

Rekabet Kurumu Başkanlığından;

REKABET KURULU KARARI

Dosya Sayısı : 2012-2-144 (Önaraştırma)
Karar Sayısı : 13-44/546-242
Karar Tarihi : 11.07.2013

A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER

Başkan : Prof. Dr. Nurettin KALDIRIMCI
Üyeler : Kenan TÜRK, Doç. Dr. Mustafa ATEŞ, İsmail Hakkı KARAKELLE,
Reşit GÜRPINAR, Fevzi ÖZKAN

B. RAPORTÖRLER: Sinan ÇÖRÜŞ, Hatice YAVUZ, Beyza AĞVAZ

C. BAŞVURUDA

BULUNAN : - Ankanet İnternet Ses Veri İletişim Tic. Ltd. Şti.
Cinnah Cad. No: 53/10 Çankaya/Ankara
- Superonline İletişim Hizmetleri A.Ş.
Esentepe Mah. Salih Tozan Sok. Karamancılar İş Merkezi No:18
34394 Şişli/İstanbul
- Gülây AKYÜZ
Gürsel Mah. Toprakbaşı Sok. No: 17/5 Kağıthane/İstanbul

D. HAKKINDA İNCELEME

YAPILAN : - TTNET A.Ş.
Esentepe Mah. Salih Tozan Sok. Karamancılar İş Merkezi D Blok
No:16 34394 Şişli/İstanbul

(1) **E. DOSYA KONUSU:** TTNET A.Ş.'nin diğer internet servis sağlayıcılara abone geçişlerini engellemek ve hizmet iptali talep eden ADSL müşterilerine uygulamada olan tarifeler ile kampanyalardan farklı teklifler sunmak suretiyle perakende genişbant internet piyasasındaki hâkim durumunu kötüye kullandığı iddiası.

(2) **F. İDDİALARIN ÖZETİ:** Ankanet İnternet Ses Veri İletişim Tic. Ltd. Şti. (Ankanet) tarafından yapılan başvuruda özetle;

- Ankanet'in Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan (BTK) 06.09.2011 tarihinde İnternet Servis Sağlayıcılığı (İSS) lisansı aldığı,
- Sabit genişbant internet erişim hizmeti sunmak üzere, ADSL hizmetinden ve altyapısından bağımsız bir hizmet modeli olan sabit kablosuz genişbant internet erişim altyapısını BTK'dan izin alarak Ankara'da kurduğu,
- Bu sistem ile kullanıcılara avantajlı tarifeler sundukları, ancak bir müddet sonra hizmet sunmayı planladıkları taahhüdü olmayan ve iptal sürecini başlatan ilgili müşterilerin ilgilerini kaybettiklerinin gözlemlendiği,
- Bu dönemde bir yöneticilerinin evinde kurulu bulunan Türk Telekomünikasyon A.Ş. (Türk Telekom) sabit telefon, TTNET internet, TTNET Tivibu hizmetlerini iptal etmek için başvuruda bulunduğu, başvurusu üzerine çağrı merkezinden aranarak "16 Mbps'ye kadar 5 GB Limitli" hizmetini 6 ay yarı ücretinden kullanabileceğinin, bu sayede cayma cezasının da ödenmeyeceğinin, hizmeti dondurması durumunda taahhüdünün ötelenebileceğinin, hizmeti beklemeye alması durumunda hem taahhüt sorumluluğunun kalmayacağına hem de hizmeti tekrar aktif etmek istemesi durumunda aktivasyon ücretlerinin ödenmeyebileceğinin ifade edildiği,

13-44/546-242

- TTNET A.Ş. (TTNET)'in web sitesinde şahsına teklif edilene benzer bir kampanya ya da tarife bulunmadığı, bu durumun TTNET'in internet hizmet iptali talep eden müşterileri için, web sitesinde ilan ettiği tarife ve kampanyalar dışında teklifler sunarak müşterileri elde tutmaya çalıştığını düşündüğü,
- TTNET tarafından sunulan bu tekliflerin Ankanet'in piyasaya girmesi önünde önemli bir engel oluşturacağı ve piyasa dışına çıkmaya zorlayabileceği,
- "Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği"nin 5. 6. ve 8. maddedeki hükümleri ile işletmecilere, uyguladıkları tarife ve kampanyaları aleni olarak tüketicilere duyurma sorumluluğu getirildiği,
- Bahse konu uygulamaların, yeni ve daha verimli teknolojilerle hizmet verebilecek teşebbüslerin piyasaya girişinde önemli bir bariyer oluşturabileceği

ifade edilerek; TTNET'in hizmet iptali talep eden ADSL müşterilerine, uygulamada olan tarifeler ve kampanyalardan farklı teklifler sunup sunmadığının denetlenmesi talep edilmektedir.

