



T.C.
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

ŞİKAYET NO : 01.2013/657

KARAR TARİHİ : 27/02/2014

RET KARARI

<u>ŞİKAYETÇİ</u>	:	G.A
<u>ŞİKAYET EDİLEN İDARE</u>	:	Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Yeşilırmak Sokak No:16 Maltepe-Ankara
<u>ŞİKAYETİN KONUSU</u>	:	Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu kanalıyla Yapmış olduğu şikâyetlerin çözüme kavuşturulmadığı ve Kurum tarafından konu hakkında herhangi bir işlem yapılmadığı iddiası.
<u>ŞİKAYET BAŞVURU TARİHİ</u>	:	12/10/2013

I. USÛL

A. Şikayet Başvuru Süreci

1) Şikayet başvurusu, Kurumumuza e-başvuru yolu ile gönderilmiş olup 21.10.2013 tarih ve ... sayı ile kayıt altına alınmıştır. Şikayet 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 inci maddesinin birinci fıkrasının (e) bendi uyarınca, şikayetin incelenmesine ve araştırmasına geçilmiş, 012013/657 şikayet no ve Ret önerisi ile Kamu Başdenetçisine sunulmuştur.

B. Ön İnceleme Süreci

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

II. OLAY VE OLGULAR

A. Şikâyetçinin Konu Hakkındaki Açıklamaları ve İddiaları

3) Şikayetçi, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumuna (BTİK) yapmış olduğu 85324, 80620,

67090,57732, 56100, 52021, 45387 ve 44440 numaralı başvurularının Kurum tarafından çözüme kavuşturulmadığını ve şikayete konu şirketler tarafından gönderilen cevaplarla ilgili herhangi bir yaptırım uygulanmadığını iddia etmektedir.

B. İdarenin Şikâyete İlişkin Açıklamaları

4) İdare tarafından şikayet konusu ile ilgili istenilen bilgi ve belgeler gönderilmiş ve şikayet başvurularıyla ilgili olarak 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ile Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinde yer alan hükümler uyarınca işletmeciler tarafından yasal süreler içerisinde cevap verildiği belirtilmiştir.

C. Olaylar

5) 2 numaralı başlıkta açıklandığı üzere şikayetçi BTİK'e online başvuru merkezi üzerinden yapmış olduğu geçmişe ait fatura talebi, internet hız sorunu, mobil numara taşıma işlemi sonrasında çıkan fatura, paket aşım ücreti tarifesini, faturalı hattan faturasız hatta geçiş sonrasında haksız yere kesildiği iddia edilen TL konularını içeren 85324, 80620, 67090, 57732, 56100, 52021, 45387 ve 44440 numaralı şikayet başvurularına, işletmeciler tarafından verilen cevapların tatmin edici olmadığını ve BTİK tarafından da verilen cevaplara istinaden işletmecilere herhangi bir yaptırım uygulanmadığını, 5809 sayılı Kanunda sıralanan görevleri arasında tüketici haklarının gözetilmesi olan Kurumun görevini yerine getirmediğini ileri sürerek Kurumumuza başvurmuştur.

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

6) Şikayet konusu işleme ilişkin olarak BTİK'ten şikayetçinin yapmış olduğu başvurular ile işletmeciler tarafından verilen cevapların gönderilmesi istenilmiş, ilgili idarece konuya ilişkin belgelerin örnekleri gönderilmiştir.

III. HUKUKİ DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

A. İlgili Mevzuat

7) 10 Kasım 2008 tarihli ve 27050 mükerrer sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 1 inci maddesinde "Bu Kanunun amacı; elektronik haberleşme sektöründe düzenleme ve denetleme yoluyla etkin rekabetin tesisi, tüketici haklarının gözetilmesi, ülke genelinde hizmetlerin yaygınlaştırılması, kaynakların etkin ve verimli kullanılması, haberleşme alt yapı, şebeke ve hizmet alanında teknolojik gelişimin ve yeni yatırımların teşvik edilmesi ve bunlara ilişkin usul ve esasların belirlenmesidir." ifadesi yer almaktadır.

