

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 01.09.2016
Karar No : 2016/DK-THD/393
Gündem Konusu : Adil Kullanım Noktası (AKN) Uygulaması.

KARAR : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı tahrir ve ekleri incelenmiştir.

Son yıllarda yaşanan hızlı teknolojik gelişmelerle birlikte internete bağlanan akıllı cihazların sayısı (Tablet, Telefon, HD-4K TV vs.) ve bu cihazlar üzerinden erişilen veri miktarı artmış olup söz konusu artışın doğal sonucu olarak bu içeriğe ulaşmada hız, çok önemli bir parametre haline gelmiştir. Diğer taraftan işletmeciler "limitsiz" veya "sınırsız" şeklinde tanıtarak sundukları bazı tarife veya paketlerde; şebekenin etkin şekilde yönetimi, şebekeye bağlı kullanıcıların birbirlerinin erişim hızlarını olumsuz etkilememeleri, bir abonelik bağlantısı üzerinden çok sayıda kullanıcıya hizmet sunularak hizmetin suiistimal edilmesinin engellenmesi veya maliyetleri düşürme ve benzeri amaçlarla, bir kullanıcının internet veri kullanım miktarının belirli bir orana ulaşması sonrasında kullanıcının internet erişim hızının indirme (download) yönünde yeni fatura dönemine girilene kadar ya da paketin geçerli olduğu sürenin sonuna kadar azami olarak belirli bir erişim hızına düşürülmesi şeklindeki Adil Kullanım Noktası (AKN) olarak adlandırılan uygulamaya başvurabilmektedirler. Ancak son kullanıcıların hıza olan taleplerinin artması ve belli ölçüde erişim hızlarında yaşanan olumlu gelişmelere mukabil günümüzde sıklıkla kullanılan AKN uygulamalarının bu erişim hızlarındaki artışa uyum sağlayamadığı anlaşılmaktadır.

Bununla birlikte, son yıllarda giderek artan veri trafik hacmi, internette içeriğin değişimi ve yüksek veri tüketimine sebep olan video içeriğinin artış gösteriyor olması, akıllı cihazların yaygınlaşmasının da etkisiyle kullanıcıların internet kullanım alışkanlıklarındaki değişiklikler nedeniyle AKN sonrası daha yüksek internet erişim hızlarına ve kullanım kotalarına ihtiyaç duyulması ve "limitsiz/sınırsız" ibareleri ile satılan paketlerin AKN'li olmasının yanıltıcı görülmesine ilişkin Kurumumuza ve çeşitli mecralara tüketici şikâyetlerinin iletildiği dikkate alınarak Kurumumuzca bir çalışma başlatılmış, konuya ilişkin sektörde faaliyet gösteren işletmecilerin görüşleri alınmış, dünya uygulamaları incelenmiş ve AKN uygulamalarına yönelik düzenleme önerilerine ilişkin kapsamlı bir çalışma yapılmıştır.

Halen sabit genişbant internet hizmetlerinde uygulamada işletmeciler tarafından çoğunlukla AKN sonrası erişim hızları 3 Mbps ile sınırlandırılmaktadır. Mobil genişbant erişiminde ise işletmeciler tarafından tarife paketine göre farklı AKN sonrası erişim hızları uygulanmaktadır.

Bununla birlikte, yukarıda arz edilen hususlar göz önüne alınarak, yaşanan teknolojik gelişmeler ve artan tüketici talep ve şikâyetleri nedeniyle hem sabit internet hem de mobil internet erişiminde AKN sonrası veri indirme hızına yönelik belirliliğin sağlanması ve şeffaflığın sağlanarak tüketicilerin bilgilendirilmesi açısından düzenleme ihtiyacının değerlendirilmesi gerektiği düşünülmektedir.

