



21006

Selma Aliye KAVAF
Deva Partisi Genel Başkan Yardımcısı
Manisa Milletvekili

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıda belirtilen sorularımın Ulaştırma ve Altyapı Bakanı Sayın Abdulkadir Uraloğlu tarafından cevaplandırılmasını arz ederim. 09/12/2024


Selma Aliye KAVAF
Manisa Milletvekili

GSM operatörlerinin mevcut müşterilerine ve yeni müşterilerine uyguladığı farklı tarife politikaları, tüketici hakları açısından ciddi mağduriyetlere yol açmaktadır. Operatörler, yeni müşteri kazanmak amacıyla sundukları kampanyalarda, aynı hizmetleri mevcut müşterilerine göre çok daha düşük fiyatlarla sunmaktadır.

Bu uygulama, yıllardır aynı operatörü tercih eden sadık müşterilerin aleyhine bir durum oluşturmaktadır. Örneğin, yeni müşterilere 150 TL'ye sunulan bir tarife paketi, mevcut müşterilere 300-400 TL gibi çok daha yüksek fiyatlarla sunulmaktadır. Bu durum, müşteri sadakatini cezalandıran ve tüketici haklarına aykırı bir uygulama olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca, mevcut müşteriler tarifelerini değiştirmek istediklerinde veya yeni müşterilere sunulan kampanyalardan yararlanmak istediklerinde çeşitli engellerle karşılaşmaktadır. Operatörlerin müşteri hizmetleri bu talepleri genellikle reddetmekte veya müşterileri numara taşıma gibi zahmetli süreçlere yönlendirmektedir.

Bu çerçevede;

1. GSM operatörlerinin yeni ve mevcut müşterilerine uyguladığı tarife farkları konusunda Bakanlığınıza kaç şikayet iletilmiştir? Bu şikayetler nasıl değerlendirilmektedir?
2. GSM operatörlerinin müşteriler arasında ayrımcılık yapmasını önleyecek yasal düzenlemeler planlanmakta mıdır?
3. Operatörlerin tarife ve kampanya bilgilerini tüm müşterilerine eşit şekilde duyurması için ne gibi zorunluluklar getirilmesi düşünülmektedir?
4. Diğer ülkelerde benzer durumlar için uygulanan düzenlemeler incelenmekte midir? Bu konuda uluslararası örnekler dikkate alınmakta mıdır?