

**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU  
KARARI**

Karar Tarihi: : 22.09.2014  
Karar No : 2014/DK-THD/462  
Toplantı No : 2014/35  
Gündem No : 9

**TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER**

Başkan : Dr. Tayfun ACARER  
II. Başkan : Musa ŞAHİN  
Üyeler : Galip ZEREY, Dr. İhsan KULALI,  
Dr. Ö. Fatih SAYAN

Gündem Konusu : Kullanım Miktarı Sınırlı Hizmetler ile Fatura  
Üst Sınırı Uygulamasına İlişkin Usul ve  
Esaslar Taslağına yönelik kamuoyu  
görüşünün alınması.

**KARAR** : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı  
16.09.2014 tarihli ve 72980546-202.04/44101 sayılı takrir 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 ve 49'uncu maddeleri ile Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 12'nci maddesi başta olmak üzere ilgili diğer mevzuat hükümleri kapsamında, "Kullanım Miktarı Sınırlı Hizmetler ile Fatura Üst Sınırı Uygulamasına İlişkin Usul ve Esaslar" taslağına yönelik kamuoyu görüşlerinin alınabilmesi için taslağın Kurum internet sayfasında otuz gün süre ile yayımlanması hususuna oy birliği ile karar verilmiştir.

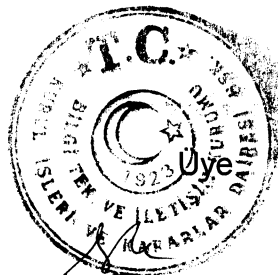
Dr. Tayfun ACARER  
Başkan

Musa ŞAHİN  
II. Başkan

Galip ZEREY  
Üye

Dr. İhsan KULALI  
Üye

Dr. Ö. Fatih SAYAN  
Üye



Üye

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, kullanım miktarı sınırlı hizmetler açısından, sabit telefon hizmetini perakende seviyede sunan ve 200.000 ve daha fazla aboneli olan işletmeciler ile İnternet Servis Sağlayıcılığı, Uydu ve Kablo TV ve GSM/İMT-2000/UMTS hizmetlerinden en az birini perakende seviyede sunan tüm işletmecileri, fatura üst sınırı uygulaması açısından ise bu hizmetlere ilişkin toplam 200.000 ve daha fazla aboneli 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 Gazetede yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği hükümlerine dayanılarak hazırlanmıştır.

### **Tanımlar ve kısaltmalar**

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

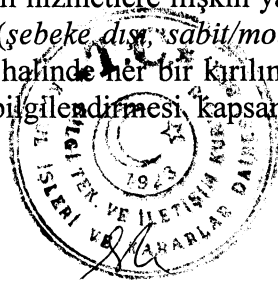
- a) Abone: Bir işletmeci ile elektronik haberleşme hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan bir sözleşmeye taraf olan gerçek ya da tüzel kişiyi,
- b) Abonelik Sözleşmesi: İşletmeci ile abone arasında akdedilen ve işletmecinin bir bedel karşılığında dönemsel ya da sürekli olarak bir hizmeti yerine getirmeyi veya mal teminini üstlendiği ya da her ikisini birden kapsayan sözleşmeyi,
- c) İşletmeci: Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve alt yapısını işleten şirketini,
- ç) Fatura üst sınırı değeri: Faturaya yansıyan dönemsel nitelikteki sabit ücretler toplamından az olmamak kaydıyla belirlenen değeri,
- d) Güncellik bilgisi: Fatura üst sınırı uygulaması ile kullanım miktarı sınırlı hizmetlerdeki limit değerlerine ulaşılması anından abonelere bilgilendirmenin yapılmasına kadar geçen azami süreyi veya limit değerlere ulaşılan zamanı,
- e) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,
- f) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu ifade eder.

