

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 21.04.2010
Karar No : 2010/DK-07/252
Gündem Konusu : Turkcell Azami Tarife İhlali Soruşturması.

KARAR

25.03.2009 tarih ve 2009/DK-07/151 sayılı Kurul Kararı ile; tüm GSM işletmecilerinin son kullanıcılarına sunmakta oldukları hizmetlere ilişkin tarifeleri için uygulamakla yükümlü oldukları "GSM Azami Tarife Çizelgesi", Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. (Turkcell) ile Kurumumuz arasında imzalanan İmtiyaz Sözleşmesi'nin 13 üncü maddesi uyarınca; altı ay süreyle geçerli olmak üzere onaylanmış olup, söz konusu Karar 22.04.2009 tarih ve 27332-14659 sayılı yazımız ile Turkcell'e tebliğ edilmiştir. Bunun yanı sıra, 25.03.2009 tarih ve 2009/DK-07/149 sayılı Kurul Kararının 3 üncü maddesi ile GSM-GSM aramaları için geçerli olan azami tarife (KDV ve ÖİV dâhil 0,64 TL/dk) belirlenmiş ve Turkcell dâhil tüm GSM işletmecileri, tüm tarifelerini söz konusu azami tarifeyle uyumlu hale getirmek ve konuya ilişkin olarak 15 Mayıs 2009 tarihine kadar Kurumumuza bilgi vermekle yükümlü kılınmışlardır. Söz konusu Kurul Kararlarının tebliği üzerine; diğer GSM işletmecileri uygulamakta oldukları tarifeleri, GSM Azami Tarife Çizelgesiyle onaylanan azami sınıra uygun şekilde değiştirerek Kurumumuza bildirmiş olup, Turkcell ise söz konusu yükümlülüğünü tam olarak yerine getirmemiş ve gerekli bildirimde bulunmamıştır. Bunun üzerine, Azami Tarife Çizelgesine aykırı tarife uygulamaya devam ettiği için Kurumumuzun 26.05.2009 tarih ve 35372-17911 sayılı yazısıyla Turkcell ihtar edilmiştir. Söz konusu yazımızda, Turkcell'e 25.03.2009 tarih ve 2009/DK-07/149 sayılı Kurul Kararının 3 üncü maddesinin (a) ve (b) bentlerine atıf yapılarak, Kurumumuza yapması gereken bildirimlerde Kurum düzenlemelerinde belirtilen kapsam, şekil ve süre şartlarına riayet etmesi ve bu konuda gerekli dikkat ve özeni göstermesi gerektiği; aksi takdirde 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu çerçevesinde idari işlem tesis edilebileceği hususu bildirilmiştir. Yukarıda belirtilen Kurul Kararlarının tebliğine ve Kurumumuzun ihtarına rağmen Turkcell'in GSM Azami Tarife Çizelgesinin gereğini yerine getirmeyerek azami sınırın üzerinde tarife uygulamaya devam etmesi üzerine; Kurumumuzun 17.07.2009 tarih ve 49507-24092 sayılı yazısı ile Turkcell'in uygulamakta olduğu tarifelerin 25.03.2009 tarih ve 2009/DK-07/151 sayılı Kurul Kararıyla onaylanan Azami Tarife Çizelgesine aykırı olduğu tekrar bildirilerek, Azami Tarife Çizelgesinin gereğinin yerine getirilmesi hususunda Turkcell ikinci kez ihtar edilmiştir. Aynı yazıda, Kurumumuzun idari yaptırım uygulama yetkisi saklı kalmak kaydıyla Azami Tarife Çizelgesiyle uyumlu olmayan abonelik paketleri kapsamında uygulanan ücretlerin Kurumumuzun ihtar yazısının tebliğ edildiği gün itibarı ile derhal Azami Tarife Çizelgesine uygun olarak belirlenmesi ve tebliğ edildiği günden itibaren uygulanmaya başlanması talep edilmiştir. Bu çerçevede, Turkcell 17.07.2009 tarih ve 49507-24092 sayılı ikinci ihtar yazımızın Turkcell'e tebliğ edilmesinin ardından azami sınırın üzerinde ücretlendirmekte olduğu tarifelerini Azami Tarife Çizelgesine uyumlu hale getirmiştir.

