

T.C.

DANI TAY  
ONÜÇÜNCÜ DA RE

Esas No : 2012/1810

Karar No : 2018/4277

**DAVACI** : Serbest Telekomünikasyon İletmecileri Derneği (TELKODER)

**VEKİL** : Av. Gökhan CANDONAN  
Bestekâr Sokak, 61/B-3 Kavaklıdere/ANKARA

**DAVALI** : Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu  
Eskişehir Yolu, 10. km., No:276 Çankaya/ANKARA

**VEKİLLER** : Av. Çiğdem ÖZER GÜNDOĞAN,  
Av. Hüsnüye AKDOĞAN GÖRMEZ-Aynı adreste

**DAVANIN KONUSU** : 17/03/2012 tarih ve 28236 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği Ek-4'ün Uygulamasına İlişkin Tebliğin (Tebliğ) 9. ve 12. maddelerinin iptali istenilmektedir.

**DAVACININ İDDİALARI :**

1. Dava konusu Tebliğin "Yükümlülükler" başlıklı 9. maddesinin, yükümlülüklerin makul ve objektif şekilde belirlenmediği, çarşırı merkezi sınırı olan 300.000'in üzerinde çarşırı veya 200.000'in üzerinde abone sayısının hangi ölçütlere göre belirlendiğinin somut olarak ortaya konulamadığı, İletmecilerin düzenleyici nitelikteki idarî İlemlerle Kanun'dan kaynaklanmayan yatırım ve İletme maliyetine katlamak zorunda bırakıldıkları;

2. Tebliğin "Yürürlük" başlıklı 12. maddesinin, İletmecilere geriye dönük uygulama alanı bulacak şekilde yükümlülükler getirildiğİ, söz konusu yükümlülüklerin ihlâli hâlinde İletmecilerin idarî yaptırımlara maruz kalacak olmasının hukuka aykırı olduğU, geçmi e etkili düzenleme yapılarak hukukî kesinliğinin ortadan kaldırılması suretiyle hukuk devleti ilkesinin ihlâl edildiğİ, yeni yükümlülüklere uyum sağlamak üzere geçici hüküm konulması gerekirken geçmi e etkili düzenleme yapılmasının hukuka aykırı olduğU;

iddialarıyla iptal edilmesi gerektiğİ ileri sürülmüştür.

**DAVALININ SAVUNMASI :**

Dava konusu Tebliğ'in konusunun elektronik haberleşme sektöründe hizmet kalitesini düzenlemek, denetlemek ve yönlendirmek olduğU, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'nun (Kurum) bu konudaki görev ve yetkisinin 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 4., 6., 12., 48., 49. ve 52. maddelerinden kaynaklandığI, Tebliğ ile Avrupa Birliğİ müktesebatına uygun hedefler belirlendiğİ, Tebliğ'in hazırlık sürecinde ve yürürlük kazanma aamasında sektörde faaliyet gösteren bütün İletmecilerle katılımcı bir süreç İletildiğİ, İletmecilerin görüş ve katkılarıyla Tebliğ'e yürürlük kazandırıldığI, Tebliğ'in 12. maddesindeki geçmi e dönük yürürlük tarihinin hizmet kalitesi hedef de erlerini belirleyen Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliğİ'nin yürürlük tarihi ile aynı olduğU, İletmecilerin yükümlülüklerinin Yönetmeliğİ'nin yürürlü e girmesiyle birlikte zaten başlamış olduğU, Tebliğ'in yürürlük maddesinin bu hususu teyit etmek dışında hukuk düzeninde bir yenilik getirmediğİ, Tebliğ'in 9.

T.C.

**DANI TAY  
ONÜÇÜNCÜ DA RE**

**Esas No : 2012/1810**

**Karar No : 2018/4277**

maddesindeki yükümlülükler için belirlenen sayısal sınırların 15/04/2011 tarih ve 27906 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeli n de De i iklik Yapılmasına Dair Yönetmeli n 2. maddesinde yer alan, "son kullanıcılara hizmet veren i letmecilerden Tebli veya Kurul kararı ile belirlenenler Ek-4'deki ölçütlere ili kin hedeflere uymakla ve verileri Kuruma göndermekle yükümlüdür." ekindeki düzenlemeye göre belirlendi i, Tebli 'in kapsamında olan i letmeci sayısının son derece sınırlı oldu u, bu i letmelerin abone sayısının 750.000'den fazla oldu u, küçük ölçekli sayılabilecek i letmelerin kapsamda olmadığı, dava konusu Tebli 'in yürürlü e girmesiyle birlikte ça rı merkezlerindeki uzun bekleyi lerin sona erdi i, hizmet kalitesi standartlarına uygun bir ekinde faaliyet yürütülmeye ba lanıldı ı, bu yönüyle iptali istenilen Tebli maddelerinin hukuka ve kamu yararına uygun oldu u savunulmu tur.

