

Taahhüt Bitiyor Paniği Mağduriyet Yaratıyor... FATURALARA BİKEN "GEREKSİZ" YÜK ENGELLENSİN!

EMO İZMİR ŞUBESİ
BASIN
AÇIKLAMASI
Taahhüt Bitiyor
Paniği
Mağduriyet
Yaratıyor...



Elektrik Mühendisleri Odası (EMO) İzmir Şubesi Yönetim Kurulu'nun 13 Ekim 2022 tarihinde gerçekleştirdiği basın açıklamasında, mobil işletmecilerin uyguladığı azami ücretlere yüzde 77 düzeyinde zam yapıldığı hatırlatılarak, taahhüt süreleri dolmayan yurttaşlara sözleşme yenileme işlemlerini dikkatli yapmaları çağrısı yapıldı. Taahhüt süresi ve mevcut tarife şartları öğrenilerek; yeni tarife tekliflerinin değerlendirilmesinin önerildiği açıklamada, faturalara yansıyan ücretli servisler ve mobil ödeme sorunlarına da dikkat çekilerek, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'na ise önlem alma çağrısı yapıldı.

Son dönemde telekomünikasyon abonelikleri kapsamındaki taahhüt süreleri ve faturalara yansıyan kullanım ve katma değerli servis bedellerine ilişkin şikayet sayısında artış yaşanmaktadır. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'nu (BTK), taahhüt süresi dolmadan yurttaşları yanıltarak yeni tarifeleri onaylatan ve faturalara onaysız katma değerli servis bedeli yansıtan şirketlere karşı harekete geçmeye çağırıyoruz. Mobil işletmecilerin uyguladığı azami ücretlerin BTK tarafından bu ay yüzde 77 düzeyinde artırılmasıyla zaten faturalarını ödemekte zorlanacak olan yurttaşların mağdur olmasının önüne geçilmelidir.

Yurttaşlardan telekomünikasyon hizmetlerine ilişkin en çok gelen şikayetlerden birini; taahhüt süreleri dolmadan, sözleşmelerinin yeni şartlarla yenilenmeye çalışılması oluşturmaktadır. Bu şekilde taahhüt süresi kadar abone kalınması durumunda sözleşme ile sağlanan indirimler ortadan kaldırılmaya çalışılmaktadır. Yanıltıcı bilgilerle taahhüt süresinin sonuna geldiği izlenimi yaratılarak, artış içeren sözleşmelere telefonla

onay alınmaya çalışıldığı belirtilmektedir. Taahhüt sonunda faturasının zaten artacağını düşünen yurttaşlar, zamlı tarifelere onay verebilmektedir. Telekomünikasyon şirketleri, bir yandan fazladan tahsilat yapma olanağı yakalarken, bir yandan da yeniden taahhüt alarak, abonenin başka bir işletmeciye geçmesine de engel olmaktadır.

Taahhüt Gerçekten Bitiyor mu?

Telefon görüşmesiyle verilen onaylarla geçerli hale getirilen taahhütlerin içeriği ve şartlarına ilişkin yeterince bilgilendirme yapılmamakta, onay sonrası tüketiciye yazılı bir belge gönderilmemektedir. Yeni tarife teklifiyle aranan yurttaşların önemli bir bölümü mevcut sözleşmesine ilişkin şartları bilmemekte, işletmecinin pazarlama görevlisinden alabildiği bilgilerle, hızlı bir tercih yapmak zorunda kalmaktadır. Öncelikle bu tip bir çağrı alan yurttaşlara, kalan taahhüt süreleri ve mevcut tarifesinde faturalara yansıyan rakamları öğrenerek, yeni tarife teklifini değerlendirmesini tavsiye ederiz.

BTK'nın bu soruna kalıcı bir çö-

züm yaratması gerekir. En azından yurttaşların hangi tarifede olduklarını ve taahhüt süresinin ne zaman dolacağını öğrenebilmesi sağlanmalıdır. Bu amaçla e-devlet portalı üzerinden yurttaşlara sunulan hangi işletmecilere aboneliklerinin ve borcunun bulunduğunu içeren sorgulama sistemine sözleşme metinlerini, onay tarihleri ve taahhüt sürelerini içeren bilgileri de eklemelidir. Yurttaşların konuya yönelik şikayetleri ve talepleri için BTK tarafından e-devlet portalı üzerinden şikayetler alınarak, işletmecilerden alınan çağrı merkezi kayıtlarıyla kıyaslanarak, usulsüz işlemlere yaptırım uygulanmalıdır. BTK İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 12. maddesinde; işletmecilerin tüketicilere yaptığı bilgilendirmelerin yanıltıcı olması veya şeffaflığın sağlanmaması durumunda bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde ikisine kadar idari para cezası uygulanması ön görülmektedir. BTK, acilen harekete geçerek, şeffaflığı sağlamayan işletmecilere ceza uygulamalıdır.

