

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 18.07.2012
Karar No : 2012/DK-16/321
Gündem Konusu : İnceleme-Superonline.

KARAR :Sektörel Denetim Dairesi Başkanlığının hazırladığı takrir ve ekleri incelenmiştir.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun Hizmet kalitesi" başlıklı 52'nci maddesinin dördüncü fıkrası, Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 21'inci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları İle Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin 11'inci maddesinin (a) bendi, 32'nci, 34'üncü maddeleri ve ilgili diğer mevzuat çerçevesinde, Superonline İletişim Hizmetleri AŞ (Superonline) tarafından 2011 yılı Temmuz, Ağustos, Eylül ve Ekim aylarına ilişkin 1449 abonenin yanlış ücretlendirilmesinin ve bazı faturaların arama detaylarında şehir içi görüşmelerin şehirlerarası görüşme olarak gösterilmesinin nedenleri ile kapsamına ilişkin gerçekleştirilen inceleme çalışmaları sonucunda;

1. Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 21'inci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinde yer alan *"Abonelere gönderilecek faturalarda mali mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydı ile asgari aşağıdaki bilgiler yer almalıdır:*
b) Uygulanan tarifenin adı, tarife içindeki ücretler, dönem içerisindeki değişiklikler," hükmüne aykırı olarak, faturalarında internet erişimine ilişkin tarife detaylarına, VoIP hizmetine ilişkin ise tarife adı ve tarife detaylarına yer vermediği tespit edilen Superonline hakkında, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin 11'inci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde yer alan *"Aşağıda belirtilen hallerde, işletmecinin bir önceki takvim yılındaki cirosunun % 2'ine (yüzde iki) kadar idari para cezası uygulanır. a) İşletmecinin, tüketici haklarına ilişkin kurum düzenlemeleri ve Yetki belgesinden kaynaklanan yükümlülüklerini yerine getirmemesi, tüketiciye yanlış veya yanıltıcı bilgi vermesi,"* hükmü ve aynı Yönetmeliğin 32'nci maddesi çerçevesinde, İnternet ve VoIP hizmetine ilişkin 3.635.608 adet faturada tarife adı ve/veya tarife detaylarına yer vermemesi hususu da gözetilerek, 2011 yılındaki net satış tutarının (461.105.551,55 ₺) %0,005 (yüzbinde beş) i oranında idari para cezası uygulanması,
2. 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun "Hizmet kalitesi" başlıklı 52'nci maddesinin dördüncü fıkrası *"İşletmeciler, her hal ve şartta doğru faturalama yapma ve fatura içeriği ile ilgili ihtilaf durumunda ispat yükümlülüğündedirler."* hükmüne aykırı olarak, 0,054 ₺/dk (vergiler dahil 0.072 ₺/dk) olan şehir içi ücreti yerine 0,060 ₺/dk (vergiler dahil 0.080 ₺/dk) olan şehirler arası ücretin uygulanması nedeniyle Temmuz, Ağustos, Eylül ve Ekim 2011 aylarında Standart Tarife'de bulunan 1449 aboneye ait 2692 adet faturaya toplamda vergiler hariç 864 ₺ fazla ücret yansıttığı tespit edilen Superonline hakkında, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları İle Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin 34'üncü maddesinin *"Bu Yönetmelikte düzenlenmemiş olmakla birlikte, İşletmecilerin faaliyetlerinin mevzuat ve yetki belgesi şartlarına aykırı durumlarının tespit edildiği diğer hallerde Kurul Kararına göre işlem yapılır."* hükmü ve aynı Yönetmeliğin 32'nci maddesi çerçevesinde, tüketici mağduriyetinin denetim çalışmaları başlamadan giderilmesi ve hatalı ücretlendirilen abone sayısının ve tutarın sınırlı olması hususları da gözetilerek, 2010 yılındaki net satış tutarının (341.230.933,70 ₺) %0,0001 (milyonda bir) i oranında idari para cezası uygulanması,

hususlarına karar verilmiştir.