



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıda belirtilen sorularımın **Ticaret Bakanı Mehmet MUŞ** tarafından Anayasanın 98. ve TBMM İçtüzüğü'nün 96. ve 99. maddeleri uyarınca yazılı olarak cevaplandırılmasını arz ederim.

Ali KENANOĞLU
İstanbul Milletvekili

Cep telefonu operatörlerinin faturaların geç ödenmesi halinde açma-kapama bedeli almasına yönelik şikayetler kesintisiz devam etmektedir. Tarafıma başvuran İ.Y. isimli vatandaşımız Turkcell şirketinin telefon faturasını 17 gün geç ödediği için kendisinden “diğer ücretler” adı altında “açma-kapama bedeli” olarak 59,13 TL ücret tahsil edildiğini beyan etmektedir. Benzer şikayetlerin yıllardır devam ettiği herkes tarafından bilinmekte ve mağduriyet yaşayanların tüketici hakları hakem heyetine çokça başvurularının bulunduğu ve hatta dava yoluna gidildiği kamuoyuna sıkça yansımaktadır.

Telefon şirketlerinin açma kapama bedeli almasında hiçbir haklı gerekçe bulunmamaktadır. Açma kapama için ayrı bir personel istihdam edilmesine gerek bulunmadan, masa başında tek tuşla yapılan bir işlem için ciddi rakamlarla haksız kazanç elde edilmektedir. 2022 yılında 1,5 milyon yeni faturalı abone sayısını artırmış, 40 milyonu geçkin abonesi olan Turkcell şirketinin, ortalama bir hesaplama ile ayda 500 bin kişiye bu şekilde uygulama yaptığı varsayılırsa yılda 350 milyona yakın haksız bir kazanç elde edileceği öngörülmektedir.

Vatandaşlarımız tarafından çokça dile getirilen bu yakınmaların çözüme kavuşturulması için 09/03/2022 tarihli TBMM Sanayi, Ticaret, Enerji, Tabii Kaynaklar, Bilgi ve Teknoloji Komisyonu toplantısında “... telefon ve GSM şirketleriyle internet sağlayıcı şirketler dâhil bu ve benzeri hizmetleri sağlayan şirketler açma kapama bedeli altında bir ücret talep edemez.” şeklindeki kanun teklifim komisyona sunulmuş, ancak (önergem kabul edilmeyerek), komisyon başkanı ve bakanlık yetkililerinin bu konunun yönetmelik ile çözülebileceğini ve bu yönde çalışma yaptıklarını açıkça ifade etmeleri tutanaklara geçmiştir. Buna rağmen bugüne kadar telefon ücretlerinin geç ödenmesi halinde açma-kapama bedeli alınmayacağına yönelik herhangi bir düzenleme yapılmamıştır.

Bu bağlamda;

1. Telefon faturalarının geç ödenmesi halinde gecikme faizi yerine neden açma-kapama bedeli alınmaktadır?

7242

2. Telefon faturalarında açma-kapama ücreti yerine “diğer ücretler” ifadesinin kullanılması Bakanlığınız tarafından incelenmekte midir?
3. Telefon faturaları ödemesinde 1 ay dahi geçmeden neden açma-kapama ücreti alınmaktadır?
4. Tüketiciye hiçbir uyarı yapılmadan açma-kapama işlemi yapılarak “diğer ücretler” adı altında faturaya yansıtılarak ücret alınmasının yasal dayanağı var mıdır?
5. Tüketici hakları hakem heyetlerine sadece cep telefonu açma-kapama ücreti alındığına yönelik yılda kaç başvuru yapılmaktadır? Bunların kaçı uygun bulunmaktadır? Haksız kazanç elde edildiği tespit edilmesi halinde ne gibi bir yaptırım uygulanmaktadır?
6. Özellikle Turkcell şirketi ve genel olarak tüm telefon hizmeti sağlayıcıları bu şikayetler nedeniyle denetlenmekte midir? Bu denetimlerin yıllık sayısı ve varsa usulsüzlük nedeniyle uygulanan para cezası miktarları ne kadardır?
7. Telefon şirketlerinin vatandaşlarımızdan açma-kapama bedeli alınmaması yönünde ne zaman düzenleme yapılacaktır? Bakanlık yetkililerin düzenleme yapılacağına yönelik komisyonda verdikleri söz neden yerine getirilmemektedir?