

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

Karar Tarihi :21.12.2010  
Karar No :2010/DK-10/708  
Gündem Konusu :Tüketici Şikâyeti – Özalp İnşaat.

**KARAR** :

Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. nezdinde Özalp İnşaat Şti.'ne ait "Kontratlı iPhone 3G Paketleri" Kampanyasına ilişkin tüketici şikâyeti çerçevesinde yürütülen soruşturma kapsamında hazırlanan Soruşturma Raporu ve bu Rapora ilişkin Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.'nin savunmasının alınmasını müteakip hazırlanan nihai oruşturma Raporunun incelenmesi neticesinde;

Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.'nin, soruşturmaya konu şikâyetin incelenmesi açısından önem arz eden, söz konusu kampanyanın ücretlendirme esasları, tüketicilerin hangi yöntemlerle bilgilendirildiği ve zarara uğrayan abonelere yapılan iadelerin hesaplanma yöntemi konularında yapılan yazışmaları geciktirdiği, istenen bilgileri bir bütün halinde vermediği, çelişkili ifadelerde bulunduğ u, talep edilen bazı bilgileri göndermediği,

Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. tarafından, abonelere duyurulmayan tarifenin uygulanması suretiyle abonelerin mağdur edildiği, zarara uğrayan abonelere yapılan iadelerin doğru hesaplanmadığı (mağdur edilen abonelerin bir kısmına eksik iade gerçekleştirildiği) ve Şirket tarafından 9 Haziran 2009 tarihinde kampanyadan faydalanan 1.784 aboneye bir sonraki faturalarına kredi olarak girilmek suretiyle toplam 244.866 TL tutarında iade yapılmasına rağmen iadelere ilişkin Kurumumuza 25.02.2010 tarihine kadar bilgi verilmediği tespit edilmiştir.

Bu çerçevede;

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 6/(c) maddesi, 49'uncu maddesi ile Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 6 ncı maddesi ve Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğ in 5 inci, 6 ncı, 10/(k) ve 11 inci maddeleri ile ilgili diğer mevzuat kapsamında;

1) Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. tarafından, Özalp İnşaat Şti'nin şikâyetine konu kampanya nedeniyle 30.09.2008 ile 21.04.2009 tarihleri arasında 100 MB hediye internet paketi ve 100 MB şifre kartı internet paketi hediyesi alan abonelerden her iki paketini bitirenler paket aşımı olarak vergiler hariç 0,434125 TL/MB yerine vergiler hariç 2,16979 TL/MB üzerinden ücretlendirilerek mağdur edilmiştir. Bu noktada Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. tarafından abonelere duyurulmayan tarifenin uygulanması suretiyle abonelerin mağdur edilmesi sebebiyle anılan şirket hakkında Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğ in 10 uncu maddesinin (k) bendinin ihlali nedeniyle ihlal niteliğinde fiillerin gerçekleştiği yıldan bir önceki takvim yılı (2008) net satışları tutarı olan 8.016.051.327,94 TL.'nin % 0,1'ine (binde bir) i oranına tekabül eden tutarda idari para cezası uygulanması,

2) Konunun incelenmesi sırasında 28.04.2009 tarih ve 81924 sayılı ve 03.07.2009 tarih ve 88057 sayılı Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. yazılarında hediye edilen toplam 200

MB verinin aşılması halinde abonelerin hangi fiyat üzerinden ücretlendirileceği hususundaki bilgilere Şirket internet sayfasında yer verildiği ifade edilmesine rağmen bu bilginin Şirket internet sayfalarında bulunmadığı tespit edilmiştir. Turkcell İletişim Hizmetleri AŞ'nin 28.04.2009 tarih ve 81924 sayılı ve 20.05.2009 tarih ve 84074 sayılı yazılarında Özalp İnşaat Şti'nin ücretlendirilmesinde herhangi bir hata bulunmadığını belirtmesine karşın Kurumumuza yapılan tarife bildiriminde 100 MB hediye internet paketinin aşım ücretinin 0,62 TL/MB (vergiler dâhil) olarak bildirildiği, 18.11.2009 tarih ve 102779 sayılı Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. yazısı Ekinde yer alan internet sayfalarında 100 MB hediye internet kullanımının paket aşımının 0,62 TL/MB (vergiler dâhil) olarak bildirildiği bununla birlikte paket aşımının 3,1028 TL/MB (vergiler dâhil) olarak uygulandığı göz önüne alındığında, Şirket tarafından Kurumumuza yanlış/yanıltıcı bilgi verildiği anlaşılmaktadır.

