

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 07.04.2020
Karar No : 2020/İK-THD/108
Gündem Konusu : İdari Yaptırım (Çağrı Merkezi Hizmetine İlişkin 2018 Yılı 2'nci Dönem Hizmet Kalitesi Yükümlülükleri (Millenicom, TurkNet))

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 5'inci, 6'ncı, 9'uncu ve 11'inci maddeleri ve ilgili diğer mevzuata istinaden;

- 1. Millenicom Telekomünikasyon Hizmetleri AŞ'nin;** Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği EK-4'ün Uygulanmasına İlişkin Tebliğ'in 9'uncu maddesinin dördüncü fıkrasında yer alan çağrı merkezi hizmet kalitesi verilerine ilişkin raporları talep edilmeksizin Kuruma gönderme yükümlülüğünü yerine getirmediği ve söz konusu yükümlülüğü kapsamında ilk raporlamayı, 2018 yılı ikinci çeyrek döneminde yaptığının tespitine istinaden; Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin "İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar" başlıklı 9'uncu maddesinin ikinci fıkrası gereğince yazılı olarak **uyarılması**,
- 2. Millenicom Telekomünikasyon Hizmetleri AŞ'nin;** Kurumumuza yaptığı 2018 yılı ikinci dönem hizmet kalitesi bildiriminde;
 - i. %80 veya daha fazla olması gereken "Müşteri Hizmetleri İçin Cevap Verme Süresi" hizmet kalitesi ölçütüne ilişkin hedef değerini %70,80 ile sağlayamadığı,
 - ii. 45 saniye veya daha az olması gereken ana menü süresine ve 20 saniye veya daha az olması gereken alt menü süresine ilişkin hedef değeri ihlal ettiğitespit edildiğinden; Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin "İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar" başlıklı 9'uncu maddesi birinci fıkrası gereğince;
 - a. Yazılı olarak **uyarılması** ve
 - b. Mezkûr raporlama döneminde hizmet kalitesi yükümlülüklerini yerine getirmediğinin Kurumumuz internet sayfasında **bir (1) ay süre ile duyurulması**,
- 3. TurkNet İletişim Hizmetleri AŞ'nin;** Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği EK-4'ün Uygulanmasına İlişkin Tebliğ'in 9'uncu maddesinin dördüncü fıkrasında yer alan çağrı merkezi hizmet kalitesi verilerine ilişkin raporları talep edilmeksizin Kuruma gönderme yükümlülüğünü yerine getirmediği ve söz konusu yükümlülüğü kapsamındaki ilk raporlamayı 2018 yılı ikinci çeyrek döneminde yaptığının tespitine istinaden; Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin "İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar" başlıklı 9'uncu maddesinin ikinci fıkrası gereğince **yazılı olarak uyarılması**,

hususlarına karar verilmiştir.