

B LG TEKNOLOJ LER VE LET M KURULU
KARARI

Karar Tarihi: : 23.11.2015
Karar No : 2015/DK-SDD/521
Gündem Konusu : nceleme - Fatura Üst Sınırı.

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

04.06.2014 tarihli ve 37122 sayılı Denetim Görev Onayı gereğince, uluslararası mobil veri dolaşım hizmetine ilişkin olarak paket a ve paket d veri kullanım ücretlerinin vergiler dâhil 100 TL ve 250 TL'ye ulaştırılması halinde tüm abonelerin ulaştırılma ve güncellik bilgisi sağlanarak kısa mesaj ile bilgilendirilmesine yönelik Vodafone, Avea ve Turkcell nezdinde gerçekleştirilen denetimler sonucunda;

- 1) Uluslararası mobil veri dolaşım hizmetine ilişkin olarak paket a ve paket d veri kullanım ücretlerinin vergiler dâhil 100 TL ve 250 TL'ye ulaştırılması halinde tüm abonelerin ulaştırılma ve güncellik bilgisi sağlanarak kısa mesaj ile bilgilendirilmesi konusunda Vodafone nezdinde gerçekleştirilen denetim sürecinde, 01.07.2013 – 30.09.2014 tarihleri arasındaki dönem için incelenen verilere ilişkin olarak uluslararası mobil veri dolaşım hizmetine ilişkin paket a ve paket d veri kullanım ücretleri;
 - 100 TL'ye ulaşan hatlara gönderilmesi gereken bilgilendirme mesajlarının 3 adedinin (toplam gönderilmesi gereken mesaj adedinin % 0,007'si) gönderilmediği, bu ihlalin 01.07.2014 – 30.09.2014 arasındaki dönemde gerçekleştirildiği,
 - 250 TL'ye ulaşan hatlara gönderilmesi gereken bilgilendirme mesajlarının 209 adedinin (toplam gönderilmesi gereken mesaj adedinin % 1,23'ü) gönderilmediği, bu ihlalin 05.07.2013 – 26.09.2014 arasındaki dönemde gerçekleştirildiği

tespit edilmiştir. Bu çerçevede, Fatura Üst Sınırı Uygulamasına ilişkin Usul ve Esasların "Uluslararası mobil veri dolaşım hizmeti" başlıklı 7'nci maddesinde yer alan; "(1) Uluslararası mobil veri dolaşım hizmetine ilişkin olarak, paket a ve paket d veri kullanım ücretleri toplamının vergiler dâhil, 100 TL ve 250 TL'ye ulaştırılması halinde tüm aboneler, ulaştırılma ve güncellik bilgisi sağlanarak kısa mesaj ile ücretsiz olarak bilgilendirilir." hükmüne aykırı hareket etmesi nedeniyle Vodafone Telekomünikasyon A.Ş. hakkında;

- 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Yürürlük Yönetmeliği'nin 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde " İletmecinin; ...4) effaflı ın sağlanması ve bilgilendirmeye ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi,...halinde İletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının

yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır.” hükmü ve aynı Yönetmeli in 44’üncü maddesi çerçevesinde 2013 yılındaki net satışlarının (4.545.623.560,40 TL) % 0,009 (yüzbinde dokuz)’u oranında idari para cezası uygulanması,

- 2) Denetim kapsamında talep edilen bilgi ve/veya belgelerin süresi içinde verilmemesi nedeniyle Vodafone Telekomünikasyon A hakkında 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlü e giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeli i’nin “Bilgi ve/veya belgelerin süresinde verilmemesi” başlıklı 23’üncü maddesinin birinci fıkrasında yer alan “1) Kurum tarafından talep edilen her türlü bilgi ve/veya belge ile ilgili mevzuat gere i verilmesi gereken bilgi ve/veya belgelerin Kuruma süresi içinde verilmemesi halinde 44 üncü maddede yer alan ölçütler dikkate alınarak i letmeci uyarılır veya i letmeciye bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzbinde üçü (%0,003) oranında idari para cezası uygulanır.” hükmü ve aynı yönetmeli in 44’üncü maddesi çerçevesinde uyarılması,
- 3) Uluslararası mobil veri dola ım hizmetine ili kin olarak paket a ımı ve paket dı ı veri kullanım ücretlerinin vergiler dâhil 100 TL ve 250 TL’ye ula ması halinde tüm abonelerin ula ılan de er ve güncellik bilgisi sa lanarak kısa mesaj ile bilgilendirilmesi konusunda Avea nezdinde gerçekleştirilen denetim sürecinde, 01.07.2013 – 30.09.2014 tarihleri arasındaki dönem için incelenen verilere ili kin olarak uluslararası mobil veri dola ım hizmetine ili kin paket a ımı ve paket dı ı veri kullanım ücretleri;
 - 100 TL’ye ula an hatlara gönderilmesi gereken bilgilendirme mesajlarının 87 adedinin (toplam gönderilmesi gereken mesaj adedinin % 0,266’sı) gönderilmedi i, bu ihlalin 02.07.2013 – 10.08.2013 arasındaki dönemde gerçekleşti i,
 - 250 TL’ye ula an hatlara gönderilmesi gereken bilgilendirme mesajlarının 357 adedinin (toplam gönderilmesi gereken mesaj adedinin % 2,542’si) gönderilmedi i, bu ihlalin 03.07.2013 – 01.08.2014 arasındaki dönemde gerçekleşti i,
 - 100 TL’ye ula an abonelere gönderilen bilgilendirme mesajlarında güncellik bilgisinin 12 saat ya da 1 gün oldu u belirtilmesine ra men, 100 TL’ye ili kin bilgilendirme mesajlarının 122’sinde (toplam gönderilen mesaj adedinin % 0,374’ü) güncellik bilgisinin aboneye kısa mesaj içeri inde bildirilen 12 saat/1 gün’den fazla oldu u, bu ihlalin 01.07.2013 – 24.07.2014 arasındaki dönemde gerçekleşti i,
 - 250 TL’ye ula an abonelere gönderilen bilgilendirme mesajlarında güncellik bilgisinin 12 saat oldu u belirtilmesine ra men, 250 TL’ye ili kin bilgilendirme mesajlarının 48’inde (toplam gönderilen mesaj adedinin % 0,351’i) güncellik bilgisinin aboneye kısa mesaj içeri inde bildirilen 12 saatten fazla oldu u, bu ihlalin 14.08.2013 – 26.09.2014 arasındaki dönemde gerçekleşti i