(3) Superonline İletişim Hizmetleri A.Ş. (Superonline) tarafından yapılan başvuruda özetle;

- BTK'nın 2010/DK-07/417 sayılı ve 2010/DK-07/417 sayılı kararları ile onaylanan Türk Telekomünikasyon A.Ş. Referans Erişim Teklifleri'nin ortak eki olarak yürürlüğe konulan "Abone Hareketleri" kapsamında abonelerin hizmet aldıkları İSS'yi doğrudan yeni İSS'ye başvurarak değiştirebileceklerinin düzenlendiği,
- Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 19. maddesinde "İnternet Servis Sağlayıcısı değişikliği sürecinde abonenin aldığı hizmette yaşanabilecek kesintinin asgari seviyede olması esas olup bu durumun sağlanması için işletmecilerin işbirliği içinde hareket etmek ve gerekli tedbirleri almakla yükümlü oldukları" belirtilerek işletmecilere yükümlülük getirildiği,
- 12.09.2011 tarihi itibarıyla yaklaşık iki aylık bir süre boyunca TTNET tarafından abone geçiş hareketlerinin buna yönelik işlemlerin bekletilmesi, taleplerin onaylanmaması veya yavaş onaylanması suretiyle engellendiği,
- Bu durumun Superonline'ın kısa vadedeki kazancını etkilediği gibi orta ve uzun vadede güven, itibar kaybına uğramasına yol açtığı ve piyasada şirketin TTNET ile rekabet etmesini engellediği,
 - Bu sorun nedeniyle Eylül ayında (.....) adet, Ekim ayında ise (.....) adet başvurunun zaman aşımı nedeniyle reddedildiği, bu nedenlerle abone geçiş hareketlerine ilişkin düzenlenen aktivasyon sürelerinin aşıldığı, referans teklifte öngörülen sürelerle oranla çok uzun sürdüğü, bu süreçte pek çok tüketici şikâyetiyle karşılaştığı, geçiş talebinde bulunan pek çok abonenin taleplerini iptal ettirdiği,
- Superonline'ın bu şikâyetleri noter aracılığıyla TTNET'e bildirmiş olmasına rağmen TTNET'in uygulamalarına devam ettiği, BTK'nın ise TTNET'i yalnızca uyardığı ve herhangi bir yaptırım uygulamadığı,
- Hâkim durumun kötüye kullanılması halinden bahsedilmesi için hâkim duruma sahip bir işletmecinin varlığı ve herhangi ticari ve teknik gerekçe ile makul kılınamayan rekabetçi bir ortamı engelleyen ve tüketici refahını azaltan fiilin varlığı olduğu, söz konusu durumda başvuruya konu, taraf ve fiil bakımından her iki unsurun da mevcut olduğu,
- İlgili pazarın perakende seviyede genişbant internet erişim hizmeti pazarı olduğu,

13-44/546-242

- BTK verilerine göre TTNET'in yüksek pazar gücüne sahip olduğu, Rekabet Kurulu'nun 11.07.2007 tarihli 07-59/679-235 sayılı ve 19.11.2008 tarih ve 08-65/1055-411 sayılı kararlarında da TTNET'in perakende genişbant internet hizmetleri pazarında hâkim durumda olduğuna hükmedildiği,
- Abone geçiş hareketlerinin tüketici hakları perspektifinden önem arz ettiği bununla birlikte, internet erişim hizmetleri pazarındaki penetrasyon oranı dikkate alındığında, işletmecilerin yoğunlukla yeni aboneler için değil, birbirlerinin aboneleri konumunda olan mevcut aboneler için rekabet etmelerinden ötürü abone geçiş hareketlerinin öneminin arttığı

ifade edilerek, TTNET'in bu eylemleri hususunda 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun (4054 sayılı Kanun)'un 6. maddesi kapsamında TTNET hakkında derhal soruşturma açılması ve anılan eylemler hakkında tedbir kararı verilmesi talep edilmektedir.

