

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 23.05.2019
Karar No : 2019/İK-TED/146

Gündem Konusu : İdari Yaptırım (TTNET Hizmet Kalitesi)

KARAR : Teknik Düzenlemeler Dairesi Başkanlığının hazırladığı
takrir ve ekleri incelenmiştir.

05.11.2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 52'nci maddesi, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin 5'inci maddesinin ikinci fıkrası ile 7'nci ve 9'uncu maddeleri, İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti Sunan İşletmecilere İlişkin Hizmet Kalitesi Tebliği'nin 8'inci maddesi ve ilgili diğer mevzuat kapsamında;

- TTNET A.Ş.'nin 31.01.2018 tarihli 18045 sayılı 2017 yılı dördüncü çeyrek dönem hizmet kalitesi raporuna istinaden; "Bağlantı Süresi" ölçütüne ait *"Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre"* verisinin, ilgili hedef değer olan *"≤Taahhüt Edilen Bağlantı Süresi"* için belirtilen 15 güne eşit veya küçük olması gerekirken, Fiber bağlantı için 2017 yılı Ekim ayında 15,01 gün olarak gerçekleşmesi nedeniyle; Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin 5'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan; *"... internet servis sağlayıcılığı hizmeti sunan işletmecilerden tebliğ veya Kurul Kararı ile belirlenenler Ek-3'teki, ... ölçütlere ilişkin hedeflere uymakla ve verileri Kuruma göndermekle yükümlüdür."* hükmünü ihlal eden TTNET A.Ş. hakkında; 15.02.2014 tarih ve 28914 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 15, 43 ve 44'üncü maddeleri;
- TTNET A.Ş.'nin 31.01.2018 tarihli 18045 sayılı 2017 yılı dördüncü çeyrek dönem hizmet kalitesi raporuna istinaden 2017 yılı dördüncü çeyrek dönemde; Aydın ve Karabük illerinde 16 Mbit/sn xDSL hız profilinde, Aydın, Yozgat, Giresun, Karabük ve Gümüşhane illerinde 24 Mbit/sn xDSL hız profilinde Kurumumuz onayı alınmaksızın ölçüm alınmasının durdurulması nedeniyle İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti Sunan İşletmecilere İlişkin Hizmet Kalitesi Tebliği (İSS Tebliği) Ek-3'te yer alan; *"...İşletmeci, bir hız profili ölçümünde belirlediği bölgelerde değişiklik yapabilmek için gerekçesiyle birlikte Kuruma bildirir. Kurumun onay vermesi halinde işletmeci ölçüm bölgesini değiştirebilir."* hükmünü ihlal eden TTNET A.Ş. hakkında Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 15 ve 44'üncü maddeleri;
- TTNET A.Ş.'nin 26.04.2018 tarihli 69798 sayılı 2018 yılı birinci çeyrek dönem hizmet kalitesi raporu ve 30.07.2018 tarihli 118327 sayılı 2018 yılı ikinci çeyrek dönem hizmet kalitesi raporu çerçevesinde, 2018 yılı birinci çeyrek dönemde; İzmir ilinde 8 Mbit/sn xDSL hız profilinde, Gümüşhane ilinde 16 Mbit/sn xDSL hız profilinde Kurumumuz onayı alınmaksızın ölçüm alınmasının durdurulması nedeniyle İSS Tebliği Ek-3'te yer alan; *"İşletmeci, bir hız profili ölçümünde belirlediği bölgelerde değişiklik yapabilmek için gerekçesiyle birlikte Kuruma bildirir. Kurumun onay vermesi halinde işletmeci ölçüm bölgesini değiştirebilir."* hükmünü ihlal eden TTNET A.Ş. hakkında; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 15 ve 44'üncü maddeleri;
- TTNET A.Ş.'nin 2018 yılı birinci, ikinci, üçüncü çeyrek dönem hizmet kalitesi raporuna istinaden 2018 yılı birinci, ikinci, üçüncü çeyrek dönemde; ölçüm bölgesi seçiminin turlar halinde yapılmaması nedeniyle İSS Tebliği Ek-3'te yer alan; *"Ölçüm bölgesi belirlenirken Tablo 4'te verilen gruplar dikkate alınır. Seçim turlar halinde yapılır. Tablodaki illerden hizmet verilmeyenler iller ve 1000 (bin) aboneliğin altında aboneye sahip olunan iller seçime dahil edilmez. Her turda 1'inci gruptan başlanarak her gruptan bir adet il ölçüm bölgesi olarak seçilir. Eğer gruplardan herhangi birindeki illerin hiçbirinde faaliyet gösterilmiyor ise ya da gruptaki illerde bin aboneliğin altında abonelik bulunuyorsa bir sonraki gruptan il seçimi yapılır. Toplam ölçüm bölgesi tamamlana kadar turlar yenilenir."* hükmünü ihlal eden TTNET A.Ş. hakkında; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 15 ve 44'üncü maddeleri

uyarınca TTNET A.Ş.'ye 406.028,69 TL (dört yüz altmış bin yirmisekiz TL, altmış dokuz Kr) idari para cezası uygulanmasına;

- Ayrıca TTNET A.Ş.'nin 30.10.2018 tarihli 158513 sayılı 2018 yılı üçüncü çeyrek dönem hizmet kalitesi raporuna istinaden; "Bağlantı Süresi" ölçütüne ait "*Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre*" verisinin, ilgili hedef değer olan " $\leq$ Taahhüt Edilen Bağlantı Süresi" için belirtilen 15 güne eşit veya küçük olması gerekirken Fiber bağlantı için; Ağustos ayında 15,58 gün, Eylül ayında 15,06 gün olarak gerçekleşmesi nedeniyle; Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin 5'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan; "... *internet servis sağlayıcılığı hizmeti sunan işletmecilerden tebliğ veya Kurul kararı ile belirlenenler Ek-3'teki, ... ölçütlere ilişkin hedeflere uymakla ve verileri Kuruma göndermekle yükümlüdür.*" hükmünü ihlal eden TTNET A.Ş. hakkında; 2018 yılına ilişkin ilk kez hedef değerini sağlanamaması nedeniyle, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin 9'uncu maddesinin birinci fıkrasında yer alan; "*İşletmecinin bir takvim yılı içindeki herhangi bir raporlama döneminde hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin bir veya daha fazla hedef değeri sağlayamaması durumunda Kurul tarafından kabul edilen haklı nedenleri olmaması halinde işletmeci bir defaya mahsus yazılı olarak uyarılır ve ilgili raporlama döneminde hizmet kalitesi yükümlülüklerini yerine getirmediği Kurum internet sayfasında bir ay süreyle duyurulur*" hükmü uyarınca TTNET A.Ş.'nin yazılı olarak uyarılması ve İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti Sunan İşletmecilere İlişkin Hizmet Kalitesi Değerlerini 2018 yılının üçüncü çeyrek döneminde sağlayamadığının bir ay süreyle Kurumumuz internet sayfasında duyurulması,

hususlarına karar verilmiştir.