tespit edilmi tir. Bu çerçevede, Fatura Üst Sınırı Uygulamasına ili kin Usul ve Esasların “Uluslararası mobil veri dola ım hizmeti” başlıklı 7’nci maddesinde yer alan; “(1) Uluslararası mobil veri dola ım hizmetine ili kin olarak, paket a ımı ve paket dı ı veri kullanım ücretleri toplamının vergiler dâhil, 100 TL ve 250 TL’ye ula ması halinde tüm aboneler, ula ılan de er ve güncellik bilgisi sa lanarak kısa mesaj ile ücretsiz olarak

bilgilendirilir.” hükmüne aykırı hareket etmesi nedeniyle Avea İletişim Hizmetleri A hakkında;

- 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlü e giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeli i’nin 12’nci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde yer alan “ *İletmecinin; ...4) Effaflı ın sa lanması ve bilgilendirmeye ili kin yükümlülüklerini yerine getirmemesi,...halinde i İletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satı larının yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır.*” hükmü ve aynı yönetmeli in 44’üncü maddesi çerçevesinde 2013 yılındaki net satı larının (3.808.180.930.59 TL) % 0,009 (yüzbinde dokuz)’u oranında idari para cezası uygulanması ve söz konusu ihlal nedeniyle 422 hat için fazladan alınan 300.973,51 TL’nin 6 ay içinde abonelere iade edilmesi,
- 4) Uluslararası mobil veri dola ım hizmetine ili kin olarak paket a ımı ve paket dı ı veri kullanım ücretlerinin vergiler dâhil 100 TL ve 250 TL’ye ula ması halinde tüm abonelerin ula ılan de er ve güncellik bilgisi sa lanarak kısa mesaj ile bilgilendirilmesi konusunda Turkcell nezdinde gerçekleştirilen denetim sürecinde, 01.07.2013 – 30.09.2014 tarihleri arasındaki dönem için incelenen verilere ili kin olarak uluslararası mobil veri dola ım hizmetine ili kin paket a ımı ve paket dı ı veri kullanım ücretleri;
- 100 TL’ye ula an hatlara gönderilmesi gereken bilgilendirme mesajlarının 22.393 adedinin (toplam gönderilmesi gereken mesaj adedinin % 19,263’ü) gönderilmedi i,
 - 250 TL’ye ula an hatlara gönderilmesi gereken bilgilendirme mesajlarının 7.963 adedinin (toplam gönderilmesi gereken mesaj adedinin % 22,045’i) gönderilmedi i,
 - 100 ye 250 TL’ye ula an hatlara gönderilen bilgilendirme mesajlarının tamamında (122.009 adet) güncellik bilgisinin bulunmadı ı,

tespit edilmi tir. Bu çerçevede, Fatura Üst Sınırı Uygulamasına İli kin Usul ve Esaslar’ın “Uluslararası mobil veri dola ım hizmeti” ba lıklı 7’nci maddesinde yer alan “(1) *Uluslararası mobil veri dola ım hizmetine ili kin olarak, paket a ımı ve paket dı ı veri kullanım ücretleri toplamının vergiler dâhil, 100 TL ve 250 TL’ye ula ması halinde tüm aboneler, ula ılan de er ve güncellik bilgisi sa lanarak kısa mesaj ile ücretsiz olarak bilgilendirilir*” hükmüne aykırı hareket etmesi nedeniyle Turkcell İletişim Hizmetleri A hakkında; 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlü e giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeli i’nin 12’nci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde yer alan “ *İletmecinin; ... 4) Effaflı ın sa lanması ve bilgilendirmeye ili kin yükümlülüklerini yerine getirmemesi,...halinde i İletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satı larının yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır.*” hükmü ve aynı Yönetmeli in 44’üncü maddesi çerçevesinde 2013 yılındaki net satı tutarının (9.339.277.751,67 TL) % 0,009 (yüzbinde dokuz)’u oranında idari para cezası uygulanması, söz konusu ihlal nedeniyle abonelerden fazladan alınan 6.180.702,34 TL’nin 6 ay içinde abonelere iade edilmesi,