(4) Gülay AKYÜZ tarafından yapılan başvuruda ise özetle;

- TTNET'in servis hızından memnun kalmadığı için D-Smart aboneliğine geçme kararı aldığı,
- TTNET'in başvurusunun üzerinden birkaç gün geçmesine rağmen ne yazık ki abonelik iptalini gerçekleştirmediği, müşteri hizmetleri ile yaptığı görüşmede bu sürenin 10-12 gün süreceğinin söylendiği böyle durumlarda abonenin vazgeçme ihtimalini dikkate aldıklarından iptal işleminin hemen gerçekleştirilemeyeceğinin söylendiği,
- Bu nedenle D-Smart'tan internet hizmeti satın alamadığı, bu durumun sadece tüketici hakları açısından değil rekabet açısından da sorun yarattığı

ifade edilmektedir.

(5) **G. DOSYA EVRELERİ:** Kurum kayıtlarına 09.08.2012 tarih ve 6297 sayı ile intikal eden başvuru üzerine hazırlanan 12.12.2012 tarih ve 2012-2-144/İİ sayılı İlk İnceleme Raporu 19.12.2012 tarihli Kurul toplantısında görüşülerek, 12-65/1667-M sayı ile önaraştırma yapılmasına karar verilmiştir. 19.12.2011 tarih, 8644 sayı ve 08.03.2012 tarih, 1962 sayı ile intikal eden başvurular üzerine hazırlanan 22.04.2013 tarih ve 2012-2-144/BN sayılı Bilgi Notu ise 02.05.2013 tarihli Kurul toplantısında görüşülerek, 13-25/351-M sayı ile önaraştırma yapılmasına ve bu önaraştırmanın 12-65/1667-M sayı ile başlatılan önaraştırma ile birleştirilmesine karar verilmiştir. İlgili kararlar uyarınca yapılan inceleme üzerine hazırlanan 26.06.2013 tarih ve 2012-2-144/ÖA sayılı Önaraştırma Raporu görüşülerek karara bağlanmıştır.

(6) **H. RAPORTÖR GÖRÜŞÜ:** İlgili raporda; TTNET'in iptal engellemeye dair kampanyalarının değerlendirildiği ek bir inceleme yürütülmesine gerek olmadığı, halen yürütülmekte olan bir diğer soruşturmada konunun değerlendirilebileceği, diğer iddialara yönelik olarak ise soruşturma açılmasına gerek olmadığı ifade edilmiştir.

I. İNCELEME VE DEĞERLENDİRME

I.1. BTK Görüşü

(7) Söz konusu başvuruların elektronik haberleşme sektörüne ilişkin olması sebebiyle 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu (EHK)'nin 7. maddesinin ikinci fıkrası gereğince 11.09.2012 tarih ve 4171 sayılı yazı ile BTK'dan görüş talep edilmiştir. Anılan görüş 21.11.2012 tarihli ve 9829 sayılı yazı ile Kurum kayıtlarına intikal etmiştir. BTK görüşünde;

- Ankanet'in 06.09.2011 tarihinde İSS ve altyapı işletmeciliği hizmeti sunmak üzere BTK tarafından yetkilendirilmiş bir işletmeci olduğu, Elektronik Haberleşme

Sektörüne ilişkin Yetkilendirme Yönetmeliği'ne dayanılarak çıkarılan ve "Elektronik Haberleşme Hizmet, Şebeke ve Altyapılarının Tanım, Kapsam ve Süreleri" düzenlemesinin İSS'ler ile ilgili 1.4. bölümünde yer alan hükümler çerçevesinde ve İSS yetkilendirmesi kapsamında, Telsiz ve Telekomünikasyon Terminal Ekipmanları Yönetmeliği hükümleri ile Kısa Mesafe Erişimli Telsiz (KET) Yönetmeliği'nde belirtilen teknik kriterlere uyulması kaydı ile kullanmaya yetkili bir işletmeci olduğu,

