

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 20.06.2012
Karar No : 2012/DK-16/273
Gündem Konusu : Vodafone Faturalama İşlemlerinin Soruşturması.

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

16/11/2011 tarihli ve 2011/DK-14/591 sayılı Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Kararı uyarınca; Vodafone Telekomünikasyon AŞ'den (Vodafone) hizmet alan abonelerin faturalama işlemlerinde meydana gelen hataların kaynağı, kapsamı, tüketicilere olan etkileri ve konuya ilişkin diğer hususların detaylı bir şekilde incelenebilmesini teminen 5809 sayılı Kanun'un 4, 6, 12, 52, 59 ve 60'ıncı maddeleri, 5326 sayılı Kabahatler Kanununun 3'üncü ve 15'inci maddeleri, Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 5, 6, 13, 20 ve 21'inci maddeleri, Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliği'nin 19'uncu maddesi, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin 6, 7, 32 ve 34'üncü maddeleri ile Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu'nun 13/04/2010 tarihli ve 2010/DK-10/233 sayılı Kararı ile 27/07/2011 tarihli ve 2011/DK-14/386 sayılı Kararı, GSM Pan-Avrupa Mobil Telefon Sisteminin Kurulması ve İşletilmesi ile İlgili Lisans Verilmesine İlişkin İmtiyaz Sözleşmesi'nin 5, 8 ve 9'uncu maddeleri, IMT-2000/UMTS Altyapılarının Kurulması ve İşletilmesi ile Hizmetlerinin Sunulmasına İlişkin İmtiyaz Sözleşmesi'nin 5, 8 ve 9'uncu maddeleri çerçevesinde yürütülen soruşturma neticesinde;

1- Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliğinin "İşletmecilerin hak ve yükümlülükleri" başlıklı 19'uncu maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde yer alan *"İşletmeci, Kurum tarafından yetkilendirmesi kapsamında istenen veya düzenli olarak gönderilmesi talep edilen bilgi, belge ve veriyi doğru ve eksiksiz olarak Kurumca istenen süre içerisinde vermekle yükümlüdür."* hükmüne aykırı olarak,

- Kurumumuzun 18/07/2011 tarihli ve 42093-19835 sayılı yazısıyla 29/07/2011 tarihine kadar bilgi ve belgelerin gönderilmesi istenmesine rağmen 09/08/2011 tarihli ve SKY/5425 sayılı yazısıyla istenen bilginin gecikmeli olarak gönderilmesi,
- Kurumumuzun 14/09/2011 tarihli ve 53012-24685 sayılı ve 11/10/2011 tarihli ve 58762-27327 sayılı uyarı yazıları ile 03/10/2011 tarihine kadar bilgi ve belgelerin gönderilmesi istenmesine rağmen 18/10/2011 tarihli ve SKY/7755 sayılı ve 21/10/2011 tarihli ve SKY/8000 sayılı yazıyla istenen bilgi ve belgelerin bir kısmının gecikmeli olarak gönderilmesi, ayrıca Kurumumuzun 22/08/2011 tarihli ve 49674-23111 sayılı yazısı ile (Kurumumuzun 14/09/2011 tarihli ve 53012-24685 sayılı ile 11/10/2011 tarihli ve 58762-27327 sayılı uyarı yazılarıyla) istenilen bilgilerin gönderilmesi talep edilmesine rağmen daha sonra yürütülen soruşturma kapsamında sunulması nedenleriyle, Vodafone hakkında, 5809 sayılı Kanunun "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 ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler

Hakkında Yönetmeliğin 6'ncı maddesinde yer alan *"Yetki Belgesi ve mevzuat gereği verilmesi gereken bilgi ve belgelerin Kuruma veya mevzuat ve sözleşmenin yetkili kıldığı ya da Kurum tarafından yetkili kılınan diğer makamlara yetki belgesi ve mevzuatta öngörülen ya da Kurum tarafından belirtilen süre içinde verilmemesi ya da Kurum tarafından ilgili işletmeciden talep edilen diğer her türlü bilgi ve belgelerin süresi içinde verilmemesi durumunda işletmecinin bir önceki takvim yılındaki cirosunun %1' ine (yüzdebir) kadar idari para cezası uygulanır."* hükmü ve 7'nci maddesinde yer alan *"Bu yönetmeliğin 6'ncı maddesinde belirtilen yükümlülüğün işletmeci tarafından öngörülen süreden sonra yerine getirilmesi halinde bu yönetmeliğin 32'nci maddesi hükmü göz önünde bulundurularak 6'ncı maddede belirtilen ceza uygulanabileceği gibi Kurul somut olayın özelliğini göz önünde bulundurarak herhangi bir idari para cezası uygulamayabilir."* hükmü ve aynı Yönetmeliğin 32'nci maddesi ile 5326 sayılı Kabahatler Kanununun 3 ve 15'inci maddeleri çerçevesinde, her bir ihlal için ayrı ayrı olarak, ihlallerin gerçekleştiği yıldan bir önceki takvim yılı olan 2010 yılı net satış tutarının %0,002 (yüz binde iki) si oranında idari para cezası uygulanması,

