



SAYI : 36311982-101.07.04-E.6002

BAŞVURU NO : 2017/16670

KARAR TARİHİ : 04/04/2018

TAVSİYE KARARI

BAŞVURAN :

BAŞVURAN VEKİLİ / TEMSİLCİSİ :

BAŞVURUYA KONU İDARE :

Manisa Su ve Kanalizasyon İdaresi
Genel Müdürlüğü (MASKİ)
(Merkezefendi Mah. 3819 Sokak No: 80
Yunusemre / MANİSA)

BAŞVURUNUN KONUSU :

Şikâyetçinin, bilgisi ve talebi dışında
takılan ön ödemeli elektronik kartlı su
sayacının, mekanik su sayacıyla
değiştirilmesi talebi hakkındadır.

BAŞVURU TARİHİ :

26.12.2017

I. BAŞVURANIN İDDİA VE TALEPLERİ

1. Şikâyetçi, mekanik su sayacının elektronik kartlı su sayacıyla değiştirilmemesi için MASKİ'ye dilekçe vermesine rağmen su sayacının elektronik kartlı su sayacıyla 17/11/2017 tarihinde değiştirildiğini, İdarenin bu şekilde davranarak kendisini elektronik kartlı su sayacı kullanmaya mecbur bıraktığını, kendisinde faturalı ve kullanılmamış mekanik su sayacı bulunduğunu, bu mekanik sayacın mühürlenerek takılmasını İdareden istemesine rağmen bu talebinin dikkate alınmadığını, İdarenin yeni takılan kartlı su sayacını kendisine 265,50 TL'ye zorla satmaya çalıştığını, ön ödemeli elektronik kartlı su sayacını başka bir adreste kullandığını ancak hiç memnun kalmadığını, takılan su sayacının bütçesine uygun olmadığını, bu sayacı kullanırken karta aldığı suyun ne zaman biteceği ve bittiğinde ise bu suyu alabilmek için müsait bir zaman bulup bulamayacağı endişesi taşıdığını, takılan elektronik kartlı su sayacıyla ilgili olarak "bakım onarım ücreti" olarak her ay 3.54 TL ve "Su matik" adı altında ise her yüklemeye 1 TL ücret alındığını, tüm bu nedenlerle elektronik kartlı su sayacını istemediğini iddia ederek, bilgisi ve talebi dışında takılan elektronik kartlı su sayacının mekanik su sayacıyla değiştirilmesini talep etmektedir.

II. İDARELERİN BAŞVURUYA İLİŞKİN AÇIKLAMALARI

2. MASKİ'nin 24/01/2018 tarihli ve 3682 sayılı cevabi yazısı ve eklerinde özetle;

2.1. 2560 sayılı Kanunun Ek 5 inci maddesi gereği aynı Kanunun 2 nci maddesinin (a) ve (c) fıkrası ile yine aynı Kanunun 3, 13 ve 23 üncü maddelerinde ve 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununun 7 nci maddesinin (r) fıkrası ile 23 üncü maddesinin (g) fıkrasında, İdarelerinin konuyla ilgili olarak görevli ve yetkili olduğuna ilişkin düzenlemelere yer verildiği,

2.2. Orman ve Su İşleri Bakanlığı'nın 16/07/2015 tarihli ve 29418 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan "İçme Suyu Temin ve Dağıtım Sistemlerindeki Su Kayıplarının Kontrolü Yönetmeliği Teknik Usuller Tebliği"nde; sayaç seçimine, sayaç özelliklerine, sayaçların ölçme hassasiyetlerine (asgari ölçme aralığının $R \geq 100$ olacağına) ve büyükşehir belediyelerinde sayaçların idarelerce temin edileceğine ilişkin düzenlemelere yer verildiği,

2.3. Genel Müdürlüklerinin Tarife Yönetmeliğinin "Sayaç satış ücreti" başlıklı 18 inci maddesinin; abonelerin arızalı, çalışmayan ve ekonomik ömrünü doldurmuş sayaçları, idareye ait sayaç takılarak değiştirilmiş ise sayaç ücretinin her yıl Genel Kurulca belirleneceğini hükme bağladığı,

2.4. Söz konusu mevzuat düzenlemeleri uyarınca, 18/05/2015 tarihinde yapılan MASKİ Olağan Genel Kurulu'nda alınan 14 no.lu kararda "*Plan ve Bütçe komisyonunca uygun görülerek kabulü yönünde karar alınması tavsiye edilen il genelinde mevcut ve yeni kayıt olacak abonelerde akıllı su sayacı uygulamasına geçilmesi sayaç ücretlerinin idarece temininde uygulanacak olan taksitlendirme sayısı kadar abonelere taksit yapılarak ücret alınmasına*" hükmüne yer verildiği, bu kararın yürürlüğe girmesinden sonra karara karşı herhangi bir itiraz ve yargı yoluna gidilmediği, söz konusu Genel Kurul kararının uygulanmasında Genel Müdürlüklerinin bağlı yetkisi olduğu,

2.5. Başvuru sahibi adına 91221 no.lu su ve atıksu aboneliğinin 16/04/2007 tarihinde tesis edildiği ve aboneliğe ait sayacın damga tarihinin 2007 yılı olduğu, aboneliğe ait sayacın 2017 yılında Bilim, Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğü'nün 04/01/2017 tarih ve E.22 sayılı yazısı esasında değiştirilmesi gereken sayaçlar kapsamında yer aldığı, şikâyetçiye bu konuda mevzuat gerekliliğini bildirir tebligat gönderilerek ön bilgilendirme yapıldığını, şikâyetçinin mekanik sayacı üzerinde 17/11/2017 tarihinde mahallinde yapılan kontrollerde endeksin okunmadığının tespit edildiği, aynı tarihte şikâyetçinin mekanik sayacının sökülerek elektronik kartlı sayaç montajı yapıldığı, sökülen sayacın şikâyetçinin eşine teslim edildiği, şikâyetçinin 11/12/2017 tarihinde İdarelerine müracaat ederek yeni takılan sayaç ücretine 18 taksit yaptırdığı ve su sayacına ilişkin kartını teslim aldığı, ilgilinin düzenli olarak su satın almakta olduğu ve sayaç taksit ödemelerini yaptığı,

2.6. Ölçü ve Aletleri Muayene Yönetmeliğinin 9 uncu maddesinin (b) bendinde su sayaçlarının periyodik muayenelerinin on yılda bir yaptırılacağına hükme bağlandığı, Bilim Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğüne Genel Müdürlüklerine gönderilen yazılarda; "damga süresi dolmuş" yani 10 yıl ve üzeri yaştaki sayacı kullanan kişiye her yıl itibariyle idari para cezası uygulanacağına bildirildiği, 10 yıl damga süresini dolduran ve sayıları binleri bulan sayaçların, ilgili Yönetmeliğin "periyodik muayene" ifadesi taşımasına karşın Bilim Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğüne sökülüp periyodik muayeneye alınmadığı,

2.7. İdareleri ile şikayetçi arasında imzalanan 16/04/2007 tarihli abonelik sözleşmesinde “*Takılan su sayaçları ilk 5 (beş) yıl içerisinde arızalandığı takdirde tamiri yapıp tamir ücreti aboneye tahakkuk ettirilir. 5 (beş) yıldan sonra abone arızalanan sayacını yeni sayaçla değiştirmek zorundadır.*” hükmü bulunduğu, bu nedenle 10 yılı dolduran sayaçların, mevzuatın gerektirdiği şekliyle hassas ölçüm sağlayacak yeni sayaç montajı yapılarak değiştirildiği,