- Ankanet'in başvurusunda belirtildiği üzere, işletmecilerin uyguladıkları tarife ve kampanyalara ilişkin olarak; 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 13. maddesi uyarınca işletmecilerin, uygulayacakları tarifeleri, ilgili mevzuat ve BTK düzenlemelerine aykırı olmayacak şekilde serbestçe belirleyebildiği,
- Bununla birlikte anılan Kanun maddesine göre, işletmecinin ilgili pazarda etkin piyasa gücüne sahip olduğunun belirlenmesi halinde BTK'nın, tarifelerin onaylanması, izlenmesi ve denetlenmesine ilişkin yöntemleri ve tarifelerin alt ve üst sınırları ile bunların uygulama usul ve esaslarını belirleyebildiği,
- Bu çerçevede, Türk Telekom'un, Veri Akış Erişimini İçeren Toptan Genişbant Erişim Piyasası'nda Etkin Piyasa Gücü (EPG)'ne sahip işletmeci olarak belirlenmiş olduğu, bu kapsamda toptan genişbant erişim sağlama (xDSL yeniden satış ve veri akış erişimi) ve tarife kontrolüne tabi olma yükümlülüğü dahil olmak üzere bir takım yükümlülüklerle tabi kılındığı,
- Hâlihazırda Türk Telekom'un toptan seviyede İSS'lere sunduğu xDSL yeniden satış ve veri akış erişimi hizmetlerine ilişkin tarifelerin BTK onayına tabi olduğu; buna ilave olarak, dönem dönem Türk Telekom tarafından söz konusu hizmetlere ilişkin BTK'ya indirimli hizmet sunumunu içeren kampanya teklifleri sunulabildiği,
- Son olarak, Türk Telekom'un teklifi üzerine 12.09.2012 tarih ve 2012/DK-07/428 sayılı Kurul Kararı ile daha önce değişik defalar onaylanarak uygulanmış olan Hat Dondurma Kampanyası'nın süresinin uzatılması hususunun onaylanarak yürürlüğe girdiği,
- Söz konusu kampanya kapsamında, belirli süreler için hat dondurma işlemi yapmak isteyen İSS müşterilerinden toptan seviyede hat dondurma işleminin 21,80 TL olan ücretinin 31.12.2012 tarihine kadar alınmamasının karara bağlandığı,
- Diğer taraftan, şikâyete konu perakende internet hizmetlerinin sunumuna ilişkin olarak BTK tarafından tanımlanan bir pazar ve EPG'ye sahip olduğu belirlenen bir işletmecinin bulunmadığı ve işletmecilerin söz konusu hizmetlere ilişkin tarifelerini ilgili mevzuat çerçevesinde BTK'ya sunma yükümlülüklerinin bulunmadığı

ifade edilmektedir.

- (8) Abone geçişlerinin konu edildiği başvurulara ilişkin olarak da benzer şekilde 27.12.2011 tarih ve 7093 sayılı yazı ile BTK'dan görüş talep edilmiştir. Kurum kayıtlarına 03.02.2012 tarih ve 999 sayı ile intikal eden cevabi yazıda, Superonline'ın başvurusuna ve ilgili İSS'ler nezdinde şikâyete konu durumun değerlendirilmesi amacıyla, İSS değişikliği sürecine ilişkin bir "Yerinde İnceleme"nin gerçekleştirilmesinin öngörüldüğü ifade edilmiştir.
- (9) Superonline tarafından yapılan başvuruya ilişkin olarak; Rekabet Kurumu ile BTK arasında 02.11.2011 tarihinde imzalanan "Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu ile Rekabet Kurumu Arasındaki İşbirliği Protokolü (Protokol)"nün "Koordinasyon ve İşbirliği" başlıklı 8. maddesinin (ç) bendi uyarınca 23.08.2012 tarih ve 3950 sayılı yazı ile abone geçiş hareketlerine ilişkin olarak BTK tarafından yürütülen incelemelerde gelinen nokta ve

