

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 26.06.2012
Karar No : 2012/DK-16/286
Gündem Konusu : Turknet'in İSS Değişikliği Sürecinde Yaşanan Tüketici Mağduriyetlerine İlişkin Yapılan Soruşturma.

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

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun (EHK) 4, 6, 12, 19, 49, 50, 56, 59, 60 ve 63'üncü maddeleri; Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin (THY) 6, 15, 16, 17, 19 ve 23'üncü maddeleri; Erişim ve Arabağlantı Yönetmeliği'nin 11'inci maddesi, Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliği'nin 19'uncu maddesi, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Denetim Çalışmalarına İlişkin Yönetmelik'in 12'nci maddesi, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları İle Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmelik'in 11 ve 32'nci maddeleri, 13/04/2010 tarihli ve 2010/DK-10/233 sayılı, 27/07/2011 tarihli ve 2011/DK-14/386 sayılı, 14/07/2010 tarihli ve 2010/DK-07/417 sayılı, 14/07/2010 tarihli ve 2010/DK-07/418 sayılı ve 22/02/2011 tarihli ve 2011/DK-07/87 sayılı Kurul Kararları ve ilgili diğer mevzuat hükümlerine istinaden,

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu'nun 11/10/2011 tarihli ve 2011/DK-14/517 sayılı Kararı ile, İSS değişikliği sürecinde yaşanan tüketici mağduriyetleri kapsamında elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan tüketici ve son kullanıcıların hak ve menfaatlerinin korunmasını teminen, Turknet hakkında yapılan soruşturma neticesinde;

1. Herhangi bir başvuru, imza ya da talep olmaksızın, tüketicilerin bilgisi dışında sahte imza ile Turknet tarafından abonelik tesisinin yapıldığı iddialara ilişkin şikâyetler kapsamında;

- a. Turknet'in THY'nin "Abonelik sözleşmelerinin uygulanması" başlıklı 15'inci maddesinde "*İşletmeci bu Yönetmeliğe uygun şekilde düzenlenmiş abonelik sözleşmesinin eksiksiz tanzim edilmesi ve sözleşmenin yanında; a) Bireysel aboneliklerde T.C. Kimlik Numarası ile kimlik belgesinin, b) Kurumsal aboneliklerde yetkili kişinin T.C. Kimlik Numarası ve kimlik belgesi ile temsile yetkili olduğuna dair belge ile imza sirkülerinin,.... birer suretinin abonelik sözleşmesi ile birlikte muhafaza edilmesiyle yükümlüdür.*" hükmü ile 22/02/2011 tarih ve 2011/DK-07/87 sayılı Kurul Kararı'nın "*İSS değişikliği sürecinde, İSS geçiş formunun yanında, tüketici ile abonelik sözleşmesinin imzalanması, sözleşme ile birlikte tüketiciden kimlik sureti ve gerekli bilgi ve belgelerin alınması*" hükmüne aykırı olarak, abonelik sözleşmesi ve kimlik fotokopisi olmadan abonelik yapmak fiilini işlediği tespit edilen Turknet

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 (a) bendinde yer alan “İşletmecinin, tüketici haklarına ilişkin kurum düzenlemeleri ve Yetki belgesinden kaynaklanan yükümlülüklerini yerine getirmemesi, tüketiciye yanlış veya yanıltıcı bilgi vermesi,” hükmü ve aynı Yönetmeliğin “İdari Para Cezalarının Uygulanmasında Göz Önünde Bulundurulacak Ölçütler” başlıklı 32’nci maddesi çerçevesinde 2010 yılındaki net satış tutarının (43.477.979,87 ₺) %1 (yüzde bir) i oranında idari para cezası uygulanması;