2.8. İlgili Yönetmelik gereği değiştirilmesi zorunlu olan sayaç sayısının yüksek olması, sayaçların fiziki su kayıplarını önlemek adına hassas ve güvenilir olmasının gerekmesi, elektronik sayacın ölçme hassasiyetinin yüksek olması, ayrıca diğer büyükşehir belediyelerinin de su kayıplarını ve kaçak su kullanımını önlemek adına uzun süredir elektronik kartlı sayaç kullanılması durumları dikkate alınarak, 18/05/2015 tarihinde yapılan MASKİ Olağan Genel Kurulu’nda akıllı su sayacına geçilmesine ilişkin karar alındığı,

2.9. Elektronik kartlı sayaçların hassas ölçümlü sayaç sınıfında yer aldığı, bu sayaçlarda meskenin su baskınından dolayı zarara uğramaması için 300 lt/sn’den sonra sayacın otomatik olarak kendini kilitleme özelliği olduğu ve bu suretle su kaybının engellendiği,

2.10. Bu sayaç uygulamasında su ücretinin % 10 indirimli olduğu, 2018 yılı itibariye elektronik kartlı sayaç kullanan mesken abonelerinde yıllık sınırsız tüketim için kademersiz fiyat uygulamasının yürürlüğe girdiği, talep edilmesi halinde yaşlı ve engelli olup elektronik kartlı sayaç kullanan abonelere sayaçla ilgili her türlü hizmetin (taksit ödeme, su satın alma vb.) ücretsiz olarak sağlandığı, genel değerlendirmede kartlı sayaca geçiş aşamasında uygulamadan memnun olmayan abone sayısının çok cüzi olduğu,

2.11. Genel Müdürlüklerinin 01/04/2014 tarihi itibariyle 589.015 aboneye su ve kanalizasyon hizmeti verdiğini, bu abonelerden 215.282’sinin elektronik kartlı sayaç kullandığını, 2015 Şubat ayı itibariyle 193.000 abonedeki sayaçların 10 yıllık damga süresini doldurmuş olduğu, bu kapsamda Yönetmelik gereği değiştirilmesi gerekli sayaç sayısının yüksek olduğu,

2.12. Manisa Valiliği Bilim, Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğü’nün 08/09/2016 tarih ve E.1612 sayılı yazısı ile akredite edilerek ve Genel Müdürlükleri bünyesinde kurulan “Su Sayaçları Tamir ve Ayar İstasyonu”nun, sayaçların tamir ve bakımını yapmak üzere 18/10/2016 tarihinde hizmete açıldığı,

2.13. Konuya ilişkin yargı mercilerinin hukuki değerlendirmelerinin farklılık gösterdiği, İdarelerinin yargı mercilerince verilen kararları ivedilikle yerine getirdiği açıklamalarına yer verilmiştir.

III. İLGİLİ MEVZUAT

3. **Türkiye Cumhuriyeti Anayasasının, “Cumhuriyetin nitelikleri” başlıklı 2 nci maddesinde;** “*Türkiye Cumhuriyeti, ... sosyal bir hukuk Devletidir*”, “**Vergi ödevi**” başlıklı 73 üncü maddesinde; “*Vergi, resim, harç ve benzeri malî yükümlülükler kanunla konulur, değiştirilir veya kaldırılır.*”, “**Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı**” başlıklı 74 üncü maddesinde; “*Vatandaşlar...kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir.... “Herkes, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahiptir.*”, “**İdarenin bütünlüğü ve kamu tüzelkişiliği**” başlıklı 123 üncü maddesinin 1 inci fıkrasında; “*İdare, kuruluş ve görevleriyle bir bütündür ve kanunla düzenlenir.*”, “**Yönetmelikler**” başlıklı 124 üncü maddesinin birinci

fıkrasında; “Başbakanlık, bakanlıklar ve kamu tüzelkişileri, kendi görev alanlarını ilgilendiren kanunların ve tüzüklerin uygulanmasını sağlamak üzere ve bunlara aykırı olmamak şartıyla, yönetmelikler çıkarabilirler.”, “**Mahalli İdareler**” başlıklı **127 nci maddesinde;** “... Mahalli idarelerin kuruluş ve görevleri ile yetkileri, yerinden yönetim ilkesine uygun olarak kanunla düzenlenir. ...”, “**Tüketicileri Korunması**” başlıklı **172 nci maddesinde;** “Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder.”,

4. İnsan Hakları Avrupa Sözleşmesi (İHAS) Ek 1 inci Protokolünün "Mülkiyetin Korunması" başlıklı 1 inci maddesi; "Her gerçek ve tüzel kişinin mal ve mülk dokunulmazlığına saygı gösterilmesini isteme hakkı vardır. Bir kimse ancak kamu yararı sebebiyle ve yasada öngörülen koşullara ve uluslararası hukukun genel ilkelerine uygun **olarak mal ve mülkünden yoksun bırakılabilir.** Yukarıdaki hükümler devletlerin mülkiyetin kamu yararına uygun olarak kullanılmasını düzenlemek veya vergilerin ya da başka katkıların veya para cezalarının ödenmesini sağlamak için gerekli gördükleri, yasaları uygulama konusunda sahip oldukları hakka hanel getirmez.”,

5. 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun “Kurumun görevi” başlıklı 5 inci maddesinde; “Kurum, idarenin işleyişi ile ilgili şikâyet üzerine, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmakla görevlidir”,

6. 2560 sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanunun, “Görev ve yetkiler” başlıklı 2 nci maddesinin (a) bendinde; “İçme, kullanma ve endüstri suyu ihtiyaçlarının her türlü yeraltı ve yer üstü kaynaklarından sağlanması ve ihtiyaç sahiplerine dağıtılması için; kaynaklardan abonelere ulaşıncaya kadar her türlü tesisin etüt ve projesini yapmak veya yaptırmak, bu projelere göre tesisleri kurmak veya kurdurmak, kurulu olanları devralıp işletmek ve bunların bakım ve onarımını yapmak, yaptırmak ve gerekli yenilemelere girişmek”, **(c) bendinde;** “Bölge içindeki su kaynaklarının, deniz, göl, akarsu kıyıların ve yeraltı sularının kullanılmış sularla ve endüstri artıkları ile kirletilmesini, bu kaynaklarda suların kaybına veya azalmasına yol açacak tesis kurulmasını ve bu tür faaliyetlerde bulunulmasını önlemek, bu konuda her türlü teknik, idari ve hukuki tedbiri almak”, “**Gelirler**” başlıklı **13 üncü maddesinde;** “... **a) Su satışı ve kullanılmış suların uzaklaştırılmasına karşılık, tarifesine göre abonelerden alınacak ücretler, b) Belediye Gelirleri Kanunu uyarınca, su ve kanalizasyon tesislerinden yararlananlardan ilgili belediye adına alınacak katılma payları ...**”, “**Tarife tespit esasları**” başlıklı **23 üncü maddesinde;** “Su satışı, kanalizasyon tesisi bulunan yerlerdeki kullanılmış suların uzaklaştırılması, septik çukurların boşaltılması giderleri için ayrı tarifeler yapılır. Bu tarifelerin tespitinde, yönetim ve işletme giderleri ile, amortismanları doğrudan gider yazılan (aktifleştirilmeyen) yenileme, ıslah ve tevsi masrafla ve (...) bir kar oranı esas alınır. Tarifelerin tespiti ile tahsilatla ilgili usul ve esaslar bir yönetmelik ile belirlenir.”, **Ek 5 inci maddesinde;** “Bu Kanun diğer büyükşehir belediyelerinde de uygulanır.”,