alınan kararlar hakkında bilgi istenilmiştir. Rekabet Kurumu kayıtlarına 21.09.2012 tarih ve 7167 sayılı ile intikal eden yazıda, BTK'dan talep edilen görüş ve bilgiye ilişkin olarak; 2012 Yılı Denetim Planı gereğince bazı İSS'lerin 14.07.2010 tarihli ve 2010/DK-07/417 sayılı, 14.07.2012 tarihli ve 2010/DK-07/418 sayılı Kurul kararları ve ilgili referans tekliflerinin eki olarak onaylanan "Abone Hareketleri" isimli dokümanda yer alan hüküm, koşul ve süreçlere uygun olarak faaliyet gösterip göstermediklerinin araştırılması ve varsa sorunların tespit edilmesine ilişkin olarak BTK tarafından başlatılan inceleme çalışmalarının o dönemde devam ettiği ifade edilmiştir.

- (10) Protokol'ün yukarıda yer verilen maddesi uyarınca, BTK'ya gönderilen 10.01.2013 tarih ve 361 sayılı yazı ile başvuru konusu iddialar hakkında BTK tarafından yürütülen çalışmalar ve alınan kararlar, varsa uygulanan yaptırımlar ve mevcut durumda gelinen nokta hakkında bilgi talep edilmiş, Kurum kayıtlarına 02.04.2013 tarih ve 1982 sayılı ile giren cevabi yazıda başlatılan incelemenin devam ettiği bilgisi alınmıştır.
- (11) BTK tarafından gönderilen 19.06.2013 tarih ve 3779 sayılı yazıda kendileri tarafından başlatılan söz konusu inceleme çalışmalarının sonuçlanmış olduğu bilgisi paylaşılmış, konuya ilişkin olarak tesis edilen 08.05.2013 tarihli ve 2013/DK-SDD/256 sayılı Kurul Kararı'nın bir örneği sunulmuştur.

I.2. İlgili Pazar

- (12) Dosya mevcudunda yer alan pazara ilişkin ayrıntılı bilgi ve tablolardan; ilgili ürün pazarının öncelikle "genişbant internet erişim pazarı", sonrasında "perakende sabit genişbant internet erişim pazarı" şeklinde tanımlanabileceği, ayrıca sabit genişbant internet erişim hizmetlerinin hangi altyapı kullanılarak verildiği dikkate alınarak kullanılan erişim kanallarının daha alt kırılımlarının (DSL, fiber, kablo vb.) ilgili ürün pazarı olarak tanımlanmasının da mümkün olduğu anlaşılmıştır. Ancak, mevcut önaraştırma çerçevesinde yapılacak ilgili ürün pazarı tanımının değerlendirmeyi etkilemeyeceği anlaşıldığından pazar tanımı yapılmasına gerek görülmemiştir.

I.3. Hâkim Durum Değerlendirmesi

- (13) 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesine göre, bir teşebbüsün yasaklanan davranışlarda bulunması ancak söz konusu teşebbüsün hâkim durumda olmasıyla mümkündür.
- (14) Dosya mevcudu bilgilerden; 2011-2013 yılları arası çeyrek dönemler itibarıyla bakıldığında, DSL'in sabit genişbant internet içerisindeki payı, fiber ve kablo gibi alternatif teknolojilerin kullanımının artmasıyla gittikçe azalsa da TTNET'in, DSL alanındaki yüksek abone sayısı sayesinde sabit genişbant internet alanındaki gücünü ciddi şekilde koruduğu anlaşılmaktadır. 2013 yılı 1. Çeyrek Raporu'na göre TTNET'in, DSL abonelerine ek olarak fiber abonelerinin değerlendirmeye dahil edilmesi halinde pazar payı %80,93 olarak gerçekleşmektedir. TTNET'e en yakın rakibin %9,55'lik payıyla Superonline olduğu dikkat çekmektedir.
- (15) Rakiplerine kıyasla önemli ölçüde yüksek bir pazar payına sahip olduğu dikkate alındığında TTNET'in, sabit genişbant internet hizmetleri pazarında büyük bir pazar gücünün bulunduğu kanaatine varılmıştır.