Onaysız Hizmet Oyunu

Son dönemde yoğunlaşan şika-

yetlerden bir diğerini ise; yurttaşların geçerli onayları alınmadan ücretli servislerin hizmete açılması ve vatandaşın almak istemediği ücretin faturalara yansıtılmasıdır. Aslında hiç kullanılmayan, ücretli olduğu fark edilmeyen kimi servisler için dolaylı yollardan hile ile onay alındığı ifade edilmektedir. Çoğunlukla telekomünikasyon işletmecilerinin üçüncü taraf şirketlerle yaptıkları anlaşmalara sunulan bu katma değerli hizmetlerin, aboneden onay almak için belirlenen yöntemlerin esnek olması nedeniyle faturalarda ilave bir yük yaratmaktadır. Katma değerli hizmet olarak ifade edilen ve çoğunlukla fahiş rakamlarla SMS ile "günlük fal" gönderimi gibi tartışmalı içerikler sunan bu servisler, fatura miktarını artırmak için araç olarak kullanılmaktadır. İnternet sitelerindeki yanıltıcı bağlantılara tıklanması yoluyla istemsiz bir şekilde dahi abonelik başlayabilmektedir. Bazı İnternet sitelerine cep telefonu numarası girilmesiyle, gönderilen SMS sonrası ödeme yansıtılmaya başlanması gibi sorunların çözümü için BTK'nın daha etkin bir idari denetim yapması gerekir.

Uygulamada abonenin durumu fark etmesi, iptal için işletmeciye baş-

vurması beklenmektedir. Bu durumda dahi cari dönem içindeki hizmet abonelik ücreti vatandaştan tahsil edilmektedir. Aboneler, hatlarını mobil ödemeye veya katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerine ancak şirketlere başvuru yaparak kapatabilmektedir. Esasen bu hizmetlerin tüm aboneler için varsayılan olarak kapalı tutulması, herhangi bir servisi kullanmak isteyen veya mobil ödeme yapmak isteyen kullanıcıya ücret miktarı ve hizmet içeriğine ilişkin açık bir bildirim yapıldıktan sonra servisin veya aracılık edilen ödeme miktarı için ses kaydı/ımsız başvuru gibi açık bir şekilde onay alınmalıdır. BTK, belirli bir sayının üstünde şikayet alınan servislerin kapatılmasını ve şirketlerin bu hizmetler için üçüncü taraflarla yaptığı sözleşmelerin feshini sağlamalıdır. BTK İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 12. maddesine göre; katma değerli elektronik haberleşme hizmetlerine ilişkin yükümlülükleri yerine getirmeyen işletmecilere, bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine kadar idari para cezası uygulanması gerekmektedir.

Kamusal Denetim Güçlendirilmeli

BTK Erişim ve Tarifeler Dairesi

Başkanlığı tarafından 11 Ekim 2022 tarihinde yayımlanan kurul kararı ile mobil şebekelerden yapılan yurtiçi aramalar için azami ücret dakika başına 1,55 TL'ye yükseltildi. Bir önceki yılın aynı ayına göre yüzde 77'yi aşan oranda zam yapıldı. Bir takvim yılı içinde borcundan dolayı ikinci kapanmadan itibaren uygulanan açma açma-kapama ücreti ise 38,58 TL'den 68,46 TL'ye yükseltildi. Enflasyon nedeniyle zaten güçlük çeken yurttaşların, işlevsiz servislerle yükseltile faturaları ödeme şansı bulunmamaktadır. İletişim özgürlüğünün temeli olan ve günümüzde hem kişisel hem de toplumsal gelişimin dinamiklerinden biri olarak kabul edilen bu hizmetlerin pahalılaştırılması kabul edilemez.

Bilgi ve iletişim teknolojileri, tüm ekonomik faaliyetlerin gelişimi için kaldıraç niteliğinde temel bir alt yapı hizmetidir. Temel insan haklarından biri olarak değerlendirilen "iletişim özgürlüğünün" kullanılmasının da ön koşulu olan bu altyapı alanındaki faaliyetler tüm dünyada sıkı kurallara tabi olarak sürdürülmektedir. Özel sektör eliyle yürütülse de bu alandaki tüm faaliyetler, kamu hizmeti niteliğindedir ve "teorik" olarak kamu denetimi altında gerçekleştirilmektedir. BTK'nın verdiği lisanslara dayalı olarak alanda faaliyet gösteren telekomünikasyon şirketleri üzerindeki kamusal denetimin yetersiz olduğu ortadadır. Şirketlerin daha fazla kâr güdüsüyle gerçekleştirdiği uygulamalar; şikayetlere ve bildirimlere rağmen etkin bir şekilde denetlenmemektedir. BTK'yı şirketlerin aralarında yaşadığı sorunlara çözüm üretme yerine telekomünikasyon alanını kamu yararı doğrultusunda düzenlemeye; yurttaşların yaşadığı mağduriyeti engellemek için sorumluluk üstlenerek, görevini yerine getirmeye davet ediyoruz.

BTK Mobil Elektronik Haberleşme Hizmetleri Azami Ücret Tarifesi

Hizmetler	1 Ekim 2021	1 Ekim 2022	Değişim %
Mobil Şebekelerden Yurtiçi Arama (TL/Dakika)	0,8753	1,55	77,1
Yurt Dışı Arama Ücreti (TL/Dakika)	8,7	15,42	77,2
SİM Kart Değişim (TL/İşlem)	37,82	67,11	77,4
Açma, Kapama Ücreti*	38,58	68,46	77,4
Yurtiçi Kısa Mesaj Servisi (TL/Mesaj)	0,6291	1,11	76,4
Yurtdışı Kısa Mesaj Servisi (TL/Mesaj)	1,54	2,72	76,6
Postayla İletilen Ayrıntılı Fatura Ücreti (TL/Sayfa)	1,15	2,03	76,5
Bilinmeyen Numaralar Servis Ücreti (TL/Dakika)	2,46	4,36	77,2

*Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin göre bir takvim yılındaki ilk açma kapama işlemi için aboneye herhangi ücret yansıtılamaz.