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

### **Kullanım miktarı sınırlı hizmetler**

**Madde 5 - (1)** İşletmeciler, yurt içindeki ve asgari uluslararası veri dolaşımı kapsamındaki kullanım miktarı sınırlı hizmetlerde kullanım limitinin % 80 ine ve %100 üne ulaşılması halinde abonelerini bilgilendirmekle yükümlüdür.

(2) Kullanım miktarı sınırlı hizmetlere ilişkin yapılan abone bilgilendirmesi, güncellik bilgisini, paketin özelliği gereği (şebeke dışı/sabit/mobil hat ve şebeke içi gibi) ayrıştırılmış dakikaların/kullanımların olması halinde her bir kırılım için kalan/kullanılan miktar bilgisini içermelidir. İşletmeciler abone bilgilendirmesi kapsamına paket aşımı birim ücretlerini de dâhil edebilir.



### **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 değeri toplam fatura üzerinden veya hat başına uygulanır.

(3) Fatura üst sınırı değerine ulaşıp ulaşılmadığının tespitinde, toplam fatura bedeli üzerinden veya kullanıma bağlı olarak yapılan indirimler, ayrıntılı fatura ücretleri ve uluslararası ses ve SMS dolaşım hizmetleri dikkate alınmayabilir.

(4) Fatura üst sınırı uygulaması kapsamında işletmeciler bilgilendirme yükümlülüğüne veya abonenin tercihi doğrultusunda ücretlendirmeyi durdurma yükümlülüğünden birisine tabidir.

a) Abonelere yapılacak bilgilendirmede;

1. Faturaya yansıtılan tüm ücret kalemleri toplamının 100 TL'ye veya
2. İşletmecilerin sunduğu alternatif fatura üst sınırı değerlerinden abonenin tercih ettiği değere

ulaşması halinde uygulamaya dâhil olmayan hizmetler, ulaşılan fatura değeri ve güncellik bilgisine yer verilir.

b) Abone tarafından tercih edilen fatura üst sınırı değerine ulaşıncaya talep eden aboneler için ücretlendirme durdurulur.

(5) İşletmeciler, fatura üst sınırı uygulaması hakkında asgari internet sayfalarında yer vermek koşulu ile abonelerini uygun yöntemlerle ve etkin bir şekilde bilgilendirmekle yükümlüdür.

### **Uluslararası veri dolaşım hizmetleri**

**Madde 7 -** (1) Uluslararası veri dolaşım hizmetine ilişkin sabit ücretler ile veri kullanım ücretleri toplamı vergiler dâhil 250 TL veya işletmeci tarafından belirlenebilecek daha düşük bir değere ulaşması halinde ücretlendirilme durdurulur.

(2) Aboneler, uluslararası veri dolaşım hizmetine ilişkin sabit ücretler ile veri kullanım ücretleri toplamının vergiler dâhil 100 TL ile 250 TL veya işletmeci tarafından belirlenebilecek daha düşük bir değere ulaşması halinde aşağıdaki şekilde bilgilendirilir;

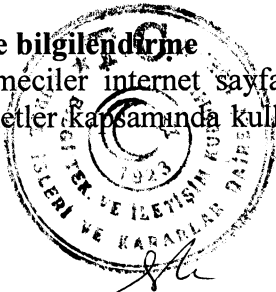
a) 100 TL'de yapılacak bilgilendirmede; ulaşılan değer bilgisi ve ücretin 250 TL veya işletmeci tarafından belirlenebilecek daha düşük bir değere ulaşması halinde abone onayı ile veri hizmetinin ücretlendirilmesinin devam edebileceği,

b) 250 TL veya işletmeci tarafından belirlenebilecek daha düşük bir değerde yapılacak bilgilendirmede ulaşılan değer bilgisi, veri hizmetinin ücretlendirilmesinin durdurulduğu ve abone onayı ile hizmet sunumuna devam edileceği hususlarına yer verilir.