**DANI TAY TETK K HÂK M VOLKAN KUYUMCU'NUN DÜ ÜNCES** : Davanın reddi gerekti i dü ünülmektedir.

**DANI TAY SAVCISI KUMRU ÖRNEK DEM RTA 'IN DÜ ÜNCES** :

Dava, 17/03/2012 tarih ve 28236 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeli i Ek-4'ün Uygulamasına li kin Tebli 'in 9. ve 12. maddelerinin iptali istemiyle açılmış tır.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 1. maddesinde, bu Kanunun amacının; "elektronik haberleşme sektöründe düzenleme ve denetleme yoluyla etkin rekabetin tesisi, tüketici haklarının gözetilmesi, ülke genelinde hizmetlerin yaygınla tırılması, kaynakların etkin ve verimli kullanılması, haberleşme alt yapı, ebeke ve hizmet alanında teknolojik gelişimin ve yeni yatırımların te vik edilmesi ve bunlara ili kin usul ve esasların belirlenmesi oldu u belirtilmi , elektronik haberleşme sektöründe yapılacak düzenlenmelerde göz önünde bulundurulacak ilkelere Kanunun "ilkeler" ba lıklı 4. maddesinde yer verilmi , Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'nun görevlerinin sayıldı ı 6. maddesinin (u) bendinde; İlgili kanun hükümleri dahilinde, evrensel hizmetlere ili kin hizmet kalitesi ve standartları da dahil olmak üzere, gerekti inde her türlü elektronik haberleşme hizmetine yönelik hizmet kalitesi ve standartlarını belirlemek, denetlemek, denetlettirmek ve buna ili kin usul ve esasları belirlemek, (v) bendinde, bu Kanunla verilen görevlere ili kin yönetmelik, tebli ve di er ikincil düzenlemeleri çıkarmak Kurum'un görev ve yetkileri arasında sayılmış tır.

Aynı Kanun'un 12. maddesinde, Kurum'un i letmecilere tüketicinin korunması amacıyla mevzuat do rultusunda yükümlülükler getirebilece i belirlenerek tüketicinin ve son kullanıcının korunması, 48. maddesinde, Kurum, elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan tüketici ve son kullanıcıların, hizmetlere e it ko ullarda eri ebilmelerine ve hak ve menfaatlerinin korunmasına yönelik usul ve esasları belirleyece i, 49. maddede, Kurumun, son kullanıcı ve tüketicilerin azami faydayı elde edebilmeleri ve hizmetlerin e ffalık ilkesine uygun olarak sunulabilmesi için hizmet seçenekleri, hizmet kalitesi, tarifeler ile tarife paketlerinin

T.C.

**DANI TAY**  
**ONÜÇÜNCÜ DA RE**

**Esas No : 2012/1810**

**Karar No : 2018/4277**

yayımlanmasına ve benzer hususlarda abonelerin bilgilendirilmesine yönelik olarak i letmecilere yükümlülükler getirebilece i, i letmecilerin, özellikle hizmetler arasında seçim yapılırken ve abonelik sözleşmesi imzalanırken tüketicilerin karar vermelerinde etkili olabilecek hususlar ile dürüstlük kuralı gereince bilgilendirilmelerinin gerekli olduğu her durumda talep olmaksızın tüketicileri bilgilendirecekleri, Kurumun bu maddenin uygulanmasına ilişkin usul ve esasları belirleyeceği, 52. maddesinde de, Kurumun hizmet kalite seviyesine ilişkin olarak tüketici ve son kullanıcıların kapsamlı, yeterli ve anlaşılabilir bilgiye ulaşmasını sağlamak amacıyla, hizmet kalitesinin seviyesine ilişkin ölçütleri, i letmeciler tarafından yayınlanacak bilgilerin içeriğini, ekli ve hizmet kalite seviyesine ilişkin diğer hususları belirleyebileceği, i letmecilerin, Kurum tarafından elektronik haberleşme hizmetlerinin hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin her türlü bilgiyi ve hizmet kalite standartlarına uyumu istenen şekilde ve belirlenen sürede sağlamakla yükümlü oldukları, Kurumun, belirleyeceği usul ve esaslarla i letmeciler tarafından gönderilen hizmet kalitesine ilişkin bilgileri yayımlayabileceği gibi, i letmecilere yayımlama yükümlülüğü de getirebileceği, Kurumun bilgilerin doğruluğunu ve hizmet kalitesi ölçüt ve standartlarına uyumu denetleyebileceği veya denettirebileceği, Kurumun i letmecilere, elektronik haberleşme hizmetlerine ve elektronik haberleşme alt yapı veya ebeke unsurlarına yönelik hizmet seviyesi taahhütleri hazırlama ve bu taahhütleri belirlenen biçimde ve sürede yayımlama yükümlülüğü getirebileceği, i letmecilerden, hizmet seviyesi taahhütlerinde de değişiklik, iyileştirme ve düzeltme yapılmasını isteyebileceği, i letmecilerin, söz konusu değişiklik, iyileştirme ve düzeltmeleri Kurum tarafından belirtilen sürede yerine getirmekle yükümlü oldukları, i letmecilerin, her hâl ve şartta doğrudan faturalama yapma ve fatura içeriği ile ilgili ihtilaf durumunda ispat yükümlülüğünün bulunduğu, Kurumun faturaların gönderimi, faturalarda bulunması gereken hususlar, ayrıntılı faturaların düzenlenmesi ile abone tarafından faturaların ödenmemesi hâlinde hizmetin kesilmesinde uygulanacak işlemleri ve bu maddeye ilişkin usul ve esasları belirleyebileceği hüküm altına alınmıştır.

