

# Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği

## BİRİNCİ BÖLÜM

### Genel Hükümler

#### Amaç

**Madde 1—** Bu Yönetmeliğin amacı, telekomünikasyon hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin haklarını ve menfaatlerini korumaya yönelik usul ve esasları belirlemektir.

#### Kapsam

**Madde 2 —** Bu Yönetmelik, telekomünikasyon hizmetlerinden yararlanan tüketicilerin hakları ile işletmecilerin yükümlülüklerini ve işletmeciler ile tüketiciler arasında imzalanan abonelik sözleşmelerine ilişkin temel esasları kapsar.

#### Hukuki Dayanak

**Madde 3 —** Bu Yönetmelik, 15/4/1983 tarihli ve 2813 sayılı Telsiz Kanununun değişik 7 nci maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

#### Tanımlar

**Madde 4 —** Bu Yönetmelikte geçen;

a) **Kurul:** Telekomünikasyon Kurulunu,

b) **Kurum:** Telekomünikasyon Kurumunu,

c) **Abone:** Telekomünikasyon hizmeti sunan bir işletmeci ile ilgili hizmetten yararlanmaya ilişkin sözleşme yapan tüketiciyi,

d) **Abonelik Sözleşmesi:** Telekomünikasyon hizmetlerine ilişkin olarak işletmeci ile tüketici arasında akdedilen ve işletmecinin bir bedel karşılığında dönemsel ya da sürekli olarak bir hizmet ve/veya mal teminini yerine getirmeyi üstlendiği sözleşmeyi,

e) **Promosyonlu Kampanya:** İşletmecinin sözleşme konusu hizmet ve/veya malın bedeline hiçbir ilâve yapmaksızın, bu hizmetin ifası ve/veya malın mülkiyeti ile birlikte, promosyon konusu malın da mülkiyetini geçirmeyi ve/veya hizmet edimini de ifa etmeyi, tüketicinin ise sadece sözleşme konusu hizmet ve/veya malın bedelini ödemeyi taahhüt ettiği kampanyayı,

f) **Kişisel Bilgiler:** Tanımlanmış ya da doğrudan veya dolaylı olarak, bir kimlik numarası ya da fiziksel, psikolojik, zihinsel, ekonomik, kültürel ya da sosyal kimliğinin, sağlık, genetik, etnik, dini, ailevi ve siyasi bilgilerinin bir ya da birden fazla unsuruna dayanarak tanımlanabilen gerçek ve/veya tüzel kişilere ilişkin herhangi bir bilgiyi,

g) **İşletmeci:** Türk Telekom da dahil olmak üzere, Kurum ile yapılan bir görev sözleşmesi, imtiyaz sözleşmesi ve/veya Kurumdan alınan bir telekomünikasyon ruhsatı veya genel izin uyarınca telekomünikasyon hizmetleri yürüten sermaye şirketini,

h) **Tam Yetkili Bayi:** Abonelikten ayrılma işlemini yapmak üzere yetkilendirilmiş bayii/şube, acenta ve diğer temsilcilikleri,

ı) **Telekomünikasyon:** Her türlü işaret, sembol, ses ve görüntünün ve elektrik sinyallerine dönüştürülebilen her türlü verinin kablo, telsiz, optik, elektrik, manyetik, elektro manyetik, elektro

kimyasal, elektro mekanik ve diğer iletim sistemleri vasıtasıyla iletilmesi, gönderilmesi ve alınmasını,

**j) Telekomünikasyon Hizmeti:** Telekomünikasyon tanımına giren faaliyetlerin bir kısmının veya tümünün hizmet olarak sunulmasını,

**k) Tüketici:** Bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişiyi,

**l) Telefon Mesaj Hizmeti:** Önceden kaydedilmiş her tür sesli bilgi, eğlence, canlı sohbet, telekonferans, ilan ve bilgi toplama, anket yapma, yarışma, şans oyunu, her arayanın arama karşılığı yasal bir menfaat, hak veya meta sahibi olacağı, her tür mal ve hizmet satışı, pazarlama ve benzeri hizmetleri,

ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Başlıca Haklar ve Yükümlülükler

#### Tüketicilerin Hakları

**Madde 5 –** Telekomünikasyon hizmetlerinden yararlanan tüketiciler aşağıda sıralanan haklara sahiptir;

- a) Benzer konumdaki tüketiciler arasında, ayırım gözetmeyen adil ücretlerle hizmet alma hakkı,
- b) Telekomünikasyon hizmeti sunan işletmecilerle abonelik sözleşmesi yapabilme hakkı,
- c) Kişisel bilgilerinin kamuya açık rehberlerde yer alıp almamasını talep etme hakkı,
- d) Rehber hizmetinden ücretli ve/veya ücretsiz yararlanma ve abone rehberine ayırım gözetmeksizin kaydolma hakkı,
- e) Acil telefon numaraları hakkında bilgilendirilme ve bu numaralara ücretsiz erişebilme hakkı,
- f) İşletmecinin teknik imkanları dahilinde ayrıntılı fatura talep edebilme ve bazı numaraların kendi telefonundan aranmasına sınırlandırma konulmasını isteme hakkı,
- g) İşletmecinin sunacağı telekomünikasyon hizmetinin kapsamı hakkında bilgi alabilme hakkı,
- h) Aldıkları hizmet için uygulanacak tarifeler ve tarife paketleri konusunda açık, detaylı ve güncel bilgilere erişebilme hakkı ile tarife ve tarife paketlerindeki değişiklikler yürürlüğe girmeden önce bilgilendirilme hakkı,
- ı) Arızaların giderilmesinde, sağlık, yangın, afet, güvenlik vb. acil durum ve güvenlikle ilgili kurum ve kuruluşlar dışında, tüketiciler arasında ayırım gözetmeme temelinde bir uygulamayı talep etme hakkı,
- j) Uluslararası standartlar ile Kurumun belirleyeceği standartlara uygun kalitede hizmet alma hakkı.

## **Şeffaflık ve Bilgilendirme**

**Madde 6-** İşletmeciler, tüketicilere sundukları telekomünikasyon hizmetlerine erişim ve bu hizmetlerin kullanımı ile ilgili olarak asgari aşağıdaki bilgileri talep olmaksızın tüm tüketicilere sunmak ve bu bilgilere kolayca ulaşılabilmesini sağlamakla yükümlüdür.

- a) İşletmecinin adı ve adresi,
- b) Sunulacak hizmetler,
  - 1) Hizmetin kapsamı,
  - 2) Hizmete erişim ve hizmetin kullanımı konusunda genel hüküm ve şartlar,
  - 3) Hizmet için uygulanacak tarifeler ve varsa tarife paketleri,
  - 4) İşletmeciler tarafından varsa abonelere tazminat verme ve geri ödeme yapma koşulları,
  - 5) Sunulan bakım/onarım hizmetlerinin çeşitleri,
  - 6) Asgari sözleşme süresini de içerecek şekilde standart sözleşme koşulları,
- c) Uzlaşmazlık çözüm mekanizmaları.

## **Hizmet Kalitesi**

**Madde 7-** İşletmeciler sundukları telekomünikasyon hizmetlerinin kalite seviyeleriyle ilgili yeterli ve güncel bilgileri yayımlamakla ve yayımlanacak bu bilgileri talep edilmesi halinde Kuruma sunmakla yükümlüdür.

Kurum, hizmet kalite seviyesine ilişkin olarak tüketicilerin kapsamlı, yeterli ve anlaşılabilir bilgiye ulaşmasını sağlamak amacıyla, ölçülebilir hizmet kalitesinin seviyesine ilişkin parametreleri, işletmeciler tarafından yayınlanacak olan bilgilerin içeriğini, şeklini ve hizmet kalite seviyesine ilişkin diğer hususları belirleyen düzenlemeler yapabilir.

