

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 20.05.2024
Karar Sayısı : 2024/İK-THD/226
Gündem Konusu : Süresinde Yapılmayan Nakil İşlemleri
KARAR : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı takrir ve ekleri incelenmiştir.

05.11.2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 1, 4, 6, 12, 48 ve 60'ncü maddeleri, 28.10.2017 tarihli ve 30224 Sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 12'nci maddesinin sekizinci fıkrası ve 25'inci maddesi, 14.12.2011 tarihli ve 28142 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Denetim Çalışmalarına İlişkin Yönetmelik'in 10'uncu maddesi, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 12, 41 ve 44'üncü maddeleri ve ilgili diğer mevzuata istinaden;

1. 28.10.2017 tarihli ve 30224 Sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin "Taahhütlü abonelikler" başlıklı 12'nci maddesinin sekizinci fıkrasında yer alan; "*Mobil elektronik haberleşme hizmetleri dışındaki taahhütlü veya taahhütsüz aboneliklere ilişkin nakil talepleri; a) Kendi şebekesi üzerinden hizmet sunan işletmeciler tarafından, nakil talep edilen adreste elektronik haberleşme şebekesinin olmadığı durumlar hariç olmak üzere, talep tarihinden itibaren, b) Diğer işletmecinin şebekesi üzerinden hizmet sunan işletmeciler tarafından, nakil talep edilen adreste elektronik haberleşme şebekesinin olmadığı durumlar hariç olmak üzere, şebekesi üzerinden hizmet sunulacak işletmecinin şebeke ve sistemlerini ilgili mevzuat gereği hazır hale getirmesini müteakip, aksi Kurum tarafından belirlenmediği sürece bir takvim yılı içerisindeki taleplerin yüzde doksanı yedi gün içinde, **tamamı ise on gün içinde yerine getirilir.**" hükmüne aykırı olarak **28.04.2018-31.12.2022 döneminde Andromeda TV Digital Platform İşletmeciliği A.Ş.'den kaynaklanan sebeplerle mevzuatta belirlenen 10 günlük sürede nakil işlemlerinin yerine getirilmediği başvuruların bulunması nedeniyle Andromeda TV Digital Platform İşletmeciliği A.Ş. hakkında**, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan; "(3) (Ek:RG-29/9/2018-30550) **İşletmecinin birinci ve ikinci fıkralarda sayılan fiiller dışında tüketici haklarına ilişkin ilgili mevzuatı ihlal etmesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde üçüne (%3) kadar idari para cezası uygulanır.**" hükmü, "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan; "(2) ... Kesintisiz fiille işlenebilen ihlallerde idari yaptırım kararı verilinceye kadar bu ihlaller tek fiil sayılır." hükmü ve aynı Yönetmeliğin 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde **2021 yılı net satış tutarı olan 464.111.528,16 TL'nin onbinde beş (%0,05)'i oranında idari para cezası uygulanması,***

2. 28.10.2017 tarihli ve 30224 Sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin "Taahhütlü abonelikler" başlıklı 12'nci maddesinin sekizinci fıkrasında yer alan; "*Mobil elektronik haberleşme hizmetleri dışındaki taahhütlü veya taahhütsüz aboneliklere ilişkin nakil talepleri; a) Kendi şebekesi üzerinden hizmet sunan işletmeciler tarafından, nakil talep edilen adreste elektronik haberleşme şebekesinin olmadığı durumlar hariç olmak üzere, talep tarihinden itibaren, b) Diğer işletmecinin şebekesi üzerinden hizmet sunan işletmeciler tarafından, nakil talep edilen adreste elektronik haberleşme*

şebekesinin olmadığı durumlar hariç olmak üzere, şebekesi üzerinden hizmet sunulacak işletmecinin şebeke ve sistemlerini ilgili mevzuat gereği hazır hale getirmesini müteakip, aksi Kurum tarafından belirlenmediği sürece bir takvim yılı içerisindeki taleplerin yüzde doksanı yedi gün içinde, **tamamı ise on gün içinde yerine getirilir.**" hükmüne aykırı olarak **28.04.2018-31.12.2022** döneminde **Digital Platform Teknoloji Hizmetleri A.Ş.'den kaynaklanan sebeplerle mevzuatta belirlenen 10 günlük sürede nakil işlemlerinin yerine getirilmediği başvuruların bulunması** nedeniyle **Digital Platform Teknoloji Hizmetleri A.Ş. hakkında**, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan; "(3) (Ek:RG-29/9/2018-30550) İşletmecinin birinci ve ikinci fıkralarda sayılan fiiller dışında tüketici haklarına ilişkin ilgili mevzuatı ihlal etmesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde üçüne (%3) kadar idari para cezası uygulanır." hükmü, "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan; "(2) ... Kesintisiz fiille işlenebilen ihlallerde idari yaptırım kararı verilinceye kadar bu ihlaller tek fiil sayılır." hükmü ve aynı Yönetmeliğin 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde **2021 yılı net satış tutarı olan 72.528.628,55 TL'nin binde dört (%0,4)'ü oranında idari para cezası uygulanması**,

