

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 23.01.2013
Karar No : 2013/DK-SDD/64
Gündem Konusu : İnceleme - Turkcell Uluslararası Dolaşım Aramaları.

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

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 6'ncı, 12'nci, 49'uncu, 52'nci ve 59'uncu maddeleri, 28/07/2010 tarihli ve 27655 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 8'inci ve 21'inci maddeleri, Kurumumuzla Turkcell İletişim Hizmetleri AŞ (Turkcell) arasında akdedilen İmtiyaz Sözleşmesi'nin 13'üncü maddesi, 02/11/2011 tarihli ve 2011/DK-07/580 sayılı Kurul Kararı hükümleri ve ilgili diğer mevzuat çerçevesinde 13/02/2012 tarihli ve 10600 sayılı Denetim Görev Onayı ile Turkcell hakkında yapılan inceleme kapsamında;

1. Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin "Faturalarda bulunması zorunlu hususlar" başlıklı 21'inci maddesinin birinci fıkrasında 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, abonelerin uluslararası dolaşım hizmetine ilişkin olarak faydalandıkları tarife paketlerinin adlarına ve/veya ücret bilgilerine faturalarda açık olarak yer verilmemesi nedeniyle Turkcell hakkında, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları İle Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin "İşletmecinin Cirounun %2 sine (yüzde iki) Kadar Uygulanacak İdari Para Cezaları" başlıklı 11'inci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendi, "Aşağıda belirtilen hallerde, işletmecinin bir önceki takvim yılındaki cirounun % 2'sine (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, 2011 yılı net satışlarının (₺8.332.040.983,17) %0,005 (yüzbinde beş) i oranında idari para cezası uygulanması,

2. 30/12/2010 tarihli ve 2010/DK-07/715 sayılı Kurul Kararı gereğince yürütülen soruşturma kapsamında Kuruma gönderilen 04/08/2011 tarihli ve ÜAK/172788 sayılı Turkcell yazısında "... iade yapılan abone sayısının 74.673, iade yapılan miktarın ise vergiler hariç 673.339,10 TL olduğu ..." ifade edilmiş olmasına rağmen, 24/05/2012 tarihli ve ÖYE/214772 sayılı Turkcell yazısı ile gönderilen bilgiler incelendiğinde söz konusu abonelerin bazılarında gerekli iadeler gerçekleştirilmediği halde 04/08/2011 tarihli ve ÜAK/172788 sayılı Turkcell yazısında iade yapılmış gibi gösterilmesi suretiyle Kuruma yanıltıcı bilgi verdiği tespit edilen Turkcell hakkında, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları İle Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin "Yanlış veya Yanıltıcı Belge Verme" başlıklı 5'inci maddesinde yer alan, "Yetki Belgesi almaya ilişkin istenen belgeler dahil, Kuruma verilmesi gereken ve/veya Kurumun istediği bilgi ve belgelerin yanlış veya yanıltıcı olması durumunda, işletmecinin bir önceki takvim yılındaki cirosunun %1'ine (yüzde bir) kadar idari para cezası uygulanır. Kurum, ihlali oluşturan fiilin niteliğine göre bilgi ve belgelerin yanıltıcı olması halleri hariç, gerekli gördüğü durumlarda idari para cezası vermeden önce, ilgili işletmeciye söz konusu durumun düzeltilmesi için yeterli bir süre verebilir." hükmü ve aynı Yönetmeliğin 32'nci maddesi çerçevesinde, 2010 yılı net satışlarının (₺8.172.652.738,27) %0,005 (yüzbinde beş) i oranında idari para cezası uygulanması,

3. Konu ile ilgili gerçekleştirilen çalışmalar neticesinde,

- Turkcell tarafından uluslararası dolaşım yapan bazı abonelerin fazladan ücretlendirildiği tespit edilmekle beraber, bahse konu uygulamaların boyutlarının tespit edilmesini ve
- Bazı abonelerin Turkcell sistemlerinin çalışma prensibi çerçevesinde tanımlanan ikinci paket kapsamında paketlerindeki görüşme sürelerinden daha fazla kullanım yaptıkları tespit edilmekle beraber, bahse konu uygulamaların boyutlarının tespit edilmesini

teminen Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Denetim Çalışmalarına İlişkin Yönetmeliğin "Soruşturma" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasında yer alan "Kurul, re'sen, inceleme raporu neticesinde, ihbar veya şikâyet üzerine soruşturma açılmasına karar verebilir." hükmü uyarınca bahsolunan hususlara yönelik Turkcell hakkında soruşturma açılması ve soruşturma süresinin 6 ay olarak belirlenmesi

hususlarına karar verilmiştir.