## **Operatör Desteği ve Rehber Hizmetleri**

**Madde 8-** Kendilerine numara tahsisi yapılan tüm aboneler, kamuya açık rehberlerde yer alma hakkına sahiptir. Telefon hizmetlerinde, sunulan elektronik ve/veya yazılı rehber hizmetleri için abonelik sözleşmesi imzalanırken, tüketiciden bu hizmetlerde kişisel bilgilerinin yer alıp almayacağı hususunda onay alınır.

Abonelere numara tahsisi yapan tüm işletmeciler, abonelerin rehber hizmetlerine ilişkin makul taleplerinin tamamını objektif, maliyete dayalı ve ayrımcı olmayan koşullarda karşılamakla yükümlüdürler.

Telefon şebekesine bağlı tüm tüketicilerin operatör destek hizmetlerine ve rehber hizmetlerine erişim hakkı bulunmaktadır.

## **Telefon Mesaj Hizmeti**

**Madde 9-** Telefon mesaj hizmetlerine doğru yapılan aramalarda, ilgili mevzuata uygun olarak bu hizmeti sunan işletmeciler, tüketicilere hizmetin ücretine ilişkin bilgiyi sağlamakla yükümlüdür. Söz konusu bilgilendirmede, ücretlendirmenin ne zaman başlayacağı, ücretin dakika başına mı, çağrı başına mı hesaplandığı ve arama ücretinin dakika veya çağrı başına ne kadar olacağı ile toplam hizmet süresi ve bedeli açıkça belirtilir.

İşletmeci tarafından verilecek telefon mesaj hizmetine ilişkin bilgilendirme hizmeti ücretsiz olup, bilgilendirmeyi müteakip, arayanın bir tuşa basması veya benzeri bir uygulama ile yapılacak

kabul onayının ardından telefon mesaj hizmeti sunumuna ve ücretlendirmeye başlanır. Bilgilendirme hizmeti, telefon mesaj hizmetlerine yönlendirilmiş çağrılar için de geçerlidir.

Kurum, işletmecilere, tüketicilerin telefon mesaj hizmetlerine erişiminde, teknik imkanlar ölçüsünde şifre ile erişim yahut benzeri bir onay uygulaması gibi yükümlülükler getirebilir.

#### **Hizmete Ek Olanakların Sunumu**

**Madde 10-** Teknik imkanlar ve ekonomik uygulanabilirlik dahilinde sabit ve mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler, arayan numaranın görünmesi ve tonlu arama yapma hizmetlerini sağlamakla yükümlüdür.

İşletmeci aramayı yapan abonesine basit bir yöntemle ve ücretsiz olarak her arama için arayan hattın kimliğinin açıklanmasını engelleme olanağı tanır.

#### **Kampanyalar**

**Madde 11-** İşletmeciler, mal ve/veya hizmetlerin sürümünü artırmak için yaptıkları özel koşullar içeren kampanyalar dahilinde taahhüt ettikleri tüm edimleri tam ve gereği gibi yerine getirmekle yükümlüdür.

Promosyonlu kampanyalara katılmak isteyen aboneler, işletmeciler tarafından sözleşmenin kuruluşu öncesinde ayrıntılı olarak bilgilendirilir. Kampanya koşullarını kabul eden aboneler, bu şartlara uymakla yükümlüdür.

#### **Tarife ve Tarife Paketi Değişiklikleri**

**Madde 12-** İşletmeciler, tarife ve fiyat değişikliklerini abonelerine, kısa mesaj, internet, basın, yayın organları veya posta ile değişiklik yürürlüğe girmeden önce duyurmakla yükümlüdür.

Sunulan telekomünikasyon hizmetinin çeşitli tarife paketlerini içermesi ve abonenin seçmiş olduğu tarife paketini belirlenen faturalandırma süresi içerisinde değiştirmek istemesi halinde, değişiklik en geç bir sonraki faturalandırma döneminde uygulamaya konur.

İşletmecinin, abone tarafından koşulları önceden kabul edilmiş olan özel tarife paketleri ve kampanyalar için bu maddenin ikinci fıkrasındaki hüküm uygulanmaz.

Hizmetle ilişkin ücretlendirme hizmetin fiilen tüketiciye sunulmasıyla başlar.

