

T.C.
ULAŖTIRMA BAKANLIĐI
Strateji GeliŖtirme BaŖkanlıĐı

7/13455
GK: 135

18 Ekim 2010

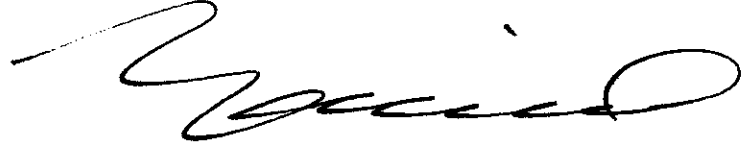
Sayı :B.11.0.SGB.0.10.01.610.01/934
Konu :Kastamonu Milletvekili
Mehmet SERDAROĞLU'nun
yazılı soru önergesi.

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŖKANLIĐINA

İlgi: TBMM BaŖkanlıĐının 30.03.2010 tarih ve A.01.0.GNS.0.10.00.02-21365 sayılı yazısı.

Kastamonu Milletvekili Sayın Mehmet SERDAROĞLU'nun 7/13455 esas sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuŖtur.

Bilgilerinize arz ederim.



Binali YILDIRIM
UlaŖtırma Bakanı

EK :

1) Cevap formu (2 Sayfa)

DAĐITIM:

TBMM BaŖkanlıĐı
BaŖbakanlık

**KASTAMONU MİLLETVEKİLİ SAYIN MEHMET SERDAROĞLU'NUN
7/13455 SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVABI**

Son zamanlarda, cep telefonu ücretleri ve internet kullanım ücretleri ile ilgili sorunlar vatandaşlarımızca tarafıma iletilmektedir.

Gerek cep telefonu operatörleri ve gerekse internet servis sağlayıcılar, çok çeşitli tarifelerle vatandaşlarımıza hizmet vermektedirler. 1 gb kotalı, 3 gb kotalı ve benzeri internet tarifleri, 100 dakika konuşma, 500 dakika konuşma ve benzeri cep telefonu tarifelerinde vatandaşlarımız ne kadar kullandığını bilememekte, takip edememekte, limit aşım ücreti ve benzeri ücretlerle karşı karşıya kalmaktadırlar.

Tüketicilerimiz, internet servis sağlayıcı ya da telefon operatörlerinin, kendilerine fazla fatura gönderdiğinden şüphe ettiklerini dile getirmektedirler.

SORULAR:

- 1- Telefon ve internet kullanımı hangi kriterlere göre ücretlendirilmektedir?
- 2- Tüketicilerin kullandığı miktarın belirlenmesi nasıl yapılmaktadır?
- 3- Telefon operatörleri ve internet servis sağlayıcılarının hazırladıkları faturaların denetimi yapılmakta mıdır? Yapılıyorsa, hangi yöntemle yapılmaktadır?
- 4- Tüketicilerimizin kendilerine fazla fatura geldiğinden şüphelendikleri durumlarda başvurabilecekleri idari birimler var mıdır? Böyle bir durumda, geriye dönük tespit yapılabilen midir?

CEVAPLAR:

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'na göre işletmeciler, her türlü elektronik haberleşme hizmetinin sunulması karşılığında uygulayacakları tarifeleri, ilgili mevzuat ve Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'nun (BTK) düzenlemelerine aykırı olmayacak şekilde serbestçe belirleyebilmektedirler. Ayrıca, işletmecinin ilgili pazarda etkin piyasa gücüne sahip olduğunun belirlenmesi halinde BTK, tarifelerin onaylanması, izlenmesi ve denetlenmesine ilişkin yöntemleri ve tarifelerin alt ve üst sınırları ile bunların uygulama usul ve esaslarını belirleyebilmektedir. Ayrıca, ücretlendirilme, operatörün sunduğu ve tüketicinin de kabul ettiği diğer periyotlarla da yapılabilmektedir.



Tüketicilerin kullandıkları miktar, operatörün sistemlerinde bulunan kullanım bilgilerinden elde edilmektedir.

Operatörler, ülkemizdeki bilgi ve iletişim sektöründe düzenleme ve denetleme görevi bulunan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK) tarafından denetlenmektedir. Operatörler, yetkilendirildikleri hizmetin gerektirdiği yükümlülükler ve tüketici hakları açısından denetlenebilmektedir. Bu nedenle, operatörlerin faturalarında hangi bilgilerin bulunması gerektiği ve bu bilgilere itiraz halinde nasıl bir işlem yapılacağı hususunda, ikincil düzenlemelerde ve Yetkilendirmelerinde gerekli hükümler konulmuştur.

Tüketiciler şikayetlerini öncelikle abonesi olduğu işletmeciyle yaptıkları "Abone Sözleşmesi" doğrultusunda kendi işletmecisine ve ilgili mercilere müracaat etmeleri gerekmektedir. Bu şekilde gerekli müracaatları yapmış olmasına karşın şikayetlerinin devam etmesi ve şikayet konusunun da Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun (BTK) düzenlemeleri kapsamında bulunması durumunda, gerekli belgelerle birlikte şikayet/önerilerini BTK'ya yapabilmektedirler. Bu konuyla ilgili ayrıntılı bilgi ve şikayet formu <http://www.tk.gov.tr/Tuketici/Sikayetler> ve [Oneriler/sikayet.htm](http://www.tk.gov.tr/Oneriler/sikayet.htm) linkinde yer almaktadır.

