

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 02.11.2011
Karar No : 2011/DK-07/580
Gündem Konusu : Turkcell-İhsan Tolga ACAR Soruşturması.

KARAR :Erişim ve Tarifeler Dairesi Başkanlığının hazırladığı 24/10/2011 tarihli ve B.11.6.BTK.0.07.101.01.01/60995 sayılı takrir ve ekleri incelenmiştir.

30.12.2010 tarih ve 2010/DK-07/715 sayılı Kurul Kararı ile Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. (Turkcell) nezdinde yürütülen soruşturma kapsamında hazırlanan Soruşturma Rapor'u ve Turkcell tarafından bahse konu Rapor'a ilişkin yapılan savunma ve açıklamalar incelenmiş ve değerlendirilmiş olup;

1. Turkcell'in "Avrupa'da %75 indirim" kampanyası;

- a. Turkcell ücretlendirmede Türkiye saatini kullanmasına rağmen Kurumumuza gönderilen arama detaylarında, çağrı başlangıç zamanı olarak ilgili ülkenin yerel saati esas alınarak hazırlanmış olan arama detayları verilmiştir. Bu itibarla Turkcell'in Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları İle Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin (Ceza Yönetmeliği) "*Yetki Belgesi almaya ilişkin istenen belgeler dâhil, Kuruma verilmesi gereken ve/veya Kurumun istediği bilgi ve belgelerin yanlış veya yanıltıcı olması durumunda, işletmecinin bir önceki takvim yılındaki cirosunun %1'ine (yüzde bir) kadar idari para cezası uygulanır. Kurum, İhlâli oluşturan fiilin niteliğine göre bilgi ve belgelerin yanıltıcı olması halleri hariç, gerekli gördüğü durumlarda idari para cezası vermeden önce, ilgili işletmeciye söz konusu durumun düzeltilmesi için yeterli bir süre verebilir.*" hükmünü içeren 5'inci maddesine aykırı hareket ettiği değerlendirilmekte olup, bu nedenle işletmeciye 2010 yılı net satış tutarının (8.172.652.738,27 TL) %0,006 (yüzbinde altı) sı oranında idari para cezası uygulanması,
- b. Turkcell sistemlerinde, kullanımdan en geç 60 gün sonra Şirketlerine ulaşan kayıtların, kampanya dâhilinde ücretlendirilecek şekilde tanımlanması gerekirken bu tanımlamanın 20 gün olarak yapılması sebebiyle abonelerin 20 günden geç gelen uluslararası kullanım kayıtlarının kampanya dâhiline alınmadığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda mezkur işletmecinin Ceza Yönetmeliğinin 11'inci maddesinin (a) bendi kapsamında yer alan "*işletmecinin, tüketici haklarına ilişkin kurum düzenlemeleri ve yetki belgesinden kaynaklanan yükümlülüklerini yerine getirmemesi, tüketiciye yanlış veya yanıltıcı bilgi vermesi*" hükmünü ihlal etmesi nedeniyle işletmeciye 2010 yılı net satış tutarının (8.172.652.738,27 TL) %0,006 (yüzbinde altı) sı oranında idari para cezası uygulanması,

2. Turkcell'in "İşteCELL Avrupa'da %50 İndirim" kampanyası;

- a. Turkcell'in 21.08.2009 tarih ve RTE/93504 sayılı yazı (Ek-2/31) ile Kurumumuza yapılan bildiriminde, kampanya kapsamında yapılan ücretlendirmede KDV ve ÖİV'nin dâhil olup olmadığı hususu belirtilmemiş olup yapılan ücretlendirmeler