#### **Fatura Gönderme Yükümlülüğü**

**Madde 13-** İşletmeciler, tüm abonelerine son ödeme tarihinden önce aboneye ulaşacak ve belirli bir ödeme süresini ihtiva edecek şekilde fatura göndermekle yükümlüdür.

İşletmeciler, teknik imkanlar dahilinde abonenin talebi üzerine ücretli veya ücretsiz ayrıntılı fatura sağlamakla yükümlüdür.

Faturaların gönderilmesine ilişkin posta masrafları işletmeciler tarafından karşılanır.

Abonenin elektronik posta, kısa mesaj gibi yollarla ödemesi gereken tutardan haberdar edilmesi, fatura gönderme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz.

#### **Faturalarda Bulunması Zorunlu Hususlar**

**Madde 14-** Abonelere gönderilecek faturalarda asgari aşağıdaki bilgiler yer almalıdır:

- a) Faturanın ait olduğu dönem ve kesim tarihi,
- b) Uygulanan tarife,
- c) Son ödeme tarihi,

- d) Son ödeme tarihinde ödemenin yapılmaması halinde abonenin maruz kalacağı gecikme faizi oranları,
- e) Bir önceki dönemde geç ödenen faturaya uygulanmış gecikme faizi oranı ve miktarı.

### **Faturalama Anlaşmaları**

**Madde 15-** Abonelere ait faturalama bilgisi bulunan sabit ya da mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler ile bu şebekeler üzerindeki abonelere hizmet veren diğer işletmeciler arasında, abonenin birden fazla fatura almasını önlemek amacıyla, tüketiciye ek yük getirmeyecek şekilde, faturalama anlaşması yapılabilir.

Tarafların anlaşamaması durumunda Kurul, etkin piyasa gücüne sahip işletmecilere ücreti karşılığında ve tüketiciye ek yük getirmeyecek şekilde faturalama hizmeti sağlama yükümlülüğü getirebilir.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Abonelik Sözleşmeleri**

#### **Abonelik Sözleşmeleri**

**Madde 16-** Abonelik sözleşmelerinin yazılı şekilde en az oniki punto ile hazırlanması ve aboneye yükümlülük getiren hususların açık ve anlaşılabilir şekilde ve oniki punto siyah koyu harflerle belirtilmesi zorunludur. İşletmeciler, abonelik sözleşmelerinde asgari aşağıdaki bilgilerin yer almasını sağlamak ve sözleşmenin imzalı bir suretini aboneye vermekle yükümlüdür.

- a) Sözleşmenin konusu,
- b) Sözleşmenin yapıldığı yer ve tarih,
- c) Sözleşme taraflarının isim, ünvan ve açık adresleri,
- d) Tarafların yükümlülükleri,
- e) Sözleşmenin süresi ve sözleşmenin bitimi ve yenilenmesine ilişkin koşullar,
- f) Sunulacak hizmetlerin tanımı, hizmet kalitesi seviyeleri ve ilk bağlantının gerçekleştirilebilme süresi,
- g) Sunulacak bakım/onarım hizmetlerinin çeşitleri,
- h) Uygulanacak tarifelerin içeriği ve tarifelerdeki değişiklikler hakkında güncel bilgilerin hangi yollardan öğrenebileceği,
- ı) İşletmecinin kusurundan kaynaklanan nedenlerle sözleşmede belirtilen hizmet seviyesinin sağlanamaması halinde tazminat ya da geri ödemeye ilişkin prosedür,
- j) Abonenin temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,
- k) Abone tarafından sözleşme tarihinde tercih olunan tarife paketi,
- l) Abone ile işletmeci arasında uzlaşmazlık çıkması halinde uygulanacak çözüm prosedürü,
- m) Abonenin hizmeti alabilmesi için gerekli olan teknik ekipman, cihaz ve donanıma ilişkin bilgi,

n) Onay gereken abonelik sözleşmesinin Kurumca onaylandığı tarih.

