

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 29.09.2010
Karar No : 2010/DK-10/564
Gündem Konusu : Kullanım Miktarı Sınırlı Hizmetler.

KARAR :

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 6 ncı, 14 üncü, 49 uncu ve Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 12 nci maddesi ve ilgili diğer mevzuat çerçevesinde;

Kullanım miktarı sınırlı hizmetlere yönelik İşletmeci uygulamalarının yeknesaklığının sağlanması ve tüketici bilgilendirilmesinin en kolay ve etkin şekilde yapılabilmesini teminen; teknik imkansızlık halleri saklı kalmak kaydı ile

- Mobil işletmeciler tarafından, kullanım miktarı sınırlı hizmetlerde kullanım miktarının kısa mesaj kanalı ile ücretsiz sorgulanması imkanının sağlanması,
- Kullanım sınırının %80'ine ve %100'üne ulaşılması halinde abonelerin, mobil işletmeciler tarafından asgari kısa mesaj kanalı ile bilgilendirilmesi ve bilgilendirme mesajlarının ücretsiz olması,
- ISS'ler tarafından;
 - Asgari internet sayfaları üzerinden kota sorgulamasına imkan tanınması ve kota sınırına ulaşıldığında çağrı merkezi, elektronik ileti veya aboneye daha kolay ulaşılabilecek yöntemle bilgilendirmenin yapılması,
 - Güncellik bilgisi sağlanmak koşulu ile kotanın %80'ine ve %100'üne ulaşıldığında kısa mesaj veya internet ekranına gönderilecek bilgilendirme mesajı kanalı ile abone bilgilendirmesinin sağlanması yönünde gerekli çalışmaların 6 ay içinde yapılması, yapılan bilgilendirmede kota sorgulamasının internet üzerinden yapılabileceği hususunun aboneye hatırlatılması,
- Türk Telekom tarafından, kullanım miktarı sınırlı hizmetlerde kullanım miktarının ücretsiz sorgulanması imkanının sağlanması amacıyla kullanım sınırının % 80'ine ve % 100'üne ulaşılması halinde abonelerin bilgilendirilmesi, bilgilendirme kapsamında bilgilendirmenin güncelliği, şebeke dışı, sabit hat gibi ayrıştırılmış dakikaların olması halinde her bir kırılım için kalan dakika bilgisinin ayrı olarak belirtilmesi hususlarında çalışmaların başlatılarak konuya ilişkin hazırlanacak detaylı raporun 3 ay içerisinde Kuruma sunulması,
- Kullanım miktarı sınırlı hizmetlerde kullanım miktarına ilişkin sorgulama yapılması ile kullanım sınırının %80'ine ve %100'üne ulaşılması halinde abonelere yapılacak bilgilendirme kapsamında asgari aşağıdaki hususların yer alması gerekmektedir;
 - Bilgilendirmenin güncelliği,
 - Paketin özelliği gereği (şebeke dışı, sabit hat ve şebeke içi gibi) ayrıştırılmış dakikaların/kullanımların olması halinde her bir kırılım için kalan dakika/kullanım bilgisinin ayrı olarak belirtilmesi,
 - Paket aşımı birim ücretleri,
- İşbu Kurul Kararının Kurum internet sitesinde yayımlanması

hususlarına karar verilmiştir.