

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 18.12.2018
Karar No : 2018/İK-SDD/365

Gündem Konusu : İnceleme-Hizmet Kalitesi (TTNET, SUPERONLINE)

KARAR : Sektörel Denetim Dairesi Başkanlığının hazırladığı takrir ve ekleri incelenmiştir.

Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği ve İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti Sunan İşletmecilere İlişkin Hizmet Kalitesi Tebliği (İSS Tebliği) hükümlerine uygunluğunun incelenmesi bakımından TTNET AŞ ve Superonline İletişim Hizmetleri AŞ nezdinde yürütülen inceleme neticesinde, 05.11.2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 60'ıncı maddesi, 12.09.2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği, 17.02.2012 tarihli ve 28207 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti Sunan İşletmecilere İlişkin Hizmet Kalitesi Tebliği (İSS Tebliği), 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği ve ilgili diğer mevzuat kapsamında;

TTNET AŞ

1. 2017 yılı Temmuz ayında, 35 Mbit/saniye xDSL hız profilindeki abone sayısının toplam abone sayısına oranının İSS tebliğinde belirtilen %2 değerinin üzerine (%2,09) çıkması ve söz konusu Temmuz ayını takip eden üç ay içinde bu hız profiline ilişkin ölçümlerin yapılmaya başlanması gerekirken ölçüm sonuçlarına 2017 yılı Aralık ayında yer verilmesi nedenleri ile İSS Tebliği'nin 5'inci maddesinin onuncu fıkrasında yer alan hükümleri ihlal eden TTNET AŞ hakkında, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliğinin "Hizmet kalitesine ilişkin yükümlülüklerin ihlali" başlıklı 15'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan "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 aynı Yönetmeliğin 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde; 2016 yılındaki net satış tutarının (4.643.605.666,65 TL) yüz binde bir (%0,001)'i oranında idari para cezası uygulanması,
2. İSS Tebliği'nin Ek-3'ünde yer alan hükümlere aykırı olarak; 2017 yılı Ocak ayında, 16 Mbit/saniye xDSL hız profilindeki ölçüm bölgesi belirlenirken İSS Tebliğinde yer verilen gruplar (bakınız "İSS Tebliği Ek-3 Tablo-4") dikkate alınmadan seçimin turlar halinde yapılmaması ve 2.Grup'ta 3 il seçimi yapılması gerekirken 2 il seçimi yapılması ile benzer ihlalin 2017 yılı Temmuz ayı haricindeki tüm aylarda farklı hız profillerinde de gerçekleşmiş olması nedeniyle TTNET AŞ hakkında, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan "Aynı ihlalin birden fazla işlenmesi halinde her bir ihlale ilişkin olarak ayrı ayrı idari para cezası verilir..." hükmü ve aynı yönetmeliğin "Hizmet kalitesine ilişkin yükümlülüklerin ihlali" başlıklı 15'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan "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 ile aynı Yönetmeliğin 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde;
 - a. 2017 yılı birinci üç aylık ölçüm dönemi için 2016 yılındaki net satış tutarının (4.643.605.666,65 TL) on milyonda yetmiş beş (%0,00075)'i oranında,
 - b. 2017 yılı ikinci üç aylık ölçüm dönemi için 2016 yılındaki net satış tutarının (4.643.605.666,65 TL) on milyonda yetmiş beş (%0,00075)'i oranında,
 - c. 2017 yılı üçüncü üç aylık ölçüm dönemi için 2016 yılındaki net satış tutarının (4.643.605.666,65 TL) on milyonda yetmiş beş (%0,00075)'i oranında,
 - d. 2017 yılı dördüncü üç aylık ölçüm dönemi için 2016 yılındaki net satış tutarının (4.643.605.666,65 TL) on milyonda yetmiş beş (%0,00075)'i oranında

olmak üzere toplamda 2016 yılındaki net satış tutarının (4.643.605.666,65 TL) yüz binde üç (%0,003)'ü oranında idari para cezası uygulanması,

