



**T.C.**  
**KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU**

**ŞİKAYET NO** : 01.2013/513

**KARAR TARİHİ** : 12/02/2014

**TAVSİYE KARARI**

**ŞİKAYETÇİ**

: A.S.

**ŞİKAYET EDİLEN İDARE**

: Karayolları Genel Müdürlüğü 1. Bölge Müdürlüğü

**ŞİKAYETİN KONUSU**

: Şikayetçinin aracında OGS etiketi olmasına rağmen 30/01/2013 tarihinde elektronik etiketin giriş gişesinde okunamaması "tanımsız" olması nedeniyle kendisinden tahsil edilen en uzak mesafe ücretinden normal geçiş ücretinin mahsup edilerek fazladan alınan ücretin iadesi yönünde tavsiye kararı verilmesi talep edilmektedir.

**ŞİKAYET BAŞVURU TARİHİ**

: 20/08/2013

**I. USÛL**

**A. Şikâyet Başvuru Süreci**

1) Şikâyet başvurusu, Kurumumuza posta yolu ile gönderilen ve 20/08/2013 tarih ve 6591 sayılı ile kayıt altına alınan, gerçek kişiler için şikâyet başvuru formu vasıtasıyla yapılmıştır. Şikâyet başvurusunun karara bağlanması için 28/3/2013 tarihli ve 28601 mükerrer sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin 41/1-a maddesi ve İmza Yetkileri Yönergesinin 7. maddesinin 1. fıkrasının (e) bendi uyarınca, şikâyetin incelenmesine ve araştırmasına geçilmiş, 01.2013/513 şikâyet numaralı ve 24/01/2014 karar tarihli Ret önerisiyle Kamu Başdenetçisine sunulmuştur.

## **B. Ön İnceleme Süreci**

2)Yapılan ön inceleme neticesinde, şikâyetin inceleme ve araştırmasına engel bir eksikliğin bulunmadığı tespit edilmiştir.

1 / 6

## **II. OLAY VE OLGULAR**

### **A. Şikâyetçinin Konu Hakkındaki Açıklamaları ve İddiaları**

3) Şikayetçi, ..... plakalı aracına ait ..... hesap nolu Otomatik Geçiş Sistemi (OGS) etiketiyle 30/01/2013 tarihinde Çamlıca-Kurtköy (Sabiha Gökçen) ve Kurtköy-Çamlıca arasında yolculuk yaptığını, bu geçişlerinden en uzak mesafe ücreti olan toplam 22.80 TL'nin tahsil edildiğini, gişelerden geçişleri sırasında hatalı geçiş yaptığına dair bir uyarı almadığını, bu durumdan kendisine posta yoluyla 18/04/2013 tarihinde tebliğ edilen 30/12/2012-31/03/2013 dönemini içeren OGS banka hesap özetiyle haberdar olduğunu, itirazını bildirmek üzere idareye başvuru yaptığını ancak 14 Mayıs 2012 tarih ve 28292 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan yönetmeliğin 10. maddesinin 3. fıkrası gereğince itirazın geçişten itibaren 45 gün içinde yapılmadığı gerekçesiyle itirazının reddedildiğini, hatalı geçiş yaptığına dair geçiş sırasında bir uyarı almadığı gibi yönetmelikte düzenlenen 45 günlük itiraz süresini bilme zorunluluğu olmadığını iddia ederek; OGS hesabından tahsil edilen en uzak mesafe ücretinden normal geçiş ücretinin mahsup edilerek bakiye miktarın tüm masraflarıyla birlikte tarafına iade edilmesi yönünde tavsiye kararı verilmesini talep etmektedir.

