

T.C.

**DANI TAY  
ONÜÇÜNCÜ DA RE**

**Esas No : 2014/5294**

**Karar No : 2018/3350**

**DAVACI** : Turknet İletişim Hizmetleri A.Ş.

**VEKİL** : Av. Ayşe Selin SÖZÜBEK  
Büyükdere Cad., Ercan Han, No:121, K:2  
Gayrettepe - Beşiktaş / STANBUL

**MÜDAHİL (DAVACI YANINDA)** : Serbest Telekomünikasyon İletmecileri Derneği

**VEKİL** : Av. Gizem KOÇ  
Aziziye Mah., Kuşkonu Sok., No:7/2 Çankaya / ANKARA

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

**VEKİL** : Av. Meltem TURHAN - Aynı adreste

**MÜDAHİL (DAVALI YANINDA)** : Türk Telekomünikasyon A.Ş.  
Türk Telekomünikasyon A.Ş. Genel Müdürlüğü, Hukuk Genel  
Müdür Yardımcılığı Aydınlikevler / ANKARA

**VEKİL** : Av. Ebru ÇALAKLAR ÇAKMAK - Aynı adreste

**DAVANIN KONUSU :**

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu (Kurul)'nun 16/10/2014 tarih ve 2014/DK-ETD/523 sayılı kararıyla onaylanarak yürürlüğe giren Türk Telekom Referans Araba İletişim Teklifi'nin "Toptan Hat Kiralama" başlıklı Ek-1'inde yer alan 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7, 7.3.8, 7.3.9, 7.3.10, 7.3.11, 7.3.12, 7.3.13, 7.3.17. maddelerinin iptali istenilmektedir.

**DAVACININ İDDİALARI :**

Dava konusu Kurul kararı ile onaylanan Türk Telekom Referans Araba İletişim Teklifi (Teklif)'nin ilgili maddelerinin; arıza ıslah çalışmaları kapsamında yapılan arıza bildirimlerinin Türk Telekomünikasyon A.Ş. (Türk Telekom) tarafından hiçbir kontrol yapılmadan 48 saatlik süre sonrasında teyide gönderilebileceği, bu konuda hiçbir ispat koşulluna ve/veya yaptırıma yer verilmediği, Türk Telekom ekiplerinin İletmecinin takvimine uymaması ve üç günlük randevu süresi içinde uygun zamanın bulunamaması hâlinde abonelerin mağduriyet yaşayacağı, Türk Telekom'un arıza kaydını hafta sonu kapatarak teyide göndermesi hâlinde, abonenin arızası giderilmeden arıza kaydının kapatılabileceği, bir önceki referans teklifte yer alan ispat koşullunun dava konusu Kurul kararı ile onaylanan referans tekliften çıkarıldığı, önceki referans teklif döneminde arızanın kimden kaynaklandığına ilişkin uyuşmazlıkların çıktığı, Türk Telekom'a arızanın kendi sorumluluğundaki altyapıdan kaynaklanıp kaynaklanmadığına ilişkin test sonuçlarının ibraz edilmesi yükümlülüğü getirilmesinin birçok ihtilafı çözeceği, Türk Telekom abonelerinden hatalı arıza bildirim ücreti talep edilmezken, alternatif İletmecilerden talep edildiği, bu durumun eşitsizliğe sebep olduğu, Teklif'te Türk Telekom lehine değişiklikler yapıldığı, tüketici menfaatlerinin gözlemlenmediği belirtilerek hukuka aykırı olduğu ileri sürülmüştür.

**DAVALININ SAVUNMASI :**

Dava konusu Kurul kararı ile onaylanan Teklif'in ilgili maddelerinin; arıza ıslah

T.C.

**DANI TAY  
ONÜÇÜNCÜ DARE**

**Esas No : 2014/5294**

**Karar No : 2018/3350**

sürecinin Türk Telekom tarafından tek taraflı yürütülebilecek mahiyette olmadığı, gerçekte tirilen testlere ilişkin sonuçların gerekli açıklamaların çevrim içi portal üzerinden i letmeciye sağlandı ı, arıza ıslah süreçlerinde Türk Telekom'un sorumluluklarını gere i gibi yerine getirmemesi durumuna ilişkin olarak Teklif'in 7.3.16. ve 7.4. maddelerinde iki farklı yaptırımın öngörüldü ü, teyide gönderme i leminde gerçekte tirilen i lemlere ilişkin bir sonucun i letmeciye gönderilmesi gerekti i (muayenede iyi bulundu, ankastre arızası vb.), teyit i leminde asıl amacın i letmecinin kendisiyle paylaşılan sonucu kabul edip etmedi inin ortaya konulması oldu u, ayrıca ikinci incelemede geçen sürelerin birinci incelemede geçen sürelerle eklenece i, hafta sonuna denk gelen sürelerin hesaplama dâhil edildi i, randevu zamanına ilişkin olarak Türk Telekom teklifinde yer alan sürenin üç i günü olarak kısaltıldı ı, arıza ıslah çalışmaları icra edilirken elde edilen bulguların gözleme dayalı oldu u, ispata emsal tekil edecek somut veriler olu turulmasının fiilen imkânsız oldu u (test ahizesinden çevir sesinin duyulması gibi), devre ölçüm de erlerinin anlık olarak de i mesi ve her cihazdan elde edilen ölçüm de erlerinin dijital olarak tek bir ekranda sağlanması imkânı bulunmadı ından i letmeci ile paylaşılmasının mümkün olmadığı, arıza ıslah sürecinin tek taraflı olabilecek bütün yönlerinin bertaraf edildi i, ıslah sürecinin ancak Türk Telekom ve i letmecinin iradelerinin uyu ması hâlinde sonlandırılabilen bir yapıya kavu turuldu u, bir önceki Teklif'te yer alan ispat ko ulunun bu sebeple kaldırıldı ı, hatalı arıza bildirim ücretinin Türk Telekom tarafından katlanılan i gücü, ta ima vb. maliyetlerine ilişkin olarak tahakkuk ettirildi i, Toptan Hat Kiralama (THK) kapsamındaki teyitle me süreci ile Yerel A ın Paylaşım Açılması (YAPA) kapsamındaki teyitle me sürecinin tamamen farklı oldu u, YAPA kapsamındaki teyitle me sürecinin tek taraflı yürütüldü ü, sınırsız bir teyitle me sürecinin öngörülmesinin tüketicinin aleyhine oldu u, dava konusu Kurul kararı ile çözümün asgari sürede sağlanması amaçlandı ı belirtilerek hukuka uygun oldu u savunulmu tur.

**DAVALI DARE YANINDA MÜDAHAL N SAVUNMALARI:**

Dava konusu Kurul kararı ile onaylanan Teklif'in ilgili maddelerinin; davacı irketin kendi abonelerine ait arıza ıslah çalışmaları yapmak istemedi i, sorumlulu u Türk Telekom'a yüklemeye çalıştı ı, randevula madaki amacının arızayı gidermek de il, arızanın kimin alt yapısından kaynaklad ının tespit edilmesi oldu u, randevu süresinin üç i günü olarak devam etmesi gerekti i, Türk Telekom'un randevulara gitmedi i iddiasının gerçe i yansıtmadı ı, bir önceki teklifte teyitle me süreci ile ilgili olarak bir sınırlamanın bulunmadı ı, hatalı arıza bildirim ücretinin maliyetler sonucu ortaya çıktı ı, ilk muayenenin i letmeci tarafından yapılması gerekti i, i letmeciden ilk muayeneye ilişkin olarak ispat niteli i ta ıyan belge istenilmedi i, 2016 yılında yapılan arıza bildirimlerinin %45'inin i letmeci sorumlulu unda gerçekte ti i belirtilerek hukuka uygun oldu u savunulmu tur.

