

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 08.05.2013
Karar No : 2013/DK-SDD/257
Gündem Konusu : TTAŞ Sabit Telefon Hizmet Kalitesi Denetimi.

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

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 60'ıncı maddesinin birinci fıkrası, Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliği'nin (EHSİYY) 19'uncu maddesinin birinci fıkrasının (a) bendi, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği, Sabit Telefon Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi Tebliği'nin 8'inci maddesinin üçüncü ve beşinci fıkrası, 9'uncu maddesinin dördüncü ve yedinci fıkrası, 10'uncu maddesinin ikinci fıkrası, 13'üncü maddesinin dördüncü fıkrası ile aynı Tebliğin Ek-2'si ve Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları İle Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin (İdari Para Cezaları Yönetmeliği) 5'inci, 32'nci ve 34'üncü maddesi hükümleri ve ilgili diğer mevzuata istinaden;

1. EHSİYY'in 19'uncu maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde yer alan *"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;

- Ocak, Şubat, Mart aylarına ilişkin uluslararası aramalarda *"ortalama kurulum süresi"* ve *"en hızlı %95 in tamamlandığı süre"* istatistiklerinde, Şubat ve Mart aylarına ilişkin ulusal aramalarda *"arama blokaj oranı"* istatistiklerinde, Ocak, Şubat, Mart, Nisan, Mayıs, Haziran, Temmuz, Ağustos ve Eylül aylarına ilişkin *"tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %80'inin giderildiği süre"*, *"tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95'inin giderildiği süre"* ve *"arıza bildirim oranı"* istatistiklerinde, Eylül ayına ilişkin *"fatura şikayet oranı"* istatistiklerinde Kuruma yapılan bildirim ile denetimdeki tespitler arasında fark olduğu,
- Ulusal aramalarda *"arama blokaj oranı"* ve *"ortalama kurulum süresi"* istatistiklerinde uluslararası aramaların kullanıldığı,
- Eylül ayına ilişkin *"arıza bildirim oranı"* istatistiğine gerçek bir arıza olarak kaydedilmesi gerekirken *"Muayenede iyi bulundu"* kodu ile kapatılıp *"arıza bildirim oranı"* istatistiğine dahil edilmeyen durumların olduğu;

- Ağustos ayına ilişkin “arıza giderme süresi” istatistiğine dahil arızaların giderilme süresinin eksi değeri aldığı arızaların bulunduğu tespiti ile Kuruma yanlış bilgi verdiği,
- Ağustos ayına ilişkin uluslararası aramalarda “ortalama kurulum süresi” ve “arama blokaj oranı” istatistikleri için alınan gözlemler üzerinde veri seçiminin yapıldığı kanaati ile Kuruma yanıltıcı bilgi verdiği tespit edilen TTAŞ hakkında,

İdari Para Cezaları Yönetmeliğinin “Yanlış veya Yanıltıcı Belge Verme” başlıklı 5’inci maddesinde yer alan “Yetki Belgesi almaya ilişkin istenen belgeler dâhil, Kuruma verilmesi gereken ve/veya Kurumun istediği bilgi ve belgelerin yanlış veya yanıltıcı olması durumunda, işletmecinin bir önceki takvim yılındaki cirosunun %1’ine (yüzde bir) kadar idari para cezası uygulanır. Kurum, ihlali oluşturan fiilin niteliğine göre bilgi ve belgelerin yanıltıcı olması halleri hariç, gerekli gördüğü durumlarda idari para cezası vermeden önce, ilgili işletmeciye söz konusu durumun düzeltilmesi için yeterli bir süre verebilir.” hükmü çerçevesinde 2011 yılı net satışlarının (₺7.374.599.666,22) %0,005 (yüzbinde beş) i oranında idari para cezası uygulanması,

2. Sabit Telefon Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi Tebliği’nin Ek-2’sinde yer alan “...Hesaplamalarda kullanılan standart sapma ve ortalama değerlerinin bir önceki aya ilişkin verilerden hareketle belirlenmesi gerekmektedir. Söz konusu değerlerin bulunmaması durumunda, ilk aya ilişkin ölçüm için standart sapma ve ortalama değerleri 50 adet gözlem yapılarak belirlenir...” hükmüne aykırı olarak, TTAŞ’nin Ocak ayına ilişkin hesaplamalarda 26-27 Ocak 2012 tarihlerine ait sadece 50 adet gözlemin kullanılmasına rağmen, bu 50 adet veriden hareketle Ocak ayında yapılması gereken gözlem sayısının belirlenerek gözlem alınması gerekmesine rağmen mevzuatta belirtildiği şekilde örnekleme yapıldığı zaman alınması gereken asgari gözlem sayısına uymadığı tespit edilmiş olsa da yapılan hesaplama hatalarına rağmen işletmecinin hedef değerleri tutturduğu görüldüğünden herhangi bir idari yaptırım uygulanmasına gerek olmadığı, bununla birlikte işletmecinin hesaplama yönteminde mevzuata uygun hareket etmesi yönünde uyarılması

hususlarına karar verilmiştir.