7. 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununun, “Büyükşehir ve ilçe belediyelerinin görev ve sorumlulukları” başlıklı 7 nci maddesinin (r) bendi; “Su ve kanalizasyon hizmetlerini yürütmek, bunun için gerekli baraj ve diğer tesisleri kurmak, kurdurmak ve işletmek; derelerin ıslahını yapmak; kaynak suyu veya arıtma sonunda üretilen suları pazarlamak”, “**Büyükşehir belediyesinin gelirleri**” başlıklı **23 üncü maddesinin (g) bendi;** “Hizmetlerin büyükşehir belediyesi tarafından yapılması şartıyla 2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanununda belirtilen oran ve esaslara göre alınacak yol, su ve kanalizasyon harcamalarına katılma payları.”, **(m) bendi;** “Yapılacak hizmetler karşılığı alınacak ücretler.”,

8. **3516 sayılı Ölçüler ve Ayar Kanununun, “Muayeneler” başlıklı 9 uncu maddesinde;** “Ölçü ve ölçü aletleri aşağıdaki muayenelere tabi tutulurlar. ... b) Periyodik muayene: Belli sürelerde olmak üzere, bu Kanun kapsamına giren ölçü ve ölçü aletleri için yapılan genel muayenedir. ... Bu muayenelerin usul ve esasları, kimler tarafından ne şekilde ve surette yapılacakları ve muayeneye tabi ölçü ve ölçü aletleri sahiplerinin veya bunları kullananların görev ve sorumlulukları ile tabi olacakları yasaklar Bakanlıkça çıkarılacak yönetmelikte gösterilir.”, **“Damgalama veya damga yerine belge verme” başlıklı 13 üncü maddesinde;** “İlk, periyodik ve stok muayenelerinde doğru oldukları anlaşılan ölçü ve ölçü aletleri damgalanmaya elverişli buldukları takdirde damgalanır. Damgalanmaya elverişli bulunmayan ölçü ve ölçü aletleri için damga yerine geçmek üzere bir belge verilir.”, **“İdari cezalar” başlıklı 15 inci maddesinin (c) bendi;** “Damgası kopmuş, bozulmuş, damga süresi dolmuş ölçü aletini kullanan kişiye, bin Türk Lirası idarî para cezası verilir. Ayrıca bu ölçü aletlerine el konularak mülkiyetinin kamuya geçirilmesine karar verilir.”, **“Belediye ölçüler ve ayar memurluğu” başlıklı 21 inci maddesinde;** “Her belediye özellikle muayene ve damgalama işlerinde çalıştırılmak üzere, iş hacmine göre asgari bir ölçüler ve ayar memuru görevlendirmek mecburiyetindedir. ...”.

9. **6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun, “Tanımlar” başlıklı 3 üncü maddesinde;** “... k) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi, l) Tüketici işlemi: Mal veya hizmet piyasalarında **kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere** ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi, ...”, **“Temel ilkeler” başlıklı 4 üncü maddesinin 2 nci fıkrasında;** “Sözleşmede öngörülen koşullar, sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemez.”, **“Tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlar” başlıklı 5 inci maddesinin 4 üncü fıkrasında;** “Sözleşme şartlarının yazılı olması hâlinde, tüketicinin anlayabileceği açık ve anlaşılır bir dilin kullanılmış olması gerekir. Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi hâlinde; bu hüküm, tüketicinin lehine yorumlanır.”, **“Satıştan kaçınma” başlıklı 6 ncı maddesinin 3 üncü fıkrasında;** “Ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenler; aksine bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep yoksa; bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin, kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlayamaz.”.

10. **4721 sayılı Türk Medeni Kanununun “Dürüst davranma” başlıklı 2 nci maddesinin 1 inci fıkrasında;** “Herkes, haklarını kullanırken ve borçlarını yerine getirirken dürüstlük kurallarına uymak zorundadır.”.

11. **6098 sayılı Türk Borçlar Kanununun “Genel işlem koşulları” başlıklı 20 nci maddesinde;** “Genel işlem koşulları, bir sözleşme yapılırken düzenleyenin, ileride **çok sayıdaki benzer sözleşmede kullanmak amacıyla, önceden, tek başına hazırlayarak karşı tarafa sunduğu sözleşme hükümleridir.** ... Genel işlem koşullarıyla ilgili hükümler, sundukları hizmetleri kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütmekte olan kişi ve kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de, niteliklerine bakılmaksızın uygulanır.”, **“1. Yazılmamış sayılma” başlıklı 21 inci maddesinde;** “Karşı tarafın menfaatine aykırı genel işlem koşullarının sözleşmenin kapsamına girmesi, sözleşmenin yapılması sırasında düzenleyenin karşı tarafa, bu koşulların varlığı hakkında açıkça bilgi verip, bunların içeriğini öğrenme imkânı sağlamasına ve karşı tarafın da bu koşulları kabul etmesine bağlıdır. Aksi takdirde, genel işlem koşulları yazılmamış sayılır.”, **“III Yorumlanması” başlıklı 23 üncü maddesinde;** “Genel işlem koşullarında yer alan bir hüküm, açık ve anlaşılır değilse veya

birden çok anlama geliyorsa, düzenleyenin aleyhine ve karşı tarafın lehine yorumlanır.”, “**V. İçerik denetimi**” başlıklı **25 inci maddesinde**; “Genel işlem koşullarına, dürüstlük kurallarına aykırı olarak, karşı tarafın aleyhine veya onun durumunu ağırlaştırıcı nitelikte hükümler konulamaz.”,

12. Ölçü ve Ölçü Aletleri Muayene Yönetmeliğinin, 6 ncı maddesinde; “... Ölçü ve ölçü aletlerinin periyodik muayenesi, bu Yönetmeliğin 9 uncu ve 11 inci maddelerinde belirtilen sürelerde yapılır. **Periyodik muayeneleri sonucunda uygun bulunan ölçü ve ölçü aletleri, Ölçü ve Ölçü Aletleri Damga Yönetmeliğinde belirtildiği şekilde damgalanır.** Damganın üzerinde damgalandığı yılın son iki rakamı bulunur. Periyodik muayene süresinin hesaplanmasında, damgalandığı yıl esas alınır ve yıl içerisinde hangi tarihte damgalanmış olursa olsun damgalandığı yıl birinci yıl olarak sayılır.

Damga süresini doldurmuş ölçü ve ölçü aletlerinin periyodik muayeneleri için ilgililerce, sürenin dolduğu yılı izleyen yılın Şubat ayının son gününe kadar, Bakanlık Ölçüler ve Ayar Teşkilatı veya Grup Merkezi Belediye Ölçüler ve Ayar Memurluklarına müracaat edilmesi ve müracaat edildiğini gösteren bir belge alınması gerekir. Söz konusu belgenin, ölçü aletinin muayenesi yapılmaya kadar muhafaza edilmesi ve gerektiğinde ilgililere ibraz edilmesi gerekmektedir. ...