- b. Turknet’in EHK’nın “Abone ve cihaz kimlik bilgilerinin güvenliği” başlıklı 56’ncı maddesinin üçüncü fıkrasında “Abonelik tesisi için gerekli kimlik belgeleri örneği alınmadan işletmeci veya adına iş yapan temsilcisi tarafından abonelik kaydı yapılamaz.” hükmüne aykırı davrandığı, anılan Kanunun 63’üncü maddesinin onuncu fıkrasındaki “Bu Kanunun 56 ncı maddesinin ... üçüncü fıkrası hükümlerine aykırı hareket edenler yüz günden beş yüz güne kadar adli para cezası ile cezalandırılır.” hükmü kapsamında Turknet hakkında suç duyurusunda bulunulması ve konunun takip edilerek neticenin Kurum mevzuatı açısından değerlendirilmesi,
 - c. Sahte imza ile abonelik tesis edilmesine rağmen halen başvuruda bulunmayan ya da bu tür sakat işlemlerle hizmet almaya devam eden tüketicilerin bulunabileceği göz önüne alındığında Turknet’in internet ana sayfasında gerekli duyuruların yapılarak tüketicilerin bilgilendirilmesi; Turknet’e başvuran abonelerin mağduriyetlerinin giderilmesi ve bayilerin abonelik işlemlerinin mevzuata uygun yürütülmesi ile bundan böyle bu tür mağduriyetlerin yaşanmaması için her türlü tedbirin alınması hususunda Turknet’in uyarılması,
2. Kendilerini hizmet aldıkları servis sağlayıcı olarak tanıtıp, tarife değişikliği ya da yeni bir kampanya teklifinde bulunarak, tüketiciyi yeteri kadar bilgilendirmeden, yanıltılarak Turknet’e abonelik tesis edildiğine dair şikâyetler kapsamında;
- a. Turknet 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 (a) bendinde yer alan “İşletmecinin, tüketici haklarına ilişkin kurum düzenlemeleri ve Yetki belgesinden kaynaklanan yükümlülüklerini yerine getirmemesi, tüketiciye yanlış veya yanıltıcı bilgi vermesi,” hükmü ve aynı Yönetmeliğin “İdari Para Cezalarının Uygulanmasında Göz Önünde Bulundurulacak Ölçütler” başlıklı 32’nci maddesi çerçevesinde 2010 yılındaki net satış tutarının (43.477.979,87 ₺) %0,1 (binde bir) i oranında idari para cezası uygulanması;

- b. İSS değişikliği sürecinde alıcı işletmeci konumunda bulunan işletmecilerin, oluşabilecek tüketici mağduriyetlerinin önlenmesini teminen, abonenin geçiş talebinin teyidi amacıyla çağrı merkezi veya müşteri hizmetleri vasıtasıyla aboneyi araması ve bu arama kaydını saklayacağı hususuna ilişkin gerekli düzenlemelerin yapılması,
 - c. Müşteri hizmetleri görüşme kayıtlarında; şirket temsilcilerinin abonelik sözleşmesindeki hükümleri ve ilgili mevzuatı tam olarak bilmediği bu sebeple tüketiciyi tam olarak bilgilendiremediği, abonenin iptal talebinin karşılanması ve mağduriyetinin giderilmesi hususlarında sonuç alıcı çözüm gayretlerinin yeterli olmadığı gözlenmiş olup, EHK'nın 4'üncü maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinde yer alan tüketici hak ve menfaatlerinin gözetilmesi ilkesi çerçevesinde herhangi bir tüketici mağduriyeti yaşanmaması için her türlü tedbirin etkin olarak ve zamanında alınması ile müşteri hizmetleri personelinin eğitilerek tüketicilerin yeterli düzeyde bilgilendirilmesi ve tüketicilerin şikâyet, abonelik iptali gibi konularda faks yolu ile Turknet'e erişimde sorun yaşadıkları göz önünde bulundurularak, tüketicilerin Turknet'e erişimlerinin kolaylaştırılmasına yönelik her türlü tedbirin alınması hususunda Turknet'in uyarılması,
 - d. Turknet'e şikâyetle bulunan abonelerin mağduriyetlerinin giderilmesi ve benzer durumda başka tüketicilerin de olabileceği dikkate alındığında bu tür tüketicilerin Turknet tarafından tespit edilerek mağduriyetlerinin giderilmesi; bu kapsamda Şirketin internet ana sayfasında ve bayilerine duyuru yapılması; abonelik işlemlerinin mevzuata uygun yapılması ve bundan böyle bu tür mağduriyetlerin yaşanmaması için her türlü tedbirin alınması hususunda Turknet'in uyarılması,
3. İkametgâhta bulunan üçüncü şahıslara belge imzalatırılarak Turknet'e abonelik tesis edildiğine ilişkin şikâyetler kapsamında;
- a. Tüketicinin bilgisi dışında tüketici adına başka birisi tarafından sahte imza ile abonelik tesis edilmesi ve abonelik sözleşmesinin ikametgâhtaki üçüncü kişilere imzalatılarak abonelik tesis edildiğine ilişkin yaşanıldığı iddia edilen mağduriyetler kapsamındaki başvuruların adli makamlarca değerlendirilmesini teminen şikâyetlerin Cumhuriyet Savcılığına iletilmesi ve konunun takip edilerek neticenin Kurum mevzuatı açısından değerlendirilmesi,
 - b. Abonelik belgelerinin imzalanmasına ilişkin olarak Turknet'in anlaşmalı kargo şirketi veya şirketleri tarafından abonelik belgeleri postayla gönderilip kapıda beklenerek ilgilinin imzalaması ve ilgili belgelerin Turknet'e dönüşü sağlanması şeklindeki kurguda, EHK, THY ve Kurum düzenlemelerinde yer alan hükümlere riayet edilmesini teminen Turknet hesabına hareket eden ilgili kargo çalışanlarının eğitilerek mevzuata uygun şekilde hareket etmesi için Turknet'in uyarılması, mesafeli sözleşmeler kapsamında yapılan uygulamalarda 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile ilgili

