

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 06.01.2014
Karar No : 2014/DK-THD/24
Gündem Konusu : Elektronik Haberleşme Sektöründe
Faturalara İlişkin Usul ve Esaslar.

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

Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 4,6 ve 52'nci maddeleri; Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 20 ve 21'inci maddeleri ve ilgili diğer mevzuat hükümleri kapsamında, Ek'te yer alan "*Elektronik Haberleşme Sektöründe Faturalara İlişkin Usul ve Esaslar*" taslağının onaylanarak yürürlüğe konulması hususuna karar verilmiştir.

ELEKTRONİK HABERLEŞME SEKTÖRÜNDE FATURALARA İLİŞKİN USUL VE ESASLAR

BİRİNCİ BÖLÜM Genel Hükümler

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu Usul ve Esasların amacı, sabit telefon hizmeti sunan ve / veya GSM, IMT-2000/UMTS mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler tarafından bireysel abonelere yönelik düzenlenen faturalara ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu Usul ve Esaslar, sabit telefon hizmeti sunan ve / veya GSM, IMT-2000/UMTS mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler tarafından bireysel abonelere yönelik düzenlenen faturalara ilişkin usul ve esasları kapsar.

Hukuki dayanak

MADDE 3 – (1) Bu Usul ve Esaslar, 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 52'nci maddesinin beşinci fıkrasına ve 28/07/2010 tarihli ve 27655 sayılı Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 20 ve 21'inci maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

İlkeler

MADDE 4 – (1) Sabit ve mobil telefon hizmeti sunan işletmeciler tarafından düzenlenen faturaların hazırlanmasında aşağıdaki ilkeler göz önüne alınır;

- a) Faturalar basit, sade bir şekilde düzenlenmeli ve okunabilir olmalıdır.
- b) Faturada tarifeler/ücretler herhangi bir tereddüde yol açmayacak açıklıkta olmalıdır.
- c) Faturada tarifelere/ücretlere ilişkin tam ve yeterli bilgi bulunmalıdır.
- ç) Faturalarda kullanılan terimler ilgili mevzuat ile uyumlu ve tutarlı olmalıdır.
- d) Faturalar renk körlüğü olan insanların da okuyabileceği şekilde hazırlanmalı, açık renkli veya beyaz kâğıt üstüne koyu renkli yazılar kullanılmalıdır.

İKİNCİ BÖLÜM Faturalara İlişkin Esaslar

Faturalarda bulunması zorunlu hususlar

MADDE 5 – (1) Faturalarda mali mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydı ile aşağıdaki bilgiler yer almalıdır:

- a) İşletmecinin adı, ünvanı ve iletişim adresi,
- b) İşletmecinin müşteri hizmetleri numarası, faks numarası ve internet adresi,
- c) Abonenin adı, soyadı, hizmet aldığı numara ile iletişim adresi,
- ç) Abonenin yararlandığı temel tarifenin adı ve tarife içindeki ücret bilgisi,
- d) Tarife/kampanya/abonelik paketine ilişkin ücret,

- e) Ses, SMS, veri vb. ek hizmetlere/paketlere ilişkin ücret,
- f) Sabit ücret ve/veya diğer aylık ücretler,
- g) Bağlantı/kurulum ücreti gibi bir kez alınabilen ücretler,
- ğ) Abonenin yararlandığı temel tarifeye ait ücretlendirme periyodu,
- h) Faturada indirim/iade var ise indirim/iade tutarı ve indirim/iadeye ilişkin açıklama,
- i) Kıst ücret uygulanması durumunda bu ücretin ait olduğu gün sayısı veya tarih aralığı,
- j) Faturanın ait olduğu dönem ve kesim tarihi,
- k) Faturanın son ödeme tarihi ve bir sonraki fatura kesim tarihi,
- l) Ödenmemiş fatura ve borç bilgisi,
- m) Son ödeme tarihinde ödemenin yapılmaması halinde uygulanacak gecikme faizi oranı,
- n) Süresi içerisinde ödenmeyen faturaya uygulanmış gecikme faizi oranı ve tutarı,
- o) Abone tarafından taahhüt verildiği durumlarda taahhüdün kaçınıcı ayında olduğu ve bitiş tarihi,
- p) Taahhüt bitiminden sonra uygulanacak tarifenin adı ve/veya ücretinin değiştiği durumlarda taahhüt bitiminden önceki son faturada taahhüt bitiminden sonra uygulanacak tarifeye ilişkin bilgi,
- q) Taahhüdün bozulması halinde uygulanacak cezai ücret ve/veya cayma bedellerinin uygulama esaslarına ilişkin bilgi,
- r) Abonelik feshi sonrası gönderilen faturada ücretlendirmenin durdurulduğu tarih ve abonelik iptal tarihine ilişkin bilgi,
- s) Vergi türleri ve benzeri mali yükümlülüklerle ilişkin diğer yasal kesintiler,
- t) Vergi türlerini de içeren toplam fatura ücreti.

Ayrıntılı faturalarda (kullanım detaylarında) bulunması zorunlu hususlar

MADDE 6 – (1) Ayrıntılı faturalarda asgari aşağıdaki bilgiler yer almalıdır:

- a) Aramanın yapıldığı tarih ve saat, her bir arama için arama süresi ve arama ücreti,
- b) Toplam arama sayısı ve toplam konuşma süresi,
- c) Aran her numara ve numaranın ait olduğu işletmeci adı, işletmeci adı bilinmiyorsa “diğer operatör” ifadesi,
- ç) Tarife/kampanya/abonelik paketi dışında uygulanan bir ücret varsa, ilgili ücret ve bu ücrete ilişkin bilgi,
- d) Mobil telefon hizmeti aboneliklerinde, uluslararası dolaşımda gelen çağrılara, SMS'lere vb. ücretlendirme olması durumunda her bir gelen çağrının yapıldığı tarih ve saat, arama/aranma süresi ve ücreti,
- e) Mobil telefon hizmeti aboneliklerinde uluslararası dolaşımda ve yurtdışına doğru yapılan çağrılarda, sabit telefon hizmeti aboneliklerinde ise yurtdışına doğru yapılan çağrılarda aranan numaranın yanında aranan ülkeye ilişkin ülke adı/kodu gibi açıklayıcı bilgi ile mobil telefon hizmeti aboneliklerinde uluslararası dolaşımda aramanın başlatıldığı ülke bilgisi,
- f) Mobil telefon hizmeti aboneliklerinde, veri aktarımının boyutu, süresi, ücreti ve veri iletim yöntemi,

g) Haberleşme ücretlerinde, ses görüşmeleri, SMS, internet gibi toplam kullanımın özetini gösterir bir tablo/grafik.

(2) Faturalar, internet üzerinden sunulduğu durumda işletmeciler tarafından ayrıntılı fatura bilgileri;

a) Tüketicilerin fatura tutarını basitçe hesaplayabileceği bir şekilde,

b) Tüketicilerin ses, SMS, veri, yurtdışı, yurtiçi, roaming görüşmeleri vb. hizmet türlerine ve kısımlarına göre filtreleme ve hesaplama yapabilecekleri şekilde (excell vb. formatlarda) sunulur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar

MADDE 7 – (1) Bu Usul ve Esaslara ilişkin hükümlerin ihlali durumunda; 5/9/2004 tarihli ve 25574 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmelik hükümleri uygulanır.

Yürürlük

MADDE 8 – (1) Bu Usul ve Esaslar 01/07/2014 tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 9 – (1) Bu Usul ve Esaslar hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.