

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 07.02.2024
Karar Sayısı : 2024/İK-SDD/54
Gündem Konusu : İnceleme - Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimler

KARAR : Sektörel Denetim Dairesi Başkanlığının hazırladığı takrir ve ekleri incelenmiştir.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 59 ve 60'ıncı maddeleri, 5326 sayılı Kabahatler Kanunu, 28.10.2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliği, 14.12.2011 tarihli ve 28142 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Denetim Çalışmalarına İlişkin Yönetmelik, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Denetim Çalışmalarına İlişkin Yönerge, 21.06.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/190 sayılı Kurul Kararı (Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar) ve ilgili diğer mevzuata istinaden; "Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar"a uyumlarının denetlenmesi amacıyla "Andromeda TV Dijital Platform İşletmeciliği A.Ş.", "TT Mobil İletişim Hizmetleri A.Ş.", "TTNET A.Ş.", "Türk Telekomünikasyon A.Ş.", "Vodafone Telekomünikasyon A.Ş.", "Vodafone Net İletişim Hizmetleri A.Ş.", "Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş.", "Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.", "Millenicom Telekomünikasyon Hizmetleri A.Ş.", "Superonline İletişim Hizmetleri A.Ş.", "Turknet İletişim Hizmetleri A.Ş." ve "Digital Platform Teknoloji Hizmetleri A.Ş." nezdinde yürütülen inceleme çalışmaları neticesinde:

1) 'Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar'ın "Sesli çağrı merkezinde öncelik tanınması" başlıklı 6'ncı maddesinde yer alan "(1) İşletmeci, çağrı merkezlerinde engelli abonelere doğrudan gerçek kişiye bağlanabilme seçeneği sunarak öncelik tanır." hükmü kapsamında söz konusu hizmetin engelli abonelerin doğrudan gerçek kişiye bağlanabilecek şekilde sunulmaması nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki "İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır." hükmü ile aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin "Uyarı" başlıklı 46'ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **Andromeda TV Dijital Platform İşletmeciliği Anonim Şirketi'nin** uyarılması,

2) 'Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar'ın "Görüntülü çağrı merkezi" başlıklı 7'nci maddesinin birinci fıkrasının (ç) bendinde yer alan "(1) İşitme veya konuşma engelli abonelerin yararlanılan elektronik haberleşme hizmetleri ile ilgili işlemlerini gerçekleştirebilmelerini teminen, işletmeci görüntülü olarak canlı görüşme sağlanabilecek bir sistem kurar..... ç) Sistemin, engelli bireylerin bayilerde gerçekleştireceği işlemler sırasında bayi görevlileri ile engelli birey arasında iletişimin kurulması amacıyla da kullanılabilmesini (işaret dili ile konuşma dili arasında uzaktan çeviri yapılması suretiyle) sağlar." hükmü kapsamında engelli bireylerin bayilerde gerçekleştireceği işlemler sırasında bayi görevlileri ile engelli birey arasında iletişimin kurulması amacıyla görüntülü çağrı merkezi hizmetinin başvuruda bulunan tüm engelli bireylere sunulması gerekirken Andromeda TV Dijital Platform İşletmeciliği Anonim Şirketi tarafından sadece kendi abonelerine sunulması nedeniyle, Bilgi

Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki "*İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.*" hükmü ile aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin "Uyarı" başlıklı 46'ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **Andromeda TV Dijital Platform İşletmeciliği Anonim Şirketi'nin** uyarılması,

3) 'Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar'ın "Sesli çağrı merkezinde öncelik tanınması" başlıklı 6'ncı maddesinde yer alan "(1) *İşletmeci, çağrı merkezlerinde engelli abonelere doğrudan gerçek kişiye bağlanabilme seçeneği sunarak öncelik tanır.*" hükmü kapsamında söz konusu hizmetin 01.01.2019 olan yürürlük tarihi itibarıyla sunulmaya başlanmaması ve 08.09.2020 tarihi itibarıyla gecikmeli olarak sunulmaya başlanması nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki "*İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.*" hükmü ile aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin "Uyarı" başlıklı 46'ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **Millenicom Telekomünikasyon Hizmetleri Anonim Şirketi'nin** uyarılması,

4) 'Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar'ın "Görüntülü çağrı merkezi" başlıklı 7'nci maddesinde yer alan "(1) *İşitme veya konuşma engelli abonelerin yararlanılan elektronik haberleşme hizmetleri ile ilgili işlemlerini gerçekleştirebilmelerini teminen, işletmeci görüntülü olarak canlı görüşme sağlanabilecek bir sistem kurar.*" hükmü kapsamında söz konusu hizmetin 01.03.2019 olan yürürlük tarihi itibarıyla sunulmaya başlanmaması ve 20-21.12.2022 tarihleri arasında gerçekleştirilen denetim itibarıyla halen sunulmaması nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki "*İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.*" hükmü ile aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin "Uyarı" başlıklı 46'ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **Millenicom Telekomünikasyon Hizmetleri Anonim Şirketi'nin** uyarılması,

