

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 16.01.2014
Karar No : 2014/DK-YED/38
Gündem Konusu : Ücret İadesine İlişkin Yöntem.

KARAR : Yetkilendirme Dairesi Başkanlığının hazırladığı tahrir ve ekleri incelenmiştir.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 4, 6, 12, 48 ve 49'uncu maddeleri, Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 5'inci maddesi, 20/08/2013 tarihli ve 2013/DK-SDD/469 sayılı Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Kararı ve ilgili diğer mevzuata istinaden,

- 1) 20/08/2013 tarihli ve 2013/DK-SDD/469 sayılı Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Kararı kapsamında, Türk Telekomünikasyon AŞ tarafından deaktivasyon işleminin gerçekleştirilmesi gereken tarih ile fiilen gerçekleştirildiği tarih arasındaki gün bazındaki süreye karşılık gelen kıst olarak hesaplanan ücretin, bu zaman zarfında Türk Telekomünikasyon AŞ'den hizmet almaya devam eden aboneler de dahil olmak üzere, tüm abonelere iadesinin gerçekleştirilmesi,
- 2) 20/08/2013 tarihli ve 2013/DK-SDD/469 sayılı Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Kararı kapsamında iade yapılacak abonelerden aktif konumda olanlara ilişkin iadelerin abone tercihine göre Türk Telekomünikasyon AŞ ofislerinden nakit ödeme, adına kayıtlı banka hesabına iade, ödenmemiş fatura borçları ya da bir sonraki dönem faturalarından mahsup yöntemleri ile yapılması;
- 3) 20/08/2013 tarihli ve 2013/DK-SDD/469 sayılı Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Kararı kapsamında iade yapılacak abonelerden pasif konumda olanlara ilişkin iadelerin Türk Telekomünikasyon AŞ ofislerinden nakit ödeme iade, borcu olan abonelerin borcundan düşülmesi yöntemleri ile yapılması,
- 4) 20/08/2013 tarihli ve 2013/DK-SDD/469 sayılı Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Kararı kapsamında iade yapılacak abonelerden GSM/e-posta bilgisi bulunan pasif abonelere iade bilgilerinin SMS ve e-posta yoluyla iletilerek iadesini alması için ofislere yönlendirilmesi şeklinde bir yöntem benimsenmesi,
- 5) 20/08/2013 tarihli ve 2013/DK-SDD/469 sayılı Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Kararı kapsamında iade yapılacak abonelerden GSM/e-posta bilgisi bulunmayan abonelerin kayıt altına alınmak kaydıyla coğrafi numaralarına çağrı merkezinden yapılacak aramalarla bilgilendirilmesi, telefonla da ulaşılamayan ve posta masrafını aşan iade tutarı bulunan pasif abonelere iade tutarları ve yöntemi hakkında bir kez de "posta yolu ile bildirim" yapılması,
- 6) Türk Telekomünikasyon AŞ internet sitesinin ana sayfasında konuya ilişkin bir duyuru yapılması, bu duyurunun 31/12/2015 tarihine kadar sitede yer alması, söz konusu duyurunun "20/08/2013 tarihli ve 2013/DK-SDD/469 sayılı Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Kararı uyarınca numaraları geç taşınan abonelere

yönelik ücret iadesi” başlığı eklenerek iadenin dayanağı, iade tutarı ve iadenin nasıl yapılacağı hususunun açıkça belirtilmesi,

- 7) 20/08/2013 tarihli ve 2013/DK-SDD/469 sayılı Kurul Kararı'nın dördüncü maddesinde geçen “*iadelerin Kurul Kararının Türk Telekom'a tebliğinden itibaren 3 ay içerisinde tamamlanması ve yapılan işlemlere dair Kuruma bilgi vermesi*” ifadesinin “*iadelere ilişkin abonelerin 01/04/2014 tarihine kadar bilgilendirilmesi, abonelerin söz konusu iadeleri 31/12/2015 tarihine kadar alabilmesinin sağlanması ve Türk Telekom tarafından 15/01/2016 tarihine kadar konu ile ilgili yapılan çalışmalar ve duruma ilişkin Kurumumuza bilgi verilmesi*” şeklinde değiştirilmesi

hususlarına karar verilmiştir.