

**B LG TEKNOLOJ LER VE LET M KURULU**  
**KARARI**

**Karar Tarihi** : 10.08.2016  
**Karar No** : 2016/DK-THD/363  
**Gündem Konusu** : Kullanım Miktarı Sınırlı Hizmetler ile Fatura Üst Sınır Uygulamasına İlişkin Usul ve Esaslar.

**KARAR** : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı sayılı kararın tasarı ve ekleri incelenmiştir.

Abonelerin yüksek faturalarla karşılaşmalarının önlenmesi ve fatura tutarlarının kontrol edilebilmesi imkânının sağlanması ile abone bilgilendirmelerinin etkin bir şekilde yapılabilmesini teminen, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 4'üncü, 6'ncı, 49'uncu maddeleri ile Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 12'nci maddesi ve ilgili diğer mevzuat çerçevesinde Ek'te yer alan "Kullanım Miktarı Sınırlı Hizmetler ile Fatura Üst Sınırı Uygulamasına İlişkin Usul ve Esaslar"ın onaylanması hususuna karar verilmiştir.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan:

## **Kullanım Miktarı Sınırlı Hizmetler ile Fatura Üst Sınırı Uygulamasına İlişkin Usul ve Esaslar**

### **Amaç**

**Madde 1 - (1)** Bu Usul ve Esasların amacı, kullanım miktarı sınırlı hizmetler ile fatura üst sınırı uygulamasına ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

### **Kapsam**

**Madde 2 - (1)** Bu Usul ve Esaslar,

a) Kullanım miktarı sınırlı hizmetler açısından, Sabit Telefon Hizmetini perakende seviyede sunan ve 200.000'in üzerinde aboneliği olan işletmeciler ile İnternet Servis Sağlayıcılığı, Uydu ve Kablo TV ve GSM/IMT-2000/UMTS/IMT hizmetlerinden en az birini perakende seviyede sunan işletmecileri,

b) Fatura üst sınırı uygulaması açısından bu maddenin birinci fıkrasının (a) bendinde belirtilen hizmetlere ilişkin toplam 200.000'in üzerinde aboneliği olan işletmecileri kapsar.

### **Hukuki dayanak**

**Madde 3 - (1)** Bu Usul ve Esaslar, 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ile 28/7/2010 tarihli ve 27655 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

### **Tanımlar ve kısaltmalar**

**Madde 4 - (1)** Bu Usul ve Esaslarda geçen;

a) Abone: Bir işletmeci ile elektronik haberleşme hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan bir sözleşmeye taraf olan gerçek ya da tüzel kişiyi,

b) Abonelik Sözleşmesi: İşletmeci ile abone arasında akdedilen ve işletmecinin bir bedel karşılığında dönemsel ya da sürekli olarak bir hizmeti yerine getirmeyi veya mal teminini üstlendiği ya da her ikisini birden kapsayan sözleşmeyi,

c) İşletmeci: Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme beketicisi sağlayan ve alt yapısını işleten şirketi,

ç) Fatura üst sınırı değeri: Faturaya yansıyan dönemsel nitelikteki sabit ücretler toplamından az olmamak kaydıyla belirlenen değeri,

d) Güncel fatura tutarı: Faturaya yansıyan ve fatura üst sınırına ulaşıp ulaşılmadığının tespitinde dikkate alınan tüm ücret kalemlerinin toplamını,

e) Güncellik bilgisi: Fatura üst sınırına veya kullanım miktarı sınırlı hizmetlerdeki limit değerlerine ulaşmasından abonelere bilgilendirmenin yapılmasına kadar geçen azami süreyi veya limit değerlere ulaşılan zamanı,

f) Kullanım miktarı sınırlı hizmet: Kullanımı dakika, adet, byte ve benzeri ölçü birimleriyle sınırlandırılmış olarak sunulan elektronik haberleşme veya katma değerli elektronik haberleşme hizmetini,

g) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu'nu,

ğ) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'nu

ifade eder.

(2) Bu Usul ve Esaslar'da geçen ancak yukarıda yer almayan tanımlar için ilgili mevzuatta yer alan tanımlar geçerlidir.

### **Kullanım miktarı sınırlı hizmetler**

**Madde 5 - (1)** İletmeciler, yurt içindeki kullanım miktarı sınırlı hizmetler ile asgari olarak uluslararası veri dolaşımı kapsamındaki kullanım miktarı sınırlı hizmetlerde kullanım limitinin %80'ine ve %100'üne ulaşılması halinde abonelerini bilgilendirir.

(2) Bu maddenin birinci fıkrası kapsamında kullanım limitinin % 80'ine ve %100'üne ulaşılması durumunda yapılan abone bilgilendirmeleri;

- a) Güncellik bilgisini,
- b) Kalan veya kullanılan miktar bilgisini,
- c) Hizmetin özelliği gereği (ebeke dışı, sabit/mobil hat ve ebeke içi gibi) ayrı tırılımlı dakikaların/kullanımların olması halinde her bir kısıtlım için kalan veya kullanılan miktar bilgisini,
- ç) Kullanım limitinin %100'ünün aşılması halinde varsa; uygulanacak birim ücretleri, ücret bilgisinin verilememesi durumunda ise paket aşım ücreti uygulanacağı bilgisini içerir.