incelendiğinde bildirimdeki ücretlere KDV ve ÖİV eklenmek suretiyle ücretlendirme yapıldığı tespit edilmiştir. Turkcell ile Kurumumuz arasında imzalanan İmtiyaz Sözleşmesi'nin ilgili hükümleri ile 15.07.2009 tarih ve 2009/DK-07/372 Kurul Kararı ile onaylanan "Mobil Haberleşme Hizmetleri Tarife Bildirimlerine İlişkin Usul ve Esaslar"ın "Tarife bildirimlerinde uygulanacak esaslar" başlıklı 6'ncı maddesi (d) bendi "Aboneye sunulan hizmetin ücreti, hizmetin türüne göre dakika, adet, KB vb. ücreti (KDV ve ÖİV dâhil) olarak bildirilecektir..." hükmüne aykırı davranılmıştır. İşletmecinin söz konusu kampanyayı Kurumumuza ilgili mevzuata uygun şekilde bildirmediği dikkate alındığında Ceza Yönetmeliğinin 34'üncü maddesi "Bu Yönetmelikte düzenlenmemiş olmakla birlikte, İşletmecilerin faaliyetlerinin mevzuat ve yetki belgesi şartlarına aykırı durumlarının tespit edildiği diğer hallerde Kurul Kararına göre işlem yapılır." hükmü gereği işletmeciye 2008 yılı net satış tutarının (8.016.051.327,94 TL) %0,006 (yüzbinde altı) sı oranında idari para cezası uygulanması,

- b. Gerek Kurumumuza yapılan bildirimde gerekse tüketicilere yapılan bilgilendirmenin aksine faturalı hat sahibi abonelere gün içinde yapacakları ilk konuşmalarından alınacak 1,2 TL (vergiler dâhil) karşılığı, o gün içinde Avrupa Bölgesinde konuşma başlatma ücretlerinden %50 indirim ile 2,27 (vergiler dâhil) TL üzerinden ücretlendirileceği bildirilmesine rağmen görüşmelerinin 2,50 TL (vergiler dâhil) üzerinden ücretlendirildiği anlaşılmaktadır. Bu bağlamda; İşletmecinin, Ceza Yönetmeliğinin "Yetki Belgesi Şartlarının İhlaline İlişkin İdari Para Cezaları" başlıklı 10'uncu maddesinin (k) bendinde yer alan, "İşletmecinin tarife değişikliklerini abonelere düzenleyecekleri faturalar ile veya diğer elverişli iletişim araçları ile duyurmaması ve abonelere duyurulmayan tarifeleri uygulaması" hükmünü ihlal etmesi nedeniyle işletmeciye 2008 yılı net satış tutarının (8.016.051.327,94 TL) %0,006 (yüzbinde altı) sı oranında idari para cezası uygulanması,

3. Turkcell'in "Avrupa'da Kurban Bayramı Paketi" kampanyası;

- a. Söz konusu kampanyanın 11.12.2009 tarih ve RTE/104757 sayılı Kurumumuza yapılan bildirim kapsamında belirtildiği üzere 15 Ocak 2010 tarihinde sonlandırılmış olması gerekirken, 18.02.2011 tarihine kadar devam ettiği anlaşılmaktadır. Bu itibarla 15 Ocak 2010 – 18 Şubat 2011 tarihleri arasında bahse konu kampanyanın "Mobil Haberleşme Hizmetleri Tarife Bildirimlerine İlişkin Usul ve Esaslar"ın 6'ncı maddesinin 1/(a) bendini ihlal ettiği ve Kurumumuza bildirim yapılmadan uygulandığı sonucuna varılmaktadır. Anılan kampanyanın Kurumumuza bildirim yapmaksızın uygulandığı dikkate alındığında Ceza Yönetmeliğinin 34'üncü maddesi "Bu Yönetmelikte düzenlenmemiş olmakla birlikte, İşletmecilerin faaliyetlerinin mevzuat ve yetki belgesi şartlarına aykırı durumlarının tespit edildiği diğer hallerde Kurul Kararına göre işlem yapılır." hükmü kapsamında işletmeciye 2010 yılı net satış tutarının (8.172.652.738,27 TL) %0,006 (yüzbinde altı) sı oranında idari para cezası uygulanması,
- b. Söz konusu kampanyanın ücretlendirilmesine ilişkin olarak; bahse konu kampanyaya kayıt olan abonelere 50 TL'lik sabit ücretin sistemlerinde vergiler dâhil olarak tanımlanması gerekirken vergiler hâriç olarak tanımlanmış olması nedeniyle abonelere kampanya ücreti olarak 50 TL + vergiler toplamı olan 71,5