Sabit ve mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler, abonelik sözleşmesinin imzalanması sırasında ya da daha sonra abonenin hattının hangi tür numaralara ve telefon mesaj hizmetlerine doğru aramalara açık olacağı hususunda, abonenin onayını almakla yükümlüdür. Abone, açık tutulması hususunda onay vermediği hizmetlerden herhangi birinin açık tutulması nedeniyle sorumlu tutulamaz. İşletmeciler, hizmet sunumunun sadece tüketicilerin rızası dahilinde gerçekleştirilmesi için gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür.

Abonenin hizmet alması için işletmeci tarafından kurulumu yapılan teknik ekipman, cihaz veya donanımda işletmeciden kaynaklanan bir sebeple bir değişiklik olması halinde işletmeci bunu ücretsiz olarak gerçekleştirmekle yükümlüdür.

İşletmecinin kendisinin ya da üçüncü kişilerin reklamlarını sesli ya da yazılı mesaj yoluyla abonelere gönderebilmeleri için abonelik sözleşmesinin imzalanması sırasında abonenin onayını alması gerekmektedir.

### **Kurumun Ön İncelemesi ve Onayı**

**Madde 17-** Kurum, re'sen veya şikayet üzerine abonelik sözleşmelerini işletmecilerden isteyebilir. Kurum, abonelik sözleşmelerini inceler ve değiştirilmesi uygun görülen hususları işletmeciye bildirir. İşletmeci, söz konusu değişiklikleri onbeş gün içinde yerine getirir.

GSM işletmecilerinin hizmet türlerine göre hazırlanacak olan her tip abonelik sözleşmesi ve mevcut sözleşmelerde yapılacak her tür değişiklik için Kurum'dan onay alması zorunludur. Kurum, söz konusu abonelik sözleşmelerini inceler ve değiştirilmesi uygun görülen hususları işletmeciye bildirir. Gerekli görülen değişikliklerin işletmeci tarafından onbeş gün içinde yerine getirilmesinden sonra abonelik sözleşmeleri Kurum tarafından onaylanır.

### **Haksız Şartlar ve Sözleşmenin Yorumu**

**Madde 18-** İşletmecinin aboneyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde, dürüstlük kuralının gereklerine aykırı olarak ölçüsüz şekilde aboneyi mağdur eden kayıtlar geçersizdir. Sözleşmede yer alan kaydın açık ve anlaşılır bir biçimde kaleme alınmamış olması halinde de, böyle ölçüsüz bir mağduriyetin varlığı sonucuna varılabilir.

Abonelik sözleşmesinde yer alan bir kayıt, kendisinden ayrılan yasal düzenlemenin temelinde yatan asli düşünceye aykırı düşüyorsa veya sözleşmenin doğasından gelen temel hak ve borçları, sözleşmenin amacına ulaşmasını tehlikeye düşürecek ölçüde sınırlandırıyorsa, bu kaydın, tereddüt halinde, dürüstlük kuralının gereklerine aykırı olarak abone aleyhine ölçüsüz mağduriyete neden olduğu kabul edilir.

Hal ve şartlara ve özellikle sözleşmenin dış görünümüne göre, işletmecinin karşısında yer alan sözleşme tarafının hesaba katması beklenemeyecek ölçüde alışılmamış nitelikteki sözleşme şartları, sözleşme kapsamına dahil sayılmaz.

Abonelik Sözleşmesinde yer alan bir kayıt, bu maddenin birinci fıkrasına göre geçersiz veya üçüncü fıkrasına göre kısmen veya tamamen sözleşmeye dahil olmamışsa, sözleşme, kalan muhtevası ile geçerli olarak kalır. Bu gibi durumlarda sözleşmenin içeriği yasal düzenlemelere göre tayin edilir. Sözleşmenin içeriğinin bu şekilde belirlenmesiyle meydana gelen değişiklik,

sözleşmenin taraflarından biri için beklenemeyecek sonuçlar doğuruyorsa, sözleşme bütünüyle geçersiz hale gelir.