Anayasa'nın 124. maddesinde; "Başbakanlık, bakanlıklar ve kamu tüzel kişileri, kendi görev alanlarını ilgilendiren kanunların ve tüzüklerin uygulanmasını sağlamak üzere ve bunlara aykırı olmamak şartıyla, yönetmelikler çıkarabilirler." hükmü yer almıştır.

Yukarıda değinilen Anayasa ve Yasa hükümlerinin verdiği yetki çerçevesinde Kamu tüzel kişilerine haiz, idarî ve mali özerkliğe sahip bir kamu kurumu olan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun sektörde rekabetin sağlanmasını ve tüketicilerin haklarının korunmasına yönelik olarak görev alanına giren gerekli her türlü tedbiri alabileceği, Yasa ile verilen yetkilerin usul ve esaslarını göstermek amacıyla, yasal çerçeve içinde kalmak ve yasada öngörülen amaç ve yetkileri amaçla kullanılmasıyla düzenleyici işlemler yapabileceği açıktır.

17/03/2012 tarih ve 28236 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği Ek-4'ün Uygulanmasına İlişkin Tebliğin 1. maddesinde; bu Tebliğin amacının, 12/09/2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliğinin EK-4'üne uygun olarak çağrı merkezi hizmeti sunulmasına ilişkin usul ve esasları belirlemek olduğu belirtilmiştir.

T.C.

**DANI TAY**  
**ONÜÇÜNCÜ DA RE**

**Esas No : 2012/1810**

**Karar No : 2018/4277**

Söz konusu Tebli 'in dava konusu edilen "Yükümlülükler " ba lıklı 9. maddesinde; "(1) Ça rı merkezine ayda 300.000'in üzerinde ça rı gelen veya 200.000'in üzerinde abonesi bulunan i letmeciler, bu Tebli 'in EK-3'ünde yer alan tablodaki ölçütlere ili kin ölçümleri yapmak ve her yılın Ocak, Nisan, Temmuz, Ekim ayının sonuna kadar bir önceki ölçüm dönemine ili kin olarak yapılan hizmet kalitesi ölçümlerini EK-3'te verilen tabloyu içerecek ekinde bir rapor hazırlayarak Kuruma göndermekle yükümlüdür.

(2) Son kullanıcılara hizmet veren ve bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen ça rı adedine veya abone sayısına ula an i letmeciler ölçüm döneminde yer alan her bir ay için ana menüde geçen süre ve alt menüde geçen süre hizmet kalitesi ölçütlerine ili kin EK-3'te belirlenen hedef de erleri sa lamakla yükümlüdür.

(3) Son kullanıcılara hizmet veren ve bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen ça rı adedine veya abone sayısına ula an i letmeciler ölçüm dönemi ortalaması için mü teri hizmetleri için cevap verme süresi ve tüketici ikayetleri çözüm süresi hizmet kalitesi ölçütlerine ili kin EK-3'te belirlenen hedef de erleri sa lamakla yükümlüdür. Ölçüm dönemi ortalaması, idarî yaptırım kararına esas te kil eden aylarda elde edilen ilgili hizmet kalitesi ölçütüne ili kin ölçüm sonuçlarının aritmetik ortalaması alınarak elde edilir.

(4) Son kullanıcılara hizmet veren ancak bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen ça rı adedine veya abone sayısına ula amayan i letmeciler, ça rı merkezlerine gelen aylık toplam ça rı adedini ve abone sayısını Kurum tarafından istenmesi hâlinde sunulacak ekinde on iki ay süreyle muhafaza eder. Bu i letmeciler, ça rı merkezlerine ayda 300.000'in üzerinde ça rı gelmesi veya 200.000'in üzerinde aboneye ula maları hâlinde bu Tebli e uygun ölçüm yaparak Kurum tarafından talep edilmeksizin ilgili ölçüm dönemine ait raporu Kuruma göndermekle ve bu maddenin ikinci fıkrasında belirtilen usul ile hedef de erlere uymakla yükümlüdür.",

Aynı Tebli 'in "Yürürlük" ba lıklı 12. maddesinde yer alan, "Bu Tebli , 31/12/2011 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere yayımı tarihinde yürürlü e girer." hükmüne yer verilmi tir.

