T.B.M.M. - YENİ YOL
Grup Başkanlığı
Tarih: 5.11.2026
Sayı : 88

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Elektronik Haberleşme Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Teklifim ve gerekçesi ekte sunulmaktadır. Gereğini saygılarımla arz ederim. 5.11.2026

Elif ESEN
İstanbul Milletvekili

TBMM BAŞKANLIĞI	
Tali Komisyon	
Esas Komisyon	**Bayındırlık, İmar, Ulaştırma ve Turizm**
Tarih: **9-11-2026**	Esas No: **2/4028**

05 Kasım 2026

TBMM
GENEL EVRAK
05 Kasım 2026
No: 1977856

GENEL GEREKÇE

Elektronik haberleşme hizmetleri; eğitimden çalışma hayatına, ticaretten kamu hizmetlerine erişime kadar günlük yaşamın temel unsurlarından biri hâline gelmiştir. Mobil ve sabit internet kullanımının yaygınlaşmasıyla birlikte tüketicilerin yalnızca elektronik haberleşme hizmetlerine erişebilmesi değil, satın aldıkları hizmetin kapsamını, maliyetini ve niteliğini açık biçimde görebilmesi, kullanımını ve ücretlendirmesini doğrulayabilmesi ve ihtiyaçları değiştiğinde uygun seçeneklere erişebilmesi de önem kazanmıştır.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ile ilgili ikincil mevzuatta tüketicilerin bilgilendirilmesi, doğru faturalama, hizmet kalitesi, taahhütler, kullanım miktarlarının izlenmesi ve haksız tahsilatların iadesine ilişkin çeşitli düzenlemeler bulunmaktadır. Bununla birlikte mevcut düzenlemelerin; tüketicinin aynı işletmeci bünyesinde daha düşük maliyetli tarifelere erişimi, veri kullanım hakkının sona ermesinden sonra oluşabilecek ek ücretlerin önlenmesi, veri kullanımını ölçen sistemlerin doğrulanabilirliği ve internet hizmetinde sözleşmeyle sunulan kalite düzeyinin ölçülebilir sonuçlara bağlanması bakımından geliştirilmesi gerekmektedir.

Teklif ile öncelikle tüketicilerin, mevcut hizmet kapsamları ve kullanım miktarları dikkate alınarak aynı işletmeci bünyesinde yararlanabilecekleri daha düşük maliyetli tarife seçenekleri konusunda düzenli ve karşılaştırmalı biçimde bilgilendirilmeleri amaçlanmaktadır. Ayrıca objektif yararlanma koşullarını taşıyan tüketicilere aynı işletmeci bünyesinde daha düşük maliyetli tarifeye geçme hakkı tanınmakta; sırf mevcut abone olmaları nedeniyle uygun tarife veya tarife paketlerine erişimlerinin engellenmesinin önüne geçilmesi hedeflenmektedir.

Taahhütlü aboneliklerde ise işletmeciden tamamen ayrılma ile aynı işletmeci bünyesinde daha düşük maliyetli bir tarifeye geçiş birbirinden ayrılmaktadır. Böylece tüketicinin geçmiş dönemlerde yararlandığı aylık hizmet indirimlerinin yalnızca tarife değişikliği nedeniyle geri alınmasının önlenmesi; buna karşılık cihaz satışından veya finansmanından doğan bedeller ile önceden açıkça belirlenmiş tek seferlik ekonomik faydalara ilişkin yükümlülüklerin korunması öngörülmektedir.

Teklifin bir diğer amacı, veri kullanım hakkının sona ermesinden sonra tüketicinin bilgisi ve açık iradesi dışında ek ücret doğmasının önlenmesidir. Tarife ve satın alınmış ek paketler kapsamındaki veri haklarının tükenmesi hâlinde, tüketicinin ayrıca verdiği açık ve bilgilendirilmiş onay bulunmadıkça ücretli veri kullanımının veya otomatik ücretli aşım paketinin başlatılamaması öngörülmektedir. Bu suretle tüketicinin sessizliği ücretli kullanıma onay olarak kabul edilmeyecek ve ek ücret doğuran kullanımın durdurulması ayrıca ücretlendirilen bir hizmet hâline getirilemeyecektir.