30.04.2009 tarih ve 15689 sayılı yazımızla, Özalp İnşaat Şti.'ye ait fatura ve fatura detayları, Özalp İnşaat Şti. ile benzer durumda olan beş kurumsal ve beş bireysel abonenin fatura ve fatura detayları 11.05.2009 tarihine kadar istenmiş olup, 20.05.2009 tarih ve 84074 sayılı Turkcell yazısında fatura detayları gönderilmiş fakat faturalar gönderilmemiştir. Özalp İnşaat Şti'ye ait faturalar 20.07.2010 tarih ve 128722 sayılı yazı ile tarafımıza gecikmeli olarak gönderilmiştir.

Kurumumuzca 03.09.2009 tarih ve 30500 sayılı yazı ile:

- Kampanyanın 30.09.2008 tarihinde yayınlandığı internet sayfası ve 30.09.2008 tarihinden 10.09.2009 tarihine kadar değişme tarihleri ile yeni konulan sayfalar,
- 100 MB şifre paketinin ücretinin değişme tarihi ile söz konusu değişikliğe ilişkin Kurumumuza yapılan yazılı bildirim,
- 30.09.2008 tarihinden paket aşım ücretinin değiştirildiği tarihe kadar kampanyadan yararlanan abonelerin kullanımlarına ilişkin bilgiler

istenmesine rağmen 16.10.2009 tarih ve 99741 sayılı Turkcell yazısında yalnızca abone kullanımlarına ilişkin bilgilere yer verilmiş, diğer bilgiler ise 18.11.2009 tarih ve 102779 sayılı Turkcell yazısı ile Kurumumuza gecikmeli olarak gönderilmiştir.

05.02.2010 tarih ve 4307 sayılı yazımız ile istenen bilgilerin, ek süre talep edilmemesine rağmen 23.02.2010 tarih ve 112070 sayılı Turkcell yazısı ile 25.02.2010 tarihinde gönderileceği belirtilmiş ve 25.02.2010 tarih ve 112591 sayılı Turkcell yazısı ile Kurumumuza gecikmeli olarak gönderilmiştir.

Bu kapsamda Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin 5 inci ve 6 ncı maddelerinin ihlali nedeniyle ihlal niteliğinde fiillerin gerçekleştiği yıldan bir önceki takvim yılı olan 2008 net satışları olan 8.016.051.327,94 TL.'nin % 0,025 (yüz binde yirmi beş)'i oranına tekabül eden tutarda idari para cezası uygulanması,

3. Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. tarafından konu Kurumumuz tarafından incelenmeye başlandıktan sonra söz konusu abonelere iade yapılmış olup iade miktarlarının doğru hesaplanmadığı ve abonelerin zarara uğratıldığı anlaşılmaktadır. İlgili kampanya kapsamında 100 MB hediye internet paketi ve 100 MB şifre kartı internet paketinin her ikisinin de bitiminden sonra paket aşım ücreti olarak vergiler hariç 2,16979 TL/MB üzerinden yapılan hesaplamanın vergiler hariç 0,434125 TL/MB üzerinden yeniden

yapılarak iade edilecek tutarların belirlenmesi, işbu Kurul Kararının ilgili işletmeciye tebliğinden itibaren en geç 2 ay içerisinde mağdur edilen tüketicilere fazladan alınan tutarların iade edilmesi, söz konusu tüketicilerin konu hakkında bilgilendirilmeleri ve iade süreci ile sonucu hakkında Kurumumuza bilgi verilmesi

hususlarına karar verilmiştir.