TL yansıtılmış olduğu anlaşılmaktadır. Bu bağlamda; İşletmecinin, Ceza Yönetmeliğinin “Yetki Belgesi Şartlarının İhlaline İlişkin İdari Para Cezaları” başlıklı 10’uncu maddesinin (k) bendinde yer alan, “İşletmecinin tarife değişikliklerini abonelere düzenleyecekleri faturalar ile veya diğer elverişli iletişim araçları ile duyurmaması ve abonelere duyurulmayan tarifeleri uygulaması” hükmünü ihlal etmesi nedeniyle işletmeciye 2010 yılı net satış tutarının (8.172.652.738,27 TL) %0,006 (yüzbinde altı) sı oranında idari para cezası uygulanması,

4. **Turkcell’in “Şeker Bayramı” kampanyası;** Söz konusu kampanya kapsamında Şirketlerinin sistemlerinde yapılan tanımlama sürecinde, ilgili arama detayı kayıtlarının (CDR) alt kırılımında abonelerinin yurtdışında yaptıkları aramaların yerine, yurtdışında aldıkları aramaların parametre olarak tanımlanmış olduğu anlaşılmaktadır. Bu kapsamda gerek Kurumumuza yapılan bildirimle gerekse de tüketicilere yapılan bilgilendirme kapsamında ücretlendirme yapılmadığı sonucuna varılmaktadır. Bu bağlamda; İşletmecinin, Ceza Yönetmeliğinin “Yetki Belgesi Şartlarının İhlaline İlişkin İdari Para Cezaları” başlıklı 10’uncu maddesinin (k) bendinde yer alan, “İşletmecinin tarife değişikliklerini abonelere düzenleyecekleri faturalar ile veya diğer elverişli iletişim araçları ile duyurmaması ve abonelere duyurulmayan tarifeleri uygulaması” hükmünü ihlal etmesi nedeniyle işletmeciye 2008 yılı net satış tutarının (8.016.051.327,94 TL) %0,006 (yüzbinde altı) sı oranında idari para cezası uygulanması,
5. **Turkcell’in “Suudi Arabistan Paketi ” kampanyası;** Turkcell tarafından anılan paketin Kurumumuza bildirildiği 17.07.2009 tarih ve RTE/89693 sayılı yazıda paket aşım ücretinin aranma için 1,82 TL/dk; arama için 4,77 TL/dk olduğu belirtilmiş olmasına rağmen paket aşım ücretlerinin o tarihlerde geçerli olan “Turkcell Dünya Tarifesi” ücretleri esas alınarak uygulanmış olduğu anlaşılmaktadır. Söz konusu pakette değişikliğe gidileceği ve paket aşım ücretinin “Turkcell Dünya Tarifesi” ile ücretlendirileceği hususu Turkcell’in 24.03.2010 tarih ve RTE/115095 sayılı bildirimini ile düzeltilmiş olduğu göz önüne alındığında, söz konusu paketin uygulanmaya başladığı tarih olan 27.07.2009 - 01.04.2010 tarihleri arasında paket aşım ücretinin aranma için 1,82 TL/dk olması gerekirken 2 TL/dk; benzer şekilde paket aşım ücretinin yurtdışında iken aramalarda 4,77 TL (vergiler dâhil) olması gerekirken 6,30 TL (vergiler dâhil) üzerinden ücretlendirildiği anlaşılmıştır. Bu bağlamda; İşletmecinin, Ceza Yönetmeliğinin “Yetki Belgesi Şartlarının İhlaline İlişkin İdari Para Cezaları” başlıklı 10’uncu maddesinin (k) bendinde yer alan, “İşletmecinin tarife değişikliklerini abonelere düzenleyecekleri faturalar ile veya diğer elverişli iletişim araçları ile duyurmaması ve abonelere duyurulmayan tarifeleri uygulaması” hükmünü ihlal etmesi nedeniyle işletmeciye 2010 yılı net satış tutarının (8.172.652.738,27 TL) %0,006 (yüzbinde altı) sı oranında idari para cezası uygulanması,
6. **Turkcell’in “Yurtdışında Günlük Konuşma” kampanyası;** 18.02.2011 tarih ve ÜAK/152864 sayılı yazılarında belirtildiği üzere, 01.06.2010-30.09.2010 tarihleri arasında uygulanmak üzere düzenlenmiş ve Kurumumuza yapılan bildirimlerde de kampanyanın bu tarihler arasında uygulanacağı belirtilmiş olmasına rağmen,