Şubat ayının son gününün tatile rastlaması halinde müracaat, sonraki ilk iş gününün mesai bitimine kadar yapılabilir. Periyodik muayene için zamanında müracaat etmeyenler hakkında, daha sonra müracaat etmiş olsalar dahi, o ölçü aletinin kullanımda olduğunun tespit edilmesi halinde, damga süresi dolmuş ölçü aleti kullanma fiilinden dolayı, 3516 sayılı Ölçüler ve Ayar Kanunu hükümlerine göre idari ve cezai işlem uygulanır.

Periyodik muayenelerin yaptırılması sorumluluğu gaz, elektrik ve su sayaçlarında; bu sayaçları **dağıtım ağında kullanan dağıtım şirketine veya dağıtımdan sorumlu işletmeye**, dağıtım ağı dışında kullanılanlar ile diğer ölçü ve ölçü aletlerinde ise, 3516 sayılı Ölçüler ve Ayar Kanunu kapsamında ölçü ve ölçü aletinden sorumlu kullanıcıya aittir. ...,”

9 uncu maddesinde; “... **b) Elektrik, su ve gaz sayaçlarının periyodik muayenelerinin on yılda bir yaptırılması zorunludur.** Birinci fıkranın (a) ve (b) bentlerinde belirtilen ölçü ve ölçü aletlerinin periyodik muayeneleri ilgililerin müracaatı üzerine Bakanlık Ölçüler ve Ayar Teşkilatı tarafından yapılır. **Periyodik muayeneleri sonucunda uygun bulunan ölçü ve ölçü aletleri, Ölçü ve Ölçü Aletleri Damga Yönetmeliğinde belirtildiği şekilde damgalanır. ...**”, **23 üncü maddesinden ile 56 ncı maddesine kadar ise**; su sayaçlarının muayenesi, tamir ve ayar istasyonlarıyla ilgili esas,

13. Manisa Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Tarifeler Yönetmeliğinin “Sayaç satış ücreti” başlıklı 18 inci maddesinde; “Abonelerin arızalı, çalışmayan ve ekonomik ömrünü doldurmuş sayaçları, idareye ait sayaç takılarak değiştirilmiş ise sayaç ücreti, her yıl Genel Kurulca belirlenerek uygulanır.”, “**Sayaç sökme-takma hizmet ücreti**” başlıklı **23 üncü maddesinin ikinci fıkrasında**; “Ekonomik ömrünü doldurmuş ve 10 yıl süresi dolarak ayar için sökülmüş sayaçların tamir ettirilmeden yeni sayaç takan abonelerden sayaç sökme-takma ücreti alınmaz.”, “**Sayaçlar**” başlıklı **63 üncü maddesinin 17 nci fıkrasında**; “İdare, su sayaçlarının tüketimi doğru kayıt edip etmediğini, kaçak ve usulsüz su kullanılıp kullanılmadığını tespit etmek üzere, gerek gördüğü zaman yerinde inceleme yapmaya, sayaçların doğruluğundan şüphe edilmesi halinde, bir kontrol sayacı takmaya ve sökülen sayacın tamir, bakım ve ayar için gerekli masrafı, aboneden tahsil etmeye yetkilidir.” **aynı maddenin 20 nci fıkrasında**; “İdare su sayaçlarını satın alıp aboneye satabileceği gibi abonelerden standartlara uygun olmak koşuluyla İdarenin belirlediği tipteki sayacı satın almasını

talep edebilir”, yine aynı maddenin 21 inci fıkrasında; “Sayaçların ücret bedeli günün rayiç değerlerine göre, Genel Kurulca belirlenen esaslarda aboneden tahsil edilir.”,

14. 16/07/2015 tarih ve 29418 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan ve Orman ve Su İşleri Bakanlığı tarafından çıkarılan, İçme Suyu Temin ve Dağıtım Sistemlerindeki Su Kayıplarının Kontrolü Yönetmeliği Teknik Usuller Tebliğinin, 22 nci maddesinde; sayaç seçimi ve aranacak özelliklerine, **23 üncü maddesinde;** sayaç özelliklerine, **25 inci maddesinde;** sayaçların ölçme hassasiyetlerine (asgari ölçme aralığının $R \geq 100$ olacağına), **32 nci maddesinde ise;** “*Bu Tebliğdeki esaslar dikkate alınarak sayaçlar, büyükşehir belediyelerinde idarece, diğer belediyelerde ise abone veya idarece temin edilir. ...*”

15. Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin 11/05/1980 tarihinde kabul edilen İdari Takdir Yetkisinin Kullanılmasına İlişkin R(80)2 Sayılı Tavsiye Kararının “Tavsiye Kararına Ek Takdir Yetkisinin Kullanılmasında Uygulanacak Temel İlkeler” bölümünde, “*Takdir yetkisini kullanan bir idari makam; (1) Yetkinin verilmiş amacından başka amaç güdemez. (2) Yalnızca olaya ilişkin öğeleri hesaba katarak nesnelliğe ve tarafsızlığa uyar. (3) Hakkaniyete uymayan ayrımcılığı önleyerek yasa önünde eşitlik ilkesini gözetir. (4) İşlemin amacıyla, kişilerin hakları, özgürlükleri veya menfaatleri üzerindeki olumsuz etkileri arasında uygun bir denge sağlar. (5) İşlemi, her somut olaya göre belirlenen makul bir süre içinde yapar. (6) Genel idari ilkeleri tutarlı bir şekilde uygular ve aynı zamanda her olayın özelliklerini göz önünde tutar. ”,*

16. Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin Komitenin İyi İdare Konusunda Üye Devletlere CM/Rec(2007) 7 sayılı Tavsiye Kararı'nın ekindeki İyi İdare Yasası'nda; “*İdare yasaya uygun faaliyette bulunur. Takdir yetkisini kullandığında da keyfi kararlar alamaz... Yetkilerini ve işleyiş yöntemlerini düzenleyen kendi iç düzen kurallarına uygun davranır... İdare eşitlik ilkesine uyar... Yalnızca ilgili verileri dikkate alarak nesnel biçimde davranır... İdare takdir yetkisi kullandığında, kararının özel kişilerin hak ve çıkarları üzerindeki her türlü olumsuz etkisi ile takip edilen amaç arasında uygun bir denge kurar. Alınan hiç bir önlem aşırı olmamalıdır... İdare hukuki kesinlik ilkesine uygun faaliyette bulunur...*” düzenlemelerine yer verilmiştir.

IV. KAMU DENETÇİSİ HÜSEYİN YÜRÜK'ÜN KAMU BAŞDENETÇİSİ'NE ÖNERİSİ

17. İlgili İdarece, elektronik kartlı sayaç sistemine geçiş geçmeme yönünde şikâyetçiye bir tercih hakkı sunulmadan ve konuya ilişkin olarak şikâyetçinin talebi olmadan veya izni alınmadan, **şikâyetçinin mekanik sayacının MASKİ tarafından elektronik kartlı sayaçla değiştirilmesinin, hukuka, hakkaniyete, temel tüketici hakları ile hukukun genel ilkelerine aykırı olduğu sonucuna varılmış olup, şikâyetçinin mekanik sayaç kullanmasının sağlanmasına yönelik gerekli olan iş ve işlemlerin yapılması ve ayrıca diğer abonelerin de bu şekilde mağduriyet yaşamaması için konuyla ilgili gerekli düzenlemelerin veya iş ve işlemlerin yapılması hususlarında Manisa Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğüne Tavsiyede Bulunulması** yönünde hazırlanan Tavsiye Karar Önerisi Kamu Başdenetçisi'ne sunulmuştur.

V. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

Hukuka ve Hakkaniyete Uygunluk Yönünden Değerlendirme

18. Şikâyetçi, mekanik su sayacının elektronik kartlı su sayacıyla değiştirilmemesi için MASKİ'ye dilekçe vermesine rağmen su sayacının elektronik kartlı su sayacıyla değiştirildiğini, İdarenin bu şekilde davranarak kendisini elektronik kartlı su sayacı kullanmaya mecbur bıraktığını, kendisinde

faturalı ve kullanılmamış mekanik su sayacı bulunduğunu, bu mekanik sayacın mühürlenerek takılmasını İdareden istemesine rağmen bu talebinin dikkate alınmadığını, İdarenin yeni takılan kartlı su sayacını kendisine 265,50 TL'ye zorla satmaya çalıştığını, ön ödemeli elektronik kartlı su sayacını başka bir adreste kullandığını ancak hiç memnun kalmadığını, takılan su sayacının bütçesine uygun olmadığını, bu sayacı kullanırken karta aldığı suyun ne zaman biteceği ve bittiğinde ise bu suyu alabilmek için müsait bir zaman bulup bulamayacağı endişesi taşıdığını, takılan elektronik kartlı su sayacıyla ilgili olarak “bakım onarım ücreti” olarak her ay 3.54 TL ve “Su matik” adı altında ise her yüklemeye 1 TL ücret alındığını, tüm bu nedenlerle elektronik kartlı su sayacını istemediğini iddia ederek, bilgisi ve talebi dışında takılan elektronik kartlı su sayacının mekanik su sayacıyla değiştirilmesini talep etmektedir.

19. Adı geçen İdare konuyla ilgili olarak; damga süresi dolup da değiştirilmesi zorunlu olan sayaç sayısının yüksek olması, sayaçların fiziki su kayıplarını önleyebilecek derecede hassas ve güvenilir olmasının gerekmesi, bu kapsamda elektronik kartlı sayacın ölçme hassasiyetinin yüksek olması, diğer büyükşehir belediyelerinin de su kayıplarını ve kaçak su kullanımını önlemek adına uzun süredir elektronik kartlı sayaç kullanılması durumları dikkate alınarak, 18/05/2015 tarihinde yapılan MASKİ Olağan Genel Kurulu'nda akıllı su sayacı uygulamasına geçilmesine ilişkin karar alındığı, ilgili mevzuat hükümleri uyarınca konuyla ilgili olarak İdarelerinin yetki ve görevlerinin bulunduğu, bu nedenle damga süresi dolan sayaçların İdarelerince değiştirildiği, ayrıca bu sayaç uygulamasında su ücretinin indirimli olduğu, yaşlı ve engelli olup elektronik kartlı sayaç kullanan abonelere talep edilmesi halinde sayaçla ilgili her türlü hizmetin (taksit ödeme, su satın alma vb.) ücretsiz olarak sağlandığı açıklamalarında bulunulmuştur.

20. İlgili İdare, şikayetçinin 11/12/2017 tarihinde İdarelerine müracaat ederek yeni takılan sayaç ücretine 18 taksit yaptırdığı ve su sayacına ilişkin kartını teslim aldığı, ilgilinin düzenli olarak su satın almakta olduğu ve sayaç taksit ödemelerini yaptığı şeklinde açıklamada bulunmuş ise de; **şikayetçinin elektronik kartlı sayaç takılmadan önce ve sonra ilgili İdareye bu sayacı istemediğine ilişkin başvuruda bulunması ve Kurumumuza da iş bu dosya kapsamında elektronik kartlı sayaç istemediğinden bahisle yapmış olduğu şikayet başvurusu olması durumları birlikte değerlendirildiğinde, söz konusu sayacın şikâyetçinin talebi ve izni olmadan takıldığı, şikayetçinin takılan elektronik kartlı sayacı kullanmak istemediği, şikayetçinin söz konusu sayacı mecburiyetten kullanmak zorunda kaldığı (içme veya kullanma suyu ihtiyacını gidermek vb.) sonucuna varılmıştır.**

21. Şikayetçinin iddia ve talepleri ile İdarenin konuya ilişkin açıklamalarından, **başvuruya konu ihtilafın; abonenin sayaç tercih etme hakkı bulunup bulunmadığı, bu konuda ilgili idare tarafından bir zorunluluk getirilip getirilemeyeceği ve abonenin izni veya talebi olmadan sayaçların İdare tarafından değiştirilip değiştirilemeyeceği konularına ilişkin olduğu** anlaşılmıştır. Bu kapsamda, ilgili İdarenin, şikâyetçinin mekanik sayacının elektronik kartlı sayaçla değiştirilmesine gerekçe yaptığı hususların değerlendirilmesi gerekmekte olup, konuya ilişkin açıklamalara aşağıda yer verilecektir.

22. İlgili İdare, şikayetçiye ait sayacın damga tarihinin 2007 yılı olduğu, Ölçü ve Ölçü Aletleri Muayene Yönetmeliği hükümleri uyarınca söz konusu sayacın değiştirilmesi gerektiği yönünde açıklamada bulunmuştur. Ölçü ve Ölçü Aletleri Muayene Yönetmeliğinin 6 ncı ve 9 uncu maddeleri uyarınca; su sayaçlarının periyodik muayenelerinin on yılda bir yaptırılması ve periyodik muayeneleri sonucunda uygun bulunan ölçü ve ölçü aletlerinin, Ölçü ve Ölçü Aletleri Damga Yönetmeliğinde belirtildiği şekilde damgalanması gerekmektedir. Söz konusu **Yönetmelik hükümlerinde, damga**

süresi dolan sayaçların değiştirileceğine ilişkin bir düzenleme bulunmamakta, bu durumun aksine; 10 yıllık periyodik muayene süresi dolan sayaçların muayeneden geçtikten sonra uygun bulunması halinde damgalanarak tekrar kullanılabilmesine imkân sağlayan düzenleme bulunmaktadır. Ayrıca, İdare tarafından çıkarılan MASKİ Tarifeler Yönetmeliğinde de 10 yıllık damga süresini dolduran sayaçların değiştirilmesinin zorunlu olduğuna ilişkin bir düzenleme bulunmamaktadır.

23. Anayasa'nın 123 üncü maddesinin birinci fıkrasında; "*İdare, kuruluş ve görevleriyle bir bütündür ve kanunla düzenlenir.*" hükmü yer almaktadır. Yine Anayasa'nın 127 nci maddesinde; "*Mahalli idarelerin kuruluş ve görevleri ile yetkileri, yerinden yönetim ilkesine uygun olarak kanunla düzenlenir.*" hükmü mevcuttur. Bu maddelerde yer alan düzenlemeler, idarenin kanuniliği ilkesine vücut vermektedir. **İdarenin kanuniliği ilkesi**, idarenin ve organlarının görev ve yetkilerinin açık bir biçimde **kanunla düzenlenmesini** gerekli kılar. Ayrıca **İdarenin kanuniliği ilkesinde; idarenin, eylem ve işlemlerinde kanunlara dayanması ve kanundan aldığı bu yetkiyi yine kanunlara uygun olarak kullanması gerektiği bir gerçektir.** Bu kapsamda; adı geçen **İdare, ilgili mevzuat hükümleri uyarınca kendi görev ve yetki alanında, karar organları aracılığıyla düzenleme yapmaya veya bu konuda karar almaya yetkili ise de; özellikle bireylere belli bir yükümlülük getiren hususlarda karar alırken, bu konuda yetki aldığı kanun hükümlerini ve bu yükümlüğün ilgili kanundan alınan yetki uyarınca getirildiğini ortaya koymak zorundadır.**

