

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 27.10.2020
Karar No : 2020/İK-THD/296

KARAR : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı karar 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 fıkraları, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin 5'inci maddesinin ikinci fıkrası ile 7'nci ve 9'uncu maddeleri, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği EK-4'ün Uygulanmasına İlişkin Tebliğ'in 6'ncı, 9'uncu ve 11'inci maddeleri ve ilgili diğer mevzuata istinaden;

- Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.'nin Kurumumuza yaptığı 2019 yılı dördüncü dönem hizmet kalitesi bildiriminde "Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi" hizmet kalitesi ölçütünün % 80'lik hedef değerini %66,74 oranı ile sağlayamadığı tespit edildiğinden, "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin "İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar" başlıklı 9'uncu maddesi birinci fıkrası gereğince yazılı olarak uyarılması ve söz konusu işletmecinin ilgili raporlama döneminde hizmet kalitesi yükümlülüklerini yerine getirmediğinin Kurum internet sayfasında bir ay süreyle duyurulması,
- Vodafone Telekomünikasyon A.Ş.'nin Kurumumuza yaptığı 2019 yılı dördüncü dönem hizmet kalitesi bildiriminde "Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi" hizmet kalitesi ölçütünün % 80'lik hedef değerini %64,95 oranı ile sağlayamadığı tespit edildiğinden "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin "İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar" başlıklı 9'uncu maddesi birinci fıkrası gereğince yazılı olarak uyarılması ve söz konusu işletmecinin ilgili raporlama döneminde hizmet kalitesi yükümlülüklerini yerine getirmediğinin Kurum internet sayfasında bir ay süreyle duyurulması
- Vodafone Net İletişim Hizmetleri A.Ş.'nin Kurumumuza yaptığı 2019 yılı dördüncü dönem hizmet kalitesi bildiriminde "Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi" hizmet kalitesi ölçütünün % 80'lik hedef değerini %76,66 oranı ile sağlayamadığı tespit edildiğinden "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin "İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar" başlıklı 9'uncu maddesi birinci fıkrası gereğince yazılı olarak uyarılması ve söz konusu işletmecinin ilgili raporlama döneminde hizmet kalitesi yükümlülüklerini yerine getirmediğinin Kurum internet sayfasında bir ay süreyle duyurulması

hususlarına karar verilmiştir.