hatalı olarak, anılan kampanyanın uygulanmasına 30.09.2010 tarihinde son verilmediği ve 16.02.2011 tarihine kadar uygulamaya devam edilmiş olduğu anlaşılmaktadır. Bu kapsamda 15.07.2009 tarih ve 2009/DK-07/372 sayılı Kurul Kararı ile onaylanan “*Mobil Haberleşme Hizmetleri Tarife Bildirimlerine İlişkin Usul ve Esaslar*” uyarınca “*Usulüne uygun olarak yürürlüğe girmiş tarife ve kampanya uygulamalarının içeriklerinde herhangi bir değişiklik yapılmaması durumunda uygulama sürelerinin bitiş tarihinden bir gün önce Kuruma bildirilmek şartıyla söz konusu tarife ve kampanyaların uygulama süreleri uzatılabilir*” hükmü dikkate alındığında, bahse konu kampanyanın Kurumumuza bildiri yapılmadan uygulamaya devam etmiş olduğu değerlendirilmektedir. İşletmecinin Kurumumuza bildirim yapmaksızın uygulama yapmış olması ve eylemlerinin Kurumumuz düzenlemelerine aykırı olması sebebiyle Ceza Yönetmeliğinin 34’üncü maddesi “*Bu Yönetmelikte düzenlenmemiş olmakla birlikte, İşletmecilerin faaliyetlerinin mevzuat ve yetki belgesi şartlarına aykırı durumlarının tespit edildiği diğer hallerde Kurul Kararına göre işlem yapılır.*” hükmü kapsamında işletmeciye 2010 yılı net satış tutarının (8.172.652.738,27 TL) %0,006 (yüzbinde altı) sı oranında idari para cezası uygulanması,

