

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

Karar Tarihi :30.12.2010  
Karar No :2010/DK-07/715  
Gündem Konusu :Turkcell Tüketici Şikâyeti Soruşturması.

**KARAR** :

İhsan Tolga ACAR'a ait şikâyet dilekçesinde Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.'nin (Turkcell) abonesi olarak bahse konu işletmeci tarafından fatura ücretlerinin beyan edilen birim fiyatlardan hesaplanmayarak yüksek ücretlendirme yapıldığı, konuşma sürelerinin yükseltildiği, konuşma hizmeti verilmeden süre belirleyip ücretlendirme yapıldığı, yurtdışı kullanımlarının (arama, SMS, GPRS, MMS) bildirilen fiyatlardan hesaplanmadığı, "İştecell" aboneliği döneminde yüksek ücretten faturalandırma yapıldığı, yurt dışında kullanılan "Avrupa Paketi" kapsamında taahhüt edilen bedava dakikaların tam olarak kullanılmadığı, yurt dışındayken yaptığı aramalara ilişkin ücretlendirilme ile ilgili olarak talep etmiş olduğu bilgi ve belgelerin kendisine sağlanmadığı ve abonelere zamanında bilgilendirme yapılmadan tarife değişikliği gerçekleştirildiği vb. hususlarını içeren şikâyetinin değerlendirilmesini teminen başlatılan çalışma ile Turkcell'in 2009-2010 yılları içerisinde uluslararası dolaşım kapsamında uygulanan kampanyaların ücretlendirilmesinde sorunlara ilişkin olarak EHK'nın "Kurumun Yetkisi ve İdari Yaptırımlar" başlıklı 60'ıncı maddesi ile Telekomünikasyon Kurumunun Denetim Çalışmalarına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin "Soruşturma" başlıklı 13'üncü maddesi gereğince Turkcell'e soruşturma açılması ve soruşturmayı yürütmek üzere ilgili Daire Başkanlığı olarak Tarifeler Dairesi Başkanlığı'nın görevlendirilmesine karar verilmiştir.