

DÖNEM: 23

YASAMA YILI: 5

TBMM
DİLEKÇE KOMİSYONU
GENEL KURUL
KARAR CETVELİ

Sayı: 16

YAYIM TARİHİ
01/04/2011



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ
Dilekçe Komisyonu Genel Kurulu Kararı

Karar No:52

Tarih: 25 /03 /2011

Dilekçe No	Dilekçinin Adı, Soyadı, Adresi	Dilekçe Konusu
6755	Haşim Haşimi Fatih Mah. No:3 Muradiye/Van	Gerekli kablo bağlantıları sağlanmadığı için ücretini ödediği halde internetten yararlanamadığından bahisle ilgili telekomünikasyon şirketine ödediği ücretin iadesine ilişkin talep.

Dilekçe Komisyonu Genel Kurulu (DKGK), İçtüzüğü'nün 115 ila 120 nci maddeleri çerçevesinde, Haşim Haşimi'nin "*Gerekli kablo bağlantıları sağlanmadığı için ücretini ödediği halde internetten yararlanamadığından bahisle ilgili telekomünikasyon şirketine ödediği ücretin iadesi* " talebini içeren dilekçesini 25 /03 /2011 tarihli toplantıda görüşerek karara bağlamıştır.

Komisyonumuz dilekçenin genel olarak tüketici mağduriyetine sebep olunduğu iddiasını içermesinden dolayı konuyu gündemine almayı uygun görmüştür.

1. İddia ve Talep

Dilekçede özetle;

İnternet hizmeti sağlayan şirketin ana kablo bağlantı sorunlarını gideremediğinden ötürü, ücretini ödediği halde internet hizmetinden yararlanamadığını, ikamet ettiği mahalledeki abonelerin de aynı mağduriyeti yaşadıklarını, ilgili şirketin yetkili birimlerine sorunu ilettikleri halde çözüme yönelik bir çalışma başlatılmadığını,

Uğrattıkları mağduriyetin giderilmesini,

İddia ve talep etmektedir.

2. İdarenin Açıklaması

2.1. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun gönderdiği 11/03/2011 tarih ve B.62.0.BTK.0.10.622.01/15658-7204 sayılı yazıda;

Şikayete konu hususa ilişkin olarak yürütülen çalışmalarda şikayet sahibi Haşim Haşimi ile birlikte aynı durumdan etkilenen başka abonelerin olabileceği hususu da göz

önüne alınarak, Türk Telekomünikasyon A.Ş. (Türk Telekom) ile TTNET A.Ş.'den (TTNET) bu kapsamda belge, bilgi ve açıklama talebinde bulunulduğu,

Türk Telekom tarafından yapılan açıklamalarda, söz konusu hizmet kesintisinin şikayet sahibinin bulunduğu bölgede yaşanan telefon hatları ile ilgili hırsızlık olayları nedeniyle şebeke güzergahının yer altına alınması çalışmalarından kaynaklandığı, teknik ekiplerce yapılan çalışmaların akabinde ilgilinin telefon hattındaki problemin 16.12.2010 tarihinde giderildiği, hizmet kesintisinin ilgilinin belirttiği üzere yedi ay süreyle değil kablonun çalındığı 21.10.2010 tarihi ile hattın aktif hale getirildiği 16.12.2010 tarihleri arasında yaşandığı hususları belirtilmiş olup, bu süreler içerisinde alınmayan hizmetin bedelinin mahsuplaşma ile şikayet sahibi aboneye iade edileceği bilgisinin Kuruma iletilindiği,

Kurumca ikinci bir yazı ile Türk Telekom'dan ilgilinin 01.12.2010 tarihli dilekçesinde yer verilen hizmetten yedi ay süre ile yararlanamadığı iddiasının yeniden incelenerek hizmetin ne kadar süre ile kesintiye uğradığına, aboneye yapılacağı belirtilen iade tutarına ve bu tutarı nasıl belirlendiğine ilişkin açıklamalar ile birlikte Haşim Haşimi'ye ve ilgili ile yakın adreste ikamet eden bir başka aboneye ait hatta ilişkin olarak Nisan 2010 döneminden bu yana düzenlenen fatura ve fatura detaylarının talep edildiği,

Türk Telekom tarafından;