mevzuata uygun hareket edilip edilmediğinin incelenebilmesi için bu uygulamanın Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'na bildirilmesi,

- c. Turknet'in kendisine intikal eden bu yöndeki tüm şikâyetleri gözden geçirerek tüketici mağduriyetlerini gidermesi ile EHK'nın 4'üncü maddesinin (b) bendinde yer alan tüketici hak ve menfaatlerinin gözetilmesi ilkesi çerçevesinde her türlü tedbiri etkin olarak ve zamanında alması hususunda Turknet'in uyarılması,
4. Cezai şartlarla ilgili Turknet abonelik sözleşmesinde yer alan hükümler ve Turknet'in aboneliğin sona erdirilmesi sonucunda sözleşme kapsamında abonelere uygulanan cezai şart uygulanması kapsamında;
- a. Turknet tarafından tüketicilerden "hat tesis ücreti" adı altında ücret alınması, cezai şartlarla ilgili 13/04/2010 tarihli ve 2010/DK-10/233 sayılı ve 27/07/2011 tarihli ve 2011/DK-14/386 sayılı Kurul Kararlarına aykırılık arz ettiğinden, 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) bendinde yer alan: *"İşletmecinin, tüketici haklarına ilişkin kurum düzenlemeleri ve Yetki belgesinden kaynaklanan yükümlülüklerini yerine getirmemesi, tüketiciye yanlış veya yanıltıcı bilgi vermesi,"* hükmü ve aynı Yönetmeliğin "İdari Para Cezalarının Uygulanmasında Göz Önünde Bulundurulacak Ölçütler" başlıklı 32'nci maddesi ve bu çerçevede; tüketiciler aleyhine sebep olunan zararın büyüklüğü ve ihlal neticesinde elde edilen ekonomik kazanç tutarı unsurları da dikkate alınarak Turknet'e 2010 yılındaki net satış tutarının (43.477.979,87 ₺) %2 (yüzde iki) si oranında idari para cezası uygulanması
 - b. Hat tesis ücreti adı altında alınan tutarların iadesi hakkında Turknet'in internet ana sayfasında gerekli duyuru metni yayımlaması; ilaveten, kısa mesaj, e-posta vb. yolu ile "hat tesis ücreti" tahakkuk ettirilen tüketicileri bilgilendirmesi,
 - c. 13/04/2010 tarihli ve 2010/DK-10/233 sayılı Kurul Kararı sonrası için olmak üzere, "hat tesis ücreti" adı altında abonelere tahakkuk ettirilen tutarların iptal edilmesi ve tahsil edilen tutarların tüketicilere 3 (üç) ay içerisinde iade edilmesi,
 - d. Turknet tarafından soruşturma sorgusuna cevap ekinde gönderilen "Turknet Ön Bilgilendirme ve Kampanya Formu"nun mesafeli sözleşmeler kapsamında ilgili mevzuata uygun olup olmadığının incelenebilmesi için Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'na intikal ettirilmesi,
 - e. Taahhütname, sözleşme, form vb. belgelerin cezai şartlarla ilgili 27/07/2011 tarihli ve 2011/DK-14/386 sayılı Kurul Kararı ile ilgili mevzuata uygun olarak eksiksiz tanzim edilmesi ve haksız şart niteliğindeki "hat tesis ücreti"nin

