

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 16.03.2021
Karar No : 2021/İK-THD/77

Gündem Konusu : İdari Yaptırım (2019 Yılı İkinci Çeyrek Dönem
Çağrı Merkezi Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi
(Millenicom))

KARAR : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı takdir
ve ekleri incelenmiştir.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 4'üncü maddesinin birinci fıkrasının (ğ) bendi, 6'ncı maddesinin birinci fıkrasının (u) bendi, 52'nci maddesinin birinci ve ikinci fıkralarına, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin 5'inci maddesinin ikinci fıkrası ile 7'nci ve 9'uncu maddelerine, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği EK-4'ün Uygulanmasına İlişkin Tebliğ'nin 6'ncı, 9'uncu ve 11'inci maddelerine ve ilgili diğer mevzuata istinaden;

1. Kurumumuza yaptığı **2019 yılı ikinci dönem hizmet kalitesi bildiriminde, “Müşteri Hizmetleri İçin Cevap Verme Süresi” hizmet kalitesi ölçütünün %80 veya daha fazla olması gereken değerini %74,67 ile sağlayamaması nedeniyle Millenicom Telekomünikasyon Hizmetleri A.Ş.’nin**; Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin “İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar” başlıklı 9'uncu maddesi birinci fıkrasında yer alan hükmü gereğince;
 - a. **Yazılı olarak uyarılması,**
 - b. **İşletmecinin ilgili raporlama döneminde hizmet kalitesi yükümlülüklerini yerine getirmediğinin bir (1) ay süre ile Kurumumuz internet sayfasında duyurulması,**
2. Çağrı merkezi hizmet kalitesi raporları bildirim yükümlülüğü kapsamında, **2019 yılı ikinci dönem raporlarını süresi içerisinde Kurumumuza gönderme yükümlülüğünü yerine getirmediğinin tespiti nedeniyle Millenicom Telekomünikasyon Hizmetleri A.Ş.’nin**; Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin “İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar” başlıklı 9'uncu maddesi ikinci fıkrasında yer alan hükmü gereğince **yazılı olarak uyarılması**

hususlarına karar verilmiştir.