Veri kullanım miktarına ilişkin uyuşmazlıklarda yalnızca sonuç bilgisinin değil, bu sonucu üreten ölçüm ve ücretlendirme sistemlerinin de denetlenebilir olması amaçlanmaktadır. Bu kapsamda veri miktarını ölçen, bu miktarın kullanım hakkından düşümünü veya ücretlendirilmesini gerçekleştiren sistem, yazılım ve teknik altyapıların düzenli denetime tabi tutulması; sistematik ölçüm veya ücretlendirme hatalarının tespiti hâlinde etkilenen aboneler bakımından Kanunda öngörülen iade hükümlerinin uygulanması öngörülmektedir. Haberleşmenin içeriği ile erişilen internet sitesi veya uygulamaların kayıtların zorunlu unsuru hâline getirilmemesi suretiyle haberleşmenin gizliliğinin korunması gözetilmektedir.

İnternet hizmet kalitesi bakımından özellikle sabit internet aboneliklerinde yalnızca azami veya reklamı yapılan hızın belirtilmesinden kaynaklanan belirsizliğin giderilmesi hedeflenmektedir. Tüketicinin satın aldığı hizmetin asgari, normal koşullarda mevcut olması

beklenen, azami ve reklam veya tarife kapsamında belirtilen indirme ve yükleme hızlarını açık biçimde görebilmesi; fiilen aldığı hizmeti Kurum tarafından kabul edilen yöntemlerle ölçebilmesi ve sözleşmede belirtilen hizmet kalitesinden önemli ölçüde, sürekli veya düzenli biçimde tekrarlanan sapmaların objektif bir bedel indirimi sonucuna bağlanması amaçlanmaktadır.

Ayrıca işletmecinin sorumluluğunda meydana gelen ve kırk sekiz saat içinde giderilemeyen tam hizmet kesintilerinde, tüketicinin her defasında ayrıca başvurmak zorunda bırakılmaksızın telafi mekanizmasından yararlanması öngörülmektedir.

Teklif ile mevcut tüketici haklarının yerine mükerrer bir sistem kurulması değil; elektronik haberleşme hizmetlerinin günümüzde ulaştığı ekonomik ve toplumsal önem dikkate alınarak mevcut koruma mekanizmalarının daha açık, ölçülebilir, doğrulanabilir ve uygulanabilir hâle getirilmesi amaçlanmaktadır. Böylece tüketicinin hangi hizmeti hangi koşullarla satın aldığını bildiği, kullanım ve ücretlendirme hesabını doğrulayabildiği, ihtiyaçlarına uygun tarifeye erişebildiği ve taahhüt edilen hizmetin sağlanmaması hâlinde doğacak sonuçları önceden öngörebildiği daha şeffaf ve dengeli bir elektronik haberleşme piyasasının oluşturulması hedeflenmektedir.

MADDE GEREKÇELERİ

MADDE 1- Maddeyle, elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin aynı işletmeci bünyesinde daha düşük maliyetli tarifelere geçişinin kolaylaştırılması amaçlanmaktadır. Taahhütsüz abonelerin objektif yararlanma koşullarını taşıdıkları daha düşük maliyetli tarife veya tarife paketine ücretsiz geçebilmesi, mevcut abone olmanın tek başına erişimi engelleyen bir koşul sayılmaması ve yeni müşteri edinim avantajlarının bu hakkı etkisiz hâle getirecek biçimde kullanılmasının önlenmesi öngörülmektedir. Taahhütlü aboneliklerde tarife değişikliğinin sözleşmenin feshi sayılmaması, geçmiş dönem aylık hizmet indirimlerinin geri istenmemesi; cihaz borçları ile önceden açıkça bildirilen tek seferlik ekonomik faydaların ise korunması amaçlanmaktadır. Ayrıca kullanılabilir veri haklarının tükenmesi hâlinde tüketicinin ayrı ve bilgilendirilmiş onayı olmaksızın ücretli veri kullanımına veya otomatik ücretli aşım paketine geçilememesi ve bu koruma için ücret alınamaması düzenlenmektedir. Uygulamaya ilişkin usul ve esasların Kurum tarafından belirlenmesi öngörülmektedir.

