

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 05.11.2019
Karar No : 2019/İK-SDD/276

Gündem Konusu : İnceleme - Hizmet Kalitesi (Vodafone NET)

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

05.11.2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 6'ncı, 52'nci, 59'uncu ve 60'ıncı maddeleri, 12.09.2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği, 17.02.2012 tarihli ve 28207 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti Sunan İşletmecilere İlişkin Hizmet Kalitesi Tebliği (İSS Tebliği) ve ilgili diğer mevzuat hükümleri kapsamında;

Vodafone Net İletişim Hizmetleri AŞ (Vodafone NET) hakkında Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği ve İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti Sunan İşletmecilere İlişkin Hizmet Kalitesi Tebliği hükümlerine uygunluğunun incelenmesi neticesinde;

1. İSS Tebliği 5'inci maddesinin onuncu fıkrasında yer alan hükme aykırı olarak;

- 2018 yılı Ocak ayında, 50 Mbit/saniye fiber hız profilindeki abone sayısının toplam abone sayısına oranının %2,73, aynı ay içerisinde 24 Mbit/saniye fiber hız profilindeki abone sayısının toplam abone sayısına oranının %2,24 olması suretiyle İSS Tebliği'nde belirtilen %2 değerinin üzerine çıktığı, işbu sebeple 2018 yılı Ocak ayını takip eden üç ay içinde (Nisan) ve 2018 yılı Mart ayında 25 Mbit/saniye fiber hız profilindeki abone sayısının toplam abone sayısına oranının %2'ye ulaşması sebebiyle 2018 yılı Mart ayını takip eden üç ay içinde (Haziran) bu hız profillerine ilişkin ölçümlerin yapılmaya başlanması gerekirken Kurumumuza yapılan ikinci çeyrek (3 aylık dönem),
- 2018 yılı Nisan ayında; 4 Mbit/saniye xDSL hız profilindeki abone sayısının toplam abone sayısına oranının %2,82 olduğu ve İSS Tebliği'nde belirtilen %2 değerinin üzerine çıktığı, işbu sebeple 2018 yılı Nisan ayını takip eden üç ay içinde (Temmuz) bu hız profiline ilişkin ölçümlerin yapılmaya başlanması gerekirken ölçümlere 2018 yılı Aralık ayında yer verilmesi suretiyle Kurumumuza yapılan 2018 yılı üçüncü çeyrek (3 aylık dönem),
- 2018 yılı Eylül ayında 100 Mbit/saniye fiber hız profilindeki abone sayısının toplam abone sayısına oranının %2,01 olduğu ve İSS tebliğinde belirtilen %2 değerinin üzerine çıktığı, işbu sebeple 2018 yılı Eylül ayını takip eden üç ay içinde (Aralık) bu hız profiline ilişkin ölçümlerin yapılmaya başlanması gerekirken Kurumumuza yapılan 2018 yılı dördüncü çeyrek (3 aylık dönem)

İSS hizmet kalitesi raporlamalarında mezkûr profillere yönelik ölçüm değerlerine yer verilmemesine istinaden Vodafone NET hakkında;

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan;

"(2) Aynı ihlalin birden fazla işlenmesi halinde her bir ihlale ilişkin olarak ayrı ayrı idari para cezası verilir. ..." hükmü ile aynı Yönetmeliğin "Hizmet kalitesine ilişkin yükümlülüklerin ihlali" başlıklı 15'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan;

"(1) Aşağıda belirtilen hallerde, işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır:

...

b) İşletmecinin uluslararası standartlara ve/veya hizmet kalitesine ilişkin ilgili mevzuata uymaması, ilgili mevzuat ile diğer yükümlülükleri ihlal etmesi." hükmü ve aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde;

- 2018 yılı ikinci çeyrek için 2017 yılı net satış tutarının yüzbinde dört (%0,004)'ü,
 - 2018 yılı üçüncü çeyrek için 2017 yılı net satış tutarının yüzbinde dört (%0,004)'ü,
 - 2018 yılı dördüncü çeyrek için 2017 yılı net satış tutarının yüzbinde dört (%0,004)'ü
- oranlarında olmak üzere toplamda 2017 yılı net satış tutarı (1.261.590.842,85TL)'nin yüzbinde oniki (%0,012)'si oranında idari para cezası uygulanması,

2. İSS Tebliği'nin Ek-3'ünde yer alan hükme aykırı olarak;