24. Bu kapsamda ilgili mevzuat hükümleri değerlendirildiğinde; **İdare tarafından, 10 yıllık damga süresi dolmuş sayaçların değiştirilmesinin zorunlu olduğuna ilişkin belli bir mevzuat hükmü gerekçe gösterilmeden, sadece kendi organı olan MASKİ Olağan Genel Kurulu tarafından alınan 18/05/2015 tarihli kararla abonelere sayaç değiştirilmesi zorunluluğu getirilmesinin İdarenin kanuniliği ilkesine aykırı bir durum oluşturduğu anlaşılmıştır.**

25. Diğer taraftan, MASKİ Tarifeler Yönetmeliğinin **63 üncü maddesinin 20 nci fıkrasında;** İdarenin su sayaçlarını satın alıp aboneye satabileceğine ilişkin bir hüküm bulunmakta ise de; İdare tarafından bu yetki kullanılırken, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümlerinin dikkate alınması gerektiği bir gerçektir. Adı geçen Kanunun **6 ncı maddesinin 3 üncü fıkrasında;** ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenler; aksine bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep yoksa; **bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin, kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlayamayacağı hüküm altına alınmıştır.** Bu kapsamda, mevzuattan kaynaklanan haklı bir sebep bulunmadan ve İdare tarafından istenen sayaç özelliklerine ilişkin belirleme yapıldıktan sonra bu sayaçların abonelerce de temin edilebileceğine ilişkin olarak tüketicilere bir tercih hakkı sunulmadan, **abonelerin sayaçlarının İdarenin kendisinde bulunan sayaçlarla değiştirilmesinin, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 6 ncı maddesinin 3 üncü fıkrasına aykırılık teşkil ettiği sonucuna varılmıştır.**

26. Adı geçen İdarenin, 10 yıllık damga süresini doldurmuş sayaçların değiştirilmesine ilişkin gerekçeleri arasında; sayaçların, fiziki su kayıplarını önleyebilecek derecede hassas, güvenilir ve ölçme hassasiyetinin yüksek olması gerektiği hususları ile şikayetçinin mekanik sayacı üzerinde 17/11/2017 tarihinde yapılan kontrollerde endeksin okunmadığının tespit edildiği hususlarını belirtilmiştir. MASKİ Tarifeler Yönetmeliğinin 63 üncü maddesinin 17 nci fıkrasında; İdare, su sayaçlarının tüketimi doğru kayıt edip etmediğini, kaçak ve usulsüz su kullanılıp kullanılmadığını tespit etmek üzere, gerek gördüğü zaman yerinde inceleme yapmaya, sayaçların doğruluğundan şüphe edilmesi halinde, bir kontrol sayacı takmaya ve sökülen sayacın tamir, bakım ve ayar için gerekli masrafı, aboneden tahsil etmeye yetkili olduğu hükme bağlanmıştır. Yine 2.12. no.lu paragrafta

belirtildiği üzere, ilgili İdare nezdinde tamir ve bakımla ilgili olarak bir birimin bulunduğu anlaşılmıştır.

27. İdarenin sayaçların tamir ve bakımını yapan birimi olmasına ve sökülen sayacın tamir, bakım ve ayar için gerekli masrafı, aboneden tahsil etmeye yetkili olmasına rağmen; sökülen mekanik sayacın, bakım ve tamiri sonucunda asgari hassasiyetleri sağlamasının mümkün olmayacağına ilişkin olarak İdarece herhangi bir inceleme ve araştırma yapılmamış, endeksin okunmadığı gerekçesiyle şikayetçinin mekanik sayacı sökülmüş ve sökülen sayaç şikayetçinin eşine teslim edilmiştir. Sayacın sökülmesi sürecinde hazırlandığı anlaşılan ve İdare tarafından Kurumumuza gönderilen 17/11/2017 tarihli abone iş emri belgesinin istenen işlem bölümünde “Okunamıyor yeni sayaç takılsın” şeklinde bir açıklamanın bulunduğu, söz konusu belgede başka bir açıklamaya yer verilmediği anlaşılmıştır. Ayrıca ilgili İdare tarafından, sökülen mekanik sayacın muayeneden geçirildiğine veya muayene sonucuna ilişkin olarak da Kurumumuza herhangi bir bilgi veya belge gönderilmemiştir.

28. Bu durumlardan, şikayetçinin mekanik sayacının söküldükten sonra İdarece götürülmediği ve sökülen sayacın mevcut durumuyla ilgili olarak (arızanın niteliği, bu sayacın bakım ve tamiri sonucunda da asgari hassasiyetleri sağlamasının mümkün olmayacağına ilişkin olarak) şikayetçiye herhangi bir bilgilendirme (teknik rapor, yazı vb.) yapılmadığı sonucuna varılmıştır. Ayrıca tüm bu hususlardan, İdarenin konuyla ilgili olarak gerekli hassasiyetleri göstermediği sonucuna varılmıştır.

29. İlgili İdare, Kurumları tarafından çıkarılan Tarifeler Yönetmeliğinin 18 inci maddesi hükmünü, elektronik kartlı sayaç uygulamasının gerekçeleri arasında saymıştır. Söz konusu Yönetmelik maddesinde; abonelerin arızalı, çalışmayan ve ekonomik ömrünü doldurmuş sayaçları, idareye ait sayaç takılarak değiştirilmiş ise sayaç ücretinin, her yıl Genel Kurulca belirleneceğini hükme bağlanmıştır. Ölçü Aletleri Muayene Yönetmeliğinin 6 ncı ve 9 uncu maddeleri uyarınca; 10 yıllık periyodik muayene süresi dolan sayaçların muayeneden geçtikten sonra uygun bulunması halinde damgalanarak tekrar kullanılabilme imkânı bulunmakta iken, MASKİ Tarifeler Yönetmeliğinin 18 inci maddesi hükümlerinin, Ölçü Aletleri Muayene Yönetmeliğinin ilgili hükümleri doğrultusunda uygulanması ve yorumlanması gerektiği de bir gerçektir. Bu nedenle, sayaç üzerinde yapılan muayene sonucuna göre kesin bir teknik tespit (sayacın tamiri mümkün olmadığına, çalışmadığına, ekonomik ömrünü doldurduğuna) yapıldıktan sonra sayacın değiştirilmesinin gerekli bulunduğu hallerde, MASKİ Tarifeler Yönetmeliğinin 18 inci maddesine göre su sayaç ücretinin İdarece tahsil edilmesi mümkündür.

30. Diğer taraftan, MASKİ Tarifeler Yönetmeliğinin 18 inci maddesi hükmünde yeni takılacak olan sayacın elektronik kartlı sayaç olacağına ilişkin bir belirleme bulunmamakta olup, bu hüküm kapsamında abonelerin arızalı, çalışmayan ve ekonomik ömrünü doldurmuş sayaçlarının yeni bir mekanik sayaçla değiştirilmesi de mümkündür. Kaldı ki söz konusu Yönetmeliğin 23 üncü maddesinde; ekonomik ömrünü doldurmuş ve 10 yıl süresi dolarak ayar için sökülmüş sayaçların tamir edilmesinden önce yeni sayaç takan abonelerden sayaç sökme-takma ücreti alınmayacağı hükme bağlanmış olup, bu Yönetmelik hükmünde de yeni takılacak olan sayacın elektronik kartlı sayaç olacağına ilişkin bir belirlemenin yapılmadığı anlaşılmıştır. Bu madde hükmüne göre, aboneler, sökülmüş sayaçları tamir edilmeden İdareden yeni bir mekanik sayaç takılmasını isteyebilirler.

