

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 19.01.2021
Karar No : 2021/İK-THD/11

Gündem Konusu : İdari Yaptırım (Çağrı Merkezi Hizmeti Sunulmasına İlişkin 2018 Yılı Dördüncü Dönem Hizmet Kalitesi Yükümlülük İhlali (Millenicom))

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 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 5'inci, 9'uncu ve 11'inci maddelerine, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 15'inci, 43'üncü ve 44'üncü maddelerine, 07.04.2020 tarihli ve 2020/İK-THD/108 nolu Kurul Kararı ile 08.12.2020 tarihli ve 2020/İK-THD/331 nolu Kurul Kararı'na ve ilgili diğer mevzuata istinaden;

Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği EK-4'ün Uygulanmasına İlişkin Tebliğ'in "Yükümlülükler" başlıklı 9'uncu maddesinin ikinci fıkrasında yer alan hükmü gereğince, **ölçüm döneminde yer alan her bir ay için azami 20 saniye olması gereken alt menü süresini 2018 dördüncü döneminin tamamı (Ekim, Kasım, Aralık) için 28 saniye ile sağlayamadığının tespitine ilişkin olarak Millenicom Telekomünikasyon Hizmetleri A.Ş. hakkında;** Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Hizmet kalitesine ilişkin yükümlülüklerin ihlali" başlıklı 15'inci maddesinde yer alan; "(1) Aşağıda belirtilen hallerde, işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır: ... b) işletmecinin uluslararası standartlara ve/veya hizmet kalitesine ilişkin ilgili mevzuata uymaması, ilgili mevzuat ile diğer yükümlülükleri ihlal etmesi." hükmü ve işletmecinin; 2018 yılı ikinci dönemi için ana menü ve alt menü süresi hedef değerleri sağlama yükümlülüğünün ihlali nedeni ile 07.04.2020 tarihli ve 2020/İK-THD/108 nolu Kurul Kararı ile yazılı olarak uyarıldığı ve 2018 yılı üçüncü dönemi için aynı yükümlülüğünün ihlali nedeni ile 08.12.2020 tarihli ve 2020/İK-THD/331 nolu Kurul Kararı ile idari para cezası uygulandığı hususları da göz önünde bulundurularak aynı Yönetmeliğin "Tekerrür" başlıklı 43'üncü maddesinde yer alan hüküm ile aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde; **2017 yılı net satış tutarı (146.085.450,66₺)'nın onbinde onüç (%0,13)'ü oranında idari para cezası uygulanması** hususuna karar verilmiştir.