

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi :07.07.2011
Karar No :2011/DK-10/352
Gündem Konusu :Soruşturma.

KARAR :

Türk Telekomünikasyon AŞ, TTNNet AŞ, Avea İletişim Hizmetleri AŞ, Turkcell İletişim Hizmetleri AŞ ve Vodafone Telekomünikasyon AŞ nezdinde Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin “Fesih ve fesihte takip edilecek usul” başlıklı 18 inci maddesinin beşinci fıkrası hükmüne uygun işlem tesis edip etmediklerinin incelenmesini teminen yürütülen soruşturma kapsamında her bir işletmeci için hazırlanan Soruşturma Raporları ve anılan Raporlara ilişkin işletmeci savunmalarının alınmasını müteakip hazırlanan EK Soruşturma Raporları neticesinde;

1. Türk Telekomünikasyon AŞ;

- A) Türk Telekomünikasyon AŞ abonelik başvurularının Türk Telekomünikasyon AŞ ofisleri, Türk Telekomünikasyon AŞ bayileri ve farklı satış noktaları gibi birçok noktada alındığı, bununla birlikte fesih başvurularının sadece Türk Telekomünikasyon AŞ ofislerinden alındığı, Türk Telekomünikasyon AŞ ofislerinde abonelik fesih işlemlerinin mobil telefon işletmecilerine kıyasla daha zor ve zahmetli yapıldığı, abone başına düşen fesih başvuru noktası sayısının çok düşük olduğu, Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 28.07.2010 tarihinden beri yürürlükte olmasına ve fesih başvurularının abonelik başvurusu kabul eden her temsilciden alınması konusunda işletmecilere bildirim yapılmasına rağmen işlemin gerçekleştirilmediği ve Türk Telekomünikasyon AŞ'nin hâlihazırda ofisleri haricinde fesih başvurusu alan bayisi bulunmadığı da göz önüne alınarak;

Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 18 inci maddesinin 5 inci fıkrasında yer alan hükümlerin yerine getirilmemesi nedeniyle, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin 11 inci maddesi gereği Türk Telekomünikasyon A.Ş. hakkında 2010 yılı cirosu olan 7.340.362.029,99- TL'nin % 0,2 (binde iki) si oranına isabet eden tutarda idari para cezası uygulanması,

- B) Türk Telekomünikasyon AŞ'nin Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin “Fesih ve fesihte takip edilecek usul” başlıklı 18 inci maddesinin beşinci fıkrası hükmüne uygunluğun incelenmesini teminen 3 ay içerisinde inceleme başlatılması,
- C) Türk Telekomünikasyon AŞ'nin Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 14 üncü maddesinin birinci fıkrasında yer alan “...sözleşmenin imzalı bir suretini aboneye vermek...” hükmüne uygun işlem tesis edip etmediğinin tespit edilebilmesi için ilgili İşletmeci hakkında inceleme başlatılması,

2. TTNNet AŞ

- A) TTNNet AŞ abonelik başvurularının Türk Telekomünikasyon AŞ ofisleri, Türk Telekomünikasyon AŞ/TTNet AŞ bayileri ve farklı satış noktaları gibi birçok noktada alındığı, bununla birlikte fesih başvurularının sadece Türk Telekomünikasyon AŞ ofislerinden alındığı, Türk Telekomünikasyon AŞ ofislerinde abonelik fesih işlemlerinin Mobil Telefon İşletmecilerine göre daha zor ve zahmetli yapıldığı, abone başına düşen fesih başvuru noktası sayısının çok düşük olduğu, Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 28.07.2010 tarihinden beri yürürlükte olmasına ve fesih başvurularının abonelik başvurusu kabul eden her temsilciden alınması konusunda işletmecilere bildirim yapılmasına rağmen işlemin gerçekleştirilmediği ve TTNNet AŞ'nin hâlihazırda Türk Telekomünikasyon AŞ ofisleri haricinde fesih başvurusu alan bayisi bulunmadığı da göz önüne alınarak;

Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 18 inci maddesinin 5 inci fıkrasında yer alan hükümlerin yerine getirilmemesi nedeniyle, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin 11 inci maddesi gereği TTNNet A.Ş. hakkında 2010 yılı cirosu olan 2.487.668.218,20- TL'nin % 0,2 (binde iki) si oranına isabet eden tutarda idari para cezası uygulanması,

- B) TTNNet AŞ'nin Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin "Fesih ve fesihle takip edilecek usul" başlıklı 18 inci maddesinin beşinci fıkrası hükmüne uygunluğun incelenmesini teminen 3 ay içerisinde inceleme başlatılması,
- C) TTNNet AŞ'nin Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 14 üncü maddesinin birinci fıkrasında yer alan "...sözleşmenin imzalı bir suretini aboneye vermek..." hükmüne uygun işlem tesis edip etmediğinin tespit edilebilmesi için ilgili işletmeci hakkında inceleme başlatılması,