I.4. Değerlendirme

- (16) Başvuru konusu iddiaların bir kısmı; TTNET'in, İSS değişikliği yapmak isteyen müşterilerinin geçişlerini gerçekleştirmemek veya geciktirmek suretiyle abonelerin rakip İSS'lere geçişini engellediği ve bu uygulamanın rakiplerin piyasa dışına itilmesine veya potansiyel rakiplerin piyasaya girişinin engellenmesine ve aynı zamanda tüketici haklarının ihlaline yol açtığına yöneliktir.
- (17) Protokol'ün 8. maddesinde;

“RK, pazar gücünün kötüye kullanıldığına ilişkin bir başvuruyu takiben başvuru konusunun 5809 sayılı Kanun ya da bu Kanun'un uygulanmasını sağlayan ilgili mevzuat kapsamında doğrudan düzenlenip düzenlenmediğini (işletmecilere yönelik yükümlülük getirilen ya da bir uzlaştırma süreci sonunda karar alınan durumlar gibi) öncelikle dikkate alır. Bu tür durumlarda, RK ilgili başvuruyu BTK'ye iletebilir.

RK, pazar gücünün kötüye kullanıldığına ilişkin bir başvuruyu takiben BTK görüşünü talep eder. Konuyla ilgili BTK görüşünde başvuruya konu teşkil eden hususa ilişkin öncül düzenleyici yükümlülük getirme çalışması bulunması veya konuya ilişkin bir işlemin BTK tarafından yapılacağına bildirilmesi durumunda, ilgili başvuruya konu ihlal iddiasının süresi ve niteliğini dikkate alarak konuyla ilgili inceleme sürecine ara verebilir...”

ifadesi yer almaktadır. Bu bağlamda başvuru konusu itibarıyla BTK'nın bu alandaki mevcut mevzuatı ile yürüttüğü incelemeler hakkında bilgi sunulmasında fayda görülmektedir.

- (18) İlk olarak BTK'nın İSS değişikliklerine ilişkin mevzuatı incelendiğinde, Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin "İşletmeci Değişikliği" başlıklı 19. maddesi aşağıdaki şekilde düzenlendiği dikkat çekmektedir:

“Madde 19 - (1) İnternet servis sağlayıcısı değişikliği sürecinde abonenin aldığı hizmette yaşanabilecek kesintinin asgari seviyede olması esas olup bu durumun sağlanması için işletmeciler işbirliği içinde hareket etmek ve gereken her türlü tedbiri almakla yükümlüdür.

(2) Değişiklik süreci; abonenin talebi üzerine abonesi olmak istediği internet servis sağlayıcı tarafından yürütülebilir. Abonenin talebi, imzalı talep formu ya da abonelik sözleşmesinde vereceği onay şeklinde olabilir.

(3) Bu madde kapsamında abone onayının alınması, abonenin yapılan işlemlere dair kabulünü gösteren ispatlanabilir irade beyanı veya belgesinin sağlanması şeklinde yorumlanır.

(4) Kurum, gerekli gördüğü takdirde işletmeci değişikliği esnasında yaşanabilecek kesinti süresi dâhil bu maddenin uygulanmasına ilişkin usul ve esaslar belirleyebilir.”

- (19) Bunun yanı sıra, BTK'nın İSS'ler arasında abone geçişlerine imkân tanıdığı ve 2010/DK-07/417 sayılı ve 2010/DK-07/418 sayılı BTK kararları ile onaylanan Türk Telekom Referans Erişim Teklifleri'nin 4 nolu eki olan "Abone Hareketleri" düzenlemesinde¹, işletmecilerin bu alandaki yükümlülüklerinin belirlendiği görülmektedir. Söz konusu düzenlemenin kapsamı *“İşletmecinin Abonelerine mevcut toptan erişim yöntemleri (Al-Sat, Veri Akış Erişimi, Yerel Ağ Ayrıştırılmış Erişim) ile hizmet sunarken kullandığı toptan erişim yöntemini değiştirmesi ya da Abonenin mevcut toptan erişim yöntemlerinden biriyle hizmet veren başka bir İşletmeciden hizmet almak istemesine ilişkin usul ve esaslar”* şeklinde belirlenmiştir. Düzenleme'nin 4. maddesinde; abone geçiş sürecinde İSS'lerin yükümlülükleri açıklanarak, abone verici konumundaki İSS'nin 2 gün içerisinde işleme onay vermesi gerektiği ve başvuruyu reddederken kullanabileceği gerekçelerin neler olabileceğinin ayrıntılı olarak sıralandığı görülmektedir. Bahse konu düzenlemede ayrıca toptan düzeyde faaliyet gösteren Türk Telekom'un geçiş sürecine ilişkin yükümlülükleri, uyması gereken süreler ve geçiş ücretlerinin de belirlendiği anlaşılmaktadır.

