SORU:

**…… Firmasından** **053……….. 25 nolu İnternet hattı abonesi oldum, İkametgahında internete giremiyorum. ilgili firmaya bildirmeme rağmen, hattım iptal edilmedi. Ha bire internet ücreti ödüyorum. Ne yapmalıyım?**

**CEYAP:**

**Şikayet 6502 sayılı tüketici kanunun 13 maddesine göre “ Ayıplı Hizmet “ kapsamındadır.**

**Buna Göre Tüketicimiz:**

1. **Şikayetçimiz, TSHH başvuru yaparak, İkametgahında , kendi cihazı veya başka bir cihaz ile internete giremediğini “ BİLİR KİŞİ “ raporu istemelidir.**
2. **Bilir kişi birden çok cihazla o ikametgah da internete girilip girilmediğini tespit eder.**
3. **Bilir kişi raporu tüketicimizi doğruluyorsa, Tüketicimiz, Bilirkişi Raporu ve Sözleşme örneğinin bir nüshası ile İlgili firmaya süreli İhtarname çekmelidir. ( İhtarnameler hukuki süreci kısaltmak içindir)**
4. **İhtarnameler faturadaki adrese çekilir. Tüketicinin muhatabı her zaman fatura sahibidir.**
5. **İhtarname süresi bittikten sonra, İlgili firma bir çözüm üretmemişse , Bu kez Sözleşme Örneği ve Bilir kişi raporu ile TSHH başvuruda bulunmalıdır.**
6. **Birikmiş borç var ise 2000 TL nin de üzerinde ise Tüketici Mah. Başvurarak hattın ve borcun iptalini istemelidir.**