5) 'Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar'ın "İnternet sayfaları" başlıklı 10'uncu maddesinde yer alan "(1) *İşletmeci, internet sayfalarının tasarımında "World Wide Web Consortium" tarafından oluşturulan "Web İçeriği Erişilebilirlik Kılavuzu 2.0" kriterlerinin AA (WCAG 2.0-AA) seviyesine uygunluğu esas alır. (2) İşletmeci engellilere yönelik sunulan tüm hizmetlerin internet sayfası üzerinde tek başlık altında toplayarak engelli tüketicilerin bilgiye erişimlerini kolaylaştırır. İşletmeci bu başlık altındaki tüm sayfaların birinci fıkrada geçen seviyede olmasını sağlar.*" hükmü kapsamında (WCAG 2.0-AA) seviyesine uygun hizmetin 01.01.2019 olan yürürlük tarihi itibarıyla sunulmaya başlanmaması ve 20-21.12.2022 tarihleri arasında gerçekleştirilen denetim itibarıyla tüm hizmetlerin internet sayfası üzerinde tek başlık altında toplanması hizmetinin halen sunulmaması ve sunulan tüm hizmetlerin internet sayfası üzerinde tek başlık altında gösterimine 13.04.2021 tarihinden itibaren gecikmeli olarak başlanması nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki "*İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine*

(%1) kadar idari para cezası uygulanır.” hükmü ile aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin “Uyarı” başlıklı 46’ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **Millenicom Telekomünikasyon Hizmetleri Anonim Şirketi’nin** uyarılması,

6) ‘Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar’ın Usul ve Esaslar’ın “Bilgilendirme” başlıklı 12’nci maddesinde yer alan “(1) İşletmeci, yılda iki kez “Engellilere yönelik <işletmeci ismi> tarafından sunulan tüm hizmetlere <URL adresi> internet bağlantısından ulaşabilirsiniz.” şeklindeki bilgilendirme mesajını işletmeci ve BTK imzalı olacak şekilde tüm abonelere kısa mesaj ile gönderir.” hükmü kapsamında söz konusu bilgilendirmenin 01.01.2019 olan yürürlük tarihi itibarıyla yapılmaya başlanmaması ve 2021 I. Çeyrek itibarıyla gecikmeli olarak başlanması nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki “İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.” hükmü ile aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin “Uyarı” başlıklı 46’ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **Millenicom Telekomünikasyon Hizmetleri Anonim Şirketi’nin** uyarılması,

7) ‘Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar’ın “Ekonomik avantaj” başlıklı 4’üncü maddesi; “(1) İşletmeci, engellilere, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimlerine ve gazilere, ilgili durumlarını gösterir belge ile başvuruları ve engelli/gazi/shhit yakını olma bilgisinin bu hizmetin sunumu kapsamında işlenmesine dair açık rızalarının alınması halinde, katma değerli hizmetler hariç olmak üzere; a) Tüm bireysel faturalı tarife, abonelik paketi ve kampanya seçenekleri için, adlarına kayıtlı, asgari bir (1) adet abonelik için, KDV matrahı esas alınarak diğer abonelere uygulanan fiyatlar üzerinden asgari %25 (yüzde yirmi beş) oranında ek indirim uygular. b) Tüm bireysel ön ödemeli tarife, abonelik paketi ve kampanya seçenekleri için, adlarına kayıtlı, asgari bir (1) adet abonelik için, diğer abonelere uygulanan ses, mesaj, veri gibi faydalar esas alınarak asgari %25 (yüzde yirmi beş) oranında ek fayda sağlar. (2) Çoklu (bundle) hizmet paketlerinde indirim paketin tamamı üzerinden uygulanır. (3)....” hükmüne aykırı olarak Superonline İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi tarafından Usul ve Esasların söz konusu maddesinin yürürlük tarihinden sonra asgari %25 indirim/ek faydanın uygulanmadığı tarifelerin bulunması nedeniyle,

a) **Superonline İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi** hakkında 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki “İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.” hükmü ile aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde **2021 yılı net satış tutarı olan 6.865.092.330,27.-TL’nin yüzbinde onüçü (%0,013) oranında idari para cezası uygulanması,**

b) “Engel Tanımayanlar” adı altında sunulan tarifelerden yararlanan abonelerden haksız olarak tahsil edilen tüm tutarların 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 60’ıncı maddesinin dokuzuncu fıkrası ve 01.03.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/57 sayılı “Abonelere Yapılacak İadelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar”a ilişkin Kurul Kararı kapsamında **Superonline İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi tarafından abonelere iade edilmesi,**

8) ‘Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar’ın “Yazılı çağrı merkezi” başlıklı 8’inci maddesinde yer alan “(1) *İşitme veya konuşma engelli abonelerin yararlanan elektronik haberleşme hizmetleri ile ilgili işlemlerini gerçekleştirebilmelerini teminen, işletmeci yazılı olarak canlı iletişim sağlanabilecek bir sistem kurar. İşletmeci; a)Bu sisteme telefon, akıllı cihaz veya bilgisayar gibi araç ve yöntemlerden en az biri kullanılarak bağlanabilmesini, b)Sistemin, ilan edilen gün ve saatlerde kullanıma hazır tutulmasını, c)Sistem üzerinden yapılabilecek işlem çeşitliliğinin, en az çağrı merkezi vasıtasıyla sunulan hizmetleri kapsayacak şekilde mümkün olduğunca geniş tutulmasını, sağlar.*” hükmü kapsamında söz konusu hizmetin 01.01.2019 olan yürürlük tarihi itibarıyla sunulmaya başlanmaması ve 2021 III. Çeyrek döneminde gecikmeli olarak sunulmaya başlanması nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki “*İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.*” hükmü ile aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin “Uyarı” başlıklı 46’ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **Superonline İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi’nin** uyarılması,