¹ Söz konusu düzenlemeye ek olarak BTK tarafından 22.02.2011 tarih ve 2011/DK-07/87 sayılı kararda İSS değişiklikleri sürecine ilişkin ek bir takım yükümlülük getirilmiştir. Ancak bu yükümlülüklerin arasında geçiş sürelerine ilişkin bir hüküm bulunmamaktadır.

13-44/546-242

- (20) BTK tarafından başvuru konusu iddialara dair yürütülen incelemelere bakıldığında; BTK'nın 14.07.2010 tarihli ve 2010/DK-07/417 sayılı kararı ile bazı İSS'lerin "14.07.2010 tarihli ve 2010/DK-07/418 sayılı kararı ve ilgili referans tekliflerinin eki olarak onaylanan "Abone Hareketleri" isimli dokümanda yer alan hüküm, koşul ve süreçlere uygun olarak faaliyet gösterip göstermediklerinin araştırılması ve varsa sorunların tespit edilmesine" ilişkin olarak inceleme başlatıldığı görülmektedir. BTK tarafından gönderilen ve Rekabet Kurumu kayıtlarına 19.06.2013 tarih ve 3779 sayı ile giren yazıda ise BTK tarafından başlatılan söz konusu inceleme çalışmalarının sonuçlandığı ve konuya ilişkin olarak 08.05.2013 tarihli ve 2013/DK-SDD/256 sayılı kararın tesis edildiği belirtilmiştir.
- (21) Söz konusu kararda, Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin "İşletmeci Değişikliği" başlıklı 19. maddesinin birinci fıkrası, 14.07.2010 tarihli ve 2010/DK-07/417 sayılı BTK kararı ile 14.07.2010 tarihli ve 2010/DK-07/418 sayılı BTK kararı hükümlerine aykırı olarak, İSS değişikliği süreci kapsamında verici işletmeci olarak TTNET'e iletilen geçiş başvurularının değerlendirilmesi aşamasında;
- TTNET CRM sisteminde ve TT xDSL sisteminde kayıtlı TC kimlik numarası bilgileri güncel olmayan aboneler için yapılan geçiş başvurularında nüfus cüzdanı örneğinin FTP'ye yüklenmemiş olması halinde başvuruların "TC Kimlik No Uyuşmuyor" gerekçesi ile reddedilmesi,
 - Başvuru belgesi kapsamında TC kimlik numarasının dışında diğer bilgilerin kontrol edilmesi,
 - Tivibu vb. ek (alt) hizmetleri bulunan aboneler için yapılan geçiş başvurularında öncelikle ek hizmetlerin iptal edilmesine ilişkin süreçlerin işletilmesi ve geçiş başvurusunun cevaplanmayarak zaman aşımı nedeniyle reddedilmesi,
 - TTNET'e iletilen İSS değişikliği başvurularının değerlendirilmesine ilişkin ilgili personele yeterli bilgilendirmenin yapılmaması, değerlendirme sürecinde keyfi yaklaşımlar sergilenmesi,
 - Ağustos 2011 sonu itibariyle TTNET tarafından gerçekleştirilen sistemsel geçişlerin ardından İSS değişikliği sürecinde yaşanan sorunların ortadan kaldırılması için çözüme yönelik esaslı tedbirlerin alınmaması neticesinde çok sayıda geçiş başvurusunun Eylül 2011 ve Ekim 2011 döneminde zaman aşımı nedeniyle reddedilmesi²,
 - Bazı geçiş başvurularının ise Kurum düzenlemelerine aykırı gerekçelerle reddedilmesi nedenleriyle
- (22) TTNET hakkında, "Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmelik" in "İşletmecinin Cirosunun %2'sine (yüzde iki) Kadar Uygulanacak İdari Para Cezaları" başlıklı 11. maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde yer alan "İşletmecinin, tüketici haklarına ilişkin kurum düzenlemeleri ve Yetki belgesinden kaynaklanan yükümlülüklerini yerine getirmemesi, tüketiciye yanlış veya yanıltıcı bilgi vermesi" hükmü ve aynı Yönetmelik'in 32. maddesi çerçevesinde, 2011 yılı net satışlarının %0,006'sı (yüzbinde altı) oranında idari para cezası uygulanmasına karar verildiği ifade edilmektedir.
- (23) Söz konusu kararda ayrıca TTNET'in müşteri hizmetleri görüşme kayıtlarında; bazı tüketicilere yanlış/eksik bilgi verildiğinin anlaşıldığı belirtilerek Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 4. maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinde yer alan tüketici hak ve menfaatlerinin gözetilmesi ilkesi çerçevesinde tüketicilerin yeterli düzeyde bilgilendirilmesi hususunda TTNET'in uyarılmasına da karar verilmiştir.