Sözleşmede yer alan şartların dürüstlük kuralının gereklerine aykırı olarak abone aleyhine ölçüsüz bir mağduriyete neden olup olmadığı hususunda tereddüde düşülmesi durumunda abone lehine olan anlam dikkate alınır.

Bu Yönetmeliğin ekinde yol gösterici mahiyette ve sınırlayıcı olmamak üzere haksız olarak kabul edilebilecek şartlar listesi yer almaktadır.

### **Abonelik Sözleşmesinin Feshinde Takip Edilecek Usul**

**Madde 19-** Aboneler, abonelik sözleşmesini feshetmek istedikleri takdirde, bu taleplerini ilgili işletmecinin iletişim adresine/tam yetkili bayiye yazılı olarak veya müşteri hizmetlerini arayarak ya da internet aracılığıyla bildirirler. Yazılı bildirimde abonenin kimliğini ispatlaması suretiyle abonelik sözleşmesi feshedilir.

Müşteri hizmetleri birimi aranarak ya da internet aracılığıyla yapılan bildirimlerde abonenin kimlik bilgilerine ek olarak varsa daha önceden belirlenmiş güvenlik şifresi istenebilir. Abonenin hizmet alımı, bildirim yapıldığı gün durdurulur. Hizmet alımının durdurulmasını müteakiben aboneler on gün içerisinde işletmecinin iletişim adresine veya tam yetkili bayiye yazılı bildirimde bulunurlar. Süresinde bildirimde bulunmayan abonelerin sözleşmeleri işletmeci tarafından feshedilmeyerek hizmet sunumuna devam edilebilir.

İşletmeci tarafından abonelik sözleşme koşullarında değişiklik yapıldığının aboneye bildirilmesinden sonra, abone herhangi bir tazminat ödemediği takdirde sözleşmeyi feshedebilme hakkına sahiptir. İşletmeciler, sözleşmede yapılacak değişiklikler yürürlüğe girmeden en az bir ay önce abonelerini bilgilendirmekle ve sözkonusu değişikliklerin abone tarafından kabul edilmemesi halinde abonelerin herhangi bir tazminat ödemediği takdirde sözleşmeyi fesh edebilme haklarının bulunduğunu bildirmekle yükümlüdürler.

GSM işletmecileri, aboneliğini iptal ettiren tüketicilerin talep etmeleri halinde eski GSM numarasını arayanlara, abonenin yeni numarasını Kurum tarafından belirlenen şekilde sesli anons vasıtasıyla duyurmakla yükümlüdür. Sesli anons, hat iptali işleminin gerçekleşmesinden itibaren altmış gün süre ile verilir. Bu süre Kurum tarafından, gerekli görülmesi halinde değiştirilebilir. İşletmeci abonelikten ayrılmak isteyen aboneye sesli anons hizmeti hakkında bilgi verir ve bir ücret talep etmez.

### **Abonelik Sözleşmesinin Sona Ermesi**

**Madde 20-** Aboneler, taleplerini işletmeciye yazılı olarak bildirmek kaydıyla aboneliklerini her zaman sona erdirebilir. İşletmeci, abonenin aboneliğe son verme yönündeki yazılı talebinin kendisine ulaşmasından itibaren yedi gün içerisinde bu talebi yerine getirmek ve yine aynı süre içerisinde abonelik sözleşmesinin feshedildiğini, abonenin isteğine bağlı olmaksızın aboneye yazılı olarak bildirmekle yükümlüdür.

Söz konusu bildirimden sonra işletmecinin geri kalan alacakları için abonelere fatura göndermesi, abonelik fesih işlemlerinin yapılmasını durduracak şekilde yorumlanamaz.

İşletmeci, aboneye son fatura gönderirken aboneden aldığı depozito veya avans gibi ücretleri abonenin fatura borcundan düşer ve kalan tutarı onbeş gün içerisinde aboneye iade eder.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### Diğer Hükümler

#### İdari Ceza ve Tedbirler

**Madde 21-** İşletmecilerin bu Yönetmelikle belirlenen yükümlülükleri yerine getirmemeleri halinde 5/9/2004 tarihli ve 25574 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmelik hükümleri uygulanır.