31. İlgili İdare, Kurumları ile şikayetçi arasında imzalanan 16/04/2017 tarihli abonelik sözleşmesinde “Takılan su sayaçları ilk 5 (beş) yıl içerisinde arızalandığı takdirde tamiri yapılır tamir

ücreti aboneye tahakkuk ettirilir. 5 (beş) yıldan sonra abone arızalanan sayacını yeni sayaçla değiştirmek zorundadır.” hükmü bulunduğu, bu nedenle 10 yılı dolduran sayaçların, mevzuatın gerektirdiği şekliyle hassas ölçüm sağlayacak yeni sayaç montajı yapılarak değiştirildiği belirtilmektedir. Söz konusu abonelik sözleşmesinde **yeni sayaçtan bahsedilmiş olup, bu yeni sayacın mekanik sayaç mı yoksa elektronik kartlı sayaç mı olacağına ilişkin bir belirleme yapılmamıştır.** Bu nedenle, sözleşmedeki bu madde hükmü, abonelerin arızalan mekanik sayacının başka bir mekanik sayaçla değiştirilmesine engel bir hüküm değildir.

32. Kaldı ki ilgili İdare tarafından hazırlanan abonelik sözleşmesi iltihaki sözleşme niteliğindedir. İltihaki sözleşmelerde, tarafların sözleşme şartları üzerinde müzakere etme gibi bir imkanı bulunmamaktadır. Bu tip sözleşmelerde ortaya çıkan genel işlem koşullarıyla ilgili düzenlemelere, **6098 sayılı Türk Borçlar Kanununun 20 ile 25 inci maddeleri arasında yer verilmiştir.** Adı geçen Kanunun 23 üncü maddesinde; **genel işlem koşullarında yer alan bir hüküm, açık ve anlaşılır değilse veya birden çok anlama geliyorsa, düzenleyenin aleyhine ve karşı tarafın lehine yorumlanacağını,** 23 üncü maddesinde ise; genel işlem koşullarına, **dürüstlük kurallarına aykırı olarak,** karşı tarafın aleyhine veya onun durumunu **ağırlaştırıcı nitelikte hükümler konulamayacağını** hüküm altına alınmıştır. **Türk Borçlar Kanunun bahsi geçen maddeleri kapsamında, abonelik sözleşmesi hükümlerin tüketici aleyhine yorumlanması mümkün değildir.**

33. Diğer taraftan, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 4 üncü maddesinde; sözleşmede öngörülen koşulların sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemeyeceği, 5 inci maddesinde ise sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi hâlinde, bu hükmün tüketicinin lehine yorumlanacağı düzenlemeleri bulunmakta olup, söz konusu Kanun maddeleri kapsamında da **abonelik sözleşmesi hükümlerin tüketici aleyhine yorumlanması mümkün değildir.** Ayrıca böyle bir yorum, 4721 sayılı Türk Medeni Kanununun “**Dürüst davranma**” başlıklı 2 nci maddesine de aykırılık teşkil edecektir.

34. İlgili İdare, damga süresi dolup da değiştirilmesi zorunlu olan sayaç sayısının yüksek olmasını (2015 Şubat ayı itibarıyla 193.000 abonedeki sayaçların 10 yıllık damga süresini doldurmuş olduğunu) söz konusu sayacın değiştirilme gerekçeleri arasında saymışsa da; damga süresi dolan sayaç sayısının yüksek olması nedeniyle abonelere bir kusur atfedilemeyeceğinden, idarenin bu şekilde bir gerekçeye dayanarak, 10 yıllık damga süresini doldurmuş sayaçların değiştirilme zorunluluğu getirmesinin hukuka ve hakkaniyete aykırı olduğu sonucuna varılmıştır. Kaldı ki Ölçü ve Ölçü Aletleri Muayene Yönetmeliğinin 6 ncı maddesinin 5 inci fıkrası uyarınca; **su sayaçlarında periyodik muayenelerin yaptırılması sorumluluğu;** bu sayaçları dağıtım ağında kullanan **dağıtım şirketine veya dağıtımdan sorumlu işletmeye** aittir.

35. Yargıtay 3. Dairesinin 2014/16784 E. ve 2015/12327 K. no.lu kararında; “ASKİ Tarifeler Yönetmeliği'nin 12. maddesinde yeni abonelikler için mekanik veya kartlı sayaç kullanımı hususunda idareye taktir hakkı tanınmış ise de; idarenin bu taktir hakkı kullanırken objektif iyi niyet kurallarına uygun davranması zorunludur. Ayrıca; 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 5/3. maddesinde (6502 sayılı Kanunun 6/3) "Aksine bir teamül, ticarî örf veya âdet yoksa, satıcı bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı veya ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınmasına bağlı kılamaz. Diğer mal satışı ve hizmet sağlama sözleşmelerinde de bu hüküm uygulanır" hükmü amirdir. Bu bağlamda davalı idarenin tek taraflı olarak çıkardığı yönetmeliği gerekçe göstererek, iltihakî nitelikteki sözleşmeyle, kartlı (ön ödemeli) sayacı zorunlu tutması, Türk Borçlar Kanununa, 4077 ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Yasaların, lafzına, ruhuna, düzenleme amaçlarına ve temel tüketici hakları

ile hukukun genel ilkelerine açıkça aykırılık teşkil etmektedir. Dairemiz uygulaması da sayaç seçiminin (kartlı, ön ödemeli veya mekanik, faturalı, okumalı) aboneye bırakılması gerektiği yönündedir. O hâlde mahkemece; mekanik sayaç veya kartlı sayaç seçimi hususunun davacının muhtariyetinde bulunduğu göz ardı edilerek, davacının mekanik sayaç takılması yönündeki talebin reddine karar verilmesi doğru görülmemiş, hükmün bu sebeple davacı lehine bozulmasına karar verilmiştir. ...” şeklinde hüküm tesis etmiştir.

36. Söz konusu Yargıtay kararında da değinildiği üzere; İdarelerin, **sayaç seçimi (kartlı, ön ödemeli veya mekanik vb.)** hususunda aboneye tercih etme hakkı tanınması gerekmekte olup, bu hususun göz ardı edilerek abonelerin kartlı sayaç kullanmaya zorlanması, **Türk Borçlar Kanununa, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna ve bu Kanunların ruhuna, düzenleme amaçlarına ve temel tüketici hakları ile hukukun genel ilkelerine aykırılık teşkil etmektedir.**

37. Bahsi geçen idarenin 18/05/2015 tarihinde yapılan Olağan Genel Kurulunda, mevcut abonelerin ve yeni kayıt abonelerin akıllı su sayacı uygulamasına geçirilmesine ilişkin karar alınmış ise de; yukarıda da değinildiği üzere, **mevcut mevzuat hükümleri uyarınca 10 yıllık damga süresini dolduran abonelerin sayaçlarını değiştirme zorunluluğu bulunmamaktadır Bu nedenle, İdarenin, bu abonelere karşı “bu sayacın kullanımının zorunlu olduğu” yaklaşımı yerine, bu sayacın kullanımının faydalarını ve avantajlarını ortaya koymasının, elektronik kartlı su sayacı kullanıcı sayısının artmasında daha olumlu sonuçlar ortaya çıkaracağı sonucuna varılmıştır.**

