

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın Ulaştırma ve Altyapı Bakanı Adil KARAİSMAİLOĞLU tarafından yazılı olarak yanıtlanmasını saygılarımla arz ederim. **05.02.2020**


Onursal ADIGÜZEL

İSTANBUL MİLLETVEKİLİ

İzmir’de 6.6 büyüklüğündeki depremde evleri yıkılan ya da ağır hasar gören vatandaşların internet faturalarına, hat iptallerine ilişkin bir takım iddialar bir süredir medyaya yansımaktadır. Örneğin; Kasım ayında evi ağır alan hasar bir vatandaşımıza ilişkin haberde, vatandaşın Türk Telekom’a iptal için başvurduğu ancak gelen yanıtta iptal için yüksek bir ücret talebinde bulunduğu ifade edilirken, yine geçtiğimiz günlerde yayınlanan bir diğer haberde Emrah Apartmanı’nda yaşanan ve enkazdan kurtarılan bir vatandaşımıza binanın yıkılmasına, herhangi bir servis, hizmet almamasına rağmen 1779 TL internet faturası geldiğine ilişkin bilgiler yer almıştır. Her ne kadar yine aynı haberde ilgili GSM operatörünün konuyla ilgilendiği belirtilse de bu örnekler başka vatandaşlarımızın da bu durumdan mağdur olduğu ya da gelecekte yaşanacak olası bir afette olabileceği gerçeğini gözler önüne sermektedir. Deprem gibi afetin ardından vatandaşın bir de böyle mağduriyetler yaşamak zorunda bırakılması kabul edilebilir bir durum değildir.

Bu çerçevede;

- 1- CİMER vb. yollarla yukarıdaki mağduriyetlere benzer Bakanlığınıza iletilmiş başka şikayetler var mıdır? Eğer varsa bu şikayetlerin giderilmesine yönelik ne gibi adımlar atılmıştır?
- 2- Şirketleri denetlemekle yükümlü üst kurum olan BTK bu konuda bir çalışma yürütmüş müdür? BTK’nın “Tüketici Şikayet Hattı”na bu konuyla ilgili gelen herhangi bir şikayet var mıdır? Varsa bu şikayetlere ilişkin herhangi bir işlem yapılmış mıdır?
- 3- Yaşadığı bina yıkılmasına, herhangi bir hizmet, servis almamasına rağmen fatura alan ya da örneğin cihazı iade edemediği için hizmet iptalini gerçekleştiremeyen vatandaşlarımızın yaşadığı mağduriyetlerin tespiti ve giderilmesi noktasında daha kapsamlı bir çalışma yapmayı planlıyor musunuz?
- 4- Örneğin başka bir şikayette İzmir Bostanlı’da yıkım kararı çıkan bir apartmanda yaşayan vatandaşın internet aboneliğini iptal ettirmek istediği ancak bu talep karşısında ilgili sağlayıcı firmanın dondurma hizmeti verdiği ifade edilmektedir. Zaten bir afet yaşamış ve zor durumda olan vatandaşların bir de bu şekilde mağdur edildiği düşünüldüğünde, önümüzdeki süreçte iptal, nakil vb. işlemlerin tüketici lehine kolaylaştırılması adına inisiyatif almayı düşünüyor musunuz?