MADDE 2- Maddeyle, tüketicinin mevcut sözleşmesindeki hizmet kapsamı ile son on iki aylık, abonelik süresinin on iki aydan kısa olması hâlinde ise mevcut abonelik süresindeki kullanım miktarı dikkate alınarak aynı işletmeci bünyesinde ihtiyacını daha düşük toplam maliyetle karşılayabilecek tarife veya tarife paketleri hakkında yılda en az bir kez karşılaştırmalı olarak bilgilendirilmesi amaçlanmaktadır. Bildirimde mevcut ve önerilen seçeneğin toplam maliyeti, kullanım hakları, aşım hâlinde uygulanacak ücret, varsa taahhüt süresi ve tarife değişikliğinin bir defalık mali sonuçlarının gösterilmesi; buna karşılık tüketicinin açık onayı bulunmaksızın tarife değişikliği yapılamaması öngörülmektedir.

MADDE 3- Maddeyle, elektronik haberleşme hizmetlerinde veri kullanım miktarının ölçülmesi ve ücretlendirilmesinin doğrulanabilirliğinin artırılması ile internet erişim hizmetlerinde hizmet kalitesinin tüketici bakımından açık ve ölçülebilir hâle getirilmesi amaçlanmaktadır. Mevcut doğru faturalama ve ispat yükümlülükleri korunarak; ölçümde kullanılan birim, periyot, yuvarlama yöntemi ve benzeri teknik kuralların açıklanması, kullanım hesabını doğrulayacak kayıtların tutulması ve itiraz hâlinde hesabın denetlenebilir teknik kayıtlarla ortaya konulması öngörülmektedir. Ölçüm ve ücretlendirmede kullanılan sistem, yazılım ve teknik altyapıların düzenli olarak denetlenmesi ve sistematik hata tespitinde Kanunun iade hükümlerinin uygulanması sağlanmaktadır. Sabit internet hizmetlerinde asgari, normal koşullarda mevcut olması beklenen, azami ve reklam veya tarife kapsamında belirtilen indirme ve yükleme hızlarının abonelik sözleşmesi ile sözleşme özetinde gösterilmesi; mobil hizmetlerde uygulanacak hız ölçütlerinin ise hizmetin teknik özellikleri gözetilerek Kurum tarafından belirlenmesi öngörülmektedir. Kurumca kabul edilen ölçüm yöntemiyle önemli ölçüde, sürekli veya düzenli tekrarlanan hizmet kalitesi sapması tespit edilmesi hâlinde orantılı bedel indirimi hakkı tanınmakta; diğer fesih, sözleşmeden dönme, tazminat ve benzeri haklar korunmaktadır. İşletmecinin sorumluluğunda bulunan tam hizmet kesintisinin kırk sekiz saat içinde giderilememesi hâlinde de tüketicinin ayrıca başvuru yapmasına gerek olmaksızın telafi sağlanması amaçlanmaktadır.

MADDE 4- Maddeyle, Kanunun 48 inci, 49 uncu ve 52 nci maddelerinde yapılan değişikliklerin uygulanmasına ilişkin ikincil düzenlemelerin Kurum tarafından altı ay içinde çıkarılması ve işletmecilerin bilgi sistemleri ile ücretlendirme, faturalama, tarife değişikliği, veri kullanım kontrolü ve elektronik işlem altyapılarını Kanunun esas hükümlerinin yürürlüğe girdiği tarihe kadar yeni hükümlere uygun hâle getirmesi öngörülmektedir.

MADDE 5- Yürürlük maddesidir.

MADDE 6- Yürütme maddesidir.

ELEKTRONİK HABERLEŞME KANUNUNDA DEĞİŞİKLİK YAPILMASINA DAİR KANUN TEKLİFİ

MADDE 1- 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 48 inci maddesinin birinci fıkrası aşağıdaki şekilde değiştirilmiş ve maddeye aşağıdaki fıkralar eklenmiştir.

"(1) Tüketici sıfatını taşıyan taahhütsüz aboneler, aynı işletmeci tarafından satışa sunulan ve objektif yararlanma koşullarını taşıdıkları daha düşük toplam aylık maliyetli tarifeye veya tarife paketine geçme hakkına sahiptir. Bu geçiş nedeniyle işlem, aktivasyon, tarife değişikliği veya benzeri ad altında herhangi bir ücret alınamaz ve geçiş yeni bir taahhüt verilmesi şartına bağlanamaz."