**DANI TAY TETKİK HÂKİM RAMAZAN DEMREL' N DÜ ÜNCES :**

Dava konusu Kurul kararı ile onaylanan Teklif'in "Toptan Hat Kiralama" başlıklı Ek-1'indeki 7.3.7. maddesinde yer alan "i gücü" ifadesinin iptaline; dava konusu di er maddeleri yönünden davanın reddine karar verilmesi gerekti i dü ünülmektedir.

T.C.

**DANI TAY**  
**ONÜÇÜNCÜ DA RE**

**Esas No : 2014/5294**

**Karar No : 2018/3350**

**DANI TAY SAVCISI BERR N KARINCA'NIN DÜ ÜNCES** : Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'nun 16.10.2014 tarih ve 2014/DK-ETD/523 sayılı kararıyla onaylanarak yürürlüğe giren Türk Telekom Referans Araba İlanı Teklifi'nin "Toptan Hat Kiralama" başlıklı Ek-1'inde yer alan 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7, 7.3.8, 7.3.9, 7.3.10, 7.3.11, 7.3.12, 7.3.13, 7.3.17. maddelerinin iptali istenilmektedir.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 16. maddesinin beinci fıkrasında, Kurumun, erişim yükümlüsü işletmecilere, diğer işletmecilerin makul erişim taleplerini, bu Kanun hükümleri çerçevesinde karışmalarına yönelik olarak eşitlik, ayırım gözetmeme, şeffaflık, açıklık, maliyet ve makul kâra dayalı olma yükümlülükleri ile erişim hizmetlerini kendi ortaklarına, iştiraklerine veya ortaklıklarına sağladıkları ile aynı koşullar ve kalitede sunma yükümlülüğü getirebileceği düzenlenmiştir, "Referans Erişim Teklifi" başlıklı 19. maddesinde, Kurumun, erişim yükümlüsü işletmecilere referans erişim teklifi hazırlama yükümlülüğü getirebileceği, referans erişim teklifi hazırlama yükümlülüğü getirilen işletmecilerin, bu yükümlülüğün getirildiği tarihten itibaren üç ay içerisinde söz konusu teklifleri Kurum'un onayına sunmakla yükümlü oldukları, bu Kanun'un 4. maddesindeki ilkeleri göz önünde bulundurarak, referans erişim tekliflerinde gerekli değişikliklerin yapılmasını işletmecilerden isteyebileceği, işletmecilerin de Kurum'un istediği değişiklikleri belirtilen biçimde ve verilen sürede yerine getirmekle yükümlü oldukları, verilen süre içerisinde değişikliklerin yapılmaması hâlinde, Kurumun bu değişiklikleri re'sen yapabileceği, uygun gördüğü teklifleri onaylayacağı, işletmecilerin, onaylanan referans erişim tekliflerini yayımlamakla ve referans erişim tekliflerindeki artışlarla erişim sağlamakla yükümlü oldukları, bu maddenin uygulama usul ve esaslarının Kurum tarafından belirleneceği belirtilmiştir.

Aynı Kanun'un "Hizmet kalitesi" başlıklı 52. maddesinin üçüncü fıkrasında da, Kurum'un işletmecilere, elektronik haberleşme hizmetlerine ve elektronik haberleşme altyapı veya ebeke unsurlarına yönelik hizmet seviyesi taahhütleri hazırlama ve bu taahhütleri belirlenen biçimde ve sürede yayımlama yükümlülüğü getirebileceği, işletmecilerden, hizmet seviyesi taahhütlerinde değişiklik, iyileştirme ve düzeltme yapılmasını isteyebileceği, işletmecilerin, söz konusu değişiklik, iyileştirme ve düzeltmeleri Kurum tarafından belirtilen sürede yerine getirmekle yükümlü oldukları kuralına yer verilmiştir.

Görülmüş üzere, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu, elektronik haberleşme hizmetleri ve altyapısı ile ilgili olarak bu konuda görevli işletmelerin mevzuata uygun olarak faaliyetlerini yürütmelerini denetlemek, bu hususta ilgili makamları harekete geçirmek ve gereken hâllerde Kanunlarda öngörülen yaptırımları uygulamak hususlarında görev ve elektronik haberleşme hizmetlerinin sürekli ve kaliteli olarak yürütülmesi ve altyapısının işletilmesi ile ilgili olarak sektörün faaliyetlerini tam bir rekabet ortamı içinde gerçekleştirmelerini sağlamak konusunda yetkili olup, bu kapsamda da referans erişim tekliflerinin onaylanması ve denetlenmesinde, elektronik haberleşme hizmetlerinin devamlı ve kaliteli sunulması ile etkin rekabet ortamının sağlanmasını ve korunmasını göz önünde bulundurması gerekmektedir.

T.C.

**DANI TAY**  
**ONÜÇÜNCÜ DA RE**

**Esas No : 2014/5294**

**Karar No : 2018/3350**

Uyu mazlıkta, Türk Telekomünikasyon A. (Türk Telekom) tarafından hazırlanarak sunulan Türk Telekom Referans Araba lantı Teklifi'nin, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu'nun 16.10.2014 tarih ve 2014/DK-ETD/523 sayılı kararıyla bir kısım de i iklikler yapılmak suretiyle onaylanarak yürürlü e girdi i, bu teklifin "Toptan Hat Kiralama" ba lıklı Ek-1'inin "Tanımlar" ba lıklı kısmında, arızanın, toptan hat kiralama hizmeti kapsamında meydana gelen hat kesintisi, kart arızası, sistem arızası gibi nedenlerden dolayı hattın belirli bir süre kesintiye u raması sonucu, sunulan hizmetin belirli bir süre kesintiye u radı ı durumu, toptan hat kiralamanın (THK), Türk Telekom tarafından i letmecilere, mü terilerine sunulmak üzere, ta ıyıcı ön seçimi kapsamında Türk Telekom santrali üzerinden PSTN, ISDN BA ve ISDN PA eri im hizmeti sunulmasını ifade edece inin belirtildi i, THK kapsamındaki hatlarda meydana gelen arızalarda izlenecek prosedür ile takip ve ıslah sürecinin de Ek 1'in, 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7, 7.3.8, 7.3.9, 7.3.10, 7.3.11, 7.3.12, 7.3.13, 7.3.17. maddelerinde düzenlendi i görülmü tür.

Dosyanın incelenmesinden, davacı irket tarafından, Türk Telekom'un Referans Araba lantı Teklifindeki toptan hat kiralama kısmında yer alan arıza ve ıslah sürecine ili kin düzenlemelerin, Türk Telekom'dan toptan elektronik haberle me hizmeti almak suretiyle abonelerine hizmet sunan alternatif i letmecilerin hizmetlerinde uzun süren kesintilere neden oldu u, sürecin çok uzadı ı ve tüketicilerin ma dur oldu u, Türk Telekom'un perakende seviyede hizmet sundu u aboneleriyle alternatif i letmecilerin aboneleri arasında ayrımcılık yaptı ı iddialarıyla hukuka aykırı oldu u ileri sürülerek iptalinin istendi i anla ılmı tır.

