

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 29.05.2013
Karar No : 2013/DK-SDD/308
Gündem Konusu : İnceleme - Superonline Tüketici Şikâyetleri Denetimi.

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

19/09/2012 tarihli ve 56012 sayılı Denetim Görev Onayı kapsamında, Bayram KAÇAR ve Onur GENÇER isimli tüketicilere ait, farklı konularda, Superonline'a yönelik Kurumumuza iletilen tüketici şikâyetlerinin incelenmesi ile söz konusu şikâyetlere ilişkin yaygın bir abone mağduriyetinin bulunup bulunmadığının ve varsa ortaya çıkan abone mağduriyetlerinin etkin bir şekilde giderilip giderilmediğinin anlaşılabilmesine yönelik olarak Superonline nezdinde yürütülen inceleme neticesinde;

1. THY'nin "Haksız şartlar ve sözleşmenin yorumu" başlıklı 17'nci maddesinde yer alan;

"(1) İşletmecinin aboneyle müzakere etmeden, tek taraflı olarak abonelik sözleşmesi, taahhütname veya kampanyalara koyduğu ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde, dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde abone aleyhine dengesizliğe neden olan hükümler geçersizdir..."

...

(4) Abonelik Sözleşmesinde yer alan bir kayıt, bu maddenin birinci fıkrasına göre geçersiz ise sözleşme, kalan muhtevası ile geçerlidir. Bu gibi durumlarda sözleşme içeriği düzenlemelere göre tayin edilir. Sözleşme içeriğinin bu şekilde belirlenmesiyle meydana gelen değişiklik, sözleşme abone için beklenemeyecek sonuçlar doğuruyorsa, sözleşme bütünüyle geçersiz hale gelir.

(5) Bu Yönetmeliğin ekinde abonelik sözleşmelerinde yer alan ve haksız olarak kabul edilebilecek şartlar listesi yol gösterici ve sınırlayıcı mahiyette olmamak üzere yer almaktadır.

(6) Yönetmeliğin bu maddesinin uygulanmasında abonelik sözleşmesi ifadesi abonelik sözleşmesine yapılan her türlü eki, değişikliği, kampanya şartlarını ve taahhütnameleri kapsar."

hükümleri çerçevesinde Superonline abonelik sözleşmesinin 4.2. maddesinin yok hükmünde olduğu ve EHK'nın "Hizmet kalitesi" başlıklı 52'nci maddesinin dördüncü fıkrasında yer alan;

"(4) İşletmeciler, her hal ve şartta doğru faturalama yapma ve fatura içeriği ile ilgili ihtilaf durumunda ispat yükümlülüğündedirler."

hükmüne aykırı olarak, Superonline tarafından onay alınmadan abonelerin başka bir tarifeye geçirilmesi neticesinde incelemeye konu dönemde, 40.454 abonenin ₺1.236.488,93 fazla ücretlendirilmesi nedeniyle Superonline hakkında, EHK'nın "Kurumun yetkisi ve idarî yaptırımlar" başlıklı 60'ıncı maddesinin birinci fıkrasında yer alan;

“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...yetkilidir...”

hükmü, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları İle Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin “Hüküm Bulunmayan Haller” başlıklı 34’üncü maddesinde yer alan;

“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 Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları İle Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmelik’in 32’nci maddesinde yer alan İdari Para Cezasının Uygulanmasında Göz Önünde Bulundurulan Ölçütler ve Değerlendirmeler çerçevesinde, işletmecinin THD’nin 06/03/2012 tarihli ve 15496-7143 sayılı yazısı ile konuyla ilgili olarak abonelerin onaylarının alınması gerektiği konusunda uyarılmış olmasına rağmen uygulamanın devam ettirilmiş olduğu da göz önünde bulundurularak, 2011 yılı net satışlarının (₺461.105.551,55) %0,006 (yüzbinde altı) sı oranında idari para cezası uygulanması ile abonelere 2012 Nisan fatura döneminden itibaren minimum kullanım ücreti uygulaması kapsamında abonelere fazladan yansıtılan ücretlerin Superonline tarafından iade edilmesi,

2. THY’nin “Fesih ve fesihte takip edilecek usul” başlıklı 18’inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan;

“(2) Aboneye sunulan hizmet, bildirimin yapıldığı andan itibaren yirmi dört saat içinde durdurulur. Hizmetin bu süre içinde durdurulmaması sebebiyle abone sorumlu tutulamaz.”