7. **Turkcell’in “İtalya 99 Kuruş” kampanyası;** 01.09.2010 tarih ve RTE/132856 sayılı yazısı ile Kurumumuza yapılan bildirimlerinde arama ve çağrı alma ücretinin 0,99 TL/dk (vergiler dâhil) olacağı belirtilmiş olmasına rağmen, sistemlerinde bu ücretin 1,3 TL olarak tanımlanmış olduğu ve bu şekilde ücretlendirme yapıldığı anlaşılmıştır. İşletmecinin, Ceza Yönetmeliğinin “*Yetki Belgesi Şartlarının İhlaline İlişkin İdari Para Cezaları*” başlıklı 10’uncu maddesinin (k) bendinde yer alan, “*İşletmecinin tarife değişikliklerini abonelere düzenleyecekleri faturalar ile veya diğer elverişli iletişim araçları ile duyurmaması ve abonelere duyurulmayan tarifeleri uygulaması*” hükmünü ihlal etmesi nedeniyle işletmeciye 2009 yılı net satış tutarının (8.227.747.840,15 TL) %0,006 (yüzbinde altı) sı oranında idari para cezası uygulanması,
8. **Turkcell’in “Almanya, İngiltere ve Fransa’da 19 TL’ye Günlük 1 Saat Paketi” kampanyası;** Kurumumuza yapılan 01.11.2010 tarih ve RTE/139251 sayılı bildirimlerinde; 09.11.2010-31.12.2010 tarihleri arasında Almanya, İngiltere ve Fransa’da bulunan bireysel ve kurumsal faturalı abonelerinin 19 TL (KDV ve ÖİV dâhil) karşılığı günlük toplam 60 dakika arama ve aranma hakkı satın alabileceği, aramaların her yöne geçerli olduğu, kampanyanın sadece Almanya, İngiltere ve Fransa’dan başlatılan çağrılar için geçerli olacağı, kampanyanın satın alındığı anda aktif olacağı ve 24 saat boyunca geçerli olacağı hususları belirtilmiş olmasına rağmen bazı abonelerin 60 dakikalık süreleri bitmeden ücretlendirilmeye başladıkları görülmüştür. Bu nedenle; İşletmecinin Ceza Yönetmeliğinin “*Yetki Belgesi Şartlarının İhlaline İlişkin İdari Para Cezaları*” başlıklı 10’uncu maddesinin (k) bendinde yer alan, “*İşletmecinin tarife değişikliklerini abonelere düzenleyecekleri faturalar ile veya diğer elverişli iletişim araçları ile duyurmaması ve abonelere duyurulmayan tarifeleri uygulaması*” hükmünü ihlal etmesi nedeniyle işletmeciye 2009 yılı net satış tutarının (8.227.747.840,15 TL) %0,006 (yüzbinde altı) sı oranında idari para cezası uygulanması,
9. **Turkcell’in “79 TL’ye 2 Saat 1 Aylık Dünya Paketi” kampanyası;** 22.10.2010 tarih ve RTE/138516 sayılı yazıları ile Kurumumuza bildirildiği üzere 79 TL

karşılığında bireysel faturalı abonelere bir ay boyunca kullanabilecekleri 2 saat arama ve arama hakkının verildiği, 2 saatlik kullanım hakkının Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (KKTC) hâriç tüm dünyada geçerli olduğu belirtilmesine rağmen kampanya kapsamında verilen 2 saatlik kullanım hakkının, sistemlerinde hataen aranmalar için KKTC’de de geçerli olacak şekilde tanımlanmış olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca bazı abonelerin görüşme detay kayıtlarında, gerek kampanya kapsamında ücretsiz olması gereken görüşmelerin ücretlendirildiği gerekse kampanya kapsamındaki ücretsiz görüşme süresinin bitmesini müteakip yapılan aramaların ücretlendirilmesinin hatalı olduğu anlaşılmıştır.

Bu bağlamda; İşletmecinin, Ceza Yönetmeliğinin “Yetki Belgesi Şartlarının İhlaline İlişkin İdari Para Cezaları” başlıklı 10’uncu maddesinin (k) bendinde yer alan, “İşletmecinin tarife değişikliklerini abonelere düzenleyecekleri faturalar ile veya diğer elverişli iletişim araçları ile duyurmaması ve abonelere duyurulmayan tarifeleri uygulaması” hükmünü ihlal etmesi nedeniyle işletmeciye 2010 yılı net satış tutarının (8.172.652.738,27 TL) %0,006 (yüzbinde altı) sı oranında idari para cezası uygulanması,