Hizmet verilemeyen sürenin, hırsızlık olayının yaşandığı tarih ile telefon hatanın aktif hale getirildiği 21.10.2010-16.12.2010 tarih aralığında, Ekim 2010 döneminden 9 gün, Kasım 2010 döneminden 30 gün ve Aralık 2010 döneminden 16 gün olmak üzere toplamda 55 gün olduğu,

İlgiliye, hizmet alamadığı dönemde Ekim ayı için 9 günlük kıst ücreti olarak 4.05 TL, Kasım ayı için 30 günlük tarife paketi ücreti karşılığı olarak 13.95 TL, Aralık ayı için 16 günlük kıst ücreti olarak 7.20 TL olmak üzere toplam 25.20 TL'nin mahsuplaşma yoluyla iade edildiği,

Aralık ayı faturasından 13.92 TL'lik tutarın düşürüldüğü, kalan 11.28 TL'lik meblağın da Ocak ayı tahakkuk dönemindeki faturasından düşürüleceğinin belirtildiği,

İlgilinin kullanım detayları incelendiğinde, Türk Telekom tarafından hizmetin sunulamadığı belirtilen tarih aralığı dışında da Haziran 2010 - Aralık 2010 dönemini kapsayacak şekilde 0432 4513670 numaralı hat üzerinden arama yapılmadığı görülmekle birlikte ilgili ile aynı mahallede ikamet eden ve söz konusu teknik çalışmaları süresince hizmet alamayan Seyfettin Tunç adlı abonenin fatura detayları incelendiğinde teknik çalışmaları içeren dönem dışında genellikle (Ağustos, Eylül, Ekim 2010) hattını aktif olarak kullandığının görüldüğü, bu çerçevede, Türk Telekom tarafından kaynaklanan sorun nedeni ile hizmet alınamayan dönemin, İşletmeci tarafından da belirtildiği üzere teknik çalışmaların sürdüğü 21.10.2010-16.12.2010 tarihleri arasını kapsadığının düşünüldüğü,

Söz konusu tarih aralığında Türk Telekom hatlarında yaşanan kesinti nedeniyle internet hizmetinden de yararlanılmamış olduğundan, Haşim Haşimi'nin internet hizmetini aldığı işletmeci olan TTNET ile yapılan yazışmalar sonucu, hizmet sunulamayan 55 güne

ilişkin olarak, toplamda 53.17 TL'lik tutarın Haşim Haşimi tarafından henüz ödenmemiş olan Ekim 2010 ve Aralık 2010 dönem faturalarından düşürüldüğü bilgisinin Kuruma iletiliği,

Diğer yandan, Türk Telekom ve TTNET'e Kurum düzenlemeleri kapsamında İşletmecilerin, sunmadıkları hizmetin bedelini abonelerinden talep edemeyeceği hususu hatırlatılarak Haşim Haşimi'nin yanı sıra aynı teknik çalışmalar nedeniyle hizmet alamayan tüm abonelere iade yapılması gerektiği bildirilmiş olup, bu kapsamda aboneliğini iptal edenler de dahil olmak üzere iade sürecinin ivedilikle başlatılması ve konuya ilişkin Kuruma bilgi verilmesinin talep edildiği,

Türk Telekom tarafından, bahse konu teknik çalışmalardan etkilenen abone sayısının 14 olduğu, bu abonelerden 432 451 31 99 numaralı hat sahibi Şamil Çağlav'ın, 30.11.2010 tarihinde hattını iptal ettirmiş olduğu, hizmet alamadığı 39 günlük kıst ücretin iadesi için gereken işlemlerin yapıldığı, Haşim Haşimi de dahil olmak üzere diğer 13 aboneye, hizmetin sunulmadığı 55 gün için toplamda 389.18 TL'lik tutarın ilgililere ait telefon faturalarından düşürülerek iadelerin yapılmakta olduğunun ifade edildiği,

21.10.2010-16.12.2010 tarihleri arasında hizmet alamayan söz konusu 14 aboneden, Haşim Haşimi dahil olmak üzere 6 abonenin internet hizmeti aldığı ve bu abonelerin tamamının TTNBT abonesi olduğunun anlaşıldığı, bu kapsamda, Kurum talebi doğrultusunda TTNET tarafından iade sürecinin başlatıldığı ve toplamda 434.50 TL'lik tutarın söz konusu abonelerin ödenmemiş faturalarından düşürülmesi suretiyle iade yapıldığı bilgisinin Kuruma iletiliği,