Türk Telekom Referans Araba lantı Teklifi'nin, THK'ya ili kin Ek-1'inde yer alan "7.3. Arıza Takip ve ıslah Süreci" ba lıklı bölümde, THK kapsamında Türk Telekom ebekesinden kaynaklanan hat arızalarının ıslahının ne ekilde yapılaca ı düzenlenmi tir. Dava konusu Teklifte; i letmeci tarafından durumun bildirilmesinden itibaren 48 (kırk sekiz) saat içerisinde hat arızalarının giderilece i, Türk Telekom'un teyide göndermesinin ardından i letmecinin bir defaya mahsus olarak olumsuz bildirimde bulunabilece i, Türk Telekom'un arıza ıslahı kapsamında gerçekle tirdi i çalı malara ili kin her türlü sonucu çevrim içi portal üzerinden i letmecinin teyidine gönderece i, teyide gönderilen arıza ıslah çalı ması sonucuna ili kin olarak i letmecinin çevrim içi portal üzerinden 48 (kırk sekiz) saat içerisinde Türk Telekom'a olumlu veya olumsuz geri bildirimde bulunaca ı, i letmeci tarafından bu süre içerisinde olumlu geri bildirimde bulunulması veya geri bildirim yapılmaması hâlinde, ilgili arıza kaydının kapatılaca ı, i letmeci tarafından olumsuz geri bildirimde bulunulması hâlinde, Türk Telekom'un ilgili arıza kaydı üzerinde yeniden arıza ıslah çalı ması gerçekle tirece i ve Türk Telekom'un sorumlulu undaki sürenin, tekrarlanan arıza ıslah çalı ması kapsamında geçen süreye, teyide gönderme i leminden önceki Türk Telekom sorumlulu undaki sürenin ilave edilmesi suretiyle hesaplanaca ı görülmü tür.

Bu ba lamda, davalı Kurum'un elektronik haberle me hizmetlerinin sürekli ve kaliteli olarak yürütülmesi ve altyapısının i letilmesi ile ilgili olarak sektörün faaliyetlerini tam bir rekabet ortamı içinde gerçekle tirmelerini sa lamak konusunda yetkili oldu u ve elektronik

T.C.

**DANI TAY**  
**ONÜÇÜNCÜ DA RE**

**Esas No : 2014/5294**

**Karar No : 2018/3350**

haberle me hizmetinin kesintisiz ekilde sunulması gereken bir kamu hizmeti niteli i ta ıdı ı dikkate alındı ında, dava konusu Referans Araba lantı Teklifinin de elektronik haberle me sektöründeki hizmet kalitesini olu turmak ve uygulamak suretiyle teknolojik geli meleri te vik etmeye ve tüketicilerin hak ve menfaatlerini koruma amacına yönelik oldu u ve Elektronik Haberle me Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeli 'inde yer alan düzenlemelere ve elektronik haberle me hizmetinin devamlılı ına ili kin ilkelere aykırılık ta ımadı ı, hizmet kalitesinin uluslararası düzenlemelere ve teknolojik geli melere uygun hale getirilmesini amaçladı ı, dayana ı 5809 sayılı Yasa ve Yönetmelik hükümlerine uygun oldu u sonucuna varılmı tır. Ancak Teklifin bu bölüm içerisinde yer alan 7.3.7. maddesinde ise, arızanın bir defa olumsuz geri bildirim üzerine yine ıslah edilememesi sonrasında, i letmeci tarafından Türk Telekom'dan ilgili personelin belirli bir vakitte bulu up arıza ıslah çalı masını birlikte yürütmeleri amacıyla, "üç i günü" içerisinde uygun bir zamana randevu alınaca ı ve arıza ıslah çalı malarına mahallinde devam edilece i belirtilmi tir.

Öte yandan, 12.09.2010 tarih ve 27697 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberle me Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeli 'nin "Evrensel Hizmet Yükümlüsü Sabit Telefon Hizmeti Sunan i letmeciler" ba lıklı Ek-1'de yer alan "Arıza giderme süresi" kısmında, tüm taleplerin en hızlı kar ılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen arıza giderme süresine ili kin hedef de er ? 48 saat olarak belirlenmi tir. Bu Yönetmelikte bir kısım hedef de erlerin de gün cinsinden belirlenip, i günü kavramına yer verilmedi i ve ba lantı süresine ili kin hedef de erin 4 gün olarak belirlenmesine yönelik kısmının iptali istemiyle açılan davada da, Dairenin 26/11/2013 tarih ve E:2010/4566, K:2013/3223 sayılı kararıyla, "Bunun yanında davacı irket tarafından, i gününün esas alınması gerekti i iddia edilmekle birlikte; elektronik haberle me hizmetinin kesintisiz bir ekilde sunulması gereken kamu hizmeti olması itibarıyla, resmi tatillerin de bu süreler de dâhil edilmesi gerekti i açıktır." gerekçesiyle i gününün esas alınmamasında hukuka aykırılık bulunmadı ına karar verilmi tir.

Bu itibarla, elektronik haberle me hizmetinin kesintisiz ekilde sunulması gereken bir kamu hizmeti niteli ini ta ıdı ı ve davalı idarenin hizmet kalitesini olu turmak ve uygulamak suretiyle teknolojik geli meleri te vik etmeye ve tüketicilerin hak ve menfaatlerini korumaya yönelik yetki ve görevlerinin bulundu u gözetilerek Elektronik Haberle me Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeli 'inde yer alan düzenlemelere ve elektronik haberle me hizmetinin devamlılı ına yönelik ilkelere aykırı ekilde Türk Telekom'un 48 saat içerisindeki arıza giderme yükümlülü ünün aksatılmasına ve alternatif i letmecilerin aboneleri olan tüketicilerin ma duriyetine neden olacak biçimde i letmeci personeli ile Türk Telekom personelinin randevu süresinin üç i günü olarak belirlenmesine ili kin Türk Telekom Referans Araba lantı Teklifi'nin "Toptan Hat Kiralama" ba lıklı Ek-1'inde yer alan 7.3.7. maddesinin hukuka aykırı oldu u sonucuna varılmı tır.

Açıklanan nedenle, Bilgi Teknolojileri ve letim Kurulu'nun 16.10.2014 tarih ve 2014/DK-ETD/523 sayılı kararıyla onaylanarak yürürlü e giren Türk Telekom Referans Araba lantı Teklifi'nin "Toptan Hat Kiralama" ba lıklı Ek-1'inde yer alan 7.3.7. maddesinin

T.C.

**DANI TAY**  
**ONÜÇÜNCÜ DA RE**

**Esas No : 2014/5294**

**Karar No : 2018/3350**

hukuka aykırılı ı nedeniyle iptaline, di er maddeleri yönünden ise davanın reddine karar verilmesi gerekti i dü ünülmü tür.

**TÜRK M LLET ADINA**

Karar veren Danı tay Onüçüncü Dairesince duru ma için taraflara önceden bildirilen 27/11/2018 tarihinde, davacı vekili Av. Ay e Selin Sözübek'in, davacı yanında müdahil vekili Av. Gizem Koç'un, davalı idare vekili Av. Meltem Turhan'ın ve davalı idare yanında müdahil vekili Av. Ebru Ça lar Çakmak'ın geldikleri, Danı tay Savcısının hazır oldu u görülmekle, açık duru maya ba landı. Taraflara usulüne uygun olarak söz verilerek dinlendikten ve Danı tay Savcısının dü üncesi alındıktan sonra taraflara son kez söz verilip, duru ma tamamlandı. Tetkik Hâkiminin açıklamaları dinlendikten ve dosyadaki belgeler incelendikten sonra gere i görü üldü:

**NCELEME VE GEREKÇE:**

**MADD OLAY VE HUKUK SÜREÇ :**

Türk Telekomünikasyon A. tarafından hazırlanarak Kurum'a sunulan Türk Telekom Referans Araba lantı Teklifi, Bilgi Teknolojileri ve leti im Kurulu'nun 16.10.2014 tarih ve 2014/DK-ETD/523 sayılı kararıyla bir kısım de i iklikler yapılmak suretiyle onaylanarak yürürlü e girmi tir.