- 2018 yılı ikinci çeyrek (3 aylık dönem) 8 Mbit/saniye xDSL hız profilindeki ve 24 Mbit/saniye xDSL hız profilindeki
- 2018 yılı üçüncü çeyrek (3 aylık dönem) 8 Mbit/saniye xDSL hız profilindeki ve 24 Mbit/saniye xDSL hız profilindeki
- 2018 yılı dördüncü çeyrek (3 aylık dönem) 4 Mbit/saniye xDSL hız profilindeki, 8 Mbit/saniye xDSL hız profilindeki ve 24 Mbit/saniye xDSL hız profilindeki

ölçüm bölgeleri belirlenirken İSS Tebliği'nin Ek-3'ünün Tablo-4'ünde yer alan gruplar dikkate alınarak seçimin turlar halinde yapılmamasına istinaden Vodafone NET hakkında;

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan;

"(2) Aynı ihlalin birden fazla işlenmesi halinde her bir ihlale ilişkin olarak ayrı ayrı idari para cezası verilir. ..." hükmü ile aynı Yönetmeliğin "Hizmet kalitesine ilişkin yükümlülüklerin ihlali" başlıklı 15'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan;

"(1) Aşağıda belirtilen hallerde, işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır:

...

b) İşletmecinin uluslararası standartlara ve/veya hizmet kalitesine ilişkin ilgili mevzuata uymaması, ilgili mevzuat ile diğer yükümlülükleri ihlal etmesi." hükmü ve aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde;

- 2018 yılı ikinci çeyrek için 2017 yılı net satış tutarının yüzbinde dört (%0,004)'ü,
 - 2018 yılı üçüncü çeyrek için 2017 yılı net satış tutarının yüzbinde dört (%0,004)'ü,
 - 2018 yılı dördüncü çeyrek için 2017 yılı net satış tutarının yüzbinde dört (%0,004)'ü
- oranlarında olmak üzere toplamda 2017 yılı net satış tutarı (1.261.590.842,85TL)'nin yüzbinde oniki (%0,012)'si oranında idari para cezası uygulanması,

3. İSS Tebliği'nin 6'nıncı maddesinin birinci fıkrası ve aynı maddenin sekizinci fıkrasında yer alan hükümlere aykırı olarak;

- 2018 yılı birinci çeyrek (3 aylık dönem),
- 2018 yılı ikinci çeyrek (3 aylık dönem),
- 2018 yılı üçüncü çeyrek (3 aylık dönem),
- 2018 yılı dördüncü çeyrek (3 aylık dönem)

bağlantı sürelerinin "negatif" değerler içeriyor olmasına istinaden Vodafone NET hakkında;

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan;

"(2) Aynı ihlalin birden fazla işlenmesi halinde her bir ihlale ilişkin olarak ayrı ayrı idari para cezası verilir. ..." hükmü ile aynı Yönetmeliğin "Hizmet kalitesine ilişkin yükümlülüklerin ihlali" başlıklı 15'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan;

"(1) Aşağıda belirtilen hallerde, işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır:

...

b) İşletmecinin uluslararası standartlara ve/veya hizmet kalitesine ilişkin ilgili mevzuata uymaması, ilgili mevzuat ile diğer yükümlülükleri ihlal etmesi." hükmü ve aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde;

- 2018 yılı birinci çeyrek için 2017 yılı net satış tutarının yüzbinde üç (%0,003)'ü,
 - 2018 yılı ikinci çeyrek için 2017 yılı net satış tutarının yüzbinde üç (%0,003)'ü,
 - 2018 yılı üçüncü çeyrek için 2017 yılı net satış tutarının yüzbinde üç (%0,003)'ü,
 - 2018 yılı dördüncü çeyrek için 2017 yılı net satış tutarının yüzbinde üç (%0,003)'ü
- oranlarında olmak üzere toplamda 2017 yılı net satış tutarı (1.261.590.842,85TL)'nin yüzbinde oniki (%0,012)'si oranında idari para cezası uygulanması,