Bu kapsamda, 10.2010-16.12.2010 tarihleri arasında süren teknik çalışmalar nedeni ile hizmet alamayan Haşim Haşimi adlı aboneye Türk Telekom tarafından toplam 25.20 TL, TTNET tarafından ise 53.17 TL mahsuplaşma yoluyla iade edildiği, diğer yandan, TTNET tarafından Haşim Haşimi ile birlikte 6 aboneye toplamda 434.50 TL'lik tutarın, Türk Telekom tarafından 13 aboneye toplamda 389,18 TL'lik tutarın ilgili abonelerin faturalarından düşürülmesi suretiyle iade edildiği, aboneliğini iptal eden bir tüketiciye ise 39 günlük kıst ücret için ödeme gerçekleştirileceğinin anlaşıldığı,

Sonuç olarak, Kurumca, yaşanan abone mağduriyetlerinin giderilmesi amacıyla söz konusu teknik çalışmaların sürdüğü dönemde abonelerin faturalarına tahakkuk eden tutarların, aboneliğini iptal eden bir tüketiciye ödeme yapılması diğer abonelere ise ödenmemiş faturalarından düşürülmesi suretiyle iade yapılması sağlandığı, sunulmayan hizmete ilişkin ücretlerin abonelerden talep edilmemesini teminen gerekli tedbirlerin alınması ve bu kapsamda tüketici mağduriyetine sebebiyet verilmemesi hususunda her iki işletmecinin uyarıldığı,

Bildirilmiştir.

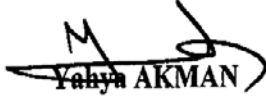
Gereği Düşünüldü:

Dilekçe ve ilgili kurumun cevabı yazılarının incelenmesi neticesinde, telekomünikasyon hizmeti sağlayan şirketlerin altyapı sorunları nedeniyle hizmet

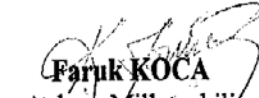
sağlayamadıkları süre için abonelerden ücret tahsil ettikleri, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun denetim görev ve faaliyetleri çerçevesinde dilekçinin ve benzer durumdaki abonelerin mağduriyetlerinin giderilmesine yönelik gerekli çalışmaların yapıldığı, sonuç itibarıyla ilgili şirketlerin mağdur abonelerle mahsuplaşmasının sağlandığı, dilekçede dile getirilen talebin karşılandığı anlaşılmış olup, dilekçe konusu hakkında başka bir karar vermeye mahal bulunmadığına, 3071 sayılı Kanun ve TBMM İçtüzüğü'nün ilgili hükümleri gereğince itiraz yolu açık almak üzere karar verildi.

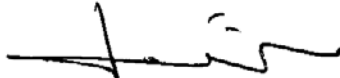
Karar No: 52

Konu : Ücretini ödediği halde gerekli kablo bağlantıları sağlanamadığı için internetten yararlanamadığından bahisle ilgili telekomünikasyon şirketine ödediği ücretin iadesi talebine ilişkin 6755 numaralı dilekçe


Yahya AKMAN
Şanlıurfa Milletvekili
Başkan

Toplantıda Bulunmadı.
Ali KUL
Bursa Milletvekili
Başkanvekili


Faruk KOCA
Ankara Milletvekili
Sözcü


Mehmet Halit DEMİR
Mardin Milletvekili
Katip Üye

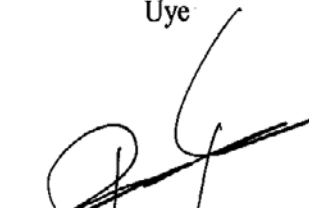
Toplantıda Bulunmadı.
Hayrettin ÇAKMAK
Bursa Milletvekili
Üye

Toplantıda Bulunmadı.
Hüseyin BESLİ
İstanbul Milletvekili
Üye


Ahmet ÖKSÜZKAYA
Kayseri Milletvekili
Üye

Toplantıda Bulunmadı.
Fuat ÖLMEZTOPRAK
Malatya Milletvekili
Üye


Seracettin KARAYAGIZ
Muş Milletvekili
Üye


Recep TANER
Aydın Milletvekili
Üye

Toplantıda Bulunmadı.
Rasim ÇAKIR
Edirne Milletvekili
Üye

Toplantıda Bulunmadı.
Muharrem VARLI
Adana Milletvekili
Üye

Toplantıda Bulunmadı.
Fatma KURTULAN
Van Milletvekili
Üye