

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 12.10.2021
Karar No : 2021/İK-THD/330
Gündem Konusu : İdari Yaptırım (2019 Yılı Üçüncü Çeyrek Dönem Çağrı Merkezi Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi (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 6'ncı, 9'uncu ve 11'inci maddelerine, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 15'inci ile 44'üncü maddelerine ve ilgili diğer mevzuata istinaden;

1. Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği EK-4'ün Uygulanmasına İlişkin Tebliğ'in "Yükümlülükler" başlıklı 9'uncu maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan hükmüne aykırı olarak, **%80 veya daha fazla olması gereken "Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi" hedef değerinin 2019 yılı üçüncü çeyrek dönemi için %74 ile sağlanamaması ve 2019 yılı üçüncü çeyrek döneminde hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin bir veya daha fazla hedef değerin aynı takvim yılı içerisinde ikinci kez sağlanamaması nedenleri ile 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 yükümlülükleri ihlal etmesi."* hükmü ve **İşletmecinin 2019 yılı ikinci çeyrek dönemi için aynı yükümlülüğün ihlaline ilişkin olarak 06.03.2021 tarihli ve 2021/İK-THD/77 nolu Kurul Kararı ile yazılı olarak uyarıldığı da dikkate alınarak** aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde; **2018 yılı net satış tutarı (181.232.293,27₺)'nin onbinde onbir (%0,11)'i oranında idari para cezası uygulanması**,
2. Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin "Raporların bildirilmesi ve yayımlanması" başlıklı 7'nci maddesinin birinci fıkrasında yer alan; *"(1) İşletmeciler sundukları hizmet kapsamında bu Yönetmelikte belirtilen hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin ölçümleri içeren ve aylık olarak tasnif edilmiş şekilde geriye dönük üç aylık bilgileri içeren raporları her yıl Ocak, Nisan, Temmuz ve Ekim ayının sonuna kadar Kuruma göndermekle yükümlüdür. ..."* hükmüne aykırı olarak, **2019 yılı üçüncü dönem çağrı merkezi hizmet kalitesi raporlarını süresi içerisinde Kurumumuza göndermemesi nedeniyle 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; *"(2) İşletmecinin hizmet kalitesi ile ilgili olarak bildirdiği veriler ve/veya tuttuğu kayıtların eksik veya yanlış olduğunun tespit edilmesi veya bu Yönetmelikte yer alan bilgi ve belgelerin süresi içinde verilmemesi halinde, ilgili işletmeci yazılı olarak uyarılır. ..."* hükmü kapsamında **yazılı olarak uyarılması**

hususlarına karar verilmiştir.