hükmüne aykırı olarak, incelemeye konu dönemde, 76.077 fesih talebinin 1.139’unda abonenin hizmetinin, fesih bildiriminden itibaren 24 saat içerisinde durdurulmaması nedeniyle Superonline hakkında, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları İle Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmelik’in 11’inci maddesinin (a) bendinde yer alan;

“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 maddesinde yer alan İdari Para Cezasının Uygulanmasında Göz Önünde Bulundurulan Ölçütler ve Değerlendirmeler çerçevesinde; fesih bildiriminden itibaren 24 saat içerisinde hizmeti durdurulmayan abonelerin faturalandırılmayarak mağdur edilmemesi ve Superonline tarafından sistemlerde iyileştirme çalışmaları yapılması hususları da göz önüne alınarak, 2011 yılı net satışlarının (₺461.105.551,55) % 0,025 (yüzbinde yirmibeş) i oranında idari para cezası uygulanması,

3. THY'nin "Fesih ve fesihte takip edilecek usul" başlıklı 18'inci maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan;

"(3) İşletmeci, abonenin aboneliğe son verme yönündeki yazılı talebinin kendisine ulaşmasından itibaren en geç kırk sekiz saat içinde fesih işlemini gerçekleştirmek ve talebi takip eden yedi gün içerisinde abonelik sözleşmesinin feshedildiğini, abonenin talebine bağlı olmaksızın aboneye yazılı olarak bildirmekle yükümlüdür."

hükmüne aykırı olarak, incelemeye konu dönemde, 39.171 aboneden 2.167'sinin yazılı fesih talebinin Superonline'a ulaşmasından itibaren 48 saat içerisinde fesih işlemlerinin gerçekleştirilmemesi nedeniyle Superonline hakkında, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları İle Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmelik'in 11'inci maddesinin (a) bendinde yer alan;

"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 maddesinde yer alan İdari Para Cezasının Uygulanmasında Göz Önünde Bulundurulmuş Ölçütler ve Değerlendirmeler çerçevesinde, Superonline'ın hizmetin durdurulduğu günden itibaren ücretlendirme yapmaması ile bu ihlal neticesinde tüketici mağduriyetinin oluşmadığı hususu da göz önüne alınarak, 2011 yılı net satışlarının (₺461.105.551,55) % 0,025 (yüzbinde yirmibeş) i oranında idari para cezası uygulanması,

4. THY'nin "Tarife değişikliği" başlıklı 9'uncu maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan;

"(3) Hizmete ilişkin ücretlendirme hizmetin aboneye fiilen sunulmasıyla başlar. İşletmeci sunmadığı hizmetin bedelini aboneden talep edemez."

hükmü ve Elektronik Haberleşme Kanunu'nun "Hizmet kalitesi" başlıklı 52'nci maddesinin dördüncü fıkrasında yer alan;

"(4) İşletmeciler, her hal ve şartta doğru faturalama yapma ve fatura içeriği ile ilgili ihtilaf durumunda ispat yükümlülüğündedirler."

hükmüne aykırı olarak, İSS değişikliği süreci kapsamında diğer İSS'lere geçiş yapan bazı abonelerin Superonline nezdindeki abonelik kaydının geçiş tarihinden sonraki bir tarihte iptal edilmesi ve 157 abonenin geçiş tarihi ile Superonline sistemlerindeki iptal tarihi arasındaki dönem için faturalandırılması suretiyle toplam 2.440,94 fazladan ücretlendirilmesi nedeniyle Superonline hakkında, EHK'nın "Kurumun yetkisi ve idarî yaptırımlar" başlıklı 60'ıncı maddesinin birinci fıkrasında yer alan;

"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...yetkilidir..."

hükmü, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları İle Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin “Hüküm Bulunmayan Haller” başlıklı 34’üncü maddesinde yer alan;

“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 Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları İle Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmelik’in 32’nci maddesinde yer alan İdari Para Cezasının Uygulanmasında Göz Önünde Bulundurulan Ölçütler ve Değerlendirmeler çerçevesinde, iadelerin ihlalin tespit edildiği 09-11/05/2012 tarihleri arasında yapılan yerinde denetimden sonra yapılmasının yanında uygulama hatasının giderilmesi için denetimden hemen sonra sistemlere müdahale edildiği göz önünde bulundurularak, 2011 yılı net satışlarının (₺461.105.551,55) %0,006 (yüzbinde altı) sı oranında idari para cezası uygulanması

hususlarına karar verilmiştir.