4. İSS Tebliği'nin 8'inci maddesinin dördüncü fıkrasında yer alan hükme aykırı olarak;
2018 yılı üçüncü çeyrek (3 aylık dönem) için Kurumumuza gönderilen bağlantı süresi ölçüm değerleri ile yerinde denetim esnasında hesaplanan bağlantı süresi ölçüm değerleri arasında farklılıklar bulunmasına istinaden Vodafone NET hakkında;
Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Hizmet kalitesine ilişkin yükümlülüklerin ihlali" başlıklı 15'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan;
"(1) Aşağıda belirtilen hallerde, işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır:
...
b) İşletmecinin uluslararası standartlara ve/veya hizmet kalitesine ilişkin ilgili mevzuata uymaması, ilgili mevzuat ile diğer yükümlülükleri ihlal etmesi." hükmü ve aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde;
2017 yılı net satış tutarı (1.261.590.842,85TL)'nin yüzbinde bir (%0,001)'i oranında idari para cezası uygulanması,
5. İSS Tebliği'nin 7'nci maddesinin birinci fıkrasında yer alan hükme aykırı olarak;
2018 yılı Nisan ayı itibari ile;
• 2018 yılı ikinci çeyrek (3 aylık dönem)'te,
• 2018 yılı üçüncü çeyrek (3 aylık dönem)'te,
• 2018 yılı dördüncü çeyrek (3 aylık dönem)'te
yazılım arayüzü ile alınan fatura şikayet kayıtlarının fatura şikayeti oranına ilişkin hesaplamalara dahil edilmemesine istinaden Vodafone NET hakkında;
Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan;
"(2) Aynı ihlalin birden fazla işlenmesi halinde her bir ihlale ilişkin olarak ayrı ayrı idari para cezası verilir. ..." hükmü ile aynı Yönetmeliğin "Hizmet kalitesine ilişkin yükümlülüklerin ihlali" başlıklı 15'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan;
"(1) Aşağıda belirtilen hallerde, işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır:
...
b) İşletmecinin uluslararası standartlara ve/veya hizmet kalitesine ilişkin ilgili mevzuata uymaması, ilgili mevzuat ile diğer yükümlülükleri ihlal etmesi." hükmü ve aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde;
• 2018 yılı ikinci çeyrek için 2017 yılı net satış tutarının yüzbinde bir (%0,001)'i,
• 2018 yılı üçüncü çeyrek için 2017 yılı net satış tutarının yüzbinde bir (%0,001)'i,
• 2018 yılı dördüncü çeyrek için 2017 yılı net satış tutarının yüzbinde bir (%0,001)'i,
oranlarında olmak üzere toplamda 2017 yılı net satış tutarı (1.261.590.842,85TL)'nin yüzbinde üç (%0,003)'ü oranında idari para cezası uygulanması,
6. İSS Tebliği'nin 8'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan hükme aykırı olarak;
"Fatura Şikâyet Oranı" ölçütüne ait "Abone şikâyetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı" verisinin ilgili hedef değer olan " $\leq$ %1" olması gerekirken;
• 2018 yılı ikinci çeyrek (3 aylık dönem) Nisan ayında % 1,002 olarak,
• 2018 yılı dördüncü çeyrek (3 aylık dönem);
○ Ekim ayında % 1,053 olarak,
○ Kasım ayında %1,01 olarak
gerçekleştiğinin söz konusu denetim sürecinde tespit edilmesine istinaden Vodafone NET hakkında;
Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Hizmet kalitesine ilişkin yükümlülüklerin ihlali" başlıklı 15'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan;
"(1) Aşağıda belirtilen hallerde, işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır:
...
b) İşletmecinin uluslararası standartlara ve/veya hizmet kalitesine ilişkin ilgili mevzuata uymaması, ilgili mevzuat ile diğer yükümlülükleri ihlal etmesi." hükmü ile aynı Yönetmeliğin "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan;

“(2) Aynı ihlalin birden fazla işlenmesi halinde her bir ihlale ilişkin olarak ayrı ayrı idari para cezası verilir. ...” hükmü ve 2018 yılı birinci çeyrek dönemde hedef değeri aşımı sebebiyle işletmecinin 29.05.2019 tarihli ve 2019/İK-TED/154 sayılı Kurul Kararı kapsamında uyarıldığı da göz önüne alınarak aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde;

- 2018 yılı ikinci çeyrek için 2017 yılı net satış tutarının yüzbinde üç (%0,003)’ü,
- 2018 yılı dördüncü çeyrek için 2017 yılı net satış tutarının yüzbinde üç (%0,003)’ü oranlarında olmak üzere toplamda 2017 yılı net satış tutarı (1.261.590.842,85TL)’nin yüzbinde altı (%0,006)’sı oranında idari para cezası uygulanması,

hususlarına karar verilmiştir.