3. İSS Tebliği'nin 8'inci maddesinin dördüncü fıkrasında yer alan *"Bu maddenin birinci fıkrasına göre yükümlü olan işletmeciler; hizmet kalitesi ölçümlerine ilişkin olarak raporlanan bilgilerin doğruluğunu sağlar, ilgili kayıtları on iki ay süreyle muhafaza eder ve istendiğinde Kuruma verir."* hükmüne aykırı olarak Kurumumuza iletilen veriler ile yerinde denetim esnasında hesaplanan veriler arasında önemli farklılıklar bulunması nedeniyle TTNET AŞ hakkında, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan *"Aynı ihlalin birden fazla işlenmesi halinde her bir ihlale ilişkin olarak ayrı ayrı idari para cezası verilir..."* hükmü, aynı yönetmeliğin "Hizmet kalitesine ilişkin yükümlülüklerin ihlali" başlıklı 15'inci maddesinin 1'inci fıkrasında yer alan *"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 aynı yönetmeliğin 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde;
- a. 2017 yılı ikinci üç aylık ölçüm dönemi için 2016 yılındaki net satış tutarının (4.643.605.666,65 TL) milyonda beş (%0,0005)'i oranında,
- b. 2017 yılı üçüncü üç aylık ölçüm dönemi için 2016 yılındaki net satış tutarının (4.643.605.666,65 TL) milyonda beş (%0,0005)'i oranında
- olmak üzere toplamda 2016 yılındaki net satış tutarının (4.643.605.666,65 TL) yüz binde bir (%0,001)'i oranında idari para cezası uygulanması,
4. 2017 yılı ikinci çeyrek ölçüm dönemine ilişkin 24 Mbps xDSL hız profilinde "Veri Aktarım Hızı" ölçütüne ait "gönderme için ortalama veri aktarım hızı" verisinin ilgili hedef değer olan *"≥ duyurulan bağlantı hızının % 75'i"* ne karşılık gelen 1500 kbps'e eşit veya büyük olması gerekirken 2017 yılı Mayıs ayında 1318 kbps olarak gerçekleştiğinin denetim sürecinde tespit edilmesi sebebiyle İSS Tebliği'nin 8'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan hükümleri ihlal eden TTNET AŞ hakkında, 2017 yılına ilişkin ikinci kez hedef değer sağlanamaması durumu olması da göz önüne alınarak, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Hizmet kalitesine ilişkin yükümlülüklerin ihlali" başlıklı 15'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan *"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 İşletmeciye 2013 dördüncü üç aylık ölçüm dönemi bağlantı süresi hedef değerlerinin sağlanamaması sebebiyle 04.11.2014 tarih ve 2014/DK-TED/540 sayılı Kurul Kararı ile idari yaptırım uygulandığı hususu da göz önünde bulundurularak aynı Yönetmeliğin 43 maddesi ve 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde 2016 yılındaki net satış tutarının (4.643.605.666,65 TL) milyonda beş (%0,0005)'i oranında idari para cezası uygulanması,
5. Fatura şikayet oranı hesabının yapılmasında yanlış hesaplama yönteminin kullanıldığı, ayrıca fatura şikayet oranı hesabına dahil edilmesi gerektiği halde dahil edilmeyen veriler bulunduğu tespit edildiğinden, İSS Tebliği'nin 7'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan *"Fatura şikâyeti oranı; geçerli olup olmamasına bakılmaksızın, internet kullanım süresi, tarife, hizmet, indirimler, kampanyalar, vergi de dahil olmak üzere toplam tutar gibi hususların doğruluğu konularında bildirilen şikayetlere konu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı olarak hesaplanır."* hükmünü ihlal eden TTNET AŞ hakkında, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan *"Aynı ihlalin birden fazla işlenmesi halinde her bir ihlale ilişkin olarak ayrı ayrı idari para cezası verilir..."* hükmü ile aynı Yönetmeliğin "Hizmet kalitesine ilişkin yükümlülüklerin ihlali" başlıklı 15'inci maddesinin 1'inci fıkrasında yer alan *"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 aynı yönetmeliğin 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde;
- a. 2017 yılı birinci üç aylık ölçüm dönemi için 2016 yılındaki net satış tutarının (4.643.605.666,65 TL) on milyonda yirmi beş (%0,00025)'i oranında,