Davacı Dernek tarafından, dava konusu Tebli 'in "yürürlülük" ba lıklı 12. maddesi ile yapılan düzenlemenin 31/12/2011 tarihinden itibaren geçerli olaca ının belirtilmesi ile geçmi e yönelik bir düzenleme yapıldı ı, "yükümlülükler" ba lıklı 9. maddesi ile de, Tebli 'de belirlenen esaslara göre i letmecilerin ölçüm yapmak ve her yılın Ocak, Nisan, Temmuz, Ekim ayının sonuna kadar bir önceki ölçüm dönemine ili kin olarak yapılan hizmet kalitesi ölçümlerini EK-3'te verilen tabloyu içerecek ekinde bir rapor hazırlayarak Kuruma göndermekle yükümlü kılındı ı, oysa ki Tebli 'de belirtilen sayısal e iklerin hangi ölçütlere göre belirlendi i, i letmecilere getirilmi olan ça rı merkezi yatırım/i letme maliyetinin dikkate alınmadı ı, i letmecilerin maliyetlerini etkileyecek bir ça rı merkezi hizmeti vermeye zorlanamayaca ı, getirilen ölçütlerin davacı Dernek üyesi i letmeciler açısından a ır ko ullar ta ıdı ı, Tebli 'de yer alan standartların gerçeikle tirilebilmesi için i letmecilerin yeni ça rı merkezleri kurmaları gerekti i, bu durumun maliyetleri arttıracaca ı ve bunda tüketiciye yansıyacaca ı, bu durumun tüketici memnuniyeti ve orantılılık ilkesine aykırı oldu u ileri sürülerek 17/03/2012 tarih ve 28236 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberle me Sektöründe Hizmet Kalitesi

T.C.

**DANI TAY**  
**ONÜÇÜNCÜ DA RE**

**Esas No : 2012/1810**

**Karar No : 2018/4277**

Yönetmeli i Ek-4'ün Uygulamasına li kin Tebli 'in 9. ve 12. maddelerinin iptali istemiyle bakılmakta olan davanın açıldı ı anla ılmaktadır.

Buna göre, 12/09/2010 tarih ve 27697 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberle me Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeli i'nin "Yürürlük" ba lıklı 13. maddesinde, Yönetmeli in 31/12/2011 tarihinde yürürlü e girece inin hükme ba landı ı, bu Yönetmeli in 5. ve 10. maddelerine dayanılarak hazırlanan 17/03/2012 tarih ve 28236 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberle me Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeli i Ek-4'ün Uygulamasına li kin Tebli 'in iptali istenen 12. maddesinde de Tebli 'in 31/12/2011 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere yayımı tarihinde yürürlü e girece inin hükme ba landı ı,

Öte yandan, 12/09/2010 tarih ve 27697 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberle me Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeli i'nin 5. maddesinin 2. fıkrasında yer alan "...son kullanıcılara hizmet veren bütün i letmeciler..." ibaresi 15/04/2011 tarihli ve 27906 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan de i iklik Yönetmeli i ile "...son kullanıcılara hizmet veren i letmecilerden tebli veya Kurul Kararı ile belirlenenler..." ekinde de i tirildi i ve dava konusu Tebli 'in 9. maddesinde de "...son kullanıcılara hizmet veren..." ibaresinin yer aldı ı ve herhangi bir sınırlamaya yer verilmedi i görülmektedir.

Anılan mevzuat, dava dosyasında yer alan bilgi ve belgeler, 12/09/2010 tarih ve 27697 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberle me Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeli i, 15/04/2011 tarihli ve 27906 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan de i iklik Yönetmeli i ve bu Yönetmeli in uygulanmasına ili kin olarak yayımlanan, Yönetmeli in sınırlarını a an nitelikte bulunmayan dava konusu Tebli 'in 9. ve 12. maddelerinde yer alan açıklamalar birlikte de erlendirildi inde, 5809 sayılı Kanun'un verdi i yetkiler çerçevesinde 5809 sayılı Kanun'un 4. maddesinde belirlenen ilkeler uyarınca tüketici memnuniyetini sa layarak kaliteli hizmet alınmasına yönelik belirlenen ölçütlere ili kin hedef de erlere ula ılabilmesi, belirlenen ölçüt ve hedefin tamamen AB standartlarına uygun olarak ve i letmecilerden gelen görü ler baz alınarak belirlenmesi, ça rı merkezlerine ili kin hedefler belirlenirken Kurum'un i letmeciler ve Ça rı Merkezleri Derne i ile toplantılar yapması sonucu olu an görü ler dikkate alınarak genel düzenleyici i lemlerin yapıldı ı Kurum tarafından belirtildi inden ve aksi yönde bir uygulama yapıldı ı yönünde de davacı Derne in iddiası bulunmadı ından, kaldı ki gelen görü ler do rultusunda davacı Dernek üyesi tüm i letmecilerin yükümlü olması hususunun kaldırıldı ı ve sadece ça rı merkezine ayda 300.000'in üzerinde gelen ça rı veya 200.000'in üzerinde abonesi bulunan i letmecilerin yükümlü tutulmasının öngörüldü ü ve bu durumun elektronik haberle me sektörüne getirilmesi öngörülen rekabetin sa lanmasına ili kin hükümlerine de uygun bulundu u anla ıldı ından dayana ı Yönetmeli i a an bir nitelik ta ımayan ve kamu yararına aykırı bir yönüde bulunmayan Tebli 'in iptali istenen kısımlarında hukuka aykırılık görülmemi tir.