(3) Kullanım miktarı sınırlı hizmetler kapsamında kullanılan veya kalan miktarların, İletmecilerin internet sayfaları üzerinden ücretsiz sorgulanması imkânı sağlanır. GSM/IMT-2000/UMTS/IMT hizmeti sunan İletmeciler aynı imkânı ücretsiz olarak kısa mesaj yöntemi ile de sağlar. Sorgulama sonucunda abonelere yapılan bilgilendirmelerde, bu maddenin ikinci fıkrasının (a), (b) ve (c) bentlerindeki bilgilere yer verilir.

### **Fatura üst sınırı uygulaması**

**Madde 6 - (1)** Fatura üst sınırı, bu Usul ve Esaslar kapsamındaki hizmetlerin sunumu amacıyla yapılan abonelik sözleşmelerine dayanılarak düzenlenen faturalar için uygulanır.

(2) Fatura üst sınırı abonelik süresince hat başına veya birden fazla hat için çıkarılan tek fatura bazında uygulanır.

(3) Fatura üst sınır değerine ulaşıp ulaşılmadığının tespitinde, faturaya yansıtılan tüm ücret kalemlerinin toplamı göz önünde bulundurulur. Fatura üst sınır değerine ulaşıp ulaşılmadığının tespitinde, toplam fatura bedeli üzerinden yapılan indirimler, kullanıma başlı olarak yapılan indirimler ve ayrıntılı fatura ücretleri ile uluslararası dolaşım kapsamında trafik verisi İletmeciye ulaşmamış olan ses ve mesaj hizmetlerinin sunumundan kaynaklanan ücretler hesaplama dâhil edilmeyebilir.

(4) İletmeciler, fatura üst sınır değerine dahil olan ücretlerin toplamı 100 TL'ye ulaşan abonelerini bilgilendirir. Bu değer yanında İletmeci tarafından 100 TL altı ve üstü olacak şekilde sunulacak alternatif değerlerin abone tarafından tercih edilmesi halinde, bilgilendirme belirlenen fatura üst sınır değerine ulaşılması halinde yapılır.

(5) Bu maddenin dördüncü fıkrası kapsamında yapılan abone bilgilendirmeleri;

- a) Ulaşılan fatura değerini,
- b) Bu maddenin üçüncü fıkrasında sayılan hizmetlerden, fatura üst sınır değerinin hesaplanmasına dâhil edilmeyen hizmetleri,
- c) Güncellik bilgisini içerir.

(6) Fatura üst sınırı uygulaması kapsamında, güncel fatura tutarlarının İletmecilerin internet sayfaları üzerinden ücretsiz olarak sorgulanması imkânı sağlanır.

(7) GSM/IMT-2000/UMTS/IMT hizmeti sunan İletmeciler, bu maddenin altıncı fıkrasında belirtilen sorgulama imkânını ücretsiz olarak kısa mesaj yöntemi ile de sağlar.

(8) Bu maddenin altıncı ve yedinci fıkrası uyarınca yapılacak sorgulama sonucunda abonelere yapılan bilgilendirmelerde, bu maddenin beşinci fıkrasının (a), (b) ve (c) bentlerindeki bilgilere yer verilir.

(9) Faturaya yansıyan dönemsel nitelikteki sabit ücretler toplamı 100 TL'den fazla olan aboneler için i letmecilerin 100 TL üzerinde sundukları alternatif fatura üst sınır de erlerinden birini abonenin tercih etmemi olması halinde fatura üst sınırı uygulanmaz.

(10) letmeciler, fatura üst sınırı uygulaması hakkında asgari internet sayfalarında yer vermek ko ulu ile abonelerini uygun yöntemlerle ve etkin bir ekilde bilgilendirir.

(11) Fatura üst sınır de erinin de i mesi halinde de i iklikler bir sonraki fatura döneminden itibaren geçerli olur.

### **Uluslararası veri dola ım hizmetleri**

**Madde 7 -** (1) Uluslararası veri dola ım hizmetine ili kin, paket a ımı ve/veya paket dı ı veri kullanım ücretleri toplamının vergiler dâhil;

a) 100 TL'ye ula ması halinde; aboneler ula ılan de er bilgisi ve aksi yönde talepleri olmaması halinde ücretin 250 TL'ye veya i letmeciler tarafından 250 TL'nin altı ve üstü olacak ekilde sunulacak alternatif de erlerden abonenin tercih etti i de ere ula ması durumunda veri hizmetinin durdurulaca ı hakkında bilgilendirilir.

b) 250 TL'ye veya i letmecilerin alternatif olarak sundu u de erlerden abonenin tercih etti i de ere ula ması halinde, bu maddenin birinci fıkrasının (a) bendi kapsamında yapılan bilgilendirmeyi müteakip veri hizmetinin devam etmesini talep etmeyen abonelerin veri hizmeti durdurulur ve aboneler ula ılan de er bilgisi, veri hizmetinin durduruldu u ve durdurulan hizmetin ba latılması için yapılması gereken i lemler hakkında bilgilendirilir.