9) ‘Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar’ın “Ekonomik avantaj” başlıklı 4’üncü maddesi; “(1) *İşletmeci, engellilere, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimlerine ve gazilere, ilgili durumlarını gösterir belge ile başvurmaları ve engelli/gazi/shhit yakını olma bilgisinin bu hizmetin sunumu kapsamında işlenmesine dair açık rızalarının alınması halinde, katma değerli hizmetler hariç olmak üzere; a) Tüm bireysel faturalı tarife, abonelik paketi ve kampanya seçenekleri için, adlarına kayıtlı, asgari bir (1) adet abonelik için, KDV matrahı esas alınarak diğer abonelere uygulanan fiyatlar üzerinden asgari %25 (yüzde yirmi beş) oranında ek indirim uygular. b) Tüm bireysel ön ödemeli tarife, abonelik paketi ve kampanya seçenekleri için, adlarına kayıtlı, asgari bir (1) adet abonelik için, diğer abonelere uygulanan ses, mesaj, veri gibi faydalar esas alınarak asgari %25 (yüzde yirmi beş) oranında ek fayda sağlar. (2) Çoklu (bundle) hizmet paketlerinde indirim paketin tamamı üzerinden uygulanır. (3)....” hükmüne aykırı olarak Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketi tarafından Usul ve Esasların söz konusu maddesinin yürürlük tarihinden sonra asgari %25 indirim/ek faydanın uygulanmadığı tarifelerin bulunması nedeniyle,*

a) **Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketi hakkında, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki “İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.” hükmü ile aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde 2021 yılı net satış tutarı olan 14.690.327.391,75.-TL’nin yüz binde otuzbeşi (%0,035) oranında idari para cezası uygulanması,**

b) “Sosyal Tarife” adı altında sunulan tarifelerden yararlanan abonelerden haksız olarak tahsil edilen tüm tutarların 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 60’inci maddesinin dokuzuncu fıkrası ve 01.03.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/57 sayılı “Abonelere Yapılacak İadelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar”a ilişkin Kurul Kararı kapsamında **Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketi tarafından abonelere iade edilmesi,**

10) ‘Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar’ın “Raporlama” başlıklı 13’üncü maddesinde yer alan “*İşletmeci Ocak, Nisan, Temmuz ve Ekim ayının sonuna kadar üç ayda bir önceki üç ayı kapsayan dönemler için bu Usul ve Esaslarda yer alan avantajlardan yararlanan tekil kişi sayılarını Kuruma bildirir. Raporlama, işbu Usul ve Esasların ilgili maddelerinin yürürlüğe girdiği tarihten sonraki ilk raporlama döneminde başlar.*” hükmü kapsamında; Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketi tarafından Nisan 2019 itibarıyla gönderilmeye başlanması gereken Usul ve Esasların “Görüntülü Çağrı Merkezi” başlıklı 7’nci maddesi verilerinin 2019-IV., 2020-I., 2020-II., 2020-III. ve 2020-IV Çeyrekleri ve “Yazılı Çağrı Merkezi” başlıklı 8’inci maddesi verilerinin ise 2020-I., 2020-II., 2020-III. ve 2020-IV Çeyrekleri için raporlanmaması nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki “İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.” hükmü ile aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin “Uyarı” başlıklı 46’ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketi’nin** uyarılması,

11) ‘Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar’ın “Ekonomik avantaj” başlıklı 4’üncü maddesi; “(1) *İşletmeci, engellilere, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimlerine ve gazilere, ilgili durumlarını gösterir belge ile başvurmaları ve engelli/gazi/shhit yakını olma bilgisinin bu hizmetin sunumu kapsamında işlenmesine dair açık rızalarının alınması halinde, katma değerli hizmetler hariç olmak üzere; a) Tüm bireysel faturalı tarife, abonelik paketi ve kampanya seçenekleri için, adlarına kayıtlı, asgari bir (1) adet abonelik için, KDV matrahı esas alınarak diğer abonelere uygulanan fiyatlar üzerinden asgari %25 (yüzde yirmi beş) oranında ek indirim uygular. b) Tüm bireysel ön ödemeli tarife, abonelik paketi ve kampanya seçenekleri için, adlarına kayıtlı, asgari bir (1) adet abonelik için, diğer abonelere uygulanan ses, mesaj, veri gibi faydalar esas alınarak asgari %25 (yüzde yirmi beş) oranında ek fayda sağlar. (2) Çoklu (bundle) hizmet paketlerinde indirim paketin tamamı üzerinden uygulanır. (3)...*” hükmüne aykırı olarak TT Mobil İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi tarafından Usul ve Esasların söz konusu maddesinin yürürlük tarihinden sonra asgari %25 indirim/ek faydanın uygulanmadığı tarifelerin bulunması nedeniyle,

a) TT Mobil İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi hakkında, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki “İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.” hükmü ile aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde **2021 yılı net satış tutarı olan 11.198.697.612,80.-TL’nin on binde üçü (%0,03) oranında idari para cezası uygulanması,**

b) “Erişilebilir Tarifeler” ve “Elele Avantaj Tarifeleri” adı altında sunulan tarifelerden yararlanan abonelerden haksız olarak tahsil edilen tüm tutarların 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 60’ıncı maddesinin dokuzuncu fıkrası ve 01.03.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/57 sayılı “Abonelere Yapılacak İadelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar”a ilişkin Kurul Kararı kapsamında **TT Mobil İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi tarafından abonelere iade edilmesi,**

