

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 18.02.2020
Karar No : 2020/İK-THD/042

Gündem Konusu : Çağrı Merkezi Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi Yükümlülüklerini Yerine Getirmeyen İşletmecilerin Uyarılması (2019 1., 2. ve 3. Çeyrek Dönem)

KARAR : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı takrir 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 7'inci, 9'uncu ve 11'inci maddeleri ve ilgili diğer mevzuata istinaden;

1. Superonline İletişim Hizmetleri AŞ'nin Kurumumuza yaptığı 2019 yılı ikinci dönem hizmet kalitesi bildiriminde "Tüketici şikayetleri çözüm süresi" hizmet kalitesi ölçütünün 24 saat veya daha az olması şeklinde belirlenmiş olan hedef değeri **33.38 saat** ile sağlayamadığının tespitine istinaden; Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin "İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar" başlıklı 9'uncu maddesi birinci fıkrasında yer alan hüküm gereğince **Superonline İletişim Hizmetleri AŞ'nin**;

- a. Yazılı olarak uyarılması,
- b. İlgili raporlama döneminde hizmet kalitesi yükümlülüklerini yerine getirmedığının Kurumumuz internet sayfasında bir ay süreyle duyurulması,

2. TT Mobil İletişim Hizmetleri AŞ'nin çağrı merkezi hizmet kalitesi raporları bildirim yükümlülüğü kapsamında, 2019 yılı birinci ve ikinci dönem raporlarını süresi içerisinde Kurumumuza gönderme yükümlülüğünü yerine getirmedığının tespitine istinaden; Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin "İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar" başlıklı 9'uncu maddesi ikinci fıkrasında yer alan hüküm gereğince **TT Mobil İletişim Hizmetleri AŞ'nin** yazılı olarak uyarılması,

3. Turkcell İletişim Hizmetleri AŞ'nin çağrı merkezi hizmet kalitesi raporları bildirim yükümlülüğü kapsamında, 2019 yılı ikinci dönem raporunu süresi içerisinde Kurumumuza gönderme yükümlülüğünü yerine getirmedığının tespitine istinaden; Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin "İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar" başlıklı 9'uncu maddesi ikinci fıkrasında yer alan hüküm gereğince **Turkcell İletişim Hizmetleri AŞ'nin** yazılı olarak uyarılması,

4. Digital Platform Teknoloji Hizmetleri AŞ'nin çağrı merkezi hizmet kalitesi raporları bildirim yükümlülüğü kapsamında, 2019 yılı üçüncü dönem raporunu süresi içerisinde Kurumumuza gönderme yükümlülüğünü yerine getirmedığının tespitine istinaden; Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin "İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar" başlıklı 9'uncu maddesi ikinci fıkrasında yer alan hüküm gereğince **Digital Platform Teknoloji Hizmetleri AŞ'nin** yazılı olarak uyarılması,

5. Demirören TV Digital Platform İşletmeciliği AŞ'nin çağrı merkezi hizmet kalitesi raporları bildirim yükümlülüğü kapsamında, 2019 yılı birinci ve ikinci dönem raporlarını süresi içerisinde Kurumumuza gönderme yükümlülüğünü yerine getirmediğinin tespitine istinaden; Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin "İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar" başlıklı 9'uncu maddesi ikinci fıkrasında yer alan hüküm gereğince **Demirören TV Digital Platform İşletmeciliği AŞ**'nin yazılı olarak uyarılması,

hususlarına karar verilmiştir.