#### Yürürlükten Kaldırılan Yönetmelik

**Madde 22-** 27/09/2002 tarih ve 24889 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan GSM Telefon Aboneliğine İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

**Geçici Madde-** İşletmeciler, Yönetmeliğin yayımını müteakip üç ay içerisinde Abonelik Sözleşmelerini bu Yönetmeliğe uygun hale getirerek Kuruma gönderirler.

#### Yürürlük

**Madde 23-** Bu Yönetmelik, yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### Yürütme

**Madde 24-** Bu Yönetmelik hükümlerini, Telekomünikasyon Kurulu Başkanı yürütür.

#### EK

#### Onsekizinci Maddenin Son Fıkrasında Anılan Türden Haksız Şartlar

a) İşletmecinin, sadece kendisi tarafından belirlenen koşullarda edimini ifa edeceği, buna karşılık tüketicinin her halde ifa ile yükümlü tutulduğu kayıtlar,

b) İşletmeciye, yükümlülüklerini yerine getirmeyen tüketiciden, olayların normal akışına göre gerçekleşmesi beklenebilecek zararı aşacak ölçüde yüksek bir götürü tazminat talep etme imkanı tanıyan hükümler,

c) İşletmeciye sözleşmeyi tek taraflı olarak sona erdirme hakkı tanıyan ancak tüketiciye aynı hakkı vermeyen kayıtlar,

d) İşletmeciye, diğer tarafa ihtarda bulunma veya ek süre vermeye ilişkin yasal bir külfetten kurtarmaya ilişkin kayıtlar,

e) İşletmeciye haklı sebeplerin varlığı dışında süresiz bir abonelik sözleşmesini her hangi bir uyarıda bulunmaksızın sona erdirme hakkı tanıyan kayıtlar,



f) Süreli bir abonelik sözleşmesinde, tüketicinin aksine bir beyanı olmaması halinde sözleşmenin kendiliğinden uzatılmış sayılacağına öngörüldüğü durumlarda, tüketicinin sözleşmeyi uzatmama yönündeki iradesini beyan etmesi için sözleşmenin sona ereceği tarihten itibaren 30 günden uzun bir tarih öngören kayıtlar,

g) Tüketicinin, abonelik sözleşmesinin kurulmasından önce fiilen bilgi sahibi olamayacağı sözleşme şartlarını, aksi ispat edilemeyecek şekilde kabul ettiğini gösteren kayıtlar,

h) Sözleşmede belirlenmiş sebeplerden biri olmaksızın sözleşme şartlarında işletmeci tarafından tek taraflı olarak, tüketici aleyhine olmak üzere hizmetin niteliğinde ve sunumunda yapılacak değişikliklere ilişkin kayıtlar,

İşletmecinin borçlandığı edimi değiştirmesine veya bundan sapmasına imkan veren kayıtlar; meğerki işletmecinin menfaatleri dikkate alındığında bu değişiklik veya sapmaya tüketicinin rıza göstermesi beklenebilir olsun.

ı) İşletmeciye, ifa edilen hizmetin abonelik sözleşmesi şartlarına uygun olup olmadığını tespit etme hakkı veya bir sözleşme şartının nasıl yorumlanacağı konusunda münhasır yetki veren kayıtlar,

j) İşletmecinin, yükümlülüklerini yerine getirmemesine rağmen tüketicinin bütün yükümlülüklerini yerine getirmek zorunda olduğuna ilişkin kayıtlar,

k) Tüketicinin mahkemeye gitme veya başka başvuru yollarını kullanma imkanını ortadan kaldıran veya sınırlandıran, özellikle de hukuki düzenlemelerde öngörülmemiş bir hakeme müracaatını öngören, gösterebileceği delilleri ölçsüz derecede sınırlandıran veya mevcut hukuki düzen uyarınca diğer tarafta olan ispat külfetini tüketiciye yükleyen kayıtlar,

l) Tüketicilere abonelik sözleşmesine son verme isteklerinden dolayı cezai şart uygulanacağına dair hükümler.