12) ‘Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar’ın “Raporlama” başlıklı 13’üncü maddesinde yer alan *“İşletmeci Ocak, Nisan, Temmuz ve Ekim ayının sonuna kadar üç ayda bir önceki üç ayı kapsayan dönemler için bu Usul ve Esaslarda yer alan avantajlardan yararlanan tekil kişi sayılarını Kuruma bildirir. Raporlama, işbu Usul ve Esasların ilgili maddelerinin yürürlüğe girdiği tarihten sonraki ilk raporlama döneminde başlar.”* hükmü kapsamında; TT Mobil İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi tarafından Nisan 2019 itibarıyla gönderilmeye başlanması gereken Usul ve Esasların “Görüntülü Çağrı Merkezi” başlıklı 7’nci maddesi verilerinin 2019-IV., 2020-I., 2020-II., 2020-III. ve 2020-IV Çeyrekleri ve “Yazılı Çağrı Merkezi” başlıklı 8’inci maddesi verilerinin ise 2020-I., 2020-II., 2020-III. ve 2020-IV Çeyrekleri için raporlanmaması nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki *“İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.”* hükmü ile aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin “Uyarı” başlıklı 46’ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **TT Mobil İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi’nin** uyarılması,

13) ‘Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar’ın “Diğer hususlar” başlıklı 14’üncü maddesinin birinci fıkrasının (c) bendinde yer alan *“c) Abonenin talebi doğrultusunda “Aradığınız kişi işitme engellidir” bilgisinin ücretsiz olarak sunulması”* hükmü kapsamında söz konusu hizmetin yürürlük tarihi itibarıyla sunulmaya başlanmaması ve Şubat 2021 tarihi itibarıyla gecikmeli olarak sunulmaya başlanması nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki *“İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.”* hükmü ile aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin “Uyarı” başlıklı 46’ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **TT Mobil İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi’nin** uyarılması,

14) ‘Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar’ın “Ekonomik avantaj” başlıklı 4’üncü maddesi; *“(1) İşletmeci, engellilere, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimlerine ve gazilere, ilgili durumlarını gösterir belge ile başvuruları ve engelli/gazi/shhit yakını olma bilgisinin bu hizmetin sunumu kapsamında işlenmesine dair açık rızalarının alınması halinde, katma değerli hizmetler hariç olmak üzere; a) Tüm bireysel faturalı tarife, abonelik paketi ve kampanya seçenekleri için, adlarına kayıtlı, asgari bir (1) adet abonelik için, KDV matrahı esas alınarak diğer abonelere uygulanan fiyatlar üzerinden asgari %25 (yüzde yirmi beş) oranında ek indirim uygular. b) Tüm bireysel ön ödemeli tarife, abonelik paketi ve kampanya seçenekleri için, adlarına kayıtlı, asgari bir (1) adet abonelik için, diğer abonelere uygulanan ses, mesaj, veri gibi faydalar esas alınarak asgari %25 (yüzde yirmi beş) oranında ek fayda sağlar. (2) Çoklu (bundle) hizmet paketlerinde indirim paketin tamamı üzerinden uygulanır. (3)...”* hükmüne aykırı olarak TTNET Anonim Şirketi tarafından Usul ve Esasların söz konusu maddesinin yürürlük tarihinden sonra asgari %25 indirim/ek faydanın uygulanmadığı tarifelerin bulunması nedeniyle;

a) TTNET Anonim Şirketi hakkında, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki *“İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.”* hükmü

ile aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde **2021 yılı net satış tutarı olan 10.828.140.082,61.-TL’nin yüz binde üçü (%0,003) oranında idari para cezası uygulanması,**

- b) “Sosyal Tarife” adı altında sunulan tarifelerden yararlanan abonelerden haksız olarak tahsil edilen tüm tutarların 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 60’ıncı maddesinin dokuzuncu fıkrası ve 01.03.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/57 sayılı “Abonelere Yapılacak İadelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar”a ilişkin Kurul Kararı kapsamında **TTNET Anonim Şirketi tarafından abonelere iade edilmesi,**

15) ‘Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar’ın “Raporlama” başlıklı 13’üncü maddesinde yer alan “*İşletmeci Ocak, Nisan, Temmuz ve Ekim ayının sonuna kadar üç ayda bir önceki üç ayı kapsayan dönemler için bu Usul ve Esaslarda yer alan avantajlardan yararlanan tekil kişi sayılarını Kuruma bildirir. Raporlama, işbu Usul ve Esasların ilgili maddelerinin yürürlüğe girdiği tarihten sonraki ilk raporlama döneminde başlar.*” hükmü kapsamında; TTNET Anonim Şirketi tarafından Nisan 2019 itibarıyla gönderilmeye başlanması gereken Usul ve Esasların “Görüntülü Çağrı Merkezi” başlıklı 7’nci maddesi verilerinin 2019-IV., 2020-I., 2020-II., 2020-III. ve 2020-IV Çeyrekleri ve “Yazılı Çağrı Merkezi” başlıklı 8’inci maddesi verilerinin ise 2020-I., 2020-II., 2020-III. ve 2020-IV Çeyrekleri için raporlanmaması nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki “*İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.*” hükmü ile aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin “Uyarı” başlıklı 46’ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **TTNET Anonim Şirketi’nin** uyarılması,