3. 28.10.2017 tarihli ve 30224 Sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin "Taahhütlü abonelikler" başlıklı 12'nci maddesinin sekizinci fıkrasında yer alan; "*Mobil elektronik haberleşme hizmetleri dışındaki taahhütlü veya taahhütsüz aboneliklere ilişkin nakil talepleri; a) Kendi şebekesi üzerinden hizmet sunan işletmeciler tarafından, nakil talep edilen adreste elektronik haberleşme şebekesinin olmadığı durumlar hariç olmak üzere, talep tarihinden itibaren, b) Diğer işletmecinin şebekesi üzerinden hizmet sunan işletmeciler tarafından, nakil talep edilen adreste elektronik haberleşme şebekesinin olmadığı durumlar hariç olmak üzere, şebekesi üzerinden hizmet sunulacak işletmecinin şebeke ve sistemlerini ilgili mevzuat gereği hazır hale getirmesini müteakip, aksi Kurum tarafından belirlenmediği sürece bir takvim yılı içerisindeki taleplerin yüzde doksanı yedi gün içinde, **tamamı ise on gün içinde yerine getirilir.**" hükmüne aykırı olarak **28.04.2018-31.12.2022** döneminde **Millenicom Telekomünikasyon Hizmetleri A.Ş.'den kaynaklanan sebeplerle mevzuatta belirlenen 10 günlük sürede nakil işlemlerinin yerine getirilmediği başvuruların bulunması** nedeniyle **Millenicom Telekomünikasyon Hizmetleri A.Ş. hakkında**, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan; "(3) (Ek:RG-29/9/2018-30550) İşletmecinin birinci ve ikinci fıkralarda sayılan fiiller dışında tüketici haklarına ilişkin ilgili mevzuatı ihlal etmesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde üçüne (%3) kadar idari para cezası uygulanır." hükmü, "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan; "(2) ... Kesintisiz fiille işlenebilen ihlallerde idari yaptırım kararı verilinceye kadar bu ihlaller tek fiil sayılır." hükmü ve aynı Yönetmeliğin 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde **2021 yılı net satış tutarı olan 267.029.690,77 TL'nin yüzbinde beş (%0,005)'i oranında idari para cezası uygulanması**,*

4. 28.10.2017 tarihli ve 30224 Sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin "Taahhütlü abonelikler" başlıklı 12'nci maddesinin sekizinci fıkrasında yer alan; "*Mobil elektronik haberleşme hizmetleri dışındaki taahhütlü veya taahhütsüz aboneliklere ilişkin nakil talepleri; a) Kendi şebekesi üzerinden hizmet sunan işletmeciler tarafından, nakil talep edilen adreste elektronik haberleşme şebekesinin olmadığı durumlar hariç olmak üzere, talep tarihinden itibaren, b) Diğer işletmecinin şebekesi üzerinden hizmet sunan işletmeciler tarafından, nakil talep edilen adreste elektronik haberleşme*

şebekesinin olmadığı durumlar hariç olmak üzere, şebekesi üzerinden hizmet sunulacak işletmecinin şebeke ve sistemlerini ilgili mevzuat gereği hazır hale getirmesini müteakip, aksi Kurum tarafından belirlenmediği sürece bir takvim yılı içerisindeki taleplerin yüzde doksanı yedi gün içinde, **tamamı ise on gün içinde yerine getirilir.**" hükmüne aykırı olarak **28.04.2018-31.12.2022** döneminde Superonline İletişim Hizmetleri A.Ş.'den kaynaklanan sebeplerle mevzuatta belirlenen **10 günlük sürede nakil işlemlerinin yerine getirilmediği başvuruların bulunması** nedeniyle **Superonline İletişim Hizmetleri A.Ş. hakkında**, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan; "(3) (Ek:RG-29/9/2018-30550) İşletmecinin birinci ve ikinci fıkralarda sayılan fiiller dışında tüketici haklarına ilişkin ilgili mevzuatı ihlal etmesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde üçüne (%3) kadar idari para cezası uygulanır." hükmü, "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan; "(2) ... Kesintisiz fiille işlenebilen ihlallerde idari yaptırım kararı verilinceye kadar bu ihlaller tek fiil sayılır." hükmü ve aynı Yönetmeliğin 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde **2021 yılı net satış tutarı olan 6.865.092.330,27 TL'nin onbinde üç (%0,03)'ü oranında idari para cezası uygulanması,**

