

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 04.10.2022
Karar Sayısı : 2022/İK-SRD/257
Gündem Konusu : Hizmet Kalitesi İhlali (UPS Kargo)
KARAR : Sektörel Rekabet Dairesi Başkanlığının hazırladığı
takrir ve ekleri incelenmiştir.

6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu'nun 4'üncü, 12'nci, 17'nci ve 19'uncu maddeler, Posta Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliğinin 16'ncı maddesinin 2'nci fıkrasının (ç) bendi, Posta Hizmetlerinin Sunulmasına İlişkin Yönetmelik'in 20'nci maddesi, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Denetim Çalışmalarına İlişkin Yönetmelik'in 10'uncu maddesinin ikinci fıkrası, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Posta Sektöründe İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 11'inci maddesi, 03.07.2018 tarih ve 2018/DK-THD/206 sayılı Kurul Kararı ve ilgili diğer mevzuata istinaden;

1. 03.07.2018 tarih ve 2018/DK-THD/206 sayılı Kurul Kararı'nın 1'inci maddesinin (a) ve (b) bendinde yer alan "*Posta sektöründe ulusal seviyede hizmet sunmak üzere yetkilendirilen ve yıllık net satışı elli milyon (50.000.000) TL'yi geçen hizmet sağlayıcıları tarafından, yetkilendirmesi kapsamındaki hizmetlere dair kullanıcıların bilgilendirilmesi ve şikâyet başvurularının alınması konularında sunulan çağrı merkezi hizmetlerinin kalite seviyesine ilişkin olarak; a) Ek'te yer verilen hususlar dikkate alınmak suretiyle **Tablo 1'deki hizmet kalitesi ölçütlerinin her biri için aylık ölçüm yapılarak** Nisan, Temmuz, Ekim ve Ocak aylarında, **önceki üçer aylık dönemler için Kurum'a rapor iletilmesi**, b) "Ana menüde geçen süre", "alt menüde geçen süre" ve "müşteri hizmetleri için cevap verme süresi" ölçütleri için Ek'teki **Tablo 1'de yer verilen hedef değerlere 01.10.2018 tarihinden itibaren uyum sağlanması**,..." hükmüne aykırı olarak, "**Alt Menüde Geçen Süre**" için "**20 saniyeye eşit veya küçük**" ve "**Müşteri Hizmetleri İçin Cevap Verme Süresi**" için "**20 saniye içerisinde cevaplanan aramaların %80'e eşit veya büyük**" olmasına ilişkin belirlenmiş hedef değerleri 2021 yılı içerisindeki dört raporlama döneminde sağlayamaması nedeniyle **UPS Hızlı Kargo Taşımacılığı A.Ş.** hakkında Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Posta Sektöründe İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Hizmet kalitesine ilişkin yükümlülüklerin ihlali" başlıklı 11'inci maddesinin birinci fıkrası "(1) *Hizmet sağlayıcısının, hizmet kalitesine ilişkin yükümlülüklerini mücbir sebep halleri veya Kurul tarafından kabul edilen haklı nedenler olmaksızın ihlal etmesi halinde söz konusu hizmet sağlayıcısına bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır*" hükmü ve "İçtima" başlıklı 24'üncü 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 "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 27'nci maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde 2021 yılının;*

- a) Birinci üç aylık raporlama dönemi (Ocak, Şubat, Mart) için 2020 yılı net satış tutarı olan 737.712.742,39 TL'nin milyonda yüz yirmi beş (% 0,0125)'i,
- b) İkinci üç aylık raporlama dönemi (Nisan, Mayıs, Haziran) için 2020 yılı net satış tutarı olan 737.712.742,39 TL'nin milyonda yüz yirmi beş (% 0,0125)'i,
- c) Üçüncü üç aylık raporlama dönemi (Temmuz, Ağustos, Eylül) için 2020 yılı net satış tutarı olan 737.712.742,39 TL'nin milyonda yüz yirmi beş (% 0,0125)'i,
- d) Dördüncü üç aylık raporlama dönemi (Ekim, Kasım, Aralık) için 2021 yılı net satış tutarı olan 1.323.770.030,85 TL'nin milyonda yüz yirmi beş (% 0,0125)'i

oranda idari para cezası uygulanması,

2. İşbu Kurul Kararı'nın Kurumumuz internet sitesinde yayımlanması,
hususlarına karar verilmiştir.