16) ‘Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar’ın “Ekonomik avantaj” başlıklı 4’üncü maddesi; “(1) *İşletmeci, engellilere, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimlerine ve gazilere, ilgili durumlarını gösterir belge ile başvurmaları ve engelli/gazi/shelit yakını olma bilgisinin bu hizmetin sunumu kapsamında işlenmesine dair açık rızalarının alınması halinde, katma değerli hizmetler hariç olmak üzere; a) Tüm bireysel faturalı tarife, abonelik paketi ve kampanya seçenekleri için, adlarına kayıtlı, asgari bir (1) adet abonelik için, KDV matrahı esas alınarak diğer abonelere uygulanan fiyatlar üzerinden asgari %25 (yüzde yirmi beş) oranında ek indirim uygular. b) Tüm bireysel ön ödemeli tarife, abonelik paketi ve kampanya seçenekleri için, adlarına kayıtlı, asgari bir (1) adet abonelik için, diğer abonelere uygulanan ses, mesaj, veri gibi faydalar esas alınarak asgari %25 (yüzde yirmi beş) oranında ek fayda sağlar. (2) Çoklu (bundle) hizmet paketlerinde indirim paketin tamamı üzerinden uygulanır. (3)...*” hükmüne aykırı olarak Turkcell İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi tarafından Usul ve Esasların söz konusu maddesinin yürürlük tarihinden sonra asgari %25 indirim/ek faydanın uygulanmadığı tarifelerin bulunması nedeniyle,

- a) **Turkcell İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi hakkında** 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki “*İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.*” hükmü ile aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde **2021 yılı net satış tutarı olan 20.839.281.736,48.-TL’nin milyonda beşi (%0,0005) oranında idari para cezası uygulanması,**

b) “Engel Tanımayanlar” adı altında sunulan tarifelerden yararlanan abonelerden haksız olarak tahsil edilen tüm tutarların 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 60’ıncı maddesinin dokuzuncu fıkrası ve 01.03.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/57 sayılı “Abonelere Yapılacak İadelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar”a ilişkin Kurul Kararı kapsamında **Turkcell İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi tarafından abonelere iade edilmesi,**

17) ‘Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar’ın “Diğer hususlar” başlıklı 14’üncü maddesinin birinci fıkrası (a) bendinde yer alan “(1) GSM/İMT-2000/UMTS işletmecileri tarafından engelli aboneler için; a) Tarifelerde ve hizmetin sunum koşullarında meydana gelen tüm değişikliklerin SMS ile tüketicilere bildirilmesi durumunda talep eden abonelere sesli mesaj olarak gönderilmesi” hükmü kapsamında söz konusu hizmetin yürürlük tarihi itibarıyla sunulmaya başlanmaması ve 31.12.2019 tarihi itibarıyla gecikmeli olarak sunulmaya başlanması nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki “İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.” hükmü ile aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin “Uyarı” başlıklı 46’ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **Turkcell İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi’nin** uyarılması,

18) ‘Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar’ın “Diğer hususlar” başlıklı 14’üncü maddesinin birinci fıkrası (b) bendinde yer alan “(1) GSM/İMT-2000/UMTS işletmecileri tarafından engelli aboneler için; b) faturaya ilişkin bilgilendirme ile kullanım miktarı sınırlı hizmetler ve fatura üst sınırı uygulaması kapsamında yapılacak bilgilendirmelerin SMS ile yapılması durumunda talep eden abonelere sesli mesaj olarak gönderilmesi” hükmü kapsamında söz konusu hizmetin yürürlük tarihi itibarıyla sunulmaya başlanmaması ve 2019 II. Çeyrek itibarıyla gecikmeli olarak sunulmaya başlanması nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki “İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.” hükmü ile aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin “Uyarı” başlıklı 46’ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **Turkcell İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi’nin** uyarılması,

19) ‘Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar’ın “Sesli çağrı merkezinde öncelik tanınması” başlıklı 6’ncı maddesinde yer alan “(1) İşletmeci, çağrı merkezlerinde engelli abonelere doğrudan gerçek kişiye bağlanabilme seçeneği sunarak öncelik tanır.” hükmü kapsamında söz konusu hizmetin 01.01.2019 olan yürürlük tarihi itibarıyla engelli bireylere öncelik tanıyacak şekilde sunulmaya başlanmaması ve 06-07.10.2022 tarihlerinde gerçekleştirilen denetim itibarıyla söz konusu hizmetin engelli bireylere öncelik tanınmayacak şekilde devam etmesi nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki “İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.” hükmü ile aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin “Uyarı” başlıklı 46’ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **Turknet İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi’nin** uyarılması,

20) ‘Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar’ın “Sesli çağrı merkezinde öncelik tanınması” başlıklı 6’ncı maddesinde yer alan “(1) *İşletmeci, çağrı merkezlerinde engelli abonelere doğrudan gerçek kişiye bağlanabilme seçeneği sunarak öncelik tanır.*” hükmü kapsamında söz konusu hizmetin 01.01.2019 olan yürürlük tarihi itibarıyla sunulmaya başlanmaması ve 23.01.2019 tarihi itibarıyla gecikmeli olarak sunulmaya başlanması nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki “*İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.*” hükmü ile aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin “Uyarı” başlıklı 46’ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme Anonim Şirketi’nin** uyarılması,