Daha sonra, söz konusu Azami Tarife Çizelgesinin ihlalinin değerlendirilmesi neticesinde 15.10.2009 tarih ve 2009/İK-07/515 sayılı Kurul Kararı alınmıştır. Anılan Kurul Kararı ile; Turkcell'in, Kurum tarafından belirlenen azami fiyat sınırlarının üzerinde tarife uygulamak suretiyle Kurumumuzla imzalamış olduğu İmtiyaz Sözleşmesinin 13 üncü maddesini, 5809 sayılı Kanunun ilgili hükümlerini, GSM Azami Tarife Çizelgesinin onaylanmasına ilişkin 25.03.2009 tarih ve 2009/DK-07/151 sayılı Kurul Kararı ile

25.03.2009 tarih ve 2009/DK-07/149 sayılı Kurul Kararı hükümlerini ihlâl ettiği tespit edilmiştir. Bu çerçevede; söz konusu Kurul Kararı ile; Turkcell hakkında soruşturma açılmış; ayrıca Turkcell, abonelerden fazladan alınan konuşma tutarlarını abonelere iade etmekle yükümlü kılınmıştır. Müteakiben, Turkcell'in 12.11.2009 tarih ve RTE/102191 sayılı yazısıyla Kurumumuza iletilen erteleme talebinin değerlendirilmesi neticesinde alınan 17.11.2009 tarih ve 2009/İK-07/599 sayılı Kurul Kararı ile anılan iade yükümlülüğünün yerine getirilmesi konusunda adı geçen işletmeciye 11 Ocak 2010 tarihine kadar süre verilmiştir. Diğer taraftan Turkcell'in iade sürecine ilişkin 04.11.2009 tarih ve RTE/101251 sayılı; 12.11.2009 tarih ve RTE/102191 sayılı başvuru yazılarının değerlendirilmesi neticesinde 24.11.2009 tarih ve 2009/DK-07/620 sayılı Kurul Kararı alınmıştır. Bahse konu Kurul Kararı ile ihlâlin başlangıç ve bitiş tarihleri belirlenmiş ve fazladan alınan tutarların, ihlâl neticesinde mağdur edilen abonelerin mağduriyetini tamamen giderecek ve söz konusu abonelerin bu konuda doğru bilgilendirilmesini temin edecek şekilde faturalı hat sahibi aboneler için TL ve ön ödemeli hat sahibi aboneler için Kontör cinsinden iade edilmesi gerektiği hususları karara bağlanmıştır. Ayrıca, Soruşturma kapsamında 21-22 Ocak 2010 tarihleri arasında Turkcell yerleşkesindeki mevcut sistemlerde yerinde denetim yapılmıştır.

Bu kapsamda, 15.10.2009 tarih ve 2009/İK-07/515 sayılı Kurul Kararı ile; Turkcell hakkında açılan soruşturma, ilgili mevzuat çerçevesinde tamamlanmış olup söz konusu Soruşturma kapsamında hazırlanan 28.01.2010 tarihli Soruşturma Raporunun bir nüshası 28.01.2010 tarih ve 7486-3400 sayılı yazımız ile savunması alınmak üzere Turkcell'e tebliğ edilmiştir. Turkcell tarafından 05.03.2010 tarih ve ÜAK/113298 sayılı yazı ile Soruşturma Raporunda yer verilen tespit ve iddialara ilişkin savunmaları Kurumumuza gönderilmiş olup, bu sebeple hazırlanan Ek Soruşturma Raporu 19.03.2010 tarihi itibarıyla tamamlanmıştır.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun "Kurumun Yetkisi ve İdari Yaptırımlar" başlıklı 60 ıncı maddesi; "Kurum; mevzuata, kullanım hakkı ve diğer yetkilendirme şartlarına uyulmasını izleme ve denetlemeye, aykırılık halinde işletmecilere bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde üçüne kadar idarî para cezası uygulamaya, kamu hizmetinin gerekleri ve kamu düzeninin korunması amacıyla yönetmelikle önceden belirleyeceği hallerde, işletmecinin faaliyetinin geçici olarak durdurulmasına ya da ihlalin önlenmesi için işletmeciye somut tedbirler uygulama zorunluluğu getirmeye de yetkilidir... Bu maddedeki idarî para cezaları Kurum tarafından verilir ... Bu maddenin uygulanmasına ve bu Kanunda öngörülen yükümlülüklerin işletmeciler tarafından yerine getirilmemesi halinde uygulanacak idarî para cezalarına ilişkin hususlar Kurum tarafından çıkarılacak yönetmelikle düzenlenir" hükmünü ihtiva etmektedir. Diğer yandan, 5809 sayılı Kanun'un "Uygulama" başlıklı Geçici 1'inci maddesinin birinci fıkrası muvacehesinde halen yürürlükte olan "Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları İle Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmelik"ın 13'üncü maddesinin (d) bendinde açık olarak, "işletmecinin herhangi bir telekomünikasyon hizmetini, onaylanmamış tarife ile sunması veya azami fiyat sınırlarının üzerinde tarife uyguladığının" tespit edilmesi ve Kurumun ihtarına rağmen durumun düzeltilmemesi halinde, işletmecinin bir önceki yıla ait cirosunun %1'ine kadar idari para cezası uygulanacağı belirtilmektedir.