- b. 2017 yılı ikinci üç aylık ölçüm dönemi için 2016 yılındaki net satış tutarının (4.643.605.666,65 TL) on milyonda yirmi beş (%0,00025)'i oranında,
- c. 2017 yılı üçüncü üç aylık ölçüm dönemi için 2016 yılındaki net satış tutarının (4.643.605.666,65 TL) on milyonda yirmi beş (%0,00025)'i oranında,
- d. 2017 yılı dördüncü üç aylık ölçüm dönemi için 2016 yılındaki net satış tutarının (4.643.605.666,65 TL) on milyonda yirmi beş (%0,00025)'i oranında olmak üzere toplamda 2016 yılındaki net satış tutarının (4.643.605.666,65 TL) yüz binde bir (%0,001)'i oranında idari para cezası uygulanması,
6. 2017 yılı birinci çeyrek dönemine ilişkin "Fatura Şikâyet Oranı" ölçütüne ait "Abone şikâyetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı" verisinin ilgili hedef değer olan " $\leq \%1$ " olması gerekirken Ocak ayında %1,06 olarak gerçekleştiğinin denetim sürecinde tespit edilmesi nedeniyle İSS Tebliği'nin 8'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan hükümleri ihlal eden TTNET AŞ hakkında, 2017 yılına ilişkin ilk kez hedef değerini sağlanamaması durumu olması nedeniyle Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliğinin 9'uncu maddesi birinci fıkrasında yer alan "*İşletmecinin bir takvim yılı içindeki herhangi bir raporlama döneminde hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin bir veya daha fazla hedef değeri sağlayamaması durumunda Kurul tarafından kabul edilen haklı nedenleri olmaması halinde işletmeci bir defaya mahsus yazılı olarak uyarılır ve ilgili raporlama döneminde hizmet kalitesi yükümlülüklerini yerine getirmediği Kurum internet sayfasında bir ay süreyle duyurulur*" hükmü uyarınca TTNET AŞ'nin yazılı olarak uyarılması ve İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti Sunan İşletmecilere İlişkin Hizmet Kalitesi Değerlerini 2017 yılının birinci çeyrek ölçüm döneminde sağlayamadığının bir ay süreyle Kurum internet sayfasında yayımlanması,
7. İSS Tebliği'nin 7/A maddesine ilişkin olarak arıza giderme süresi hesaplama sonuçlarının, 2017 yılı üçüncü çeyrek ölçüm dönemine ilişkin raporu için Kurumumuza bildirilen değerler ile farklılıklar göstermesi nedeniyle İSS Tebliği'nin 8'inci maddesinin dördüncü fıkrasında yer alan hükümleri ihlal eden TTNET AŞ hakkında, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği "Hizmet kalitesine ilişkin yükümlülüklerin ihlali" başlıklı 15'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan "*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 aynı yönetmeliğin 44'üncü maddesi uyarınca 2016 yılındaki net satış tutarının (4.643.605.666,65 TL) milyonda beş (%0,0005)'i oranında idari para cezası uygulanması,

