

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 23.07.2014
Karar No : 2014/DK-SDD/389
Gündem Konusu : Soruşturma - TTNET AŞ.

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

İdari ceza hukukunda geçerli olan, gerçekleştiği sırada hukuka aykırı olmayan bir fiil ve sonradan yürürlüğe giren ağırlaştırıcı hüküm nedeniyle idari yaptırım uygulanmaması ve fiil gerçekleştikten sonra yürürlüğe giren lehe hükmün geçmişe yürümesi ilkeleri çerçevesinde, mülga Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmelik ile 15/02/2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği dikkate alınarak işletmeci lehine olan ilgili hükmün uygulanması gerektiği değerlendirilmiştir.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu’nun 11/09/2013 tarihli ve 2013/DK-SDD/515 sayılı Kararı ile anılan Kurul Kararının 14’üncü maddesinde yer alan konuyla ilgili olarak TTNET AŞ hakkında soruşturma yapılmasına karar verilmiş olup, söz konusu soruşturmayı yürütmek üzere 04/12/2013 tarihli ve 80538 sayılı Denetim Görev Onayı ile yapılan görevlendirme neticesinde gerçekleştirilen denetim ile ilgili olarak, Mülga 406 sayılı Telgraf ve Telefon Kanunun değişik 2’nci maddesinin (f) fıkrası, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu’nun “Hizmet Kalitesi” başlıklı 52’nci maddesinin dördüncü fıkrası, “Şeffaflığın sağlanması ve bilgilendirme” başlıklı 49’uncu maddesinin ikinci fıkrası ve “Kurumun yetkisi ve idarî yaptırımlar” başlıklı 60’ıncı maddesi, Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği’nin 6’ncı maddesi, Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliği’nin “İşletmecilerin hak ve yükümlülükleri” başlıklı 19’uncu maddesinin birinci fıkrasının (a) bendi ve ilgili diğer mevzuata istinaden;

1- 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu’nun “Şeffaflığın sağlanması ve bilgilendirme” başlıklı 49’uncu maddesinin ikinci fıkrası ve “Hizmet Kalitesi” başlıklı 52’nci maddesinin dördüncü fıkrası ile Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği’nin “Şeffaflık ve bilgilendirme” başlıklı 6’ncı maddesine aykırı olarak; TTNET AŞ’nin borcunu ödemeyen bir abonenin hattının ne şekilde kısıtlanacağı, kaç ay boyunca hizmetten kısıtlı olarak faydalanabileceği ve borcunu ödememesi dolayısıyla ne

zaman sözleşmesinin feshedileceği hususlarında gerekli bilgilendirmeyi yapmaması ve/veya yapmış olduğu bilgilendirmeye uygun hareket etmemesi ve borçtan dolayı internet erişimi hizmeti kısıtlanan abonelerden, borçlarını ödememelerinden kaynaklı olarak hattı iptal edilmesi gereken abonelerin aboneliklerinin iptal edilmeyerek ücretlendirilmeye devam edilmesi suretiyle, TTNET AŞ'nin kendi iş süreçlerinde belirlediği üzere;

- Mayıs 2006 - Nisan 2009 döneminde abonenin son ödeme tarihi geçmiş toplam borç tutarı 55 TL ve üzeri olduğu takdirde (fatura sayısına bakılmaksızın), son ödeme tarihinden 45 gün sonra ilgili hattın erişime kısıtlandığı, erişime kısıtlandıktan 75 gün sonra hala borcunu ödememiş abonelerin hattının iptal edildiği ifade edilmesine rağmen, Mayıs 2006 - Mart 2009 döneminde: internet erişimi hizmetinin kısıtlanmasını takip eden 75'inci günün sonrasında, **473.516 abonenin 22.043.554,47 TL fazladan faturalandırılması,**
- Nisan 2009 - Nisan 2013 döneminde internet erişimi hizmetinin kısıtlanmasını takip eden 60'ıncı günde gönderilen mektup kapsamında “...*Borçunuzu, bu yazının tebliğ edildiği tarihin ertesi gününden itibaren, 7 gün içinde ödemeniz gerekmektedir... belirtilen süre içerisinde ödeme yapılmaması halinde, aboneliğiniz iptal edilecek...*” ifadesi ile bilgilendirilmesi sonrasında **1.147.963 abonenin 76.419.846,36 TL**; bu şekilde bir bilgilendirmenin yapılmadığı **221.549 abonenin ise internet erişimi hizmetinin kısıtlanmasını takip eden 75'inci günün sonrasında 12.345.450,55 TL fazladan faturalandırılması,**
- Mayıs 2013-Aralık 2013 döneminde internet erişimi hizmetinin kısıtlanmasını takip eden 45'inci günün sonrasında çağrı merkezinden aranarak -içinde bulunulan ayın son günü son ödeme tarihi olarak belirtilmek suretiyle- “*Borcunuzu XX.XXXX.XXXX tarihine kadar ödememeniz durumunda, TTNET internet aboneliğiniz iptal sürecine girecektir*” ifadesi ile bilgilendirilen **10.110 abonenin bildirilen tarihten sonra 474.812,55 TL**; bu şekilde bir bildirimin yapılmadığı **19.133 abonenin ise internet erişimi hizmetinin kısıtlanmasını takip eden 105'inci günün sonrasında 598.030,92 TL fazladan faturalandırılması**