(3) Aboneler veri hizmetinin ücretlendirilmesinin durdurulmasına ilişkin verdikleri onayı her zaman geri alabilirler veya durdurulan hizmetin başlatılmasını her zaman talep edebilirler. Hizmet sunumuna devam edilmesi halinde ücretlendirme abonenin onay anından itibaren başlar.

### **Sorgulama imkânı ve bilgilendirme**

**Madde 8 -** (1) İşletmeciler internet sayfaları üzerinden, güncel fatura tutarları ile kullanım miktarı sınırlı hizmetler kapsamında kullanım miktarlarının sorgulanması imkânını



sağlar. GSM/IMT-2000/UMTS hizmeti sunan işletmeciler aynı imkânı ücretsiz olarak kısa mesaj yöntemi ile de sağlar.

(2) Güncellik bilgisi, “son X dakikalık/saatlik kullanımlar dahil olmayabilir”, “dd.mm.yyyy hh:mm itibarıyla” ve benzeri ifadelerle iletilebilir ve fatura üst sınırı uygulaması kapsamında yapılacak bilgilendirmelerin %1’lik kısmı hariç olmak üzere, aylık bazda ortalama sekiz saat ve azami kırksekiz saat; kullanım miktarı sınırlı hizmetler kapsamında yapılacak bilgilendirmelerin %1’lik kısmı hariç olmak üzere, faturalı hatlarda aylık bazda ortalama iki saat ve azami altı saat süre ile sağlanır. İşletmeciler güncellik bilgilerini altı ayda bir Kuruma raporlamak ile yükümlüdür.

(3) Abonelere yapılacak bilgilendirmelerin güncelliğinin yeterli olmaması durumunda Kurum işletmecilere gerçek zamanlı ücretlendirmeye geçişin sağlanması konusunda yükümlülükler getirebilir.

(4) Bu Usul ve Esasların 5, 6 ve 7 nci maddeleri gereğince abonelere yapılacak bilgilendirmeler ücretsiz olarak ve kısa mesaj ile gerçekleştirilir. Uydu ve Kablo TV, İnternet Servis Sağlayıcılığı hizmeti sunan işletmeciler, kısa mesaj ile bilgilendirme yapılmasının mümkün olmadığı hallerde, abone ekranına uyarı görseli çıkarılması yöntemi ile bilgilendirme yapar.

(5) GSM/IMT-2000/UMTS işletmecileri tarafından abone cihazlarının kısa mesaj alımına kapalı olması veya cihazın niteliği gereği kısa mesaj ile bilgilendirmenin yapılamadığı durumlarda, cihaz ekranına uyarı görseli çıkarılması esastır. Geçerli elektronik posta adresi bulunan abonelere ayrıca elektronik posta gönderilmesi suretiyle de bilgilendirme yapılır.

(6) Abonenin eksik veya geç bilgilendirilmesi ya da bilgilendirilmemesi hallerinde işletmecinin sorumluluğu esastır.

(7) Aboneler tarafından bu Usul ve Esaslar kapsamındaki bilgilendirmelerin yapılmasının istenmemesi halinde işletmeciler bu beyanı kayıt altına alarak abone talebini yerine getirebilir.

### **İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar**

**Madde 9 -** (1) İşletmecilerin 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 İdari Yaptırımlar Yönetmeliği hükümleri uygulanır.

### **Mevcut düzenlemelerin durumu**

**GEÇİCİ MADDE 1–** (1) Bu Usul ve Esaslar’ın yürürlüğe girdiği tarihten itibaren; 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 yürürlükten kalkar.

(2) Söz konusu Kurul Kararlarına bağlı idari işlemlerin bu Usul ve Esaslar’a aykırı olmayan hükümleri konuya ilişkin yeni bir işlem yapılana kadar geçerliliğini muhafaza eder.

### **Yürürlük**

**Madde 10 -** (1) Bu Usul ve Esaslar 01/10/2016 tarihinde yürürlüğe girer.

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