"(2) Yaş, engellilik durumu, hizmetin sunulduğu coğrafi alan, teknik altyapı, birden fazla hizmetin birlikte alınması veya Kurum tarafından belirlenecek diğer objektif yararlanma koşulları bu madde kapsamında dikkate alınır. Abonenin aynı işletmecinin mevcut abonesi olması, tek başına bir tarifeye veya tarife paketine erişimin engellenmesi için objektif koşul olarak kabul edilemez.

Yeni hat tesisi, numara taşıma veya işletmeci değişikliği yoluyla gelen abonelere belirli süreli yeni müşteri edinim avantajları sunulabilir. Bu avantajların süresi, ekonomik değeri ve ilgili tarife veya tarife paketinden farkı açıkça gösterilir. Tarife veya kampanyaya verilen ad tek başına bu fıkranın uygulanmasında belirleyici değildir. Kurum, bir teklifin yeni müşteri edinim avantajı niteliğinde olup olmadığını belirlerken teklifin süresi, hizmet içeriği, fiyat yapısı, yararlanabilecek abone grubu ve aynı veya esas itibarıyla benzer tekliflerin devamlılığını dikkate alır.

(3) Tüketici sıfatını taşıyan taahhütlü aboneler, aynı işletmeci tarafından satışa sunulan ve objektif yararlanma koşullarını taşıdıkları daha düşük toplam aylık maliyetli tarife veya tarife paketine geçme hakkına sahiptir. Taahhütlü aboneliklerde, abonenin aynı işletmeci bünyesinde objektif yararlanma koşullarını taşıdığı daha düşük toplam aylık maliyetli tarifeye geçmesi tek başına abonelik sözleşmesinin feshi veya taahhüdün sona ermesi sonucunu doğurmaz. Tarife değişikliğinden önceki dönemlerde elektronik haberleşme hizmetine ilişkin olarak uygulanmış aylık tarife indirimleri yalnızca bu değişiklik nedeniyle aboneden geri istenemez. Tarife değişikliği mevcut taahhüdün bitiş tarihini uzatmaz ve abonenin ayrıca açık onayı olmaksızın yeni bir taahhüt oluşturmaz.

Cihaz satışından veya finansmanından doğan ödenmemiş bedeller saklıdır. Cihaz indirimi, bağlantı veya kurulum bedeli indirimi, hediye çeki veya benzeri tek seferlik ve ekonomik değeri belirlenebilir faydaların tarife değişikliği nedeniyle talep edilebilecek henüz karşılanmamış kısmı; ancak faydanın tutarı ile hangi şartlarda talep edilebileceğinin taahhüt kurulmadan önce açıkça bildirilmiş olması hâlinde ve Kurum tarafından belirlenecek orantılı hesaplama yöntemi çerçevesinde tahsil edilebilir. Geçmiş dönemlere ilişkin aylık hizmet indirimi tek seferlik fayda sayılmaz.

İşletmeci tarife değişikliğinden önce yeni tarifenin toplam maliyetini, mevcut taahhüdün kalan süresini, varsa bir defaya mahsus tahsil edilecek tutarı ve bunun hesaplama yöntemini kalıcı veri saklayıcısıyla aboneye bildirir.

(4) Yurt içi veri hizmetlerinde tüketicinin tarifesi ile satın aldığı ek paketler kapsamında sahip olduğu ve kullanım sırası itibarıyla uygulanabilecek tüm veri haklarının tükenmesi hâlinde, tüketicinin ayrıca verdiği açık ve bilgilendirilmiş onay bulunmadıkça ek ücret doğuran veri kullanımı veya otomatik ücretli aşım paketi başlatılamaz.

Kullanım hakkının tükenmesi üzerine abone ücretsiz olarak bilgilendirilir. Bilgilendirmede ücretli kullanıma devam edilmesi hâlinde uygulanacak ücret veya ek paket seçenekleri açıkça gösterilir.