nedenleriyle TTNET AŞ hakkında, Mülga 406 sayılı Telgraf ve Telefon Kanunun değişik 2'nci maddesinin (f) fıkrası, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun “Kurumun

yetkisi ve idarî yaptırımlar” başlıklı 60’ıncı maddesinin birinci fıkrası, 5326 sayılı Kabahatler Kanunu’nun 15’inci maddesinin birinci fıkrası ile Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinde yer alan “(1) Aşağıda belirtilen hallerde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının belirtilen oranına kadar idari para cezası uygulanır:

a) İşletmecinin;

...

2) Doğru faturalama yapmaya ilişkin ilgili mevzuatta yer alan yükümlülüğünü yerine getirmemesi,

...

4) Şeffaflığın sağlanması ve bilgilendirmeye ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi, ... halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır...” hükmü ile aynı Yönetmeliğin 44’üncü maddesi çerçevesinde 2012 yılı net satışlarının (3.102.451.773,44 TL) %0,98’i (onbinde doksansekizi) oranında para cezası uygulanması,

2- 28/05/2012 tarihli ve 32785 sayılı Denetim Görev Onayına istinaden yapılan incelemeye ilişkin olarak TTNET AŞ’nin 19/04/2013 tarihli ve RG/543 sayılı yazısı ile yapılan savunmasında borçtan hattı kısıtlanan aboneler için TTNET AŞ tarafından uygulanan sürecin dışında yapılan faturalanma tutarına ilişkin olarak, “yapılan detaylı çalışmalar sonrasında iade edilmesi gereken rakamın 16.472.468 TL olduğu tespit edilmiştir...” hususu ifade edilmiş olmasına rağmen TTNET AŞ’nin 08/01/2014 tarihli ve RG/30 sayılı yazısının ekindeki “SUREC DIŞI LİSTE” isimli tablonun incelenmesi neticesinde söz konusu faturalanma tutarının “43.652.347,83 TL” olduğu görülmüş olup, bu yönüyle Kurumumuza yanlış bilgi verildiği tespit edilmiştir.

Bu itibarla, Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliğinin “İşletmecilerin hak ve yükümlülükleri” başlıklı 19’uncu maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde yer alan “İşletmeci, Kurum tarafından yetkilendirmesi kapsamında istenen veya düzenli olarak gönderilmesi talep edilen bilgi, belge ve veriyi doğru ve eksiksiz olarak Kurumca istenen süre içerisinde vermekle yükümlüdür.” hükmüne aykırı olarak, borçtan hattı kısıtlanan aboneler için TTNET AŞ tarafından uygulanan sürecin dışında yapılan faturalanma tutarının yanlış verilmesi nedeniyle TTNET AŞ hakkında, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Yanlış bilgi ve/veya belge verilmesi” başlıklı 24’üncü maddesinin birinci fıkrasında yer alan “Kurum

tarafından talep edilen her türlü bilgi ve/veya belge ile ilgili mevzuat kapsamında verilmesi gereken bilgi ve/veya belgelerin yanlış olması halinde 44 üncü maddede yer alan ölçütler dikkate alınarak işletmeci uyarılır veya işletmeciye bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzbinde ikisi (%0,002) oranında idari para cezası uygulanır.” hükmü ve aynı Yönetmeliğin 44’üncü maddesi çerçevesinde TTNET AŞ’ye benzer fiilden dolayı daha önce idari para cezası verildiği de dikkate alınarak 2012 yılı net satışlarının (3.102.451.773,44 TL) %0,002’si (yüzbinde ikisi) oranında para cezası uygulanması,

3- Yukarıda belirtilen ihlaller nedeniyle abonelere iade edilmesi gereken tutarlara ait işlemlerin Kurul Kararının tebliğinden itibaren 6 ay içerisinde tamamlanması ile bu hususun Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığı tarafından takip edilmesi

hususlarına karar verilmiştir.
