

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 07.04.2010
Karar No : 2010/DK-10/215
Gündem Konusu : Turkcell A.Ş. Hakkında Yürütülen Soruşturma.

KARAR :

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.*" hükmünün Kuruma verdiği yetkiye dayanarak Turkcell Plaza, Meşrutiyet Cad. No: 71, Tepebaşı, İstanbul adresinde mukim Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. nezdinde Yücel BALBAY'a ait tüketici şikâyeti çerçevesinde yürütülen soruşturma kapsamında hazırlanan Soruşturma Raporu ve anılan Rapora Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.'nin savunmasının alınmasını müteakip hazırlanan Ek Soruşturma Raporu kapsamında;

1. Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.'nin abonesi Yücel BALBAY'ın maddi zarara uğramasına neden olan teknik sorunun sadece bu aboneye münhasır olduğu şeklinde Kuruma yanlış bilgi vermesi nedeniyle, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin 5 nci maddesi uyarınca, Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. hakkında 2008 net satışları olan 8.016.051.327,94 TL.'nin %0,05 (on binde beş)'i oranına isabet eden tutarda idari para cezası uygulanması,
2. Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.'nin şebekesinde yaşanan, Kamucell Community Grup Bilgisinin silinmemesi ve EMM'den arama kayıtlarının eksik gelmesi şeklinde cereyan eden teknik sorunlar nedeniyle haksız yere ücretlendirme yapılması ve Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.'nin toplu kullanım dakikaları kurgusu içeren tarife paketi kullanan abonelerin numaralarını Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.'den taşımaları durumunda, bazı aramalara ilişkin arama detaylarının faturalama sistemine daha sonra gelmesi durumunda bu aramaları paket aşımı ücretinden ücretlendirilmesine olanak veren uygulama nedeniyle bazı abonelerin mağdur edildiği tespit edilmiştir. Bu nedenle; mağdur olan tüketici sayısı, fazladan yapılan tahsilat tutarı ve mağdur olan abonelere gerekli iadelerin yapılmış olması hususları da gözetilmek suretiyle Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin 34 üncü maddesi uyarınca, Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. hakkında

2007 net satışları olan 7.483.035.848,69 TL'nin %0,005 (yüz binde beş)'i oranına isabet eden tutarda idari para cezası uygulanması,

3. Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. şebekesinde ortaya çıkan teknik sorunların tespiti ve sonuçlarının değerlendirilmesinde görülen aksaklıkların giderilmesi ile Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.'nin müşteri hizmetleri sistemine gelen abone şikâyetlerinin kaynağının araştırılmasını zafiyete uğrattığı görülen, şirketin diğer bölümlerine aktarılması gereken şikâyetlerin aktarılmasını engelleyen abone şikâyetlerinin değerlendirme mekanizmasının gözden geçirilerek gerekli tedbirlerin alınması hususlarında Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.'nin uyarılması,

4. Kurul Kararının Kurumumuz internet sayfasında yayımlanması,

hususlarına karar verilmiştir.