Davacı Derne in di er iddialarının da dava konusu Tebli 'in iptali istenen kısımlarını hukuka aykırı hâle getirecek nitelikte bulunmamı tir.

Açıklanan nedenlerle davanın reddi gerekti i dü ünülmektedir.

T.C.

DANI TAY  
ONÜÇÜNCÜ DA RE

Esas No : 2012/1810

Karar No : 2018/4277

### TÜRK M LLET ADINA

Karar veren Danı tay Onüçüncü Dairesince, Tetkik Hâkiminin açıklamaları dinlendikten ve dosyadaki belgeler incelendikten sonra gere i görü üldü:

#### NCELEME VE GEREKÇE:

##### MADD OLAY VE HUKUK SÜREÇ :

17/03/2012 tarih ve 28236 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberle me Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeli i Ek-4'ün Uygulamasına li kin Tebli 'in 9. ve 12. maddelerinin, elektronik haberle me sektöründe faaliyet gösteren i letmecilerin yükümlülüklerinin makul ve objektif ekilde belirlenmedi i, ça rı merkezi sınırı olan 300.000'in üzerinde ça rı veya 200.000'in üzerinde abone sayısının hangi ölçütlere göre belirlendi inin somut olarak ortaya konulamadı ı, i letmecilerin düzenleyici nitelikteki idarî i lemle Kanun'dan kaynaklanmayan yatırım ve i letme maliyetine katlamak zorunda bırakıldıkları, i letmecilere geriye dönük uygulama alanı bulacak ekilde yükümlülükler getirildi i, söz konusu yükümlülüklerin ihlâlî hâlinde i letmecilerin idarî yaptırımlara maruz kalacak olmasının hukuka aykırı oldu u, geçmi e etkili düzenleme yapılarak hukukî kesinli in ortadan kaldırılması suretiyle hukuk devleti ilkesinin ihlâl edildi i, yeni yükümlülüklerle uyum sa lamak üzere geçi hükmü konulması gerekirken geçmi e etkili düzenleme yapılmasının hukuka aykırı oldu u iddialarıyla iptali istenilmektedir.

##### LG L MEVZUAT:

5809 sayılı Elektronik Haberle me Kanunu'nun " İkeler" ba lıklı 4. maddesinin birinci fıkrasının ( ) bendinde, elektronik haberle me hizmetinin sunulması kapsamında yapılacak düzenlemelerde hizmet kalitesi artırımının te vik edilece i; "Kurumun görev ve yetkileri" ba lıklı 6. maddesinin birinci fıkrasının (u) bendinde, ilgili kanun hükümleri dahilinde, evrensel hizmetlere ili kin hizmet kalitesi ve standartları da dahil olmak üzere, gerekti inde her türlü elektronik haberle me hizmetine yönelik hizmet kalitesi ve standartlarını belirlemek, denetlemek, denetlettirmek ve buna ili kin usul ve esasları belirlemenin Kurum'un görev ve yetkisinde oldu u; " İletmecilerin hak ve yükümlülükleri" ba lıklı 12. maddesinin ikinci fıkrasının (k) bendinde, Kurum'un i letmecilere sektörün ihtiyaçları, uluslararası düzenlemeler, teknolojiye meydana gelen geli meler gibi hususları gözeterek hizmet kalitesi de dahil olmak üzere standartlar ve spesifikasyonlara uyumluluk hususunda mevzuat do rultusunda yükümlülükler getirebilece i; "Hizmet kalitesi" ba lıklı 52. maddesinde, Kurum'un hizmet kalite seviyesine ili kin olarak tüketici ve son kullanıcıların kapsamlı, yeterli ve anla ılabilir bilgiye ula masını sa lamak amacıyla, hizmet kalitesinin seviyesine ili kin ölçütleri, i letmeciler tarafından yayınlanacak bilgilerin içeri ini, eklini ve hizmet kalite seviyesine ili kin di er hususları belirleyebilece i; i letmecilerin, Kurum tarafından elektronik haberle me hizmetlerinin hizmet kalitesi ölçütlerine ili kin her türlü bilgiyi ve hizmet kalite standartlarına uyumu istenen ekilde ve belirlenen sürede sa lamakla yükümlü oldukları; Kurum'un belirleyece i usul ve esaslarla i letmeciler tarafından gönderilen hizmet kalitesine ili kin bilgileri yayımlayabilece i gibi,

T.C.

