

**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU**  
**KARARI**

**Karar Tarihi** : 01.09.2020  
**Karar No** : 2020/İK-THD/250

**Gündem Konusu** : İdari Yaptırım (TŞYS Entegrasyon İhlali  
(Türk Telekom – TT Mobil – TTNET AŞ – Vodafone –  
Vodafone Net – TNT International))

**KARAR** : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı karar ve ekleri incelenmiştir.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 4'üncü maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi, 6'ncı maddesinin birinci fıkrasının (c) bendi, 48'inci maddesi ve 60'ncü maddesinin birinci fıkrası, 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu'nun 4'üncü maddesinin birinci fıkrasının (n) bendi, Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 18'inci maddesinin üçüncü fıkrası, Posta Hizmetlerinin Sunulmasına İlişkin Yönetmek'in 22'nci maddesinin birinci fıkrası, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Denetim Çalışmalarına İlişkin Yönetmelik'in 10'uncu ve 44'üncü maddesi, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 12'inci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinin 6 numaralı alt bendi, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Posta Sektöründe İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 9'uncü maddesinin birinci fıkrasının (d) bendi, 22.05.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/162 nolu Kurul Kararı ile onaylanan "Tüketici ve Kullanıcı Şikâyetlerinin İşletmeciler ve Hizmet Sağlayıcılar Tarafından Çözümlemesine İlişkin Usul ve Esaslar"ın 5'inci maddesinin ikinci fıkrası, 21.03.2019 tarihli ve 2019/DK-THD/082 nolu Kurul Kararı ile tadil edilen aynı Usul ve Esasların Geçici 1'inci maddesi ve ilgili diğer mevzuata istinaden;

1. Tüketici ve Kullanıcı Şikâyetlerinin İşletmeciler ve Hizmet Sağlayıcılar Tarafından Çözümlemesine İlişkin Usul ve Esaslar'ın "İşletmecinin/hizmet sağlayıcısının yükümlülükleri" başlıklı 5'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan hükmü ve 21.03.2019 tarihli ve 2019/DK-THD/082 nolu Kurul Kararı ile tadil edilen aynı Usul ve Esasların Geçici 1'inci maddesinde yer alan hükme aykırı olarak, **şikâyet sistemini mezkûr Usul ve Esaslarda belirlenen tarihte devreye almaması nedeni ile TT Mobil İletişim Hizmetleri A.Ş. hakkında**; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinin 6 numaralı alt bendinde yer alan; "(1) Aşağıda belirtilen hallerde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının belirtilen oranına kadar idari para cezası uygulanır: a) İşletmecinin; ... (6) Tüketici şikâyetleri çözüm mekanizmasına ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi, ... halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır." hükmü ve aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde; **2019 yılı net satış tutarı (8.657.142.606,74₺)'nin yüz binde yedi (%0,007)'si oranında idari para cezası uygulanması**,
2. Tüketici ve Kullanıcı Şikâyetlerinin İşletmeciler ve Hizmet Sağlayıcılar Tarafından Çözümlemesine İlişkin Usul ve Esaslar'ın "İşletmecinin/hizmet sağlayıcısının yükümlülükleri" başlıklı 5'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan hükmü ve 21.03.2019 tarihli ve 2019/DK-THD/082 nolu Kurul Kararı ile tadil edilen aynı Usul ve Esasların Geçici 1'inci maddesinde yer alan hükme aykırı olarak, **şikâyet sistemini mezkûr Usul ve Esaslarda belirlenen tarihte devreye almaması nedeni ile Türk Telekomünikasyon A.Ş. hakkında**; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinin 6 numaralı alt bendinde yer alan; "(1) Aşağıda belirtilen hallerde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının belirtilen oranına kadar idari para cezası uygulanır: a) İşletmecinin; ... (6) Tüketici şikâyetleri çözüm mekanizmasına ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi, ... halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır." hükmü ve aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde; **2019 yılı net satış tutarı (10.599.714.387,24₺)'nin yüz binde yedi (%0,007)'si oranında idari para cezası uygulanması**,

