

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 15.08.2012
Karar No : 2012/DK-16/383
Gündem Konusu : TTNNet AŞ Abone Alacaklarına İlişkin Soruşturma.

KARAR :Sektörel Denetim Dairesi Başkanlığının hazırladığı tahrir ve ekleri incelenmiştir.

1- TTNNet AŞ'nin abonelik sözleşmesi kapsamında, fesih sonrası alacaklı olan abonelerine yapacağı iadeleri gereği gibi gerçekleştirip gerçekleştirmediğinin belirlenmesine ilişkin yapılan soruşturma neticesinde; Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 18'inci maddesinde yer alan *"Aboneden daha önce alınan depozito, avans gibi ücretler veya abone alacakları var ise, mahsuplaşmayı müteakip kalan tutar on beş gün içerisinde işletmeci tarafından aboneye iade edilir."* hükmüne aykırı olarak, abonelik sözleşmesinin feshinden sonra Şirketlerinden alacağı bulunan abonelere iadeleri gerektiği gibi gerçekleştirmemesi nedeniyle TTNNet AŞ hakkında, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları İle Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin 11'inci maddesinin (a) bendinde yer alan; *"Aşağıda belirtilen hallerde, işletmecinin bir önceki takvim yılındaki cirosunun % 2'sine (yüzde iki) kadar idari para cezası uygulanır.*

a) İşletmecinin, tüketici haklarına ilişkin kurum düzenlemeleri ve Yetki belgesinden kaynaklanan yükümlülüklerini yerine getirmemesi, tüketiciye yanlış veya yanıltıcı bilgi vermesi..."

hükmü ve aynı Yönetmeliğin 32'nci maddesi çerçevesinde, söz konusu ihlalin 2006 yılından beri devam ediyor olması, ihlalden etkilenen abone sayısının çokluğu gibi hususların yanı sıra; konuya ilişkin olarak işletmeci ve Kurumumuz arasında yazışmaların devam ettiği süreçte geçmişe yönelik olarak iadelerin başlatılmasına ilişkin "Beyaz Fatura Sistemi"nin geliştirilmesi, TTNNet AŞ'nin faaliyette bulunduğu tarihten Temmuz 2012 tarihine kadar fesih nedeniyle alacaklı olan aboneleri ve iade edilecek tutarları (%92 oranında) "Beyaz Fatura Sistemi" üzerinden belirlemesi ve söz konusu abonelere iadelere yönelik bilgilendirmelere devam edilmesi, abonelere yönelik bilgilendirmelerde IVR aramasına ek olarak e-posta, kısa mesaj ve posta yöntemlerinin de kullanılıyor olması, iade işlemlerini kolaylaştırmak amacıyla işletmeci tarafından WEB IBAN uygulamasının geliştirilerek devreye alınması, tüm ödeme noktalarından düzeltilmiş fatura tutarının görünmesinin sağlanarak alacakların fatura borcundan mahsubunun gerçekleştirilmeye başlanması, iadelerdeki sorunun tamamen giderilmesi amacıyla, abonelerin alacaklı olmasına sebebiyet veren ön ödemeli faturalama sisteminin kademeli olarak değiştirilmesi kararının alınması ve kullandıktan sonra

ödemeli (postpaid) sisteme geçilmesi için sürecin başlatılmış olması hususları da gözetilerek, TTNNet AŞ'ye ihlalin gerçekleştiği yıldan bir önceki yıl olan 2010 yılı net satış tutarının (2.487.668.218,20 ₺) %0,3 (binde üç) ü oranında idari para cezası uygulanması,

2- Mağdur edilen tüketicilere iade işlemlerinin geciktirilmeksizin yapılması ve söz konusu iadelere ilişkin olarak her altı ayda bir Kuruma bilgi verilmesi

hususlarına karar verilmiştir.