**DANI TAY**  
**ONÜÇÜNCÜ DA RE**

**Esas No : 2012/1810**

**Karar No : 2018/4277**

i letmecilere yayımlama yükümlülü ü de getirebilece i; Kurum'un bilgilerin do rulu unu ve hizmet kalitesi ölçüt ve standartlarına uyumu denetleyebilece i veya denetletebilece i; Kurum'un i letmecilere, elektronik haberle me hizmetlerine ve elektronik haberle me altyapı veya ebeke unsurlarına yönelik hizmet seviyesi taahhütleri hazırlama ve bu taahhütleri belirlenen biçimde ve sürede yayımlama yükümlülü ü getirebilece i; Kurum'un, i letmecilerden, hizmet seviyesi taahhütlerinde de i iklik, iyile tirme ve düzeltme yapılmasını isteyebilece i; i letmecilerin, söz konusu de i iklik, iyile tirme ve düzeltmeleri Kurum tarafından belirtilen sürede yerine getirmekle yükümlü oldukları; i letmecilerin, her hâl ve artta do ru faturalama yapma ve fatura içeri i ile ilgili ihtilaf durumunda ispat yükümlülü ünde oldukları; Kurum'un faturaların gönderimi, faturalarda bulunması gereken hususlar, ayrıntılı faturaların düzenlenmesi ile abone tarafından faturaların ödenmemesi hâlinde hizmetin kesilmesinde uygulanacak i lemleri ve bu maddeye ili kin usul ve esasları belirlemeye yetkili oldu u hususları kurala ba lanmı tır.

12/09/2010 tarih ve 27697 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberle me Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeli i'nin "İkeler" ba lıklı 4. maddesinde, Yönetmelik hükümlerinin uygulanmasında hizmet kalitesi ölçütlerinin anla lılabılır, uygulanabilir ve güncel olması, hizmet kalitesi standartlarına ili kin güncel bilgilerin yeterli, kıyaslanabilir ve eri ilebilir olması, elektronik haberle me hizmetlerinin de i en artlar çerçevesinde uluslararası standartlarda ve ölçütlerde olması, kullanıcı memnuniyetini artırıcı ve ikâyetleri giderici uygulamaların te vik edilmesi, benzer konumdaki kullanıcılar arasında ayırım gözetilmemesi ve aynı hizmetin benzer konumdaki kullanıcılara aynı hizmet kalitesi seviyesinde sunulması, hizmet kalitesi ölçütlerinin geli tirilmesinde acil numaralara eri im ve engelli kullanıcıların ihtiyaçları gibi özel durumların dikkate alınmasının temel ilkeler olarak göz önünde bulundurulaca ı; "Hizmet kalitesi ölçütleri ve yükümlü i letmeciler" ba lıklı 5. maddesinde, i letmecilerin yetkilendirme kapsamında ilgili mevzuatta belirtilen hizmet kalitesine ili kin hükümlere uymakla ve hizmetin kesintisiz olarak sunulması için gereken özeni göstermekle yükümlü oldukları; "Hüküm bulunmayan haller" ba lıklı 10. maddesinde, Kurum tarafından gerekli görülmesi hâlinde Yönetmeli in uygulanmasına ili kin olarak alt düzenleyici i lemler yapılabilece i kurallarına yer verilmi tır.

**HUKUK DE ERLEND RME:**

Anayasa'nın 2. maddesinde, Türkiye Cumhuriyetinin bir hukuk devleti oldu u belirtilmi olup, Anayasa Mahkemesi kararlarında hukuk devleti, insan haklarına dayanan, bu hak ve özgürlükleri koruyup güçlendiren, eylem ve i lemleri hukuka uygun olan, her alanda adaletli bir hukuk düzeni kurup bunu geli tirerek sürdüren, hukuk güvenli ini gerçekle tiren, Anayasaya aykırı durum ve tutumlardan kaçınan, hukuku tüm devlet organlarına egemen kılan, Anayasa ve kanunlarla kendini ba lı sayan, yargı denetimine açık olan devlet olarak tanımlanmı tır.

T.C.

**DANI TAY**  
**ONÜÇÜNCÜ DA RE**

**Esas No : 2012/1810**

**Karar No : 2018/4277**

Bir hiyerarşik kurallar sistemi olan hukuk düzeninde alt düzeydeki kuralların, yürürlüklerini üst düzeydeki kurallardan aldığı kuşkusuzdur. Kurallar hiyerarşisinin en üstünde genel hukuk ilkeleri ve Anayasa bulunmaktadır ve daha sonra gelen kanunlar yürürlüğüne Anayasa'dan, yönetmelikler ise kanun ve Cumhurbaşkanlığı kararnamelerinden almaktadır. Dolayısıyla; bir kuralın, kendisinden daha üst konumda bulunan ve dayanağını oluşturan bir kurala aykırı veya bunu deşirici nitelikte bir hüküm getirmesine imkan bulunmamaktadır.

Nitekim, Anayasa'nın 124. maddesinde, Cumhurbaşkanlığı, bakanlıklar ve kamu tüzel kişilerinin kendi görev alanlarını ilgilendiren kanunların ve Cumhurbaşkanlığı kararnamelerinin uygulanmasını sağlamak üzere ve bunlara aykırı olmamak amacıyla yönetmelikler çıkarabilecekleri kurala bağlanmıştır.