3. Tüketici ve Kullanıcı Şikâyetlerinin İşletmeciler ve Hizmet Sağlayıcılar Tarafından Çözömlenmesine İlişkin Usul ve Esaslar'ın "İşletmecinin/hizmet sağlayıcısının yükümlölükleri" başlıklı 5'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan hükmü ve 21.03.2019 tarihli ve 2019/DK-THD/082 nolu Kurul Kararı ile tadil edilen aynı Usul ve Esasların Geçici 1'inci maddesinde yer alan hükme aykırı olarak, **şikâyet sistemini mezkûr Usul ve Esaslarda belirlenen tarihte devreye almaması nedeni ile TTNET A.Ş. hakkında**; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinin 6 numaralı alt bendinde yer alan; "(1) Aşağıda belirtilen hallerde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının belirtilen oranına kadar idari para cezası uygulanır: a) İşletmecinin; ... (6) Tüketici şikâyetleri çözüm mekanizmasına ilişkin yükümlölüklerini yerine getirmemesi, ... halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır." hükmü ve aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde; **2019 yılı net satış tutarı (6.907.616.443,22₺)'nin yüz binde yedi (%0,007)'si oranında idari para cezası uygulanması**,
4. Tüketici ve Kullanıcı Şikâyetlerinin İşletmeciler ve Hizmet Sağlayıcılar Tarafından Çözömlenmesine İlişkin Usul ve Esaslar'ın "İşletmecinin/hizmet sağlayıcısının yükümlölükleri" başlıklı 5'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan hükmü ve 21.03.2019 tarihli ve 2019/DK-THD/082 nolu Kurul Kararı ile tadil edilen aynı Usul ve Esasların Geçici 1'inci maddesinde yer alan hükme aykırı olarak, **şikâyet sistemini mezkûr Usul ve Esaslarda belirlenen tarihte devreye almaması nedeni ile Vodafone Telekomünikasyon A.Ş. hakkında**; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinin 6 numaralı alt bendinde yer alan; "(1) Aşağıda belirtilen hallerde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının belirtilen oranına kadar idari para cezası uygulanır: a) İşletmecinin; ... (6) Tüketici şikâyetleri çözüm mekanizmasına ilişkin yükümlölüklerini yerine getirmemesi, ... halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır." hükmü ve aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde; **2019 yılı net satış tutarı (10.429.506.649,33₺)'nin milyonda otuz beş (%0,0035)'i oranında idari para cezası uygulanması**,
5. Tüketici ve Kullanıcı Şikâyetlerinin İşletmeciler ve Hizmet Sağlayıcılar Tarafından Çözömlenmesine İlişkin Usul ve Esaslar'ın "İşletmecinin/hizmet sağlayıcısının yükümlölükleri" başlıklı 5'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan hükmü ve 21.03.2019 tarihli ve 2019/DK-THD/082 nolu Kurul Kararı ile tadil edilen aynı Usul ve Esasların Geçici 1'inci maddesinde yer alan hükme aykırı olarak, **şikâyet sistemini mezkûr Usul ve Esaslarda belirlenen tarihte devreye almaması nedeni ile Vodafone Net İletişim Hizmetleri A.Ş. hakkında**; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinin 6 numaralı alt bendinde yer alan; "(1) Aşağıda belirtilen hallerde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının belirtilen oranına kadar idari para cezası uygulanır: a) İşletmecinin; ... (6) Tüketici şikâyetleri çözüm mekanizmasına ilişkin yükümlölüklerini yerine getirmemesi, ... halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır." hükmü ve aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde; **2019 yılı net satış tutarı (2.025.155.277,78₺)'nin milyonda otuz beş (%0,0035)'i oranında idari para cezası uygulanması**,
6. Tüketici ve Kullanıcı Şikâyetlerinin İşletmeciler ve Hizmet Sağlayıcılar Tarafından Çözömlenmesine İlişkin Usul ve Esaslar'ın "İşletmecinin/hizmet sağlayıcısının yükümlölükleri" başlıklı 5'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan hükmü ve 21.03.2019 tarihli ve 2019/DK-THD/082 nolu Kurul Kararı ile tadil edilen aynı Usul ve Esasların Geçici 1'inci maddesinde yer alan hükme aykırı olarak, **şikâyet sistemini mezkûr Usul ve Esaslarda belirlenen tarihte devreye almaması nedeni ile TNT International Express Taşımacılık Tic. Ltd. Şti. hakkında**; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Posta Sektöründe İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Kullanıcı menfaatlerine ilişkin ihlaller" başlıklı 9'uncu maddesinin birinci fıkrasının (d) bendinde yer alan; "(1) Aşağıda belirtilen hallerde ilgili hizmet sağlayıcısına bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır: ... d) Hizmet sağlayıcısının, kullanıcı

**şikâyetleri çözüm mekanizmasına ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi.” hükmü ve aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 27’nci maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde; 2019 yılı net satış tutarı (964.770.921,90₺)’nın yüz binde dört (%0,004)’ü oranında idari para cezası uygulanması**

hususlarına karar verilmiştir.

---