Superonline İletişim Hizmetleri AŞ

8. İSS Tebliği'nin Ek-3'ünde yer alan hükümlere aykırı olarak 2017 birinci, ikinci, üçüncü ve dördüncü çeyrek ölçüm dönemleri için il seçimin ilgili mevzuatta öngörülen yöntemin dışında yapılmak suretiyle 3.Grupta daha fazla il seçimi yapılabilecekken yalnızca bir il seçimi yapılarak raporlanması nedeniyle Superonline İletişim Hizmetleri AŞ hakkında, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan "*Aynı ihlalin birden fazla işlenmesi halinde her bir ihlale ilişkin olarak ayrı ayrı idari para cezası verilir...*" hükmü ile aynı Yönetmeliğin "Hizmet kalitesine ilişkin yükümlülüklerin ihlali" başlıklı 15'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan "*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 İşletmeciye, Tebliğe göre asgari 10 ilden veri alması gerekirken 2013 yılı Şubat, Mart ve Haziran aylarında bu hükme aykırı olarak daha az ilden veri alınması sebebiyle 24.11.2014 tarihli ve 2014/DK-SDD/606 sayılı Kurul Kararı ile idari yaptırım uygulandığı hususu da göz önünde bulundurularak aynı Yönetmeliğin 43'üncü maddesi ve 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde;
- a. 2017 yılı birinci üç aylık ölçüm dönemi için 2016 yılındaki net satış tutarının (2.402.693.888,80 TL) yüz binde bir (%0,001)'i oranında,
- b. 2017 yılı ikinci üç aylık ölçüm dönemi için 2016 yılındaki net satış tutarının (2.402.693.888,80 TL) yüz binde bir (%0,001)'i oranında,
- c. 2017 yılı üçüncü üç aylık ölçüm dönemi için 2016 yılındaki net satış tutarının (2.402.693.888,80 TL) yüz binde bir (%0,001)'i oranında,

d. 2017 yılı dördüncü üç aylık ölçüm dönemi için 2016 yılındaki net satış tutarının (2.402.693.888,80 TL) yüz binde bir (%0,001)'i oranında olmak üzere toplamda 2016 yılındaki net satış tutarının (2.402.693.888,80 TL) yüz binde dört (%0,004)'ü oranında idari para cezası uygulanması,

9. 2017 birinci, ikinci üçüncü ve dördüncü çeyrek ölçüm dönemleri için fatura şikâyet oranı hesabının yapılmasında yanlış hesaplama yönteminin kullanıldığı, kendi yöntemleri ile gerçekleştirilen hesaplamaların da yanlış yapılarak Kurumuza raporlandığı, tüm bu hususlara ilaveten fatura şikâyet oranı hesabına dâhil edilmeyen veriler bulunduğu hususlarının tespit edilmesi nedeniyle, İSS Tebliği'nin 7'inci maddesi hükümlerini ihlal eden Superonline İletişim Hizmetleri AŞ hakkında, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan *"Aynı ihlalin birden fazla işlenmesi halinde her bir ihlale ilişkin olarak ayrı ayrı idari para cezası verilir..."* hükmü ile aynı Yönetmeliğin "Hizmet kalitesine ilişkin yükümlülüklerin ihlali" başlıklı 15'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan *"Aşağıda belirtilen hallerde, işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır: ...b) İşletmecinin uluslar arası standartlara ve/veya hizmet kalitesine ilişkin ilgili mevzuata uymaması, ilgili mevzuat ile diğer yükümlülükleri ihlal etmesi."* hükmü ve aynı yönetmeliğin 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde;
- a. 2017 yılı birinci üç aylık ölçüm dönemi için 2016 yılındaki net satış tutarının (2.402.693.888,80 TL) on milyonda yirmi beş (%0,00025)'i oranında,
- b. 2017 yılı ikinci üç aylık ölçüm dönemi için 2016 yılındaki net satış tutarının (2.402.693.888,80 TL) on milyonda yirmi beş (%0,00025)'i oranında,
- c. 2017 yılı üçüncü üç aylık ölçüm dönemi için 2016 yılındaki net satış tutarının (2.402.693.888,80 TL) on milyonda yirmi beş (%0,00025)'i oranında,
- d. 2017 yılı dördüncü üç aylık ölçüm dönemi için 2016 yılındaki net satış tutarının (2.402.693.888,80 TL) on milyonda yirmi beş (%0,00025)'i oranında olmak üzere toplamda 2016 yılındaki net satış tutarının (2.402.693.888,80 TL) yüz binde bir (%0,001)'i oranında idari para cezası uygulanması

hususlarına karar verilmiştir.