5. 28.10.2017 tarihli ve 30224 Sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin "Taahhütlü abonelikler" başlıklı 12'nci maddesinin sekizinci fıkrasında yer alan; "*Mobil elektronik haberleşme hizmetleri dışındaki taahhütlü veya taahhütsüz aboneliklere ilişkin nakil talepleri; a) Kendi şebekesi üzerinden hizmet sunan işletmeciler tarafından, nakil talep edilen adreste elektronik haberleşme şebekesinin olmadığı durumlar hariç olmak üzere, talep tarihinden itibaren, b) Diğer işletmecinin şebekesi üzerinden hizmet sunan işletmeciler tarafından, nakil talep edilen adreste elektronik haberleşme şebekesinin olmadığı durumlar hariç olmak üzere, şebekesi üzerinden hizmet sunulacak işletmecinin şebeke ve sistemlerini ilgili mevzuat gereği hazır hale getirmesini müteakip, aksi Kurum tarafından belirlenmediği sürece bir takvim yılı içerisindeki taleplerin yüzde doksanı yedi gün içinde, **tamamı ise on gün içinde yerine getirilir.**" hükmüne aykırı olarak **28.04.2018-31.12.2022** döneminde Turknet İletişim Hizmetleri A.Ş.'den kaynaklanan sebeplerle mevzuatta belirlenen **10 günlük sürede nakil işlemlerinin yerine getirilmediği başvuruların bulunması** nedeniyle **Turknet İletişim Hizmetleri A.Ş. hakkında**, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan; "(3) (Ek:RG-29/9/2018-30550) İşletmecinin birinci ve ikinci fıkralarda sayılan fiiller dışında tüketici haklarına ilişkin ilgili mevzuatı ihlal etmesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde üçüne (%3) kadar idari para cezası uygulanır." hükmü, "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan; "(2) ... Kesintisiz fiille işlenebilen ihlallerde idari yaptırım kararı verilinceye kadar bu ihlaller tek fiil sayılır." hükmü ve aynı Yönetmeliğin 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde **2021 yılı net satış tutarı olan 604.617.002,38 TL'nin onbinde dört (%0,04)'ü oranında idari para cezası uygulanması,***

6. 28.10.2017 tarihli ve 30224 Sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin "Taahhütlü abonelikler" başlıklı 12'nci maddesinin sekizinci fıkrasında yer alan; "*Mobil elektronik haberleşme hizmetleri dışındaki taahhütlü veya taahhütsüz aboneliklere ilişkin nakil talepleri; a) Kendi şebekesi üzerinden hizmet sunan işletmeciler tarafından, nakil talep edilen adreste elektronik haberleşme şebekesinin olmadığı durumlar hariç olmak üzere, talep tarihinden itibaren, b) Diğer işletmecinin şebekesi üzerinden hizmet sunan işletmeciler tarafından, nakil talep edilen adreste elektronik haberleşme şebekesinin olmadığı durumlar hariç olmak üzere, şebekesi üzerinden hizmet sunulacak işletmecinin şebeke ve sistemlerini ilgili mevzuat gereği hazır hale getirmesini müteakip, aksi*

Kurum tarafından belirlenmediği sürece bir takvim yılı içerisindeki taleplerin yüzde doksanı yedi gün içinde, **tamamı ise on gün içinde yerine getirilir.**" hükmüne aykırı olarak **28.04.2018-31.12.2022** döneminde Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş.'den kaynaklanan sebeplerle mevzuatta belirlenen 10 günlük sürede nakil işlemlerinin yerine getirilmediği başvuruların bulunması nedeniyle **Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. hakkında**, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan; "(3) (Ek:RG-29/9/2018-30550) İşletmecinin birinci ve ikinci fıkralarda sayılan fiiller dışında tüketici haklarına ilişkin ilgili mevzuatı ihlal etmesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde üçüne (%3) kadar idari para cezası uygulanır." hükmü, "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan; "(2) ... Kesintisiz fiille işlenebilen ihlallerde idari yaptırım kararı verilinceye kadar bu ihlaller tek fiil sayılır." hükmü ve aynı Yönetmeliğin 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde **2021 yılı net satış tutarı olan 2.749.322.494 TL'nin milyonda onbeş (%0,0015)'i oranında idari para cezası uygulanması,**