Ücretli kullanıma devam edilmesine ilişkin onay, abonelik sözleşmesinin veya taahhüdün zorunlu unsuru hâline getirilemez ve önceden seçilmiş olarak sunulamaz. Bu onay, başka bir işleme ilişkin onay veya irade açıklamasıyla birleştirilemez. Tüketici, onayın yalnızca içinde bulunulan fatura dönemi veya faturasız aboneliklerde paket kullanım dönemi için veya geri alınıncaya kadar geçerli olmasını seçebilir ve tercihini her zaman ücretsiz olarak değiştirebilir.

Bu fıkrada düzenlenen ek ücret doğuran kullanımı durdurma imkânı nedeniyle tüketiciden herhangi bir ücret alınamaz. İşletmecinin ek ücret doğurmaksızın sınırlı hız veya kapsamda veri hizmetini sürdürmesi mümkündür.

(5) Kurum; elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan tüketici ve son kullanıcıların, hizmetlere eşit koşullarda erişebilmelerine ve hak ve menfaatlerinin korunmasına yönelik usul ve esaslar ile bu maddenin uygulanmasına, objektif yararlanma koşullarına, yeni müşteri edinim avantajlarının ilgili tarife veya tarife paketinden ayrıştırılmasına, tarife değişikliğinin mali sonuçlarının hesaplanmasına, tüketici onayına ve bu hükümlerin tarife veya kampanya koşulları yoluyla etkisiz hâle getirilmesinin önlenmesine ilişkin usul ve esasları belirler."

MADDE 2- 5809 sayılı Kanunun 49 uncu maddesine ikinci fıkrasından sonra gelmek üzere aşağıdaki fıkra eklenmiş ve diğer fıkra buna göre teselsül ettirilmiştir.

"(3) İşletmeciler, tüketici sıfatını taşıyan abonelere yılda en az bir kez; abonenin mevcut sözleşmesindeki hizmet kapsamı ile son on iki aylık, abonelik süresinin on iki aydan kısa olması hâlinde ise mevcut abonelik süresindeki kullanım miktarını dikkate alarak, aynı işletmeci tarafından satışa sunulan ve abonenin objektif yararlanma koşullarını taşıdığı tarife veya tarife paketleri arasından ihtiyacını daha düşük toplam maliyetle karşılayabilecek seçenekleri karşılaştırmalı olarak bildirir. Bildirimde mevcut ve önerilen tarifenin veya tarife paketinin toplam aylık maliyeti, kullanım hakları, kullanım hakkının aşılması hâlinde uygulanacak ücret, varsa taahhüt süresi ve tarife değişikliğinin doğuracağı bir defalık mali sonuçlar açıkça gösterilir. Bu fıkra kapsamında yapılan bildirim, abonenin ayrıca açık onayı bulunmaksızın tarife değişikliği sonucunu doğurmaz."

MADDE 3- 5809 sayılı Kanunun 52 nci maddesine dördüncü fıkrasından sonra gelmek üzere aşağıdaki fıkralar eklenmiş, diğer fıkra buna göre teselsül ettirilmiş ve mevcut beşinci fıkra aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.

"(5) Kullanım miktarına göre ücretlendirilen veya belirli kullanım miktarının tarife ya da paket kapsamında sunulduğu elektronik haberleşme hizmetlerinde, ücretlendirmeye veya kullanım hakkından düşüme esas veri miktarı Kurum tarafından belirlenen ölçüm ve hesaplama esaslarına uygun olarak tespit edilir.

Ölçümde kullanılan birim, ölçüm veya ücretlendirme periyodu, yuvarlama yöntemi ve kullanım miktarının hesaplanmasına etki eden diğer teknik kurallar tüketicilerin kolaylıkla erişebileceği şekilde açık ve anlaşılır olarak yayımlanır.

(6) İşletmeciler, abonenin veri kullanım hesabını doğrulayabilmesini sağlayan kayıtları oluşturmak ve ilgili mevzuatta öngörülen süre boyunca muhafaza etmekle yükümlüdür. Kullanım detaylarında Kurumun belirleyeceği zaman aralıkları itibarıyla veri miktarı, kullanımın hangi tarife veya paket hakkından düşüldüğü, varsa ücretlendirilen miktar ve uygulanan ölçüm veya ücretlendirme yöntemi gösterilir.