Turkcell'in, Kurumumuz tarafından belirlenen azami fiyat sınırlarının üzerinde tarife uygulaması nedeniyle 15.10.2009 tarih ve 2009/İK-07/515 sayılı Kurul Kararı ile tespit edilen GSM Azami Tarife Çizelgesinin ihlali nitelik itibarıyla incelendiğinde, kamu hizmeti niteliğindeki mobil telefon hizmetini Turkcell'den almayı tercih eden abonelerin yarısından fazlasının söz konusu ihlal nedeniyle olumsuz etkilendiği anlaşılmaktadır.

25.03.2009 tarih ve 2009/DK-07/149 sayılı Kurul Kararı ile 25.03.2009 tarih ve 2009/DK-07/151 sayılı Kurul Kararının tebliği üzerine Turkcell dışındaki diğer GSM işletmecilerinin uygulamakta oldukları tarifeleri, GSM Azami Tarife Çizelgesiyle onaylanan azami sınıra uygun şekilde değiştirerek Kurumumuza bildirmelerine rağmen; Turkcell uygulamakta olduğu tarifeleri, Azami Tarife Çizelgesine uygun olarak değiştirme ve uygulama hususlarındaki yükümlülüğünü tam olarak yerine getirmemiştir.

15.10.2009 tarih ve 2009/İK-07/515 sayılı Kurul Kararı ile abonelerden fazladan alınan konuşma tutarlarının abonelere iade edilmesine ilişkin olarak Turkcell'e getirilen yükümlülük çerçevesinde söz konusu iadelere yönelik çalışmalar Turkcell tarafından sürdürülmektedir. Bu kapsamda önemli bir abone grubunun iadeye konu hatlarına iade yapıldığı; iade sürecinin kalan aboneler açısından devam ettiği görülmektedir. Diğer taraftan, Turkcell tarafından azami tarife çizelgesinin uygulanması konusunda geçmişte kuralların ihlâl edildiğine ilişkin olarak Kurumumuzca tesis edilmiş bir işlem mevcut değildir.

Bu kapsamda yapılan inceleme, tespit ve değerlendirmeler neticesinde, 5809 sayılı Kanun'un 6'ncı maddesinin (s) bendi, 60'ıncı maddesinin birinci fıkrası, Geçici 1'inci maddesi ve 05.09.2004 tarih ve 25574 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin 13 üncü maddesinin birinci fıkrasının (d) bendi ve 32 nci maddesi hükümleri ile diğer ilgili diğer mevzuat hükümleri uyarınca;

- Kurum tarafından belirlenen 25.03.2009 tarih ve 2009/DK-07/151 sayılı Kurul Kararıyla onaylanan "GSM Azami Tarife Çizelgesi"ndeki GSM-GSM üst sınırının üzerinde tarife uygulaması nedeniyle Turkcell hakkında 2008 yılı net satış tutarı olan 8.016.051.327,94 TL'nin % 0,667 (yüzbinde altıyüz altmış yedi)'si oranına tekabül eden tutarda idari para cezasının uygulanması,

- İhlâl nedeniyle iade yapılması gereken abonelere Kurul Kararı uyarınca Turkcell tarafından yapılan/yapılacak iadenin; tüketicilerin "fazlaya ilişkin haklarını" ihlâl etmeyeceği ve tüketicilerin söz konusu haklarının saklı olduğu dikkate alınarak; Turkcell tarafından GSM Azami Fiyat Çizelgesi'nin ihlâli nedeniyle mağdur edilen tüketicilerin; mağduriyetlerinin giderilebilmesi için gerekli önlemlerin Turkcell tarafından alınması; hak düşümü ve zamanaşımı sürelerinin dikkate alınması; söz konusu ihlâl ve iade sürecine ilişkin bütün bilgi ve belgeler ile kayıtların Turkcell tarafından yasal zamanaşımı süresince muhafaza edilmesi; yasal süreler içerisinde tüketicilerin haklarının iade edilerek mağduriyetlerinin giderilmesi,

- İşbu Kurul Kararının Kurum internet sayfasında yayımlanması

hususlarına karar verilmiştir.