² Superonline tarafından yapılan başvuruda, TTNET'in 2011 yılı Eylül ve Ekim ayındaki uygulamalarının üzerinde durulduğu hatırlatılmalıdır.

13-44/546-242

- (24) BTK kararına dair belirtilmesi gereken bir diğer husus, inceleme konusu dönemin önaraştırma kapsamındaki başvuruların gerçekleştiği dönemi kapsamıdır. TTNET tarafından, BTK kararının Nisan 2010-Haziran 2012 dönemindeki uygulamalara ilişkin olduğu ifade edilmekte, Kuruma intikal eden başvuruların TTNET'in 2011 yılı ve 2012 yılı Mart ayındaki uygulamalarına yönelik olduğu görülmektedir.
- (25) Bu çerçevede, TTNET'in, abonelerinin rakip İSS'lere geçişlerini zorlaştırması veya engellemesi hususuna ilişkin olarak,
- BTK mevzuatında konunun detaylı bir şekilde düzenlendiği, bu bağlamda işletmecilere geçiş süreçlerinde uyulması gereken kurallar ve işlemin tamamlanması gereken süre gibi detaylı yükümlülükler getirildiği,
 - BTK tarafından bu süreçlere uyulup uyulmadığı gibi durumların ele alındığı ve başvuru konusu dönemi de kapsayan bir incelemenin Mayıs 2013 itibariyle sonlandırıldığı,
 - Bahse konu incelemede TTNET ve bazı diğer İSS'lerin yükümlülüklerine uymadıkları için cezai yaptırımlarla karşılaştıkları

anlaşılmaktadır. Dolayısıyla, gerek Protokol'deki ilgili hükümler, gerekse başvurunun BTK mevzuatı kapsamında ortaya konan abone geçişlerinin usul boyutuna yönelik olduğu hususları dikkate alındığında, iddiaya ilişkin olarak soruşturma açılmasına gerek olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

- (26) TTNET'in iptal talebinde bulunan abonelere sunduğu tarifeler yoluyla hâkim durumunu kötüye kullandığı iddiasının ise 12-41/1153-M(1) sayılı Kurul kararı ile yürütülmekte olan soruşturma kapsamında değerlendirilmesi gerektiği kanaatine varılmıştır.

J. SONUÇ

- (27) Düzenlenen rapora ve incelenen dosya kapsamına göre,
1. TTNET A.Ş.'nin diğer internet servis sağlayıcılarına geçiş yapmak isteyen abonelerin geçişlerini engellediği iddiası bakımından 4054 sayılı Kanun'un 41. maddesi uyarınca şikayetin reddi ile soruşturma açılmamasına,
 2. TTNET A.Ş.'nin hizmet iptali talep eden müşterilerine uyguladığı tarifeler yoluyla hakim durumunu kötüye kullandığı iddiasının ise, 09.08.2012 tarih ve 12-41/1153-M(1) sayılı Kurul kararı ile yürütülmekte olan soruşturma kapsamında değerlendirilmesine

OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.