3. Turkcell İletişim Hizmetleri AŞ

- A) Alt ve ana bayilerinden abonelik başvurularını kabul eden Turkcell İletişim Hizmetleri AŞ'nin alt bayilerinden fesih başvurularının alınmadığı, Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 28.07.2010 tarihinden beri yürürlükte olmasına ve fesih başvurularının abonelik başvurusu kabul eden her temsilciden alınması konusunda işletmecilere bildirim yapılmasına rağmen Soruşturma Raporu Şirketlerine ulaşıncaya kadar işlemin gerçekleştirilmediği, bununla birlikte Turkcell İletişim Hizmetleri AŞ tarafından alt bayilere fesih başvurularını kabul etme yönünde bilgilendirme yapıldığı ve mevzuat hükümlerine uyma noktasında iyi niyetli bir yaklaşım sergilendiği hususları ile fesih başvurularını kabul eden temsilci sayısı verileri göz önüne alınarak;

Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 18 inci maddesinin 5 inci fıkrasında yer alan hükümlerin yerine getirilmemesi nedeniyle, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve

Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin 11 inci maddesi gereği Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. hakkında 2010 yılı cirosu olan 8.172.652.738,27- TL'nin % 0,14 (onbinde ondört) ü oranına isabet eden tutarda idari para cezası uygulanması,

- B) Turkcell İletişim Hizmetleri AŞ'nin Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin "Fesih ve fesihte takip edilecek usul" başlıklı 18 inci maddesinin beşinci fıkrası hükmüne uygunluğun incelenmesini teminen 3 ay içerisinde inceleme başlatılması,

4. Vodafone Telekomünikasyon AŞ

- A) Alt ve ana bayilerinden abonelik başvurularını kabul eden Vodafone Telekomünikasyon AŞ'nin alt bayilerinden fesih başvurularının alınmadığı, Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 28.07.2010 tarihinden beri yürürlükte olmasına ve fesih başvurularının abonelik başvurusu kabul eden her temsilciden alınması konusunda işletmecilere bildirim yapılmasına rağmen Soruşturma Raporu Şirketlerine ulaşmaya kadar işlemin gerçekleştirilmediği, bununla birlikte, Vodafone Telekomünikasyon AŞ tarafından alt bayilere fesih başvurularını kabul etme yönünde bilgilendirme yapıldığı ve mevzuat hükümlerine uyma noktasında iyi niyetli bir yaklaşım sergilendiği hususları ile fesih başvurularını kabul eden temsilci sayısı verileri göz önüne alınarak;

Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 18 inci maddesinin 5 inci fıkrasında yer alan hükümlerin yerine getirilmemesi nedeniyle, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin 11 inci maddesi gereği Vodafone Telekomünikasyon A.Ş. hakkında 2010 yılı cirosu olan 3.004.211.198,31- TL'nin % 0,13 (onbinde onüç) ü oranına isabet eden tutarda idari para cezası uygulanması,

- B) Vodafone Telekomünikasyon AŞ'nin Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin "Fesih ve fesihte takip edilecek usul" başlıklı 18 inci maddesinin beşinci fıkrası hükmüne uygunluğun incelenmesini teminen 3 ay içerisinde inceleme başlatılması,

5. Avea İletişim Hizmetleri AŞ

- A) Alt ve ana bayilerinden abonelik başvurularını kabul eden Avea İletişim Hizmetleri AŞ'nin alt bayilerinden fesih başvurularının alınmadığı, Avea İletişim Hizmetleri AŞ tarafından alt bayilerin kendi bayileri olmadığı iddiası ile söz konusu yönetmelik hükmünü uygulamama konusunda ısrarcı tavrı, Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 28.07.2010 tarihinden beri yürürlükte olmasına ve fesih başvurularının abonelik başvurusu kabul eden her temsilciden alınması konusunda işletmecilere bildirim yapılmasına rağmen işlemin gerçekleştirilmediği hususları ile fesih başvurularını kabul eden temsilci sayısı verileri göz önüne alınarak;

Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 18 inci maddesinin 5 inci fıkrasında yer alan hükümlerin yerine getirilmemesi nedeniyle, Telekomünikasyon

Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin 11 inci maddesi gereği Avea İletişim Hizmetleri A.Ş. hakkında 2010 yılı cirosu olan 2.497.421.758,69- TL'nin % 0,15 (onbinde onbeş) i oranına isabet eden tutarda idari para cezası uygulanması,,

B) Avea İletişim Hizmetleri AŞ'nin Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin "Fesih ve fesihte takip edilecek usul" başlıklı 18 inci maddesinin beşinci fıkrası hükmüne uygunluğun incelenmesini teminen 3 ay içerisinde inceleme başlatılması,

C) Avea İletişim Hizmetleri AŞ tarafından Kurumumuza iletilen savunmada, alt bayilerin abonelik başlatamayacağı fakat hat aktivasyonu yapabileceği ifade edildiğinin anlaşılması nedeniyle ve ilgili mevzuat gereğince hizmet sunumuna başlanabilmesi için aboneliğin bulunması gereklilik arz ettiği dikkate alındığında, bu konuda bir ihlalin bulunup bulunmadığına yönelik ilgili İşletmeci hakkında inceleme başlatılması,

6) Elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren işletmecilerden, İnternet Hizmetleri, Kablo TV ve uydu platform hizmetleri sunan pazar payı en büyük üç işletmeciden başlamak üzere belli bir planlama dahilinde Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin "Fesih ve fesihte takip edilecek usul" başlıklı 18 inci maddesinin beşinci fıkrası hükmüne uygun işlem tesis edip etmediklerinin incelenmesini teminen gerekli denetimlerin yapılması,

hususlarına karar verilmiştir.