Bu amaçla haberleşmenin içeriği, erişilen internet sitesi veya uygulama ya da içerik niteliği tüketiciye sunulacak kayıtların zorunlu unsuru hâline getirilemez. Bu fıkradaki kayıt

yükümlülüğü haberleşmenin içeriğinin kaydedilmesine dayanak oluşturmaz. Kişisel verilerin işlenmesi, saklanması ve denetim amacıyla paylaşılmasında 51 inci madde hükümleri uygulanır.

(7) Abonenin ölçülen veri miktarına, kullanım hakkından yapılan düşüme veya ücretlendirmeye itiraz etmesi hâlinde işletmeci, ölçümün hangi yöntemle gerçekleştirildiğini ve itiraza konu hesabın nasıl oluştuğunu denetlenebilir teknik kayıtlarla ortaya koyar. Dördüncü fıkrada düzenlenen ispat yükümlülüğü saklıdır.

(8) Kullanım miktarının ölçülmesi, kullanım hakkından düşüm yapılması ve ücretlendirme işlemlerinde kullanılan sistem, yazılım ve teknik altyapılar, ölçüm ve faturalandırmanın doğruluğu ile mevzuata uygunluk bakımından Kurum tarafından belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde düzenli olarak denetlenir.

Kurum; bu denetimi kendisi yapabileceği gibi yetkilendirdiği bağımsız kuruluşlar veya akredite kuruluşlar eliyle de yaptırabilir; işletmecinin abone sayısı, kullanılan sistemin niteliği, risk düzeyi ve önceki denetim sonuçlarını dikkate alarak denetimin kapsam ve sıklığını belirleyebilir.

Denetimde sistematik ölçüm veya ücretlendirme hatası tespit edilmesi hâlinde, bu hatadan etkilenen aboneler için bu Kanunun 60 ıncı maddesinin dokuzuncu fıkrası kapsamında iade hükümleri uygulanır. Haksız tahsil edilen tutarların iadesi veya hatalı düşülen kullanım haklarının aboneye aynen iadesi sağlanır.

(9) Sabit internet erişim hizmetlerinde abonelik sözleşmesinde ve sözleşme özetinde, hizmetin sunulacağı adres ve kullanılan teknoloji dikkate alınarak indirme ve yükleme yönünde ayrı ayrı;

a) Asgari veri aktarım hızı,

b) Normal koşullarda mevcut olması beklenen veri aktarım hızı,

c) Azami veri aktarım hızı,

ç) Reklam veya tarife kapsamında belirtilen veri aktarım hızı,

açık ve karşılaştırılabilir biçimde gösterilir.

Azami veya reklamı yapılan hızın tek başına belirtilmesi bu fıkradaki yükümlülüğün yerine getirilmesi anlamına gelmez.

(10) Mobil internet erişim hizmetleri bakımından, hizmetin teknik niteliği dikkate alınarak abonelik sözleşmesinde ve sözleşme özetinde gösterilecek tahmini azami hız ve reklamı yapılan veri aktarım hızları ile bunların tespitine ilişkin usul ve esaslar Kurum tarafından belirlenir. Kurum; kullanılan teknoloji, kapsama alanı, coğrafi koşullar, yerleşim yoğunluğu ve şebeke kapasitesini dikkate alarak farklı hizmet ve bölgeler için farklı ölçütler belirleyebilir.

(11) Kurum, internet erişim hizmetlerinde aboneye fiilen sağlanan hizmetin abonelik sözleşmesinde belirtilen değerlerle karşılaştırılmasını sağlayacak ücretsiz bir ölçüm ve doğrulama mekanizması kurar veya bu amaçla kullanılabilecek sistemleri yetkilendirir.

Sabit ve mobil internet erişim hizmetleri için ayrı ölçüm kriterleri belirlenir. Ölçüm sayısı ve süresi, ölçümlerin gerçekleştirileceği zaman aralıkları, şebeke sonlanma noktası, terminal cihazı ve bina içi kablosuz ağlardan kaynaklanan etkilerin ayrıştırılması ile ölçümün teknik geçerliliğine ilişkin esaslar Kurum tarafından belirlenir.