Bakılan dava, söz konusu Teklif'in "Toptan Hat Kiralama" ba lıklı Ek-1'inde yer alan 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6, 7.3.7, 7.3.8, 7.3.9, 7.3.10, 7.3.11, 7.3.12, 7.3.13, 7.3.17. maddelerinin hukuka aykırı oldu u iddialarıyla açılmış tir.

**LG L MEVZUAT:**

**5809 sayılı Elektronik Haberle me Kanunu'nun 1. maddesinde**, bu Kanun'un amacının; elektronik haberle me sektöründe düzenleme ve denetleme yoluyla etkin rekabetin tesisi, tüketici haklarının gözetilmesi, ülke genelinde hizmetlerin yaygınla tırılması, kaynakların etkin ve verimli kullanılması, haberle me altyapı, ebeke ve hizmet alanında teknolojik gelişimin ve yeni yatırımların te vik edilmesi ve bunlara ili kin usul ve esasların belirlenmesi oldu u belirtilmi ; elektronik haberle me sektöründe yapılacak düzenlenmelerde göz önünde bulundurulacak ilkelerin sayıldı ı **4. maddesinin** (a) bendinde, serbest ve etkin rekabet ortamının sa lanması ve korunması; (ı) bendinde, bu Kanunda, ilgili mevzuatta ve yetkilendirmelerde açıkça belirlenen durumlar haricinde, i letmecilerin, araba lantı da dâhil olmak üzere eri im ücretleri ile hat ve devre kiralalarını da kapsayacak biçimde, elektronik haberle me hizmeti sunulması kar ılı ı alacakları ücretleri serbestçe belirlemesi ilkesi yer almı ; Bilgi Teknolojileri ve leti im Kurumu'nun görev ve yetkilerinin düzenlendi i **6. maddesinin** (a) bendinde, anılan sektörde, rekabeti tesis etmeye ve korumaya, rekabeti engelleyici, bozucu veya kısıtlayıcı uygulamaların giderilmesine yönelik düzenlemeleri yapmak, bu amaçla ilgili pazarlarda etkin piyasa gücüne sahip i letmecilere ve gerekli hâllerde di er

T.C.

**DANI TAY**  
**ONÜÇÜNCÜ DA RE**

**Esas No : 2014/5294**

**Karar No : 2018/3350**

i letmecilere yükümlülükler getirmek ve mevzuatın öngördü ü tedbirleri almak; (j) bendinde, kullanıcılara ve eri im kapsamında di er i letmecilere uygulanacak tarifelere, sözleşme hükümlerine, teknik hususlara ve görev alanına giren di er konulara ili kin genel kriterler ile uygulama usul ve esaslarını belirlemek, tarifeleri onaylamak, tarifelerin denetlenmesine ili kin düzenlemeleri yapmak; (k) bendinde, i letmeciler tarafından hazırlanan referans eri im tekliflerini onaylamak; (t) bendinde, ara ba lantı ve ulusal dola ım da dâhil eri im ile ilgili uygulanacak usul ve esasları belirlemek ve mevzuatın öngördü ü düzenlemeleri yapmak, elektronik haberle me sa lanması amacıyla imzalanan anla maların rekabeti kısıtlayan, mevzuata ve/veya tüketici menfaatlerine aykırı hükümler içermemesi amacıyla mevzuatın öngördü ü tedbirleri almak davalı idarenin görevleri arasında sayılmı ; Kanun'un i letmecilerin hak ve yükümlülüklerinin belirtildi i **12. maddesinin** ikinci fıkrasının (b) bendinde, hizmetlerin birbiriyle uyumlu çalı abilmesi ve ebekelerarası araba lantının sa lanması; (ı) bendinde, eri im yükümlülükleri yer almı tır.

5809 sayılı Kanun'un **13. maddesinin** birinci fıkrasında, tarifenin; abonman ücreti, sabit ücret, konu ma ücreti, hat kirası ve benzeri de i ik ücret kalemlerinden birisi veya birkaçı olarak tespit edilebilece i kurala ba lanmı ; Kurumun, her türlü elektronik haberle me hizmetinin sunulması kar ılı nda uygulanacak tarifelere ili kin düzenlemeleri yaparken göz önünde bulunduraca ı ilkelerin sayıldı ı **14. maddesinin** (c) bendinde, tarifelerin, sunulan elektronik haberle me hizmetlerine ili kin maliyetleri mümkün oldu unca yansıtması; (ç) bendinde, bir hizmetin maliyetinin di er bir hizmetin ücreti yoluyla desteklenmemesi veya kar ılanmaması; (d) bendinde, tarifelerin, rekabetin engellenmesi, bozulması veya kısıtlanmasına neden olacak ekilde belirlenmemesi gerekti i belirtilmi tir.

Aynı Kanun'un "Eri im yükümlülü ü" ba lıklı **16. maddesinin** birinci fıkrasında, eri im yükümlülükleri ve yükümlülü ün kapsamının Kurum tarafından belirlenece i, Kurumun, bir i letmecinin di er bir i letmecinin bu Kanun'un **15. maddesinde** belirtilen hususlarda eri imine izin vermemesinin veya aynı sonucu do uracak ekilde eri im için makul olmayan süre ve artlar ileri sürmesinin, rekabet ortamının olu umunu engelleyece ine veya ortaya çıkacak durumun, son kullanıcıların aleyhine olaca ına karar vermesi hâlinde, söz konusu i letmeciye di er i letmecilerin eri im taleplerini kabul etme yükümlülü ü getirebilece i; be inci fıkrasında ise, Kurumun, eri im yükümlüsü i letmecilere, di er i letmecilerin makul eri im taleplerini, bu Kanun hükümleri çerçevesinde kar ılamalarına yönelik olarak e itlik, ayırım gözetmeme, effalık, açıklık, maliyet ve makul kâra dayalı olma yükümlülükleri ile eri im hizmetlerini kendi ortaklarına, i tiraklerine veya ortaklıklarına sa ladıkları ile aynı ko ul ve kalitede sunma yükümlülü ü getirebilece i düzenlenmi ; "Referans Eri im Teklifi" ba lıklı **19. maddesinde**, Kurumun, eri im yükümlüsü i letmecilere referans eri im teklifi hazırlama yükümlülü ü getirebilece i, Kurum tarafından referans eri im teklifi hazırlama yükümlülü ü getirilen i letmecilerin, bu yükümlülü ün getirildi i tarihten itibaren üç ay içerisinde söz konusu teklifleri Kurum'un onayına sunmakla yükümlü oldukları, Kurumun, bu Kanunun 4. maddesindeki ilkeleri göz önünde bulundurarak, referans eri im tekliflerinde gerekli de i ikliklerin yapılmasını

T.C.