Diğeryandan, bakanlıklar ile diğer kamu kurum ve kuruluşları, görev alanlarına ilişkin olarak yönetmelik dışında, yönerge, tebliğ, genelge gibi çeşitli adlar altında da düzenleme yapabilmektedirler.

Kanunlar, Cumhurbaşkanlığı kararnameleri ve yönetmelikler açısından geçerli olan "kurallar hiyerarşisi" kuramı, daha alt düzeyde yer alan diğer hukukî metinler ve düzenleyici idari işlemler açısından da geçerlidir.

Kanun koyucu, düzenleyeceği konularda genel prensipleri belirler ve bunun uygulamasını yürütmeye, başka bir ifadeyle idareye bırakır. Bu, aslî düzenleme yetkisinin yasama organına ait olmasının doğal bir sonucudur.

Aktarılan mevzuat hükümlerinin değerlendirilmesinden, elektronik haberleşme sektöründe hizmet kalitesinin uluslararası düzenlemelere ve teknolojik gelişmelere uygun hâle getirilmesi ile tüketici hak ve menfaatlerinin korunmasının amaçlandığı, bu amaca ulaşabilmek için Kurum'a düzenleyici işlemler yapma konusunda yetkiler verildiği, tüm işletmecilerin Kurum düzenlemelerine uygun davranma yükümlülüğü bulunduğundan, bu yükümlülüğün yerine getirilmemesi durumunda idarî yaptırım uygulanacağı anlaşılmaktadır.

**Dava Konusu Tebliğ'in incelenmesi:**

**Tebliğ'in 9. maddesinin incelenmesi:**

Dava konusu Tebliğ'in "Yükümlülükler" başlıklı 9. maddesinde, "(1) Çağrı merkezine ayda 300.000'in üzerinde çağrı gelen veya 200.000'in üzerinde aboneli bulunan işletmeciler, bu Tebliğ'in EK-3'ünde yer alan tablodaki ölçütlere ilişkin ölçümleri yapmak ve her yılın Ocak, Nisan, Temmuz, Ekim ayının sonuna kadar bir önceki ölçüm dönemine ilişkin olarak yapılan hizmet kalitesi ölçümlerini EK-3'te verilen tabloyu içerecek şekilde bir rapor hazırlayarak Kurum'a göndermekle yükümlüdür. (2) Son kullanıcılara hizmet veren ve bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen çağrı adedine veya abone sayısına ulaşan işletmeciler ölçüm döneminde yer alan her bir ay için ana menüde geçen süre ve alt menüde geçen süre hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin EK-3'te belirlenen hedef değerleri sağlamakla yükümlüdür. (3) Son kullanıcılara hizmet veren ve bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen çağrı adedine veya abone sayısına ulaşan işletmeciler ölçüm dönemi ortalaması için müşteri hizmetleri için cevap verme süresi ve tüketici şikâyetleri çözüm süresi hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin EK-3'te belirlenen



T.C.

**DANI TAY**  
**ONÜÇÜNCÜ DA RE**

**Esas No : 2012/1810**

**Karar No : 2018/4277**

hedef de erleri sa lamakla yükümlüdür. Ölçüm dönemi ortalaması, idarî yaptırım kararına esas te kil eden aylarda elde edilen ilgili hizmet kalitesi ölçütüne ili kin ölçüm sonuçlarının aritmetik ortalaması alınarak elde edilir. (4) Son kullanıcılara hizmet veren ancak bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen ça rı adedine veya abone sayısına ula amayan i letmeciler, ça rı merkezlerine gelen aylık toplam ça rı adedini ve abone sayısını Kurum tarafından istenmesi hâlinde sunulacak ekinde on iki ay süreyle muhafaza eder. Bu i letmeciler, ça rı merkezlerine ayda 300.000'in üzerinde ça rı gelmesi veya 200.000'in üzerinde aboneye ula maları hâlinde bu Tebli 'e uygun ölçüm yaparak Kurum tarafından talep edilmeksizin ilgili ölçüm dönemine ait raporu Kurum'a göndermekle ve bu maddenin ikinci fıkrasında belirtilen usul ile hedef de erlere uymakla yükümlüdür." kuralına yer verilmi tir.

Anılan Tebli , son kullanıcılara ça rı merkezi hizmeti sunan i letmecilerin ulusal ve uluslararası hizmet kalitesi standartlarına uygun olarak ça rı merkezi hizmeti sunmaları amacıyla hizmet kalitesi ölçüt ve hedef de erlerinin belirlenmesi, ölçümlerinin yapılması ile denetimine ili kin usul ve esasları kapsamak üzere yürürlü e konulmu tur. Tebli 'in 3. maddesinde, Elektronik Haberle me Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeli 'nin 5. ve 10. maddelerine dayanılarak hazırlandı ı ifade edilmi tir. Dolayısıyla, Tebli 'in gerek bütünüyle gerekse her bir maddesi bakımından anılan Yönetmelik ile mukayeseli olarak ele alınması gerekmektedir.

