

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 08.12.2020
Karar No : 2020/İK-THD/331

Gündem Konusu : İdari Yaptırım (2018 Yılı Üçüncü Çeyrek Dönem Hizmet Kalitesi Yükümlülüğü (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 fıkralarına, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin 5'inci maddesinin ikinci fıkrası ile 7'nci ve 9'uncu maddelerine, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği EK-4'ün Uygulanmasına İlişkin Tebliğ'in 6'ncı, 7'inci, 9'uncu ve 11'inci maddelerine, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 15'inci ve 44'üncü maddelerine, 07.04.2020 tarihli ve 2020/İK-THD/108 nolu Kurul Kararı'na ve ilgili diğer mevzuata istinaden;

1. Kurumumuza yaptığı **2018 yılı üçüncü dönem hizmet kalitesi bildiriminde, “Tüketici şikâyetleri çözüm süresi” hizmet kalitesi ölçütünün 24 saat veya daha az olması şeklinde belirlenmiş olan hedef değeri 28,44 saat ile sağlayamadığının tespiti nedeni ile Turknet İletişim Hizmetleri A.Ş.’nin**; Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin “İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar” başlıklı 9'uncu maddesinin birinci fıkrasında yer alan hükmü gereğince **yazılı olarak uyarılması ve ilgili raporlama döneminde hizmet kalitesi yükümlülüklerini yerine getirmediğinin Kurumumuz internet sayfasında bir ay süre ile duyurulması,**
2. Çağrı merkezi hizmet kalitesi raporları bildirim yükümlülüğü kapsamında, **2018 yılı üçüncü dönem raporlarını süresi içerisinde Kurumumuza gönderme yükümlülüğünü yerine getirmediğinin tespiti nedeni ile Turknet İletişim Hizmetleri A.Ş.’nin**; Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin “İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar” başlıklı 9'uncu maddesinin ikinci fıkrasında yer alan hükmü gereğince **yazılı olarak uyarılması,**
3. 2018 yılı üçüncü dönemi için, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği EK-4'ün Uygulanmasına İlişkin Tebliğ'in 9'uncu maddesinin;
 - a. Üçüncü fıkrasında yer alan hükmü gereğince; **%80 veya daha fazla olması gereken “Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi” hedef değerinin % 66,63 ile,**
 - b. İkinci fıkrasında yer alan hükmü gereğince; **ölçüm döneminde yer alan her bir ay için 45 saniye olması gereken ana menü süresinin Temmuz ayı için 73 saniyeyle ve 20 saniye olması gereken alt menü süresinin ise 2018 üçüncü döneminin tamamı (Temmuz, Ağustos, Eylül) için 28 saniye ile****sağlayamadığının tespitine ilişkin Millenicom Telekomünikasyon Hizmetleri A.Ş. hakkında;** Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin “Hizmet kalitesine ilişkin yükümlülüklerin ihlali” başlıklı 15'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan; *“(1) Aşağıda belirtilen hallerde, işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır: ... b) İşletmecinin uluslararası standartlara ve/veya hizmet kalitesine ilişkin ilgili*

mevzuata uymaması, ilgili mevzuat ile diğer yükümlölükleri ihlal etmesi.” hükmü, 2018 yılının ikinci dönemine ilişkin işletmecinin aynı yükümlölüğün ihlalinden dolayı 07.04.2020 tarihli ve 2020/İK-THD/108 nolu Kurul Kararı ile yazılı olarak uyarıldığı ve 2018 yılı içerisinde mezkûr yükümlölüğün ikinci kez ihlal edilmesi de göz önünde bulundurularak, aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde; 2017 yılı net satış tutarı (146.085.450,66₺)’nın binde bir (%0,1)’i oranında idari para cezası uygulanması,

4. Çağrı merkezi hizmet kalitesi raporları bildirim yükümlölüğü kapsamında, **2018 yılı üçüncü dönem raporlarını süresi içerisinde Kurumumuza gönderme yükümlölüğünü yerine getirmediğinin tespiti nedeni ile Millenicom Telekomünikasyon Hizmetleri A.Ş.’nin;** Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği’nin “İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar” başlıklı 9’uncu maddesi ikinci fıkrasında yer alan hükmü gereğince **yazılı olarak uyarılması,**

hususlarına karar verilmiştir.