5) 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun "Hizmet Kalitesi" başlıklı 52'nci maddesinin 4'üncü fıkrasında yer alan " *İletmeciler, her hal ve şartta do ru faturalama yapma ve fatura içeri i ile ilgili ihtilaf durumunda ispat yükümlülü ündedirler.*" hükmüne aykırı olarak 10.10.2011 – 25.11.2011 tarihleri arasında 2.076 abonenin bazı tarifeler arası geçi lerde (BizBize Kamu Tarifesi, Kamu Paket Tarifesi, Alo Tarifesi, Tarife Saniye Tarifesi, BizBize Kamu Eski Teklif Tarifesi, BizBize Destek Tarifesi, Gold Tarife ve Haydi Gel Tarifesi'nden Kamu 1000 Tarifesi'ne geçi ile Kamu 1000 Tarifesi kapsamında farklı opsiyonlar arasında geçi lerde) ya adıkları sorun neticesinde fazladan ücretlendirilmesi nedeniyle Turkcell İletişim Hizmetleri A hakkında;

- 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlü e giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeli i'nin 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde yer alan " *İletmecinin; ... 2) Do ru faturalama yapmaya ili kin ilgili mevzuatta yer alan yükümlülü ünü yerine getirmemesi, ... halinde i letmecinin bir önceki takvim yılındaki net satı larının yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır.*" hükmü ve aynı Yönetmeli in 44'üncü maddesi çerçevesinde, 2010 yılındaki net satı tutarının (8.172.652.738,27 TL) % 0,001 (yüzbinde bir)'i oranında idari para cezası uygulanması,

6) 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun "effaflık ve bilgilendirme" başlıklı 49'uncu maddesinin ikinci fıkrasında yer alan " *İletmeciler, özellikle hizmetler arasında seçim yapılırken ve abonelik sözleşmesi imzalanırken tüketicilerin karar vermelerinde etkili olabilecek hususlar ile dürüstlük kuralı gere ince bilgilendirilmelerinin gerekli oldu u her durumda talep olmaksızın tüketicileri bilgilendirir.*" hükmü ile Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeli i'nin "effaflık ve bilgilendirme" başlıklı 6'ncı maddesinde yer alan "(1) *İletmeciler, sundukları elektronik haberleşme hizmetlerine erişim ve bu hizmetlerin kullanımı ile ilgili olarak asgari a a ıdaki bilgileri talep olmaksızın tüm tüketicilere sunmak ve bu bilgilere kolayca ula ılabilmesini sa lamakla yükümlüdür. ... b) Sunulacak hizmete ili kin olarak; hizmetin tanımı ve kapsamı, hizmete erişim ve hizmetin kullanımı konusunda genel hüküm ve artlar, hizmet için uygulanacak tarifeler ve varsa abonelik paketleri, tarifelerin içerd i vergi türleri ile bu vergilerin tarifeler hesaplanırken tarifelere yansıtılma oranı, do ru tüketici algısının olu ması amacıyla tarifelerin yalnızca tüm vergiler dâhil de eri, i letmeciler tarafından varsa abonelere tazminat verme ve geri ödeme yapma artları, varsa sunulan bakım/onarım hizmetlerinin çe itleri, asgari sözleşme süresini de içerecek ekilde standart sözleşme artları,..*" hükmüne aykırı olarak Her Yöne 500 SMS Paketinin iptal edilmesine ili kin olarak abonelerin yanlış bilgilendirilmesi nedeniyle Turkcell İletişim Hizmetleri A hakkında;

- 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlü e giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeli i'nin 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde yer alan " *İletmecinin; ... 1) Tüketicilere yaptı ı bilgilendirmelerin yanlış ya da yanıltıcı olması,..halinde i letmecinin bir önceki takvim yılındaki net satı larının yüzde ikisine (%2)*

kadar idari para cezası uygulanır.” hükmü ve aynı Yönetmeli in 44’üncü maddesi çerçevesinde 2013 yılındaki net satış tutarının (9.339.277.751,67 TL) % 0,001 (yüzbinde bir)’i oranında idari para cezası uygulanması,

- 7) bu Kurul Kararı çerçevesinde; iade edilmeyen miktarların 6 ay içinde abonelere iade edilmesi ile iadelere ilişkin işlemlerin Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığı tarafından yürütülmesi

hususlarına karar verilmiştir.
