları operatörleri aradıklarında bu durumda yapabilecekleri bir şey olmadığını ve telefonun mesaj ayarlarından bu durumu düzeltebilecekleri yanıtını almaktadırlar. Bu nedenle bir çok vatandaşımız anayasamızın ön gördüğü iletişim ve haberleşme hakkını kullanırken dağ başında görülebilecek bir zorbalıkla adeta soyulmaktadır.

Buna göre;

SORULAR:

- 1- Vatandaşlarımızın tuzağa düşürülerek adeta soyulduğu bu tür durumlar karşısında Bakanlığınızın bilgisi var mıdır? Bu konuda Bakanlığınıza gelmiş şikayetler var mıdır?
- 2- Bu mağduriyetleri gidermek adına Bakanlığınızın yaptığı bir çalışma olmuş mudur? Olmuş ise bu çalışmalar nelerdir?
- 3- Vatandaşlarımızın yaşadığı bu mağduriyetleri tekrar yaşamamaları için hangi önlemleri almayı düşünüyorsunuz?
- 4- GSM şirketleri üzerinden dolandırıcılık faaliyeti yürüten bu firmalara karşı kamuoyunun önlem alabilmesi adına yeterince bilgilendirildiğini düşünüyor musunuz?

CEVAPLAR:

Konu ile ilgili olarak Bakanlığımıza ve Bakanlığımız ilişkili kuruluşu olan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumuna (BTK) çok sayıda şikayet ulaşmış olup, yaşanan mağduriyetlerin önüne geçilmesi için yapılması planlanan ve bir süredir devam eden düzenleme çalışması tamamlanmıştır.

BTK tarafından alınan 21.12.2016 tarihli ve 2016/DK-THD/496 sayılı karar ile “Katma Değerli Elektronik Haberleşme Hizmetlerinin Sunumunda Tüketici Haklarının Korunmasına İlişkin Usul ve Esaslar” onaylanmıştır.





T.C.
ULAŞTIRMA DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

Söz konusu düzenleme ile; katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerine abonelik veya tekil içerik satın almada, tüm süreçlerde şeffaflığın sağlanması, abonenin hizmet koşulları ve ücretler konusunda açık şekilde bilgilendirilmesi, satın alma iradesinin ispatlanabilir şekilde verebilmesine imkan sağlanmıştır.

Katma değerli elektronik haberleşme hizmetleri, internet, mobil internet/WAP, SMS veya arama/aranma yöntemleri kullanılarak alınabilmektedir. BTK tarafından yapılan düzenlemede; her bir yöntem bazında, satın alma ve iptal süreçleri detaylı olarak ve tüketici iradesini gösterecek şekilde belirlenmiştir.

Usul ve esaslar kapsamında, hizmetin alınması öncesinde ücret ve hizmet koşulları gibi konularda gerekli bilgilendirmelerin yapılması ve abone tarafından onay verildiğinin ispatlanmasında sorumluluğun işletmecide olduğu hususuna açıklık getirilmiş, belirlenen kurallara uygun olarak gerçekleştirilmeyen aboneliklerde aboneye iade yapılması hüküm altına alınmıştır.

İstek dışı abonelik olması durumunda, bu konudaki şikayetlerin, abonesi olunan işletmeci tarafından çözüme kavuşturulması, üçüncü taraflara yönlendirilmemesi için kurallar belirlenmiştir. Düzenleme ile abonelere, istediklerinde çağrı merkezinin aranması veya işletmeciye yazılı başvuru yapılması yoluyla hatlarını mobil ödemeye veya katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerine kapatabilme imkanı getirilmiştir.

Bahse konu düzenlemenin yürürlük tarihi ise işletmecilerin teknik uyumluluk gerekleri değerlendirilerek 30 Haziran 2017 olarak belirlenmiştir. Ancak, bu süre zarfında da abone mağduriyeti yaşanmaması için işletmecilere yükümlülük getirilmiş, başta istek dışı hizmet alımlarının önlenmesi olmak üzere, tüketici şikayetlerinin azaltılması, tüketici hak ve menfaatlerinin korunması ve tüketici mağduriyetinin oluşmamasını teminen işletmecilerce gerekli tüm tedbirlerin alınmasına karar verilmiştir. Ayrıca süreç içerisinde tüketici şikayetleri ve ilgili diğer tüm bilgilerin BTK'na gönderilmesi ve raporlanması hükme bağlanmış olup, konu BTK tarafından da yakından takip edilmektedir.

Söz konusu düzenlemeye ve detaylarına BTK'nun internet sitesinde haber olarak yer verilmiş, düzenlemeye ilişkin basın duyurusu yapılmış ve tüketicilerin bilgilendirilebilmesi için broşür hazırlanmıştır. Ayrıca Bakanlık olarak basın mensupları ile bir araya gelinerek konuya ilişkin açıklamalarda bulunulmuştur.