THY'nin 16'ncı maddesi çerçevesinde başta abonelik sözleşmesi olmak üzere, tüm mecralardan çıkarılması hususunda Turknet'in uyarılması,

- f. Taahhütlü abonelik kapsamında erken fesih faturalarında yer alan tutarların tüketicilerin anlayabileceği açıklıkta belirtilmesi hususunda Turknet'in uyarılması,
5. İSS değişikliği sürecine ilişkin referans tekliflere aykırılık arz eden hususlar kapsamında;
- a. İşletmeci değişikliği talebinde bulunan bazı aboneleri ikna aramaları yaparak işletmeci değişikliğini engelleyerek 22/02/2011 tarih ve 2011/DK-07/87 sayılı Kurul Kararına aykırı hareket ettiğinden dolayı, 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) bendinde yer alan *"İşletmecinin, tüketici haklarına ilişkin kurum düzenlemeleri ve Yetki belgesinden kaynaklanan yükümlülüklerini yerine getirmemesi, tüketiciye yanlış veya yanıltıcı bilgi vermesi,"* hükmü çerçevesinde Turknet'e 2010 yılındaki net satış tutarının (43.477.979,87 ₺) %0,012 (yüzbinde on iki) si oranında idari para cezası uygulanması,
 - b. Türk Telekom REYET, IP VAE, ATM VAE ve xDSL AI-Sat Referans tekliflerinin "Abone Hareketleri" başlıklı ekinin 4.5 maddesinde yer alan hükümler çerçevesinde geçiş taleplerinin verici işletmeciler tarafından 2 günlük süre içerisinde olumlu veya olumsuz karşılanması gerekirken ve 14/07/2010 tarihli ve 2010/DK-07/417 sayılı Kurul Kararı ve 14/07/2010 tarihli ve 2010/DK-07/418 sayılı Kurul Kararı'nda ilgili tüm tarafların (alıcı işletmeci, verici işletmeci, Türk Telekom) işletmeci değişikliğine ilişkin hükümlerin gereğini sağlamakla yükümlü olduğu belirtilmesine rağmen, Turknet'in bu yükümlülüğe riayet etmediği, bu kapsamda THY'nin "İşletmeci değişikliği" başlıklı 19'uncu maddesinin birinci fıkrası, 14/07/2010 tarihli ve 2010/DK-07/417 sayılı Kurul Kararı ve 14/07/2010 tarihli ve 2010/DK-07/418 Kurul Kararı'na aykırı hareket ettiğinden dolayı, 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) bendinde yer alan *"İşletmecinin, tüketici haklarına ilişkin kurum düzenlemeleri ve Yetki belgesinden kaynaklanan yükümlülüklerini yerine getirmemesi, tüketiciye yanlış veya yanıltıcı bilgi vermesi,"* hükmü çerçevesinde yukarıda belirtilen düzenlemeleri ihlal eden Turknet'e 2010 yılındaki net satış tutarının (43.477.979,87 ₺) %0,012 (yüzbinde on iki) si oranında idari para cezası uygulanması,

hususuna karar verilmiştir.