Kurumun görev ve yetkilerinin sıralandığı 6 ncı maddesinin c fıkrasında tüketicilere ve son kullanıcılara yönelik olarak "Abone, kullanıcı, tüketici ve son kullanıcıların hakları ile kişisel bilgilerin işlenmesi ve gizliliğinin korunmasına ilişkin gerekli düzenlemeleri ve denetlemeleri yapmak." ifadesine yer verilmiştir.

Söz konusu Kanuna istinaden çıkarılan 28 Temmuz 2010 tarihli ve 27655 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliğinin "Tüketici şikâyetleri çözüm mekanizması ve Kurumun yetkisi" başlıklı 13 üncü maddesinin "4" numaralı başlığında "*Kurum tüketici şikâyetlerinin tasnifi neticesinde belirli bir konuya ilişkin şikâyetlerin yoğunlaştığı ve/veya şikayet*

konusunun abone mağduriyetine yol açtığına kanaat getirmesi halinde, konuyu inceleyerek konu hakkında düzenleme veya denetleme yapılabilir." şeklinde düzenleme yapılarak Kurumun tüketici haklarının gözetilmesine ilişkin sorumluluğunun sınırı da çizilmiştir.

B. Kamu Denetçisi Zekeriya Aslan'ın Kamu Başdenetçisine Önerisi

8) Şikayetçi tarafından yapılan başvuruların ilgili mevzuat hükümleri uyarınca işletmelerle paylaşarak kısasüre içerisinde cevaplanmasını sağladığı, düzenleyici ve denetleyici kurumların en önemli fonksiyonları, icra ettikleri alanlarda düzenleme yapmak, piyasa aktörlerinin piyasa kurallarına uygun faaliyette bulunup bulunmadığını kontrol etmek, uygun olmayan bir durum varsa yaptırımlar uygulamak, uyuşmazlıkların çözümünde hakemlik yapmak, araştırma, geliştirme ve danışmanlık hizmetleri sunmak şeklinde sıralandığında bireysel başvurulara yönelik yapabileceği uygulamaların da sınırlı olması fiziki koşullar ve kendilerinden beklenen asli görevlerin optimal şekilde yerine getirilebilmesi bakımından olağan olduğu anlaşıldığından şikâyetin reddi gerektiği düşünülmektedir.

C. Hukuka ve Hakkaniyete Uygunluk Yönünden Değerlendirme ve Gerekçe

9) Yukarıda açıklanan hukuki gerekçelerle, şikayetçi tarafından online başvuru sistemi üzerinden yapılan başvuruların BTİK tarafından makul süreler içerisinde işletmelerle paylaşarak gelen cevapları da şikayetçiyle paylaştığı gözlemlenmiştir. Bu nedenle yapılan işlemler açısından ilgili Kanuna ve Yönetmeliğe aykırılıktan söz edilemeyeceği değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan, düzenleyici ve denetleyici kurumların en önemli fonksiyonları, icra ettikleri alanlarda düzenleme yapmak, piyasa aktörlerinin piyasa kurallarına uygun faaliyette bulunup bulunmadığını kontrol etmek, uygun olmayan bir durum varsa yaptırımlar uygulamak, uyuşmazlıkların çözümünde hakemlik yapmak, araştırma, geliştirme ve danışmanlık hizmetleri sunmak şeklinde sıralandığında bireysel başvurulara yönelik yapabileceği uygulamaların da sınırlı olması fiziki koşullar ve kendilerinden beklenen asli görevlerin optimal şekilde yerine getirilebilmesi bakımından doğal karşılanması gerekmektedir. Dolayısı ile olaya özgü idarenin hukuka ve hakkaniyete aykırı eylem ve işlemi ile tutum ve davranışı tespit edilemediğinden şikâyetin reddi gerekmiştir.

IV. HAK ARAMA ÖZGÜRLÜĞÜNE İLİŞKİN YASAL MEVZUAT

Yargı Yolu

10) Kurumumuzun 16.01.2014 tarih ve 157 sayılı yazısıyla dava açma süresinin 16.01.2014 tarihi itibarıyla başladığı bildirilmiştir.

KARAR

Açıklanan gerekçelerle;
ŞİKÂYETİN REDDİNE,
Kararın şikâyetçi ile Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumuna tebliğine,

Türkiye Cumhuriyeti Kamu Başdenetçisi'nce karar verildi.

M.Nihat ÖMEROĞLU
Kamu Başdenetçisi