### **B. İdarenin Şikâyete İlişkin Açıklamaları**

4) Kurumumuza yapılan şikayet başvurusu üzerine Karayolları Genel Müdürlüğü'nden 25/10/2013 tarih ve 6130 sayılı yazımız ile bilgi ve belge istenilmiş olup; Karayolları Genel Müdürlüğü 1. Bölge Müdürlüğü'nün 19/11/2013 tarih ve 185255 sayılı yazısında özetle; OGS' de zaman zaman kullanıcı yada sistem kaynaklı elektronik etiketin (cihazın) çıkış gişesinde okunamadığı (TANIMSIZ) durumlarda sistemin araç plakasını görüntüleyemediği ancak geçiş yapan aracın sistemde kayıtlı (bankaya ruhsat beyan edilen araç) ve hesabın aktif olduğu durumda herhangi bir cezalı ücret uygulanmadığı, ancak geçişin otoyollardan yapılması nedeniyle Karayolları Genel Müdürlüğü'nün Sorumluluğu Altında Bulunana Otoyollar ile Erişme Kontrolünün Uygulandığı Karayollarında Geçiş Ücretlerinin Belirlenmesi ve Uygulanmasına İlişkin Yönetmeliğin 10. maddesinin 3. fıkrasında düzenlenen "Sürücüden kaynaklanan nedenlerle giriş veya çıkış bilgisinin olmadığı durumlarda en uzak mesafe ücreti uygulanır. Bu uygulamaya itiraz, geçişten itibaren 45 gün içinde Ana Kontrol Merkezine yapılabilir" hükmü gereğince en uzak mesafe ücretinin tahsil edildiğini, bu duruma itirazın geçiş tarihinden itibaren 45 gün içerisinde 7/24 hizmet veren çağrı merkezine ya da ogs@kgm.gov.tr e-posta adresine yapılabileceğini ancak belirtilen süre içerisinde muhtelif nedenlerle müracaat edilmemesi durumunda herhangi bir iade işleminin yapılmasının söz konusu olmadığını bildirmiştir.

## C. Olaylar

5) Şikâyetçi, ..... plakalı aracına ait ..... hesap nolu OGS etiketiyle 30/01/2013 tarihinde Çamlıca-Kurtköy (Sabiha Gökçen) ve Kurtköy-Çamlıca gişelerinden yaptığı geçiş nedeniyle en uzak mesafe ücretinin tahsil edildiğini, bu durumdan kendisine 18/04/2013 tarihinde tebliğ edilen OGS banka hesap ekstresiyle haberdar olduğunu, ancak gişelerden geçişleri sırasında hatalı geçiş yaptığına dair bir uyarı almadığını belirterek kendisinden tahsil edilen en uzak mesafe ücretinden normal geçiş ücretinin düşülerek kalan kısmın iadesi talebiyle 30.04.2014 tarihli dilekçe ile Karayolları Genel Müdürlüğüne yazılı başvuruda bulunmuştur.

Karayolları Genel Müdürlüğü 1. Bölge Müdürlüğü 29/05/2014 tarih ve 76566 sayılı yazısında özetle; 14 Mayıs 2012 tarih ve 28292 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan yönetmeliğin 10. maddesinin 3. fıkrasında sürücülerden kaynaklanan nedenlerle giriş veya çıkış bilgisinin olmadığı durumlarda en uzak mesafe ücretinin uygulanacağını, bu uygulamaya itirazın geçişten itibaren 45 gün içinde Ana Kontrol Merkezine yapılabileceğinin düzenlendiğini, otoyolların OGS çıkışlarında geçiş yaparken ne kadar ücret kesildiğine dair elektronik bilgi panosunda görsel bilgilendirme yapıldığını, giriş veya çıkış gişesinden okutulmadan yapılan geçişlerde OGS hesabından en uzak mesafe ücretinin tahsil edildiğini ve 45 günlük süre içerisinde bir başvuru yapılmadığından fazla tahsil edilen geçişlerin iadesinin yada düzeltilmesinin söz konusu olamayacağı belirtilmiştir.

İdarenin cevabı üzerine şikâyetçi dava yoluna başvurmadan Kurumumuza şikâyet başvurusunda bulunarak yönetmelikte düzenlenen 45 günlük itiraz süresini bilme zorunluluğu olmadığını iddia ederek; OGS hesabından tahsil edilen en uzak mesafe ücretinden normal geçiş ücretinin mahsup edilerek bakiye miktarın tüm masraflarıyla birlikte tarafına iade edilmesi yönünde tavsiye kararı verilmesini talep etmektedir.

## D . Kamu Denetçisi Zekeriya Aslan'ın İnceleme ve Araştırma Bulguları

6) Şikâyet konusu işleme ilişkin bilgi ve belgeler Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı Karayolları Genel Müdürlüğü'nden istenilmiş; ilgili idarece konuya ilişkin belgelerin örnekleri gönderilmiştir.

## III. HUKUKİ DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

### A. İlgili Mevzuat

7) 6001 sayılı Karayolları Genel Müdürlüğü'nün Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun'un "Geçiş ücretlerinin belirlenmesi" başlıklı 14. maddesinin 1. fıkrası; "Otoyollar ile erişme kontrolünün uygulandığı karayollarının geçişi ücretli olacak kesimleri Genel Müdürün teklifi üzerine Bakan tarafından belirlenir. Bu karayollarının geçiş ücretleri ile bu ücretlerin yeniden belirlenmesi; ücretlendirilen karayolunun mesafesi, trafik yoğunluğu, aracın cinsi, sosyal ve ekonomik faktörler dikkate alınarak çıkarılacak yönetmelikte belirtilen esas ve

usullere göre Genel Müdürün teklifi üzerine Bakan onayı ile yürürlüğe girer." hükmünü düzenlemektedir.