Bahse konu değerlendirmeler neticesinde AKN (aynı kapsamda değerlendirilebilecek benzer isimler dâhil) uygulamalarına ilişkin olarak;

- 1) Limitsiz/sınırsız olarak duyurulan ve AKN uygulanan internet tarife ve paketlerinde, tüketicilere eksiksiz ve doğru bilgilendirmenin yapılması ve şeffaflığın sağlanmasını teminen;
 - Söz konusu tarife ve paketlerin adlarının AKN uygulamasını içerecek şekilde belirlenmesi, bu tarife ve paketlere ilişkin her türlü duyuru, reklam ve tanıtımlarda AKN uygulamasının bulunduğu hususuna açıkça yer verilmesine,

- Söz konusu tarife ve paketlerin genel esaslarına ilişkin her türlü mecrada yapılan bilgilendirmelerde AKN seviyesi ve AKN sonrasındaki erişim hızı başta olmak üzere konuya ilişkin gerekli bilgilere yer verilmesi ve bu bilgilendirmelerin tüketicilerin kolayca erişebileceği/fark edebileceği şekilde yapılmasına,
- Güncellik bilgisi sağlanmak koşulu ile internet kullanımlarında AKN'nin % 80'ine ve % 100'üne ulaşıldığı ve AKN seviyesinin aşılmasını müteakip uygulanacak erişim hızı hakkında ücretsiz olarak kısa mesaj ile bilgilendirilmesine,

2) 1'inci madde'nin (c) fıkrası kapsamında yapılacak bilgilendirmelerin,

- Sabit Telefon, Uydu ve Kablo TV, İnternet Servis Sağlayıcılığı hizmeti sunan işletmecilerde abonelerinin kısa mesaj hizmeti alabileceği herhangi bir mobil telefon numarasının kayıtlı olmaması,
- GSM/İMT-2000/UMTS hizmeti sunan işletmecilerde abone cihazının kısa mesaj alımına kapalı olması veya cihazın niteliği gereği kısa mesaj ile bilgilendirme yapılmasının mümkün olmaması,

durumlarında uyarı görseli, e-posta, akıllı çubuk, sesli yanıt sistemi gibi yöntemlerle yapılmasına,

3) 1'inci ve 2'nci maddeler kapsamında abonelere yapılacak bilgilendirmelerde güncellik bilgisinin "*Son X dakikalık/saatlik kullanımlar dahil olmayabilir*", "*dd.mm.yyyy hh:mm itibarıyla*" ve benzeri ifadelerle sağlanmasına,

4) 1'inci ve 2'nci maddeler kapsamındaki bilgilendirmelerin yapılmasının aboneler tarafından istenmemesi halinde, işletmecilerin bu beyanı kayıt altına alarak abone talebini yerine getirmesine,

5) Mobil şebeke işletmecilerinin AKN uygulanan internet tarife ve paketlerinde AKN sonrası veri indirme hızının en az 128 Kbps olacak şekilde belirlenmesine

yönelik kamuoyu görüşü alınmasını teminen Kurumumuz internet sitesinde otuz (30) gün süreyle yayımlanması,

6) Sabit genişbant internet hizmetleri kapsamında uygulanan AKN koşullarının iyileştirilmesini teminen İnternet Servis Sağlayıcılar ve Türk Telekomünikasyon AŞ tarafından;

- AKN sonrası erişim hızının % 50 oranında artırılmasına yönelik analizlere,
- AKN uygulaması kapsamında faydalanılabilen veri miktarının hız/veri miktarı dengesi gözetilerek makul bir seviyede artırılması durumunda, artırılan veri miktarlarının farklı seviyelerdeki değerleri üzerinden maliyet ve perakende ücret açısından yapılacak analizlere,
- 02:00-08:00 saatleri arasında internet kullanımlarının AKN'ye dâhil edilmediği ve kullanıcıların söz konusu saatlerde paket lansmanında belirtilen erişim hızıyla internete erişebilmelerine olanak sağlamaya yönelik uygulamalara ilişkin maliyet ve perakende ücret açısından yapılacak analizlere,
- 31.12.2018 tarihi itibarıyla AKN uygulamasına son verilmesine yönelik yapılabilecek çalışmalara ve konuyla ilgili analizlere

ilişkin işletmeci görüşlerini içeren bir çalışmanın işbu Kurul Kararının 1 ila 5 inci maddeleri için belirtilen kamuoyu görüşü alma süresini müteakip en geç 2 ay içinde Kurumumuza sunulması

hususlarına karar verilmiştir.