7. 28.10.2017 tarihli ve 30224 Sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin "Taahhütlü abonelikler" başlıklı 12'nci maddesinin sekizinci fıkrasında yer alan; "Mobil elektronik haberleşme hizmetleri dışındaki taahhütlü veya taahhütsüz aboneliklere ilişkin nakil talepleri; a) Kendi şebekesi üzerinden hizmet sunan işletmeciler tarafından, nakil talep edilen adreste elektronik haberleşme şebekesinin olmadığı durumlar hariç olmak üzere, talep tarihinden itibaren, b) Diğer işletmecinin şebekesi üzerinden hizmet sunan işletmeciler tarafından, nakil talep edilen adreste elektronik haberleşme şebekesinin olmadığı durumlar hariç olmak üzere, şebekesi üzerinden hizmet sunulacak işletmecinin şebeke ve sistemlerini ilgili mevzuat gereği hazır hale getirmesini müteakip, aksi Kurum tarafından belirlenmediği sürece bir takvim yılı içerisindeki taleplerin yüzde doksanı yedi gün içinde, **tamamı ise on gün içinde yerine getirilir.**" hükmüne aykırı olarak **28.04.2018-31.12.2022** döneminde Türk Telekomünikasyon A.Ş.'den kaynaklanan sebeplerle mevzuatta belirlenen 10 günlük sürede nakil işlemlerinin yerine getirilmediği başvuruların bulunması nedeniyle **Türk Telekomünikasyon A.Ş. hakkında**, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan; "(3) (Ek:RG-29/9/2018-30550) İşletmecinin birinci ve ikinci fıkralarda sayılan fiiller dışında tüketici haklarına ilişkin ilgili mevzuatı ihlal etmesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde üçüne (%3) kadar idari para cezası uygulanır." hükmü, "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan; "(2) ... Kesintisiz fiille işlenebilen ihlallerde idari yaptırım kararı verilinceye kadar bu ihlaller tek fiil sayılır." hükmü ve aynı Yönetmeliğin 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde **2021 yılı net satış tutarı olan 14.690.327.391,75 TL'nin yüzbinde altı (%0,006)'sı oranında idari para cezası uygulanması,**

8. 28.10.2017 tarihli ve 30224 Sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin "Taahhütlü abonelikler" başlıklı 12'nci maddesinin sekizinci fıkrasında yer alan; "Mobil elektronik haberleşme hizmetleri dışındaki taahhütlü veya taahhütsüz aboneliklere ilişkin nakil talepleri; a) Kendi şebekesi üzerinden hizmet sunan işletmeciler tarafından, nakil talep edilen adreste elektronik haberleşme şebekesinin olmadığı durumlar hariç olmak üzere, talep tarihinden itibaren, b) Diğer işletmecinin şebekesi üzerinden hizmet sunan işletmeciler tarafından, nakil talep edilen adreste elektronik haberleşme şebekesinin olmadığı durumlar hariç olmak üzere, şebekesi üzerinden hizmet sunulacak işletmecinin şebeke ve sistemlerini ilgili mevzuat gereği hazır hale getirmesini müteakip, aksi Kurum tarafından belirlenmediği sürece bir takvim yılı içerisindeki taleplerin yüzde doksanı yedi

gün içinde, tamamı ise on gün içinde yerine getirilir." hükmüne aykırı olarak **28.04.2018-28.02.2023** döneminde Vodafone Net İletişim Hizmetleri A.Ş.'den kaynaklanan sebeplerle mevzuatta belirlenen **10 günlük sürede nakil işlemlerinin yerine getirilmediği başvuruların bulunması** nedeniyle **Vodafone Net İletişim Hizmetleri A.Ş. hakkında**, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan; "(3) (Ek:RG-29/9/2018-30550) İşletmecinin birinci ve ikinci fıkralarda sayılan fiiller dışında tüketici haklarına ilişkin ilgili mevzuatı ihlal etmesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde üçüne (%3) kadar idari para cezası uygulanır." hükmü, "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan; "(2) ... Kesintisiz fiille işlenebilen ihlallerde idari yaptırım kararı verilinceye kadar bu ihlaller tek fiil sayılır." hükmü ve aynı Yönetmeliğin 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde **2022 yılı net satış tutarı olan 5.057.879.475,15 TL'nin onbinde dört (%0,04)'ü oranında idari para cezası uygulanması**, hususlarına karar verilmiştir.