**DANI TAY**  
**ONÜÇÜNCÜ DA RE**

**Esas No : 2014/5294**

**Karar No : 2018/3350**

i letmecilerden isteyebilece i, i letmecilerin, Kurumun istedi i de i iklikleri belirtilen biçimde ve verilen sürede yerine getirmekle yükümlü oldukları, verilen süre içerisinde Kurum'un istedi i de i ikliklerin yapılmaması hâlinde, Kurumun bu de i iklikleri re'sen yapabilece i, Kurumun uygun gördü ü teklifleri onaylayaca ı, i letmecilerin, Kurum tarafından onaylanan referans eri im tekliflerini yayımlamakla ve Kurum tarafından onaylanan referans eri im tekliflerindeki artlarla eri im sa lamakla yükümlü oldukları, bu maddenin uygulama usul ve esaslarının Kurum tarafından belirlenece i kurala ba lanmı ; "Eri im Tarifeleri" ba lıklı **20. maddesinde** de, Kurumun, eri im yükümlüsü i letmecilere, eri im tarifelerini maliyet esaslı belirleme yükümlülü ü getirebilece i, Kurum tarafından talep edilmesi hâlinde yükümlü i letmecilerin eri im tarifelerinin maliyet esaslı belirlendi ini ispat etmek zorunda oldukları, yükümlü i letmecilerin tarifelerini maliyet esaslı belirlemedi ini tespit etmesi hâlinde, Kurumun eri im tarifelerini maliyet esasına göre belirleyece i, Kurumun tarifeleri maliyet esasına göre belirleyinceye kadar di er ülke uygulamalarını uygun oldu u ölçüde dikkate alarak, tarifeleri belirleyece i ve/veya tarifelere üst sınır koyabilece i, Kurumun belirledi i tarifelere uyulmasının zorunlu oldu u kuralı yer almı tır.

08.09.2009 tarih ve 27342 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlü e giren **Eri im ve Araba İantı Yönetmeli** 'nin " İkeler" ba lıklı **5. maddesinde**, bu Yönetmeli in uygulanmasında esas alınacak ilkelerin; a) Etkin ve sürdürülebilir rekabet ortamının sa lanması ve korunması, b) Niteliksel ve niceliksel devamlılık, düzenlilik, güvenilirlik, verimlilik, açıklık, effalık ve kaynakların verimli kullanılmasının gözetilmesi, c) Elektronik haberle me hizmetleri arzı ile yeni yatırımların, teknoloji geli iminin ve üretiminin özendirilmesi, ç) Elektronik haberle me pazarının, geli en artlar çerçevesinde uluslararası normlara yakla tırılması, d) E it artlardaki kullanıcılar ve i letmeciler arasında ayırım gözetilmemesi, hizmetlerin benzer konumdaki kullanıcılar tarafından e it artlarla ula ılabilir olması, e) Kullanıcıların talep ettikleri hizmetlerin di nda herhangi bir hizmeti satın almak zorunda bırakılmaması, f) Kullanıcıların makul bir ücret kar ılı nda elektronik haberle me ebeke, altyapı ve hizmetlerinden yararlanmasını sa layacak uygulamaların te vik edilmesi, g) Elektronik haberle me hizmetleri kar ılı ı alınacak ücretlerin mümkün oldu u ölçüde hizmetin etkin olarak sa lanması maliyetine dayalı olması, ) Bir hizmetin maliyetinin di er bir hizmetin ücreti yoluyla desteklenmesinden veya kar ılanmasından kaçınılması, h) Ücretlerin; rekabetin engellenmesine, bozulmasına veya kısıtlanmasına neden olacak ekilde belirlenmemesi, ı) Kullanıcıların özel durumlarının dikkate alınması oldu u belirtildikten sonra, "Referans eri im teklifleri ve effalık" ba lıklı **11. maddesinin** dördüncü fıkrasında, "Kurum, 5'inci maddede belirtilen ilkeleri göz önünde bulundurarak, referans eri im tekliflerinde gerekli de i ikliklerin yapılmasını i letmecilerden isteyebilir. İ letmeciler, Kurum'un istedi i de i iklikleri belirtilen biçimde ve verilen sürede yerine getirmekle yükümlüdürler. Verilen süre içerisinde Kurum'un istedi i de i ikliklerin yapılmaması hâlinde, Kurum bu de i iklikleri re'sen yapabilir."; "Eri im tarifelerinin kontrolü" ba lıklı **12. maddesinin** üçüncü fıkrasında ise, "Kurum, eri im tarifelerinin yükümlü i letmeciler tarafından maliyet esaslı olarak belirlenmedi ini tespit etmesi hâlinde, söz konusu tarifeleri



T.C.

**DANI TAY**  
**ONÜÇÜNCÜ DA RE**

**Esas No : 2014/5294**

**Karar No : 2018/3350**

maliyet esasına göre belirler. Kurum, tarifeleri maliyet esasına göre belirleyinceye kadar di er ülke uygulamalarını, daha önce uygulanmakta olan ücretler ve düzenlemeye konu olan hizmetin toptan ve perakende seviyede aynı ve/veya benzer pazarlarda sunulan di er hizmetlerle olan ili kisi çerçevesinde uygun oldu u ölçüde dikkate alarak tarifeleri belirleyebilir ve/veya tarifelere üst sınır koyabilir. Kurum'un belirledi i tarifelere uyulması zorunludur." kuralına yer verilmi tir.

**HUKUKÎ DE ERLEND RME:**

Aktarılan mevzuat hükümlerinin de erlendirilmesinden, elektronik haberle me hizmetleri ve altyapısı ile ilgili olarak bu konuda görevli i letmelerin mevzuata uygun olarak faaliyetlerini yürütmelerini denetlemek, bu hususta ilgili makamları harekete geçirmek ve gereken hâllerde kanunlarda öngörülen yaptırımları uygulamak, referans eri im tekliflerini incelemek, de erlendirmek, gerekenleri onaylamak ve bunların uygulanmasını izlemek, bir i letmecinin etkin piyasa gücüne sahip oldu unun belirlendi i hâllerde, elektronik haberle me hizmetine ili kin ücretlerin hesaplanma yöntemlerini ve üst sınırlarını, makul ve ayırım gözetmeyen artlarla belirleme hususlarında Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumuna görev ve ayrıca, elektronik haberle me hizmetlerinin yürütülmesi ve altyapısının i letilmesi ile ilgili olarak sektörün faaliyetlerini tam bir rekabet ortamı içinde gerçekle tirmelerini sa lamak amacıyla gerekli tedbirleri alma konusunda yetki verildi i, bu çerçevede Kurum'un, referans eri im/araba lantı tekliflerinin onaylanması, denetlenmesi ve de i tirilmesinde, serbest ve etkin rekabet ortamının sa lanması ve korunması ile tüketici menfaatlerini gözetmesi gerekti i açıktır.

Türk Telekom tarafından hazırlanarak davalı idareye sunulan Türk Telekom Referans Araba lantı Teklifi'nin Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu'nun 16.10.2014 tarih ve 2014/DK-ETD/523 sayılı kararıyla bir kısım de i iklikler yapılmak suretiyle onaylanarak yürürlü e girdi i, anılan teklifin "Toptan Hat Kiralama" ba lıklı Ek-1'inin "Tanımlar" ba lıklı kısmında, arızanın, toptan hat kiralama hizmeti kapsamında meydana gelen hat kesintisi, kart arızası, sistem arızası gibi nedenlerden dolayı hattın belirli bir süre kesintiye u rması sonucu, sunulan hizmetin belirli bir süre kesintiye u radı ı durumunu; toptan hat kiralamanın (THK), Türk Telekom tarafından i letmecilere, mü terilerine sunulmak üzere, ta yıcı ön seçimi kapsamında Türk Telekom santrali üzerinden PSTN, ISDN BA ve ISDN PA eri im hizmeti sunulmasını ifade edece inin belirtildi i; THK kapsamındaki hatlarda meydana gelen arızalarda izlenecek prosedürün düzenlendi i "7.3. Arıza Takip ve İslah Süreci" ba lıklı bölümde ise, "7.3.1. *İletmecinin THK hizmeti kapsamındaki mü terileri, aldıkları hizmete ili kin her türlü arıza bildirimini İletmeciye yapacaktır.*

7.3.2. *THK hizmeti kapsamındaki mü teriler tarafından bildirilen arızaların ilk muayenesi İletmeci tarafından yapılacaktır. İletmeci, yapmı oldu u ilk muayene sonucunda arızanın kendi sorumlulu unda olmadı ını tespit etmesi hâlinde, Türk Telekom'a arıza bildirimini yapacaktır. Arıza bildiriminde, arızaya ili kin ayrıntılı açıklamalar, ilk muayenede gerçekleştirilen faaliyetler ve muayene sonucunda elde edilen bulgulara yer verilecektir.*

T.C.

