

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 30.01.2014
Karar No : 2014/DK-THD/84
Gündem Konusu : Posta İle Gönderilen Faturaların İade Olması
Durumunda Yapılacak Hususlar.

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

Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 4, 6, 12 ve 52'nci maddeleri; Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 20'inci maddesi ve ilgili diğer mevzuat hükümleri kapsamında, abonenin adres değiştirmesi, adres bilgisini yanlış yazması gibi sebeplerle posta ile gönderilen faturaların üst üste 3 kez abonelere ulaşmaması ve işletmecilere iade olması durumunda abonelere;

- Öncelikle SMS yoluyla, faturaların 3 kez üst üste iade olduğu, adres bilgisi güncellemesi yapılncaya kadar posta ile fatura gönderimi yapılmayacağı hususu ile fatura bilgisinin SMS, elektronik posta, IVR araması veya müşteri temsilcisi aracılığıyla iletileceği hususunun bildirilmesi,
- Bildirimi takiben fatura bilgilerinin SMS, elektronik posta, IVR araması veya müşteri temsilcisi aracılığıyla iletilmesi

hususlarına karar verilmiştir.