21) ‘Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar’ın “Görüntülü çağrı merkezi” başlıklı 7’nci maddesinde yer alan “(1) *İşletme veya konuşma engelli abonelerin yararlanılan elektronik haberleşme hizmetleri ile ilgili işlemlerini gerçekleştirebilmelerini teminen, işletmeci görüntülü olarak canlı görüşme sağlanabilecek bir sistem kurar.*” hükmü kapsamında söz konusu hizmetin 01.03.2019 olan yürürlük tarihi itibarıyla sunulmaya başlanmaması ve 22.10.2019 tarihi itibarıyla gecikmeli olarak sunulmaya başlanması nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki “*İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.*” hükmü ile aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin “Uyarı” başlıklı 46’nci maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme Anonim Şirketi’nin** uyarılması,

22) ‘Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar’ın “Ekonomik avantaj” başlıklı 4’üncü maddesi; “(1) *İşletmeci, engellilere, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimlerine ve gazilere, ilgili durumlarını gösterir belge ile başvurmaları ve engelli/gazi/shelit yakını olma bilgisinin bu hizmetin sunumu kapsamında işlenmesine dair açık rızalarının alınması halinde, katma değerli hizmetler hariç olmak üzere; a) Tüm bireysel faturalı tarife, abonelik paketi ve kampanya seçenekleri için, adlarına kayıtlı, asgari bir (1) adet abonelik için, KDV matrahı esas alınarak diğer abonelere uygulanan fiyatlar üzerinden asgari %25 (yüzde yirmi beş) oranında ek indirim uygular. b) Tüm bireysel ön ödemeli tarife, abonelik paketi ve kampanya seçenekleri için, adlarına kayıtlı, asgari bir (1) adet abonelik için, diğer abonelere uygulanan ses, mesaj, veri gibi faydalar esas alınarak asgari %25 (yüzde yirmi beş) oranında ek fayda sağlar. (2) Çoklu (bundle) hizmet paketlerinde indirim paketin tamamı üzerinden uygulanır. (3)....” hükmüne aykırı olarak Vodafone Telekomünikasyon Anonim Şirketi tarafından Usul ve Esasların söz konusu maddesinin yürürlük tarihinden sonra asgari %25 indirim/ek faydanın uygulanmadığı tarifelerin bulunması nedeniyle,*

a) **Vodafone Telekomünikasyon Anonim Şirketi hakkında**, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki “*İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.*” hükmü ile aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler **çerçevesinde 2021 yılı net satış tutarı olan**

13.721.769.482,41.-TL'nin yüz binde yetmiş dördü (%0,074) oranında idari para cezası uygulanması,

- b) Sosyal açıdan desteklenmesi gereken kesimlere yönelik uygulanan tarifelerden faydalanan abonelerden haksız olarak tahsil edilen tüm tutarların 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 60'ıncı maddesinin dokuzuncu fıkrası ve 01.03.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/57 sayılı "Abonelere Yapılacak İadelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar"a ilişkin Kurul Kararı kapsamında **Vodafone Telekomünikasyon Anonim Şirketi tarafından abonelere iade edilmesi,**

23) 'Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar'ın "Görüntülü çağrı merkezi" başlıklı 7'nci maddesinde yer alan "(1) *İşitme veya konuşma engelli abonelerin yararlanılan elektronik haberleşme hizmetleri ile ilgili işlemlerini gerçekleştirebilmelerini teminen, işletmeci görüntülü olarak canlı görüşme sağlanabilecek bir sistem kurar.*" hükmü kapsamında söz konusu hizmetin 01.03.2019 olan yürürlük tarihi itibarıyla sunulmaya başlanmaması ve 16.09.2019 tarihi itibarıyla gecikmeli sunulmaya başlanması, 21-22.11.2022 tarihleri arasında gerçekleştirilen yerinde denetim itibarıyla uygulamanın gösterilememesi ve söz konusu hizmetin aktif olarak sunulmadığının anlaşılması nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki "*İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.*" hükmü ile aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin "Uyarı" başlıklı 46'ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **Vodafone Telekomünikasyon Anonim Şirketi'nin** uyarılması,

24) 'Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar'ın "Yazılı çağrı merkezi" başlıklı 8'inci maddesinde yer alan "(1) *İşitme veya konuşma engelli abonelerin yararlanılan elektronik haberleşme hizmetleri ile ilgili işlemlerini gerçekleştirebilmelerini teminen, işletmeci yazılı olarak canlı iletişim sağlanabilecek bir sistem kurar. İşletmeci; a)Bu sisteme telefon, akıllı cihaz veya bilgisayar gibi araç ve yöntemlerden en az biri kullanılarak bağlanılabilmesini, b)Sistemin, ilan edilen gün ve saatlerde kullanıma hazır tutulmasını, c)Sistem üzerinden yapılabilecek işlem çeşitliliğinin, en az çağrı merkezi vasıtasıyla sunulan hizmetleri kapsayacak şekilde mümkün olduğunca geniş tutulmasını, sağlar.*" hükmü kapsamında söz konusu hizmetin 01.01.2019 olan yürürlük tarihi itibarıyla sunulmaya başlanmaması ve 04.04.2019 tarihi itibarıyla gecikmeli sunulmaya başlanması nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki "*İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.*" hükmü ile aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin "Uyarı" başlıklı 46'ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **Vodafone Telekomünikasyon Anonim Şirketi'nin** uyarılması,