**DANI TAY**  
**ONÜÇÜNCÜ DA RE**

**Esas No : 2014/5294**

**Karar No : 2018/3350**

7.3.3. İletmeci sorumluluğunda olmadığı tespit edilen arızalı hat için İletmeci, Türk Telekom tarafından sağlanan çevrim içi portal üzerinden 7 (yedi) gün ve 24 (yirmi dört) saat bildirimde bulunabilecektir. İletmeci, yapımı olduğu başvuruları Türk Telekom tarafından sağlanan çevrimiçi portal üzerinden takip edecektir.

7.3.4. THK kapsamında Türk Telekom ebeğesinden kaynaklanan hat arızalarının ıslahı 48 (kırk sekiz) saat içerisinde sağlanacaktır. Türk Telekom arıza ıslahı kapsamında gerçekleştirildiği çalışmalara ilişkin her türlü sonucu çevrim içi portal üzerinden İletmecinin teyidine gönderecektir. Teyide gönderilen arıza ıslah çalışması sonucuna ilişkin olarak İletmeci tarafından çevrim içi portal üzerinden 48 (kırk sekiz) saat içerisinde Türk Telekom'a olumlu veya olumsuz geri bildirimde bulunulacaktır.

7.3.5. Teyit sürecinde arıza ıslah çalışması sonucuna ilişkin olarak İletmeci tarafından 48 (kırk sekiz) saat içerisinde olumlu geri bildirimde bulunulması veya 48 (kırk sekiz) saat içerisinde bir geri bildirim yapılmaması hâlinde, ilgili arıza kaydı kapatılacaktır.

7.3.6. Teyit sürecinde arıza ıslah çalışması sonucuna ilişkin olarak İletmeci tarafından 48 (kırk sekiz) saat içerisinde olumsuz geri bildirimde bulunulması hâlinde, Türk Telekom ilgili arıza kaydı üzerinde yeniden arıza ıslah çalışması gerçekleştirilecek ve Türk Telekom sorumluluğundaki süre, tekrarlanan arıza ıslah çalışması kapsamında geçen süreye, teyide gönderme işleminden önceki Türk Telekom sorumluluğundaki sürenin ilave edilmesi suretiyle hesaplanacaktır.

7.3.7. İletmeci herhangi bir arıza kaydı kapsamında azami olarak 1 (bir) defa olumsuz geri bildirimde bulunabilecektir. Bir arıza kaydına ilişkin ıslah çalışmaları kapsamında Türk Telekom tarafından 2'nci (ikinci) defa teyide gönderme işlemi gerçekleştirilmesi hâlinde, İletmeci, çevrim içi portal üzerinden 48 (kırk sekiz) saat içerisinde Türk Telekom'a olumlu geri bildirimde bulunacak veya arıza kaydının verildiği ilgili adreste İletmeci personeli ile Türk Telekom personelinin belirli bir vakitte buluşması ve arıza ıslah çalışmasının birlikte yürütülmesine yönelik olarak, çevrim içi portal üzerinden Türk Telekom teknik ekiplerinin müteakip günden itibaren 3 (üç) gün içerisinde uygun zamanlarını gösteren zaman çizelgesinden kendisine uygun randevu zamanını seçecektir.

7.3.8. 2'nci (ikinci) teyit işlemi kapsamında, İletmecinin, 48 (kırk sekiz) saat içerisinde bir geri bildirimde bulunmaması veya randevu zamanı seçimi yapmaması hâlinde veya randevu zamanında ilgili adreste bulunmaması durumunda, ilgili arıza kaydı kapatılacaktır.

7.3.9. İletmeci tarafından randevu zamanı seçiminin yapılması durumunda, tarafların teknik ekipleri belirlenen randevu zamanında ilgili adreste bir araya gelerek, arızanın kaynağının Türk Telekom sorumluluğundaki altyapının bittiği noktaya kadar olan bölgede olup olmadığının tespit edilmesine ilişkin olarak birlikte inceleme faaliyetinde bulunacaktır.

7.3.10. Birlikte inceleme safhasında Türk Telekom'un 2'nci (ikinci) defa teyide gönderme işlemi kapsamında yer verdiği arızanın nedeni hakkındaki son tespitine ilişkin olarak taraflarca mutabakata varılması hâlinde, arıza kaydı bu tespit doğrultusunda kapatılmı

T.C.

**DANI TAY**  
**ONÜÇÜNCÜ DA RE**

**Esas No : 2014/5294**

**Karar No : 2018/3350**

sayılacaktır.

7.3.11. Birlikte inceleme safhasında arızanın nedeninin Türk Telekom'un son tespitinden farklı oldu unun taraflarca tespit edilmesi hâlinde, arıza kaydı bu tespit do rultusunda kapatılacaktır.

7.3.12. Birlikte inceleme safhasında tarafların teknik ekiplerinin mutabakata varamaması hâlinde Türk Telekom kayıtları esas alınacaktır.

7.3.13. Bir arıza kaydına ili kin ıslah çalı maları kapsamında letmecinin teyidi için söz konusu olan süreler ile randevu seçimi için geçen süreler arıza giderme süresine dâhil de ildir.

7.3.14. Arıza ıslahı öncesi, ruhsat ya da özel mülke giri gibi izin gerektiren özel durumlarda, arıza ıslah süresi ba langıcı, ruhsat ya da izin alınmasını müteakiben ba lar.

7.3.15. Türk Telekom, sadece letmeci mü terisinin sonlanma noktasına kadar olan hat arızaları konusunda hizmet verecek olup, bina içerisindeki ba lantı(lar) ile mü teriye ait cihazların arızalarından sorumlu de ildir.

7.3.16. 48 (kırk sekiz) saat içerisinde giderilemeyen her arıza için, 48 (kırk sekiz) saati a an her tam saat ba ina, letmeciye aylık hat kullanım ücretinden 2 (iki) saatlik ücretsiz kullanım hakkı tanınır. Bu ekilde olu an ücretsiz kullanıma ili kin tutar, çevrim içi portal üzerinden i letmeciye bildirilir.

