

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE HABERLEŞME KURULU

KARARI

Karar Tarihi : 26.6.2020

Karar No : 2020 – K/BTHK –22.60

Karar Konusu : “Vodafone Mobile Operations Ltd. abonesi olan Ömer Özgüç’ün ikametgâh adresinde Mobil İnternet Hizmetini kullanamaması” hakkında yürütülen soruşturma

Karar : 6/2012 sayılı Elektronik Haberleşme Yasası’nın 28’inci Maddesi uyarınca hazırlanan ve yürürlükte bulunan Bilgi Teknolojileri ve Haberleşme Kurumu ile Bilgi Teknolojileri ve Haberleşme Kurumu Yönetim Kurulu Çalışma ve Denetim Usul ve Esasları Tüzüğü’nün 15’inci Maddesi kapsamında Ömer ÖZGÜÇ (05488681418) tarafından yapılan şikâyete binaen ‘Hizmet Kalitesi’ kapsamında ön araştırma başlatılmış, denetime tabi olan Vodafone Mobile Operations Ltd. (Telsim)’ten yazılı savunması talep edilerek denetçi ön araştırma raporu hazırlanmıştır. Kurul, mezkur Tüzüğü’nün 15(6) Maddesi uyarınca aldığı 10.01.2020 tarihli ve 2020 – K/BTHK – 01.05 sayılı kararı ile “Vodafone Mobile Operations Ltd. Abonesi Olan Ömer Özgüç’ün İkametgâh Adresinde Mobil İnternet Hizmetini Kullanamaması” konulu ön araştırmayı soruşturmaya taşınmasına karar vermiştir.

Bahse konu soruşturmanın amacı denetime tabi olan şirketin Abone ve Tüketici Hakları Tüzüğü ile Yetkilendirme, Numaralandırma ve Spektrum Tüzüğü ve 6/2012 sayılı Elektronik Haberleşme Yasası ve/veya Yasa tahtındaki diğer Tüzük kurallarına bir aykırılık olup olmadığına ilişkin kapsamlı araştırma yapılarak konunun neticeye bağlanmasıdır.

Bilgi Teknolojileri ve Haberleşme Kurumu ile Bilgi Teknolojileri ve Haberleşme Kurumu Yönetim Kurulu Çalışma ve Denetim Usul ve Esasları Tüzüğü’nün 16’ıncı maddesinin (4)’üncü fıkrasında “Denetçiler, soruşturma kararının alındığı tarihten başlayacak doksan gün içinde, soruşturma raporunu hazırlayıp Kurul üyelerine sunar. Doksan günlük süre, Kurul Kararı ile en fazla altmış gün daha uzatılabilir” ifadesi yer almaktadır. Bu doğrultuda, ilgili soruşturma raporunun, 90 günlük sürenin bitişi olan 09 Nisan 2020’ye karar tamamlanması ve Yönetim Kuruluna sunulması gerekmektedir.

Dünyayı olduğu gibi ülkemizi de olumsuz etkileyen Covid 19 pandemisi nedeniyle 14 Mart 2020 – 15 Mayıs 2020 tarihleri arasında verilen idari tatilden ötürü konu soruşturmanın yürütülmesinde birtakım zorluklar yaşandığını ve zamanında tamamlanamadığını dikkate alınarak;

Soruşturma kapsamında hazırlanan rapoun incelenmesinin ardından;

- Kurum tarafından yapılan teknik ölçümlerde, çevresel faktörlerden dolayı sağlıklı servis verebilecek sinyal seviyesine ulaşılamadığı ancak;
- 3G hizmetinin ‘Kapsama Alanına’ ilişkin hususları düzenleme yetkisinin mobil haberleşme sağlayıcıların ‘Lisans Sözleşmeleri’ ile düzenlendiği ve bu kapsamındaki

Karar Tarihi : 26.6.2020
Karar No : 2020 – K/BTHK –22.60
Karar Konusu : “Vodafone Mobile Operations Ltd. aboneli olan Ömer Özgüç’ün ikametgâh adresinde Mobil İnternet Hizmetini kullanamaması” hakkında yürütülen soruşturma

hususları düzenleme ve uygulama yetkisinin işletmecinin ticari kararına bağlı olduğu ve;

- Denetime tabi olan şirketin sorunu gidermeye yönelik çabalarının bulunduğu ifade edilmesine rağmen baz istasyonlarının kurulumu veya iyileştirilmesi ile ilgili çevreden halk tepkisinin varlığı;
- Abone ve Tüketici Hakları Tüzüğü’nün 12(2)(Ç)(b) maddesinde “*Haberleşme sağlayıcılar mücbir sebepler haricinde taahhüt edilen edimi sunamaları halinde aboneye hizmet verilemeyen tutarı iade etmekle yükümlüdürler*” kuralı ile ilgili olarak soruşturma konusu nedenin mücbir sebep olmamasına ve yukarıda belirtildiği gibi ‘Kapsama Alanına’ ilişkin ticari yetkinin de Telsim’de olmasına rağmen denetime tabi şirketin abonenin şikayetini tazmin etme girişimlerinde bulunduğundan hareketle

Bilgi Teknolojileri ve Haberleşme Kurumu ile Bilgi Teknolojileri ve Haberleşme Kurumu Yönetim Kurulu Çalışma ve Denetim Usul ve Esasları Tüzüğü’nün 16(4) maddesi uyarınca soruşturmanın kapatılmasına

Oybirliği ile karar verilmiştir.