Tebli 'in davaya konu 9. maddesinde; Yönetmeli in 5. maddesinde genel olarak belirtilen hizmet kalitesi ölçütleri ve i letmecilerin buna ili kin yükümlülüklerinin detaylarının ortaya konularak somutla tırıldı ı anla ılmaktadır.

Tebli 'in di er bir dayanak maddesi ise, Yönetmeli in "Kurum tarafından gerekli görülmesi hâlinde bu Yönetmeli in uygulanmasına ili kin olarak alt düzenleyici i lem yapılabilir." ekindeki 10. maddesi olup; Kurum tarafından, Tebli 'le, hizmet kalitesi ölçütleri bakımından Yönetmeli in uygulanmasını sa lamak üzere ve Yönetmelikle belirlenen sınırlar içerisinde kalan düzenlemeler yapıldı ı görülmektedir.

Bu itibarla, Tebli 'in 9. maddesinde yer alan dava konusu düzenlemede üst hukuk normlarına ve hukuka aykırılık bulunmadı ı anla ılmaktadır.

**Tebli 'in 12. maddesinin incelenmesi:**

Dava konusu Tebli 'in "Yürürlük" ba lıklı 12. maddesinde, "Bu Tebli , 31/12/2011 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere yayımı tarihinde yürürlü e girer." kuralına yer verilmi tir.

Tebli , 31/12/2011 tarihinde yürürlü e giren Elektronik Haberle me Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeli i dayanak alınarak yürürlü e girmi tir. Tebli , son kullanıcılara ça rı merkezi hizmeti sunan ve bu Tebli 'in 9. maddesine göre yükümlü kılınan i letmecilerin ulusal ve uluslararası hizmet kalitesi standartlarına uygun olarak ça rı merkezi hizmeti sunmaları amacıyla hizmet kalitesi ölçüt ve hedef de erlerinin belirlenmesi, ölçümlerinin yapılması ile denetimine ili kin usul ve esasları kapsamaktadır.

T.C.

**DANI TAY**  
**ONÜÇÜNCÜ DA RE**

**Esas No : 2012/1810**

**Karar No : 2018/4277**

Dolayısıyla, anılan Yönetmeli in Ek-4'üne uygun olarak ça rı merkezi hizmeti sunulmasına ili kin usul ve esasları belirlemek amacıyla hazırlanan dava konusu Tebli ile belirlenen hizmet kalitesi ölçütlerinin ve hedef de erlerinin daha önce yürürlü e giren dayanak Yönetmelik ile belirlendi i, Tebli 'in dayanak Yönetmelik ile kar ıla tırılması sonucunda i letmeciler bakımından Yönetmelik ile belirlenen hizmet kalitesi ölçüt ve hedef de erlerin de i tirmede i, Tebli ile Yönetmelik'ten farklı olarak yeni yükümlülüklerin getirilmedi i, Tebli 'in sadece Yönetmeli in Ek-4'ünde belirlenen hizmet kalitesi ölçütlerinin ne ekilde hesaplanaca ına yönelik açıklamalar içerdi i dikkate alındı ında, Tebli 'in geçerlilik tarihinin dayanak Yönetmeli in yürürlük tarihi ile uyumlu olması gerekti i sonucuna ula ıldı ından, Tebli 'in 31/12/2011 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere yürürlü e girece i yönündeki dava konusu düzenlemede hukuka aykırılık bulunmadı ı anla ılmaktadır.

**KARAR SONUCU:**

Açıklanan nedenlerle;

**1. DAVANIN REDD NE,**

2. Ayrıntısı a a ıda gösterilen toplam 200,50-TL yargılama giderinin davacı üzerinde bırakılmasına,

3. Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi uyarınca 1.980,00-TL vekâlet ücretinin davacıdan alınarak davalı idareye verilmesine,

4. Posta gideri avansından artan tutarın kararın kesinle mesinden sonra davacıya iadesine,

5. Bu kararın tebli tarihini izleyen 30 (otuz) gün içerisinde Danı tay dari Dava Daireleri Kurulu'na temyiz yolu açık olmak üzere, 21/12/2018 tarihinde oybirli iyle karar verildi.

<b>Ba kan</b>	<b>Üye</b>	<b>Üye</b>	<b>Üye</b>	<b>Üye</b>
Nevzat	Zümrüt	Dr. Hasan	Mürteza	Tayyibe
ÖZGÜR	ÖDEN	GÜL	GÜLER	KAYCIO LU

**YARGILAMA G DERLER :**

Ba vuru Harcı : 32,40-TL

Karar Harcı : 43,00-TL

YD Harcı : 34,80-TL

Vekâlet Harcı : 3,30-TL

Posta Gideri : 87,00-TL

**TOPLAM** : 200,50-TL