25) 'Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar'ın "Diğer hususlar" başlıklı 14'üncü maddesinin birinci fıkrası (a) bendinde yer alan "(1) *GSM/İMT-2000/UMTS işletmecileri tarafından engelli aboneler için; a)Tarifelerde ve hizmetin sunum koşullarında meydana gelen tüm değişikliklerin SMS ile tüketicilere bildirilmesi durumunda talep eden abonelere sesli mesaj olarak gönderilmesi*" hükmü kapsamında söz konusu hizmetin yerinde denetim esnasında gösterilememesi ve halen aktif olarak sunulmaması nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller"

başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki "İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır." hükmü ile aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin "Uyarı" başlıklı 46'ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **Vodafone Telekomünikasyon Anonim Şirketi'nin** uyarılması,

26) 'Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar'ın "Diğer hususlar" başlıklı 14'üncü maddesinin birinci fıkrası (f) bendinde yer alan "(1) GSM/IMT-2000/UMTS işletmecileri tarafından engelli aboneler için; f) Engelli abonenin konum bilgisinin, engelli abonenin talebi doğrultusunda asgari bir (1) telefon numarası tarafından da ücretsiz olarak (farklı operatörler arasında yapılacak sorgulamalarda yansiyabilecek kısa mesaj veya arama ücretleri hariç) öğrenilebilmesi sağlanır." hükmü kapsamında söz konusu hizmetin, Aralık 2021 tarihinden 21-22.11.2022 tarihleri arasında gerçekleştirilen yerinde denetim tarihine kadar aktif olarak sunulmadığının anlaşılması ve yerinde denetim tarihi itibarıyla uygulamanın gösterilememesi nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki "İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır." hükmü ile aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin "Uyarı" başlıklı 46'ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **Vodafone Telekomünikasyon Anonim Şirketi'nin** uyarılması,

27) 'Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar'ın "Raporlama" başlıklı 13'üncü maddesinde yer alan "İşletmeci Ocak, Nisan, Temmuz ve Ekim ayının sonuna kadar üç ayda bir önceki üç ayı kapsayan dönemler için bu Usul ve Esaslarda yer alan avantajlardan yararlanan tekil kişi sayılarını Kuruma bildirir. Raporlama, işbu Usul ve Esasların ilgili maddelerinin yürürlüğe girdiği tarihten sonraki ilk raporlama döneminde başlar." hükmü kapsamında Kurumumuza gönderilen verilerin incelenmesi neticesinde Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliği'nin "İşletmecilerin hak ve yükümlülükleri" başlıklı 19'uncü maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde yer alan "(Değişik:RG-11/6/2016-29739) Kuruma bilgi ve belge verilmesi: İşletmeci, Kurum tarafından yetkilendirmesi kapsamında istenen veya düzenli olarak gönderilmesi talep edilen bilgi, belge ve veriyi doğru ve eksiksiz olarak Kurumca istenen süre içerisinde vermekle yükümlüdür." hükmüne aykırı olarak Vodafone Telekomünikasyon Anonim Şirketi tarafından gönderilen verilerin eksik/hatalı gönderilmesi nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Yanlış bilgi ve/veya belge verilmesi" başlıklı 24'üncü maddesi kapsamında yer alan "(1) Kurum tarafından talep edilen her türlü bilgi ve/veya belge ile ilgili mevzuat kapsamında verilmesi gereken bilgi ve/veya belgelerin yanlış olması halinde 44 üncü maddede yer alan ölçütler dikkate alınarak işletmeci uyarılır veya işletmeciye bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzbinde ikisi (%0,002) oranında idari para cezası uygulanır." hükmü ile aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin "Uyarı" başlıklı 46'ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **Vodafone Telekomünikasyon Anonim Şirketi'nin** uyarılması,

28) 'Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar'ın "Ekonomik avantaj" başlıklı 4'üncü maddesi; "(1) İşletmeci, engellilere, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimlerine ve gazilere, ilgili durumlarını gösterir belge ile başvurmaları ve engelli/gazi/shelit yakını olma bilgisinin bu hizmetin sunumu kapsamında işlenmesine dair açık rızalarının alınması halinde, katma değerli hizmetler hariç olmak üzere; a) Tüm bireysel faturalı tarife, abonelik paketi ve kampanya seçenekleri için, adlarına kayıtlı, asgari bir (1) adet abonelik

için, KDV matrahı esas alınarak diğer abonelere uygulanan fiyatlar üzerinden asgari %25 (yüzde yirmi beş) oranında ek indirim uygular. b) Tüm bireysel ön ödemeli tarife, abonelik paketi ve kampanya seçenekleri için, adlarına kayıtlı, asgari bir (1) adet abonelik için, diğer abonelere uygulanan ses, mesaj, veri gibi faydalar esas alınarak asgari %25 (yüzde yirmi beş) oranında ek fayda sağlar. (2) Çoklu (bundle) hizmet paketlerinde indirim paketin tamamı üzerinden uygulanır. (3)....” hükmüne aykırı olarak Vodafone Net İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi tarafından Usul ve Esasların söz konusu maddesinin yürürlük tarihinden sonra asgari %25 indirim/ek faydanın uygulanmadığı tarifelerin bulunması nedeniyle,