8) Yukarıda adı geçen Kanun'un "*Geçiş ücretini ödememe ve güvenliğin ihlali*" başlıklı 30. maddesinin ilk fıkrası ise; "*Genel Müdürlük işletimindeki otoyollar ile erişme kontrolünün uygulandığı karayolları için belirlenen geçiş ücretlerini ödemededen geçiş yaptığı tespit edilen araç sahiplerine Genel Müdürlük tarafından, o güzergâhın en uzun mesafesine ait geçiş ücretinin on katı tutarında idarî para cezası verilir.*" ş eklindedir.

9) 14/05/2012 tarih ve 28292 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Karayolları Genel Müdürlüğünün Sorumluluğu Altında Bulunana Otoyollar ile Erişme Kontrolünün Uygulandığı Karayollarında Geçiş Ücretlerinin Belirlenmesi ve Uygulanmasına İlişkin Yönetmeliğin "*Geçiş ücreti sistemlerinin kullanımı*" başlıklı 10 maddesinin 3. fıkrası; "*Sürücüden kaynaklanan nedenlerle giriş veya çıkış bilgisinin olmadığı durumlarda en uzak mesafe ücreti uygulanır. Bu uygulamaya itiraz, geçişten itibaren 45 gün içinde Ana Kontrol Merkezine yapılabilir.*" hükmünü amirdir.

#### **B. Kamu Denetçisi Zekeriya Aslan'ın Kamu Başdenetçisine Önerisi**

10) Kamu Denetçisi, konuyla ilgili yönetmelik gereği idarenin yapmış olduğu uygulamanın yerinde olduğunu, Resmi Gazetede yayımlanması gereken yönetmeliklerin Gazetede yayımlandıkları tarihte yürürlüğe gireceğini ve ilgililere duyurulduğu kabul edilerek bağlayıcı bir nitelik kazanacağını bu nedenle şikâyetçinin itiraz süresinden haberdar olmadığı iddiasının mazeret olarak kabul edilemeyeceğini değerlendirerek şikâyetin reddi yönünde önerisini Kamu Başdenetçisi'nin uygun görüşlerine arz etmiştir.

#### **C. Hukuka ve Hakkaniyete Uygunluk Yönünden Değerlendirme ve Gerekçe**

11) Araç içerisinde bulunan araç içi ünitenin (elektronik etiketin) gişe sahasında bulunan antenler ile elektromanyetik dalga kullanarak haberleşmesi sonucu geçiş ücretinin banka hesabından otomatik olarak düşülmesini sağlayan operatörsüz geçiş ücreti toplama sistemine OGS denilmektedir. Karayolları Genel Müdürlüğü'nün sorumluluğunda işletilmekte olan Boğaz Köprüleri ve otoyollarda hızlı ve rahat geçişin sağlanması amacıyla OGS kullanılmaktadır. OGS'den yararlanan sürücüler fonksiyonel ve geçiş için yeterli krediye sahip olan elektronik etiketi araçlarında bulundurmamak zorundadırlar.

12) 3 numaralı paragrafta açıklandığı üzere; şikâyetçi, ..... plakalı aracına ait ..... hesap nolu OGS etiketiyle, 30/01/2013 tarihinde saat 16:13'de Çamlıca'da, saat 11:11'de Kurtköy'de bulunan gişeleri kullanmak suretiyle otoyoldan çıkış yapmıştır. Şikâyetçiye, 18/04/2013 tarihinde tebliğ edilen OGS banka hesap ekstresinin incelenmesinden; giriş istasyonlarının "tanımsız" olması nedeniyle şikâyetçiden en uzak mesafe ücretinin tahsil edildiği anlaşılmaktadır. 4 numaralı paragrafta değinildiği gibi; idare tarafından verilen cevapta; OGS' de zaman zaman kullanıcı yada sistem kaynaklı elektronik etiketin (cihazın) çıkış gişesinde okunamadığı (tanımsız) durumlarda sistemin araç plakasını görüntüleyemediği durumlar olduğu kabul edilmiştir. Bu duruma rağmen; 9 numaralı paragrafta yer alan Yönetmelik

hükmü gereği şikayetçiye ait OGS etiketinin giriş bilgisi olmadığı gerekçesiyle şikayetçiden en uzak mesafe ücreti tahsil edilmiş ve geçişten itibaren 45 gün içinde şikayetçinin Ana Kontrol Merkezine itiraz etmemesi nedeniyle ücret iadesinin mümkün olamayacağı idarece belirtilmiştir.