(12) Kurum tarafından kabul edilen ölçüm yöntemiyle, fiilen sağlanan internet erişim hizmetinin abonelik sözleşmesinde belirtilen hız veya diğer hizmet kalitesi değerlerinden önemli ölçüde, sürekli veya düzenli olarak tekrarlanan biçimde sapmasının tespit edilmesi

hâlinde tüketici, sapmanın derecesi ve devam ettiği süreyle orantılı olarak hizmet bedelinde indirim hakkına sahiptir.

Bedel indiriminin hesabında kullanılacak objektif formül Kurum tarafından belirlenir ve kamuya açık biçimde yayımlanır. Kurum tarafından kabul edilen usule uygun ölçüm kaydı, aksi işletmeci tarafından teknik kayıtlarla ortaya konuluncaya kadar hizmet kalitesinin tespitinde esas alınır.

Bu fıkra hükmünden yararlanılması, tüketiciye veya aboneye ilgili mevzuatla tanınmış cayma bedeli ödemeksizin fesih, sözleşmeden dönme, tazminat ve diğer hakları ortadan kaldırmaz veya sınırlandırmaz.

(13) İşletmecinin sorumluluğunda meydana gelen tam hizmet kesintisinin, işletmeci tarafından tespit edilmesinden veya abone tarafından bildirilmesinden itibaren 48 saat içinde giderilememesi hâlinde bu sürenin bitiminden itibaren tüketiciye ayrıca başvuru şartı aranmaksızın telafi sağlanır.

Kesinti süresince sunulmayan hizmete tekabül eden ücret tüketiciden tahsil edilemez. Buna ilave olarak uygulanacak asgari telafi; hizmet türü, aylık hizmet bedeli, kesintinin süresi ve kapsamı dikkate alınarak Kurum tarafından belirlenir ve ilk faturadan mahsup edilir; mahsup imkânı bulunmayan hâllerde aboneye iade edilir.

Kesintinin aboneden kaynaklanması, mücbir sebep, mevzuat uyarınca alınması gereken tedbir veya işletmeci tarafından aboneye eş değer nitelikte ve ilave ücret gerektirmeyen alternatif hizmet sağlanması hâllerinde bu fıkra uygulanmaz.

Tüketicinin daha yüksek zararını genel hükümler uyarınca talep etme hakkı saklıdır. Aynı zarar nedeniyle yapılan diğer bedel indirimleri telafi hesabında dikkate alınır."

"(14) Kurum, faturaların gönderimi, faturalarda bulunması gereken hususlar, ayrıntılı faturaların düzenlenmesi ile abone tarafından faturaların ödenmemesi hâlinde hizmetin kesilmesinde uygulanacak işlemleri, bu maddenin beşinci ila onüçüncü fıkralarının uygulanmasına ilişkin teknik ölçütleri, kayıt ve raporlama standartlarını, ölçüm ve doğrulama yöntemlerini ve bu maddeye ilişkin diğer usul ve esasları belirler."

MADDE 4- 5809 sayılı Kanuna aşağıdaki geçici madde eklenmiştir.

"İkincil düzenlemeler ve uyum süreci

GEÇİCİ MADDE 9- (1) Kurum, bu maddeyi ihdas eden Kanunla 48 inci, 49 uncu ve 52 nci maddelerde yapılan değişikliklerin uygulanmasına ilişkin ikincil düzenlemeleri bu maddeyi ihdas eden Kanunun yayımı tarihinden itibaren altı ay içinde çıkarır.

(2) İşletmeciler, bilgi sistemlerini, ücretlendirme ve faturalama altyapılarını, tarife değişikliği süreçlerini, veri kullanım kontrol sistemlerini ve tüketiciye sunulan elektronik işlem kanallarını bu maddeyi ihdas eden Kanunun 1 inci, 2 nci ve 3 üncü maddelerinin yürürlüğe girdiği tarihe kadar bu Kanuna uygun hâle getirir."

MADDE 5- Bu Kanunun 1 inci, 2 nci ve 3 üncü maddeleri yayımı tarihinden dokuz ay sonra, diğer maddeleri yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

MADDE 6- Bu Kanun hükümlerini Cumhurbaşkanı yürütür.