a) Vodafone Net İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi hakkında, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki *“İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.”* hükmü ile aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde **2021 yılı net satış tutarı olan 3.761.196.057,27.-TL’nin on binde biri (%0,01) oranında idari para cezası uygulanması,**

b) Sosyal açıdan desteklenmesi gereken kesimlere yönelik uygulanan tarifelerden faydalanan abonelerden haksız olarak tahsil edilen tüm tutarların 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 60’ıncı maddesinin dokuzuncu fıkrası ve 01.03.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/57 sayılı “Abonelere Yapılacak İadelerde Uygulanacak Usul ve Esaslar”a ilişkin Kurul Kararı kapsamında **Vodafone Net İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi tarafından abonelere iade edilmesi,**

29) ‘Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar’ın “Sesli çağrı merkezinde öncelik tanınması” başlıklı 6’ncı maddesinde yer alan “(1) İşletmeci, çağrı merkezlerinde engelli abonelere doğrudan gerçek kişiye bağlanabilme seçeneği sunarak öncelik tanır.” hükmü kapsamında 23-24.11.2022 tarihlerinde yapılan yerinde denetim sırasında söz konusu hizmetin abonelerin hizmet seçimine ilişkin tuşlamalar yapılmasını müteakip gerçek kişiye bağlanacak şekilde kurgulanmış olduğunun görülmesi nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki *“İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.”* hükmü ile aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin “Uyarı” başlıklı 46’ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **Vodafone Net İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi’nin** uyarılması,

30) ‘Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar’ın “Görüntülü çağrı merkezi” başlıklı 7’nci maddesinde yer alan “(1) İşitme veya konuşma engelli abonelerin yararlanılan elektronik haberleşme hizmetleri ile ilgili işlemlerini gerçekleştirebilmelerini teminen, işletmeci görüntülü olarak canlı görüşme sağlanabilecek bir sistem kurar.” hükmü kapsamında söz konusu hizmetin 01.03.2019 olan yürürlük tarihi itibarıyla sunulmaya başlanmaması ve Eylül 2019 itibarıyla gecikmeli sunulması, 23-24.11.2022 tarihleri arasında gerçekleştirilen yerinde denetim itibarıyla uygulamanın gösterilememesi ve söz konusu hizmetin aktif olarak sunulmadığının anlaşılması nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki *“İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.”* hükmü ile aynı Yönetmeliğin

“Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin “Uyarı” başlıklı 46’ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **Vodafone Net İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi’nin** uyarılması,

31) ‘Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar’ın “Yazılı çağrı merkezi” başlıklı 8’inci maddesinde yer alan “(1) *İşitme veya konuşma engelli abonelerin yararlanılan elektronik haberleşme hizmetleri ile ilgili işlemlerini gerçekleştirebilmelerini teminen, işletmeci yazılı olarak canlı iletişim sağlanabilecek bir sistem kurar. İşletmeci; a)Bu sisteme telefon, akıllı cihaz veya bilgisayar gibi araç ve yöntemlerden en az biri kullanılarak bağlanabilmesini, b)Sistemin, ilan edilen gün ve saatlerde kullanıma hazır tutulmasını, c)Sistem üzerinden yapılabilecek işlem çeşitliliğinin, en az çağrı merkezi vasıtasıyla sunulan hizmetleri kapsayacak şekilde mümkün olduğunca geniş tutulmasını, sağlar.*” hükmü kapsamında söz konusu hizmetin 01.01.2019 olan yürürlük tarihi itibarıyla sunulmaya başlanmaması ve 01 Temmuz 2022 tarihi itibarıyla gecikmeli sunulmaya başlanması nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki “*İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.*” hükmü ile aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin “Uyarı” başlıklı 46’ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **Vodafone Net İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi’nin** uyarılması,

32) ‘Sosyal Açıdan Desteklenmesi Gereken Kesimlere Yönelik Tedbirlere İlişkin Usul ve Esaslar’ın “Bilgilendirme” başlıklı 12’nci maddesinde yer alan “(1) İşletmeci, yılda iki kez “*Engellilere yönelik <işletmeci ismi> tarafından sunulan tüm hizmetlere <URL adresi> internet bağlantısından ulaşabilirsiniz.*” şeklindeki bilgilendirme mesajını işletmeci ve BTK imzalı olacak şekilde tüm abonelere kısa mesaj ile gönderir.” hükmü kapsamında söz konusu bilgilendirmenin tüm abonelere yılda 2 kez yapılması gerekirken Vodafone Net İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi tarafından 2019 yılında bir kez bilgilendirme yapılması nedeniyle, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin 2 (iki) numaralı alt bendindeki “*İşletmecinin engelli abonelere ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde birine (%1) kadar idari para cezası uygulanır.*” hükmü ile aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde aynı Yönetmeliğin “Uyarı” başlıklı 46’ncı maddesinin birinci fıkrası çerçevesinde **Vodafone Net İletişim Hizmetleri Anonim Şirketi’nin** uyarılması,

hususlarına karar verilmiştir.