7.3.17. letmecinin THK kapsamında hizmet verdi i mü terisine ili kin olarak bildirdi i arızanın Türk Telekom sorumlulu undaki altyapıdan kaynaklanmadı ının, Türk Telekom tarafından gerçekleştirilen testlere ili kin sonuçlar ile gerekli açıklamaların arıza giderme süresinin tamamlanmasını müteakip ilk i günü içerisinde çevrim içi portal üzerinden letmeciye bildirilmesi durumunda, letmeci tarafından yapılan arıza giderme talebi, Hatalı Arıza Bildirimi olarak de erlendirilerek letmeciden 5.3. maddesinde belirtilen bedel alınır." düzenlemelerinin yer aldı ı; bunun üzerine davacı irket tarafından, teklifin THK kısmında arıza ve ıslah sürecine ili kin yer alan maddelerin, Türk Telekom'dan toptan elektronik haberle me hizmeti almak suretiyle abonelerine hizmet sunan alternatif i letmecilerin hizmetlerinde uzun süren kesintilere neden oldu u, sürecin çok uzadı ı ve tüketicilerin ma dur oldu u, Türk Telekom'un perakende seviyede hizmet sundu u aboneleriyle alternatif i letmecilerin aboneleri arasında ayrımcılık yaptı ı iddialarıyla hukuka aykırı oldu u ileri sürülerek bakılan davanın açıldı ı anla ılmaktadır.

Davalı idarenin elektronik haberle me hizmetlerinin sürekli ve kaliteli olarak yürütülmesi ve altyapısının i letilmesi ile ilgili olarak sektörün faaliyetlerini tam bir rekabet ortamı içinde gerçekleştirilmesini sa lamak ve tüketici menfaatlerini korumak konusunda yetkili oldu u, elektronik haberle me hizmetinin kesintisiz ekilde sunulması gereken bir kamu hizmeti niteli i ta ıdı ı; THK hizmeti kapsamındaki arıza ıslah sürecinin Türk Telekom tarafından tek taraflı olarak yürütülmesinin mümkün olmadı ı, dava konusu Kurul kararı ile getirilen sistem ile aboneler tarafından bildirilen arızaların ilk muayenesinin i letmeci tarafından yapılaca ı, i letmecinin yapmı oldu u ilk muayene sonucunda arızanın kendi sorumlulu undan

T.C.

**DANI TAY**  
**ONÜÇÜNCÜ DA RE**

**Esas No : 2014/5294**

**Karar No : 2018/3350**

kaynaklanmadı nı tespit etmesi hâlinde Türk Telekom'a arıza bildiriminde bulunaca ı, Türk Telekom ebekesinden kaynaklanan arızaların ıslahının 48 saat içerisinde tamamlanaca ı, Türk Telekom'un arıza ıslahı kapsamında gerçekleştirildi i çalı malara ili kin her türlü sonucu çevrim içi portal üzerinden i letmecinin teyidine gönderece i, i letmecinin olumsuz geri bildirimde bulunma hakkının bulundu u, bu hakkın kullanılması hâlinde Türk Telekom tarafından yeniden inceleme yapılaca ı, i letmeci Türk Telekom'un bildirimini yine kabul etmezse bu kez arızanın gerçekleştirildi i adreste teknik ekiplerin bir araya gelmesine imkân tanındı ı, 48 saat içerisinde giderilmeyen her arıza için Türk Telekom tarafından i letmeciye belli oranda ücretsiz kullanım hakkı tanınaca ı ve olumsuz geri bildirim nedeniyle gerçekleştirilen inceleme süresinin ilk inceleme süresine eklenece i hususları birlikte de erlendirildi inde, dava konusu Kurul kararı ile de i tirilerek onaylanan Teklif'in 7.3.3. maddesi dı ndaki iptali istenen maddelerinde, elektronik haberleşme sektöründeki hizmet kalitesinin artırılması ve tüketici menfaatlerinin korunmasının ve bir önceki Referans Teklif'te yer alan hükümler sebebiyle ortaya çıkan olumsuzlukların (Teyitle me sürecine ili kin bir sınırlamanın bulunmaması sebebiyle tüketici ma duriyetleri olu mu tur.) giderilmesinin amaçlandı ı görüldü ünden dayanak mevzuata ve hukuka aykırılık bulunmadı ı sonucuna ula ılmı tır.

Davacı tarafından, bir önceki Referans Teklif'te yer alan ispat ko ulunun çıkarıldı ı, bu durumun arızanın kimden kaynaklandı ı hususuna ili kin uyu mazlıkları arttıracaca ı ileri sürülmekte ise de; dava konusu Kurul kararı ile arıza ıslah sürecinin tek taraflı olabilecek bütün yönlerinin ortadan kaldırıldı ı, ıslah sürecinin ancak Türk Telekom ve i letmecinin iradelerinin uyu ması hâlinde sonlandırılabilen bir yapıya kavu tu u; nitekim, bir önceki Referans Teklif döneminde söz konusu ispat ko ulu ile ilgili bir uyu mazlı a ili kin olarak alınan 11/08/2014 tarih ve 2014/DK-ETD/400 sayılı Kurul kararı ile; bakır alt yapı üzerinde gerçekleştirilen arıza ıslah çalı malarının gözleme dayalı oldu u (teknik ekibin test ahizesinden çevir sesini duyması gibi), ispat ko ulunun, Türk Telekom tarafından üretilebilecek ba ka bir unsura dayandırılma imkânının bulunmadı ına karar verildi i görüldü ünden davacının anılan iddiasına itibar edilmemi tır.

Gene davacı tarafından, Türk Telekom'un kendi abonelerinden hatalı arıza bildirim ücreti talep etmemesine ra men ayrımcılık yaparak alternatif i letmecilerden talep etti i iddia edilmekte ise de; THK kapsamında aboneler tarafından bildirilen arızanın ilk muayenesinin i letmeci tarafından yapılaca ı, i letmecinin, yapımı oldu u ilk muayene sonucunda arızanın kendi sorumlulu undaki alandan kaynaklanmadı nı tespit etmesi hâlinde Türk Telekom'a arıza bildiriminde bulunaca ı, Türk Telekom tarafından yapılan incelemede arızanın i letmecinin sorumlulu undaki altyapıdan kaynaklandı nın tespit edilmesi hâlinde, i letmeciden hatalı arıza bildirim ücreti talep edilmesinin kaçınılmaz oldu u, söz konusu ücretin, hatalı arıza bildirimleri sebebiyle Türk Telekom'un katlandı ı maliyetlere (i gücü, ta ıma vb.) ili kin oldu u; öte yandan, Türk Telekom veya sektördeki di er i letmecilerin, hatalı arıza bildirimleri sebebiyle kendi abonelerine cezai art tahakkuk ettirmelerinin rekabetçi pazar ko ullarında ticari olarak

T.C.

**DANI TAY**  
**ONÜÇÜNCÜ DA RE**

**Esas No : 2014/5294**

**Karar No : 2018/3350**

mümkün olmadı ı görüldü ünden, davacının anılan iddiasına itibar edilmemi tir.

Ancak, dava konusu Kurul kararı ile de i tirilerek onaylanan Teklif'in Toptan Hat Kiralama" ba lıklı Ek-1'inde yer alan, "7.3.7. *İletmeci herhangi bir arıza kaydı kapsamında azami olarak 1 (bir) defa olumsuz geri bildirimde bulunabilecektir. Bir arıza kaydına ili kin ıslah çalı maları kapsamında Türk Telekom tarafından 2'nci (ikinci) defa teyide gönderme i leminin gerçekleşti tirilmesi hâlinde, İletmeci, çevrim içi portal üzerinden 48 (kırk sekiz) saat içerisinde Türk Telekom'a olumlu geri bildirimde bulunacak veya arıza kaydının verildi i ilgili adreste İletmeci personeli ile Türk Telekom personelinin belirli bir vakitte bulu ması ve arıza ıslah çalı masının birlikte yürütülmesine yönelik olarak, çevrim içi portal üzerinden Türk Telekom teknik ekiplerinin müteakip günden itibaren 3 (üç) i günü içerisinde uygun zamanlarını gösteren zaman çizelgesinden kendisine uygun randevu zamanını seçecektir.*" kuralının ayrıca de erlendirilmesi gerekmektedir.