(2) Aboneler bu maddenin birinci fıkrası kapsamında uluslararası veri dola ım hizmetinin durdurulmamasını veya durdurulan hizmetin ba latılmasını her zaman talep edebilirler.

### **Bilgilendirmelere ili kin yükümlülükler**

**Madde 8 -** (1) Güncellik bilgisi, “*son X dakikalık/saatlik kullanımlar dahil olmayabilir*”, “*dd.mm.yyyy hh:mm itibarıyla*” ve benzeri ifadelerle iletilir. Abonelere yapılacak bilgilendirmelerin güncelli inin yeterli olmaması durumunda Kurum i letmecilere güncellik bilgisine ili kin yükümlülük getirebilir.

(2) Abonelerin eksik veya geç bilgilendirilmesi ya da bilgilendirilmemesi ile bu Usul ve Esasların 7 nci maddesi kapsamında veri hizmetinin devam etmesi yönünde bir abone talebi olmamasına ra men durdurulmaması hallerinde abone sorumlu tutulamaz

(3) Bu Usul ve Esasların 5 inci maddesinin birinci fıkrası, 6 ncı maddesinin dördüncü fıkrası ve 7 nci maddesinin birinci fıkrası gere ince abonelere yapılacak bilgilendirmeler ücretsiz olarak ve kısa mesaj ile gerçekleştirilir. Ancak a a ıda belirtilen hallerde aboneler i letmeciler tarafından uyarı görseli, e-posta, akıllı çubuk, sesli yanıt sistemi gibi yöntemlerle etkin bir ekilde bilgilendirilir;

a) Sabit Telefon, Uydu ve Kablo TV, nternet Servis Sa layıcılı ı hizmeti sunan i letmecilerde abonelerinin kısa mesaj alabilece i herhangi bir mobil telefon numarasının kayıtlı olmaması,

b) GSM/IMT-2000/UMTS/IMT hizmeti sunan i letmecilerde abonelerinin kısa mesaj alabilece i herhangi bir mobil telefon numarasının kayıtlı olmaması, abone cihazının kısa mesaj alımına kapalı olması veya cihazın niteli i gere i kısa mesaj ile bilgilendirme yapılmasının mümkün olmaması.

(4) Bu Usul ve Esasların 5 inci, 6 ncı ve 7 nci maddesi gere ince abonelere yapılacak bilgilendirmelerin içeri inde yer alacak metinden sonra gelmek üzere ve a a ıdaki artların birlikte sa lanması ko ulu ile ilgili tarife/kampanya/paket önerisine de yer verilebilir;

a) Yanıltıcı ifadelerin kullanılmaması,

b) Pazarlama ve tanıtım gibi amaçlarla haberle me yapılmasına abonenin izin vermi olması.

(5) Bu Usul ve Esaslar kapsamında yapılan bilgilendirmeler sonrasında aboneler tarafından bu bilgilendirmelerin yapılmamasının talep edilmesi halinde i letmeciler bu talepleri kayıt altına alarak abone talebinin gere ini yerine getirir.

(6) Bu Usul ve Esaslar kapsamındaki bilgilendirmelerin yapıldı na ve abone taleplerine ili kin ispat yükümlülü ü i letmeciye aittir.

(7) Bu usul ve esasların ikinci maddesinin 1 inci fıkrasının (b) bendi kapsamında olan i letmeciler, gerçek zamanlı ücretlendirme sistemlerini kurmakla yükümlüdür.

#### **dari para cezaları ve di er yaptırımlar**

**Madde 9** - (1) letmecilerin bu Usul ve Esaslar ile belirlenen yükümlülükleri yerine getirmemeleri halinde, 15/2/2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu dari Yaptırımlar Yönetmeli i hükümleri uygulanır.

#### **Mevcut düzenlemelerin durumu**

**GEÇ C MADDE 1** - (1) Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu’nun 29/09/2010 tarihli ve 2010/DK-10/564 sayılı Kurul Kararı, 11/01/2012 tarihli ve 2012/DK-14/13 sayılı Kurul Kararı, 09/10/2012 tarihli ve 2012/DK-14/504 sayılı Kurul Kararı, 07/05/2012 tarihli ve 2012/DK-14/196 sayılı Kurul Kararı 1/12/2017 tarihinde yürürlükten kalkar.

#### **Yürürlük**

**Madde 10** - (1) Bu Usul ve Esaslar 01/12/2017 tarihinde yürürlü e girer.

#### **Yürütme**

**Madde 11** - (1) Bu Usul ve Esasların hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Ba kanı yürütür.