2- 5809 sayılı Kanunun "Hizmet kalitesi" başlıklı 52'nci maddesinin dördüncü fıkrasında yer alan *"İşletmeciler, her hal ve şartta doğru faturalama yapma ve fatura içeriği ile ilgili ihtilaf durumunda ispat yükümlülüğündedirler."* hükmüne aykırı olarak, cihaz ile birlikte verilen elektronik haberleşme hizmeti kampanyasına ilişkin olarak O. İMRE ve benzeri durumdaki abonelerin imzaladığı Vodafone 840 cihaz kampanyası taahhütnamesi gereği, 18 aylık dönemden önce kampanyadan çıkılması halinde cezai şartın cihaz bedelinin 18 aya bölünmesiyle ortaya çıkan cihaz taksiti ile kalan ay sayısının çarpılması suretiyle belirlenmesi gerektiği halde, cezai şarta ilişkin olarak tahsil ettiği tutarların söz konusu taahhütnamenin 19'uncu maddesine aykırı olarak 4811 abone için yanlış hesaplanması ve bu abonelerden toplam 317.171,00 ₺ fazla ücret tahsil edilmesi nedeniyle, Vodafone hakkında, 5809 sayılı Kanunun "Kurumun yetkisi ve idarî yaptırımlar" başlıklı 60'ıncı maddesinin birinci fıkrası, 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 aynı Yönetmeliğin 32'nci maddesinde belirtilen ölçütler ve bu çerçevede; tüketiciler aleyhine sebep olunan zararın büyüklüğü, ihlal neticesinde elde edilen ekonomik kazanç tutarı unsurları da dikkate alınarak, 2010 yılı net satış tutarının %0,011 (yüz binde onbir) i oranında idari para cezası uygulanması,

3- 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun "Hizmet kalitesi" başlıklı 52'nci maddesinin dördüncü fıkrasında yer alan hükme aykırı olarak, Ortak Havuz Tarifesindeki B. YENCE ve benzeri durumda olan abonelerin hatları için tanımlanan kullanım kısıtının (barring) aşılması dolayısıyla kota üstü ücretlendirme yapılması sorunundan, 146 kurumsal aboneliğe ait 1840 hattın etkilendiği, bu kapsamda olan abonelerden toplam 82.682,41 ₺ fazla ücret tahsil edilmesi nedeniyle, 5809 sayılı Kanunun "Kurumun yetkisi ve idarî yaptırımlar" başlıklı 60'ıncı maddesinin birinci fıkrası, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları İle Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin 32'nci ve 34'üncü maddeleri ve bu çerçevede; tüketiciler aleyhine sebep olunan zararın büyüklüğü, ihlal neticesinde elde edilen ekonomik kazanç tutarı unsurları da dikkate alınarak, 2010 yılı

net satış tutarının %0,0028 (milyonda yirmisekiz) i oranında idari para cezası uygulanması,

4- 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun "Hizmet kalitesi" başlıklı 52'nci maddesinin dördüncü fıkrasında yer alan hükme aykırı olarak, yazılımdaki bir kodlama hatasından dolayı ücretlendirilmemesi gereken grup içi aramalarının (VPN) ücretlendirilmesi işleminden etkilenen 464 Kurumsal aboneden (2129 Hat) toplan 83.274,62 ₺ fazla ücret tahsil edilmesi nedeniyle, 5809 sayılı Kanunun "Kurumun yetkisi ve idarî yaptırımlar" başlıklı 60'ıncı maddesinin birinci fıkrası, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları İle Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin 32'nci ve 34'üncü maddeleri ve bu çerçevede; tüketiciler aleyhine sebep olunan zararın büyüklüğü, ihlal neticesinde elde edilen ekonomik kazanç tutarı unsurları da dikkate alınarak, 2010 yılı net satış tutarının %0,0028 (milyonda yirmisekiz) i oranında idari para cezası uygulanması,

5- Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliğinin "İşletmecilerin hak ve yükümlülükleri" başlıklı 19'uncu maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde yer alan hükme aykırı olarak, C. ERSOY'un fatura bedeli ile ilgili 28/07/2011 tarihli şikâyetine ilişkin olarak, Kurumumuzun 11/08/2011 tarihli ve 47599-22149 sayılı yazısıyla 25/08/2011 tarihine kadar istenilen bilgilerin gönderilmesi talep edilmesine rağmen, Vodafone'un 25/08/2011 tarihli ve SKY-6505 sayılı yazısı ile 07/09/2011 tarihli ve CCRA-11430 sayılı yazısında konuya değinilmemesi, Kurumumuzun 30/09/2011 tarihli ve 56405-26278 sayılı yazısıyla tekrar bilgi talep edilmesi üzerine, Vodafone'un 17/10/2011 tarihli ve SKY/7771 sayılı yazıyla süresinden sonra bilgi vermesi nedeniyle, 5809 sayılı Kanunun "Kurumun yetkisi ve idarî yaptırımlar" başlıklı 60'ıncı maddesinin birinci fıkrası, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları İle Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin 6'ncı, 7'nci ve 32'nci maddeleri çerçevesinde bir önceki takvim yılı olan 2010 yılı net satış tutarının %0,002 (yüz binde iki) si oranında idari para cezası uygulanması,

6- 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun "Hizmet kalitesi" başlıklı 52'nci maddesinin dördüncü fıkrasında yer alan hükme aykırı olarak, numarasını Vodafone'a taşıyan abonelerden ilk taşıma girişimi başarısız olanlar için sistemsel hata nedeniyle çift kayıt oluşturulmuş olup, bunlardan tarifesi gereği ücretsiz internet hakkı bulunan abonelere "Free GPRS" tanımı yapılamaması nedeniyle sorun yaşayan 134 aboneden toplam 5.673,42 ₺ fazla ücret tahsil edilmesi nedeniyle, 5809 sayılı Kanunun "Kurumun yetkisi ve idarî yaptırımlar" başlıklı 60'ıncı maddesinin birinci fıkrası, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları İle Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin 32'nci ve 34'üncü maddeleri ve bu çerçevede; tüketiciler aleyhine sebep olunan zararın büyüklüğü, ihlal neticesinde elde edilen ekonomik kazanç tutarı unsurları da dikkate alınarak, 2010 yılı net satış tutarının %0,0002 (milyonda iki) si oranında idari para cezası uygulanması

7- 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun "Hizmet kalitesi" başlıklı 52'nci maddesinin dördüncü fıkrasında yer alan hükme aykırı olarak, "Vodafone X3-02 cihaz kampanyasından" faydalanmak üzere numara taşıma yoluyla Vodafone abonesi olan Y. ÖZHAN ve benzeri durumda olan abonelerin (toplam 1733 abone) imzaladığı taahhütname kapsamında, Vodafone tarafından telefon cihaz bedeli olarak 24 ay için

her ay 5 ₺ alınması gerekirken söz konusu tutarın mezkûr abonelerin faturalarına 11 ₺ olarak yansıtılması nedeniyle,

5809 sayılı Kanunun “Kurumun yetkisi ve idarî yaptırımlar” başlıklı 60’ıncı maddesinin birinci fıkrası, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları İle Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin 32’nci ve 34’üncü maddeleri ve bu çerçevede; tüketiciler aleyhine sebep olunan zararın büyüklüğü, ihlal neticesinde elde edilen ekonomik kazanç tutarı unsurları da dikkate alınarak 2010 yılı net satış tutarının %0,008 (yüzbinde sekiz) i oranında idari para cezası uygulanması,

8- Yukarıda belirtilen ihlaller nedeniyle abonelere yapılması gereken iade tutarlarına ait işlemlerin işbu Kurul Kararının tebliğinden itibaren 1 ay içerisinde tamamlanması

hususlarına karar verilmiştir.