10. **Turkcell’in “Yurtdışına 50 TL’ye 1 Saat Konuş” kampanyası;** kampanyanın ücretlendirme periyodu, Kurumumuza yapılan bildirimde 20 saniye olarak belirtilmiş olmasına rağmen Şirketlerinin internet sitesinde, 10 saniye olarak belirtilmiştir. Bu kapsamda; Turkcell’in anılan kampanyasının “*Mobil Haberleşme Hizmetleri Tarife Bildirimlerine İlişkin Usul ve Esaslar*”ın “*Tarife bildirimlerinde uygulanacak esaslar*” başlıklı 6’ncı maddesi 1/(a) bendi “*İşletmeciler, tarife/kampanya değişikliklerini yeni tarifenin veya mevcut tarifelerin içeriğinde yapılacak, ücretlendirme periyodu ve tarife isimlerindeki değişiklikler de dâhil olmak üzere, her türlü değişikliğin yürürlüğe girmesinden en az yedi (7) gün önce 5’inci maddede belirtilen şekilde Kuruma bildirmekle yükümlüdürler.*” gereği ücretlendirme periyoduna ilişkin bildiriminin hatalı olduğu değerlendirilmektedir.

Turkcell’in anılan kampanyasının ücretlendirme periyoduna ilişkin bildirimlerinin hatalı olduğu değerlendirilmektedir. Bu kapsamda Ceza Yönetmeliğinin 34’üncü maddesi “Bu Yönetmelikte düzenlenmemiş olmakla birlikte, İşletmecilerin faaliyetlerinin mevzuat ve yetki belgesi şartlarına aykırı durumlarının tespit edildiği diğer hallerde Kurul Kararına göre işlem yapılır.” hükmü kapsamında işletmeciye 2010 yılı net satış tutarının (8.172.652.738,27 TL) %0,006 (yüzbinde altı) sı oranında idari para cezası uygulanması,

11. **Turkcell’in “25 TL’ye günlük 20 MB Data paketi” kampanyası;** kampanya kapsamında abonelerden bazılarının kullanım hakkını doldurmadan ücretlendirildiği, bazılarının ise ücretsiz kullanabileceği veri miktarını aştığı halde ücretlendirilmediği anlaşılmaktadır. Netice itibarıyla kampanya kapsamında hatalı ücretlendirme yapıldığı değerlendirilmektedir. Bu bağlamda; İşletmecinin, Ceza Yönetmeliğinin “Yetki Belgesi Şartlarının İhlaline İlişkin İdari Para Cezaları” başlıklı 10’uncu maddesinin (k) bendinde yer alan, “İşletmecinin tarife değişikliklerini abonelere düzenleyecekleri faturalar ile veya diğer elverişli iletişim araçları ile duyurmaması ve abonelere duyurulmayan tarifeleri uygulaması” hükmünü ihlal etmesi nedeniyle işletmeciye 2009 yılı net satış tutarının (8.227.747.840,15 TL) %0,006 (yüzbinde altı) sı oranında idari para cezası uygulanması,

12. Turkcell tarafından abonelere sunulan “Avrupa’da %75 indirim”, “İşteCELL Avrupa’da %50 İndirim”, “Avrupa’da Kurban Bayramı Paketi”, “Şeker Bayramı”, “İtalya 99 Kuruş”, “79 TL’ye 2 Saat 1 Aylık Dünya Paketi”, “Yurtdışına 50 TL’ye 1 Saat Konuş”, “Suudi Arabistan Paketi”, “Yurtdışında Günlük Konuşma”, “Bulgaristan”, “Almanya, İngiltere ve Fransa’da 19 TL’ye Günlük 1 Saat Paketi” “25 TL’ye günlük 20 MB Data paketi” kampanyalarına ilişkin olarak yapılan iade tutarlarının, Turkcell tarafından bildirilen ile tutarlı olup olmadığının incelenmesi hususu ile yapılmayan ve/veya eksik yapılan iadelerin gerçekleştirilmesi,
13. Turkcell’in uluslararası aramalara ilişkin olarak tüm tarife ve kampanyaları itibarı ile ücretlendirme/faturalandırma incelemesinin yapılması,

hususlarına karar verilmiştir.