Teklif'in THK'ya ili kin Ek-1'inde yer alan "7.3. Arıza Takip ve İslah Süreci" ba lıklı bölümü incelendi inde, THK kapsamında Türk Telekom ebekesinden kaynaklanan hat arızalarının ıslahının, i letmeci tarafından durumun bildirilmesinden itibaren 48 (kırk sekiz) saat içerisinde sa lanaca ı belirtildikten sonra; Türk Telekom'un teyide göndermesinin ardından i letmecinin bir defaya mahsus olarak olumsuz bildirimde bulunabilece i düzenlenmi ; bu bölüm içerisinde yer alan 7.3.7. maddede ise, arızanın olumsuz geri bildirim üzerine yine ıslah edilememesi sonrasında, i letmeci tarafından Türk Telekom'dan ilgili personelin belirli bir vakitte bulu up arıza ıslah çalı masını birlikte yürütmeleri amacıyla "üç i günü" içerisinde uygun bir zamana randevu alınaca ı ve arıza ıslah çalı malarına mahallinde devam edilece inin kurala ba landı ı anla ılmaktadır.

12/09/2010 tarih ve 27697 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberle me Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeli i'nin "Evrensel Hizmet Yükümlüsü Sabit Telefon Hizmeti Sunan İletmeciler" ba lıklı Ek-1'de yer alan "Arıza giderme süresi" kısmında, tüm taleplerin en hızlı kar ılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen arıza giderme süresine ili kin hedef de er ? 48 saat olarak düzenlenmi ; di er taraftan, Yönetmelikte bir kısım hedef de erlerin de gün cinsinden belirlenip, i günü kavramına yer verilmedi i ve ba lantı süresine ili kin hedef de erin 4 gün olarak belirlenmesine yönelik kısmının iptali istemiyle açılan bir davada, Dairemizin 26/11/2013 tarih ve E:2010/4566, K:2013/3223 sayılı kararıyla, "Bunun yanında davacı irket tarafından, i gününün esas alınması iddia edilmekle birlikte; elektronik haberle me hizmetinin kesintisiz bir ekilde sunulması gereken kamu hizmeti olması itibarıyla, resmi tatillerin de bu süreler de dâhil edilmesi gerekti i açıktır." gerekçesiyle i gününün esas alınmamasının hukuka aykırı olmadı ına karar verildi i görülmektedir.

Bu durumda, elektronik haberle me hizmetinin i letmecilere haczedilemezlik imkânının dahi tanındı ı kesintisiz ekilde sunulması gereken bir kamu hizmeti niteli inde olu u, davalı idarenin hizmet kalitesini olu turmak ve uygulamak suretiyle teknolojik geli meleri te vik etmeye ve tüketicilerin hak ve menfaatlerini korumaya yönelik yetki ve görevlerinin bulundu u, i letmecilerin de faaliyetlerini bu hususlara uyararak sürdürebilece i dikkate alındı ında;

T.C.

**DANI TAY**  
**ONÜÇÜNCÜ DA RE**

**Esas No : 2014/5294**

**Karar No : 2018/3350**

Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nde yer alan düzenlemelere ve elektronik haberleşme hizmetinin devamlılığına yönelik ilkelere aykırı olarak Türk Telekom'un 48 saat içerisindeki arıza giderme yükümlülüğünün aksatılmasına ve alternatif iletişimcilerin aboneleri olan tüketicilerin mağduriyetine neden olacak şekilde iletişimcisi personeli ile Türk Telekom personelinin randevu süresinin üç gününü olarak belirlenmesine ilişkin Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu'nun 16/10/2014 tarih ve 2014/DK-ETD/523 sayılı kararıyla onaylanarak yürürlüğe giren Türk Telekom Referans Araba İletişim Teklifi'nin "Toptan Hat Kiralama" başlıklı Ek-1'inde yer alan 7.3.7. maddesinde hukuka uygunluk bulunmadığına sonucuna ulaşılmıştır.

**KARAR SONUCU :**

Açıklanan nedenlerle;

1. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu'nun 16/10/2014 tarih ve 2014/DK-ETD/523 sayılı kararıyla onaylanarak yürürlüğe giren Türk Telekom Referans Araba İletişim Teklifi'nin "Toptan Hat Kiralama" başlıklı Ek-1'inde yer alan 7.3.7. maddesinin **PTAL NE**,
2. Anılan Teklif'in iptali istenilen diğer maddeleri yönünden ise davanın **REDD NE**;
3. Dava kısmen ret, kısmen iptal ile sonuçlandıktan, ayrıntısı aşağıda gösterilen toplam 251,40.-TL davacı yargılama giderinin yarısı olan 125,70-TL'nin ve Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi uyarınca 3.300,00-TL vekâlet ücretinin davalı idareden alınarak davacıya verilmesine, kalan 125,70-TL'nin davacı üzerinde bırakılmasına,
4. Davalı idare tarafından yürütmenin durdurulması kararına itiraz aşamasında yapılan toplam 99,70.-TL yargılama giderinin yarısı olan 49,85-TL'nin ve Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi uyarınca 3.300,00-TL vekâlet ücretinin davacıdan alınarak davalı idareye verilmesine, kalan 49,85-TL'nin davalı idare üzerinde bırakılmasına,
5. Davalı yanında müdahil tarafından yapılan ve ayrıntısı aşağıda gösterilen toplam 119,20.-TL müdahil yargılama giderinin yarısı olan 59,60-TL'nin davacıdan alınarak davalı yanında müdahile verilmesine, kalan 59,60.-TL'nin anılan müdahil üzerinde bırakılmasına,
6. Davacı yanında müdahil tarafından yapılan ve ayrıntısı aşağıda gösterilen toplam 119,20.-TL müdahil yargılama giderinin yarısı olan 59,60-TL'nin davalı idareden alınarak davacı yanında müdahile verilmesine, kalan 59,60.-TL'nin anılan müdahil üzerinde bırakılmasına,
7. Posta gideri avansından artan tutarın kararın kesinleşmesinden sonra taraflara ve müdahillere iadesine,
8. Bu kararın tebliğ tarihini izleyen 30 (otuz) gün içerisinde Danıştay'da Dava Daireleri Kurulu'na temyiz yolu açık olmak üzere, 27/11/2018 tarihinde oybirliğiyle karar verildi.

**Ba kan**

Nevzat  
ÖZGÜR

**Üye**

Zümrüt  
ÖDEN

**Üye**

Dr. Hasan  
GÜL

**Üye**

Doç. Dr. Gürsel  
ÖZKAN

**Üye**

Fatih Mehmet  
ALKI

**T.C.**  
**DANI TAY**  
**ONÜÇÜNCÜ DA RE**  
**Esas No : 2014/5294**  
**Karar No : 2018/3350**

Yargılama Giderleri (Davacı):

Toplam Harç: 136,40.-TL

Posta Gideri : 115,00.-TL

TOPLAM : 251,40.-TL

Yargılama Giderleri (Davalı):

Toplam Harç : 79,70.-TL

Posta Gideri : 20,00.-TL

TOPLAM : 99,70.-TL

Müdahil Yargılama Giderleri (TELKODER):

Toplam Harç: 49,20.-TL

Posta Gideri : 70,00.-TL

TOPLAM : 119,20.-TL

Müdahil Yargılama Giderleri (TÜRK TELEKOM):

Toplam Harç : 49,20.-TL

Posta Gideri : 70,00.-TL

TOPLAM :119,20.-TL