38. Nitekim, bu sayaç uygulamasında; su ücretinin %10 indirimli olduğuna, 2018 yılı itibariyle elektronik kartlı sayaç kullanan mesken abonelerinde yıllık sınırsız tüketim için kademesiz fiyat uygulamasının yürürlüğe girdiğine, talep edilmesi halinde yaşlı ve engelli olup elektronik kartlı sayaç kullanan abonelere sayaçla ilgili her türlü hizmetin (taksit ödeme, su satın alma vb.) ücretsiz olarak sağlandığına, meskenin su baskınından dolayı zarara uğramaması için 300 lt/sn’den sonra sayacın otomatik olarak kendini kilitlemek suretiyle su kaybını engellediğine ilişkin makul gerekçeler İdare tarafından ileri sürmekte olup, elektronik kartlı sayaç uygulamasın abonelere sağladığı bu avantajların ve faydaların basın ve iletişim kanallarıyla dile getirilerek, mevcut abonelerin **gönüllü olarak bu sisteme geçmesini teşvik edecek daha çok faaliyet ve tanıtımlara yer vermesinin objektif iyi niyet kurallarına, temel tüketici haklarına, iyi yönetim ilkelerine ve hakkaniyete uygun olacağı sonucuna** varılmıştır.

39. Ayrıca, MASKİ hakkında daha önce mekanik sayacının değiştirilmemesi talebiyle Kurumumuza yapılan 2017/6360 no.lu şikâyet başvurusuyla ilgili olarak Kurumumuzca yapılan inceleme ve araştırma sonucunda; yukarıda değinilen gerekçeler de dikkate alınarak, bahsi geçen İdareye **31/10/2017 tarihli “Tavsiye Kararı”** verilmiştir. **Söz konusu kararda da; MASKİ’nin şikâyetçiyi kartlı sayaç kullanmaya zorlamasının, hukuka, hakkaniyete, temel tüketici hakları ile hukukun genel ilkelerine aykırı olduğu hususu belirtilmiş olup, şikâyetçinin konuyla ilgili olarak mağduriyet yaşamaması için gerekli olan iş ve işlemlerin yapılması hususunda adı geçen İdareye Tavsiye’de bulunulmuştur. Adı geçen İdare tarafından konuyla ilgili olarak Kurumumuza gönderilen 09/11/2017 tarihli cevabi yazıda; şikâyetçinin mevcut mekanik sayacının elektronik kartlı sayaçla değişiminin yapılmadığı için Tavsiye Kararı’yla ilgili olarak yapılacak bir işlem olmadığı hususu belirtilmiştir. Ancak söz konusu yazıda; 10 yıllık damga süresini dolduran su sayaçlarının elektronik kartlı sayaçla değiştirilmesi uygulamasından vazgeçildiğine veya bu uygulamada değişikliğe gidildiğine ilişkin herhangi bir açıklamaya yer verilmemiştir.**

40. Şikâyetçinin iddiaları, İdarenin açıklamaları, ilgili mevzuat hükümleri, konuyla ilgili yargı kararları ile tüm dosya kapsamındaki bilgi ve belgeler birlikte değerlendirildiğinde;

elektronik kartlı sayaç sistemine geçip geçmeme yönünde şikâyetçiye bir tercih hakkı sunulmadan ve konuya ilişkin olarak şikâyetçinin talebi olmadan veya şikâyetçinin izni alınmadan, şikâyetçinin mekanik sayacının MASKİ tarafından elektronik kartlı sayaçla değiştirilmesinin, hukuka, hakkaniyete, temel tüketici hakları ile hukukun genel ilkelerine aykırı olduğu sonucuna varılmıştır.

B. İyi Yönetim İlkeleri Yönünden Değerlendirme

41. İyi yönetim ilkelerine, 28/03/2013 tarihli ve 28601 mükerrer sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin "İyi yönetim ilkeleri" başlıklı 6 ncı maddesinde yer verilmiştir. Şikâyetçinin, şikâyet dilekçesine MASKİ tarafından verilen cevaplarda, Şikâyetçiye hangi sürede hangi mercilere başvurabileceği bilgisinin verilmediği görülmüş olup, ilgili İdarenin "**karara karşı başvuru yollarının gösterilmesi**" ilkesine uymadığı tespit edilmiştir.

42. Ayrıca, adı geçen İdare tarafından şikâyetçiye gönderildiği anlaşılan "Tebliğat" başlıklı imza ve tarih bulunmayan yazıda; "3516 sayılı 'Ölçüler ve Ayarlar Kanunu'na dayalı Ölçü ve Ölçü Aletleri Muayene Yönetmeliği'nin 9. maddesine istinaden 10 yıllık damga süresini dolduran sayaçların değiştirilmesi zorunludur. ... Abonelerimizden sökme-takma ücreti talep edilmeyecek olup, tebliğat tarihinden itibaren sayaç değiştirme işlemine başlanacaktır." şeklinde ifadeler yer verilmiş olup, yukarıdaki paragraflarda da değinildiği üzere ilgili mevzuat hükümlerinde böyle bir zorunluluğun bulunmadığı anlaşılmıştır. İlgili İdarenin, abonelere bu şekilde yazı göndermesinin ve 10 yıllık damga süresini dolduran aboneleri elektronik kartlı sayaç sistemine geçmeye zorlamasının, **iyi yönetim ilkelerinden "kanunlara uygunluk, nezaket ve dürüstlük" ilkelerine uygun olmadığı** tespit edilmiştir. İdarenin söz konusu iyi yönetim ilkelerine uygun davranması önerilmektedir.

VI. HAK ARAMA ÖZGÜRLÜĞÜNE İLİŞKİN AÇIKLAMA

43. 14/06/2012 tarihli ve 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 21 inci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca, bu Tavsiye Kararının idareye tebliğ tarihinden itibaren 30 gün içinde idare tarafından herhangi bir eylem ya da işlem tesis edilmezse (varsa) **dava açma süresinden kalan süre işlemeye devam edecek olup**, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesi kapsamında **İlçe Tüketici Hakem Heyetine** başvuru yolu, "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca **tüketici hakem heyetinin kararına karşı** tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde Tüketici Hakem Heyetinin bulunduğu yerdeki **Tüketici Mahkemesine** itiraz yolu açıktır.

VII. KARAR

Yukarıda açıklanan gerekçe ve dosya kapsamına göre **BAŞVURUNUN KABULÜNE;**

Şikâyetçinin mekanik sayaç kullanmasının sağlanmasına yönelik gerekli olan iş ve işlemlerin yapılması ve ayrıca diğer abonelerin de bu şekilde mağduriyet yaşamaması için konuyla ilgili gerekli düzenlemelerin veya iş ve işlemlerin yapılması hususlarında MANİSA SU ve KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜNE TAVSİYEDE BULUNULMASINA,

6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 20 nci maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca, MANİSA SU ve KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ tarafından **bu karar** üzerine tesis edilecek işlemin otuz gün içinde Kurumumuza bildirilmesinin zorunlu olduğuna,

Kararın, MANİSA SU ve KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜNE ve ŞİKAYETÇİYE TEBLİĞ EDİLMESİNE,

Kararın bir örneğinin bilgi için MANİSA BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞI'NA İLETİLMESİNE,

Türkiye Cumhuriyeti Kamu Başdenetçisince karar verildi.

e-imzalıdır

Şeref MALKOÇ
Kamu Başdenetçisi