**13)** İdarece en uzak mesafe ücretinin tahsil edilmesine dayanak teşkil eden, bir üst paragrafta ve 9 numaralı paragrafta bahsi geçen Yönetmeliğin 10. maddesinin 3. fıkrasında "**Sürücüden kaynaklanan nedenlerle giriş veya çıkış bilgisinin olmadığı durumlarda en uzak mesafe ücreti uygulanır...**" hükmü bulunmaktadır. Giriş bilgisinin bulunmaması durumunun sürücüden kaynaklandığı iddiası idarece ispat edilememiştir. İdarenin cevabında da belirttiği üzere; elektronik etiketin okunamaması dolayısıyla "tanımsız" olması durumu muhtemelen sistemden kaynaklanmaktadır. Şikayetçinin Ziraat Bankası Ortaköy Şubesinde ..... plakalı aracında kullandığı ..... etiket hesap no.lu OGS hesabı bulunmakta ve gişelerden geçiş yapıldığı zaman bu hesaptan otomatik olarak para aktarımı yapılmaktadır. Şikâyetçinin geçerli bir OGS etiketi ve buna bağlı aktif bir banka hesabı olduğu, yapılan geçişlerin kaçak geçiş olmaması nedeniyle de 8 numaralı paragrafta değinilen Kanun maddesi gereğince idari para cezası yaptırımının uygulanmadığı, muhtemelen sistemden kaynaklanan bir arızadan dolayı tanımsız geçiş yapıldığı hususları gözetildiğinde şikâyetçi sürücüye bir kusur izafe edilemeyeceği anlaşılmaktadır. Dolayısıyla yukarıda bahsi geçen Yönetmelik hükmünün şikâyetçiye uygulanamayacağı açıktır.

**14)** Tüm bu nedenlerle şikayetçinin 30/01/2013 tarihinde yaptığı her iki geçiş için şikayetçiden en uzak mesafe ücretinin tahsil edilmesinde hukuka uygunluk bulunmamaktadır. Bu işlemin hukuka aykırı olduğu gözetildiğinde artık Yönetmelikte yer alan 45 günlük itiraz süresinin uygulanma alanı da bulunmamaktadır. Sonuç itibariyle, şikâyetçinin başvurusunun haklı, idarenin işleminin hatalı olduğu kanaatine varılarak şikâyetin kabulü yönünde karar vererek idareye tavsiyede bulunmak gerekmiştir.

#### **IV. HAK ARAMA ÖZGÜRLÜĞÜNE İLİŞKİN YASAL MEVZUAT**

##### **A. Dava Açma Süresinin Yeniden Başlaması**

**15)** 14/6/2012 tarihli ve 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 21 inci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca, bu tavsiye kararı üzerine otuz gün içinde herhangi bir işlem tesis edilmez veya eylemde bulunulmaz ise durmuş olan dava açma süresi kaldığı yerden işlemeye başlayacaktır.

**16)** 2709 Sayılı 1982 Anayasası'nın Temel Hak ve Hürriyetlerin Korunması Başlıklı 40.maddesinin 2.fıkrasında, "Devlet, işlemlerinde, ilgili kişilerin hangi kanun yolları ve

mercilere başvuracağını ve sürelerini belirtmek zorundadır." hükmü yer almakta olup, 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 20 inci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca, ilgili idarenin işlemine karşı 60 günlük dava açma süresinden arta kalan süre içinde İstanbul İdare Mahkemesine yargı yolu açıktır.

## **V. KARAR**

Açıklanan gerekçelerle; şikâyet başvurusunun **KABULU İLE;**

Şikayetçinin OGS etiketiyle 30/01/2013 tarihinde Çamlıca ve Kurtköy gişelerinden çıkışı neticesinde kendisinden tahsil edilen en uzak mesafe ücretinden alınması gereken normal geçiş ücretinin mahsup edilerek bakiye kısmının şikayetçiye iadesi hususunda **Karayolları Genel Müdürlüğü 1. Bölge Müdürlüğüne TAVSİYEDE BULUNULMASINA,** 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 20 inci maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca, merciince (Karayolları Genel Müdürlüğü 1. Bölge Müdürlüğü) bu karar üzerine tesis edilecek işlem ya da tavsiye edilen çözümün uygulanabilir nitelikte görülmediği takdirde gerekçesinin otuz gün içinde Kurumumuza bildirilmesinin zorunlu olduğuna,

Kararın şikâyetçiye ve Karayolları Genel Müdürlüğü 1. Bölge Müdürlüğüne tebliğine,

Türkiye Cumhuriyeti Kamu Başdenetçisi'nce karar verildi.

M.Nihat ÖMEROĞLU

Kamu Başdenetçisi