

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 15.12.2020
Karar No : 2020/İK-TED/343

Gündem Konusu : İdari Yaptırım (2019 Yılı Üçüncü Çeyrek Dönem Hizmet Kalitesi (Vodafone Net))

KARAR : Teknik Düzenlemeler Dairesi Başkanlığının hazırladığı takrir ve ekleri incelenmiştir.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 52'nci maddesi, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin 5'inci maddesinin ikinci fıkrası ile 7'nci ve 9'uncu maddeleri, İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti Sunan İşletmecilere İlişkin Hizmet Kalitesi Tebliği'nin 8'inci maddesi, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 15'inci maddesi ve ilgili diğer mevzuat kapsamında;

Vodafone Net İletişim Hizmetleri A.Ş.'nin, 30.10.2019 tarihli ve 4653 sayılı 2019 yılı üçüncü çeyrek dönem hizmet kalitesi raporu ile 03.01.2020 tarihli ve 4786 sayılı açıklama yazısının değerlendirilmesi sonucunda;

İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti Sunan İşletmecilere İlişkin Hizmet Kalitesi Tebliği Ek-3'te yer alan; "... Söz konusu ölçümlerde örnekleme yapılması durumunda elde edilen sonuçların istatistiki olarak bütünü temsil edebilmesi için gözlem yerlerinin belirlenmesi gerekmektedir. Öncelikle ölçüm bölgesi sayısı belirlenir. En az 10 ölçüm bölgesinin belirlenmesi zorunlu olmakla birlikte, ölçüm bölgesi sayısının artırılması örnekleme ile elde edilen değerlerin bütünü temsil etme düzeyini artırmaktadır. Ölçüm bölgesi belirlenirken Tablo 4'te verilen gruplar dikkate alınır. Seçim turlar halinde yapılır. Tablodaki illerden hizmet verilmeyen iller ve 1000 (bin) aboneliğin altında aboneye sahip olunan iller seçime dahil edilmez. Her turda 1'inci gruptan başlanarak her gruptan bir adet il ölçüm bölgesi olarak seçilir. Eğer gruplardan herhangi birindeki illerin hiçbirinde faaliyet gösterilmiyor ise ya da gruptaki illerde bin aboneliğin altında abonelik bulunuyorsa bir sonraki gruptan il seçimi yapılır. Toplam ölçüm bölgesi tamamlana kadar turlar yenilenir." hükmüne aykırı olarak, **2019 yılı üçüncü çeyrek döneme ilişkin;**

- **4/1 Mbit/saniye DSL hız profilinde (en az) 10 ölçüm bölgesinin seçilmemesi ve ölçüm bölgesi seçiminin turlar halinde yapılmaması,**
- **24/3 Mbit/saniye DSL, 16/2 Mbit/saniye, 24/5 Mbit/saniye, 50/5 Mbit/saniye, 100/5 Mbit/saniye fiber, 16/2 Mbit/saniye ve 24/2 Mbit/saniye kablo internet hız profillerinde ölçüm bölgesi seçiminin turlar halinde yapılmaması**

nedeniyle Vodafone Net İletişim 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 yükümlükleri ihlal etmesi." hükmü ve aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde; **2018 yılı net satış tutarı (1.588.525.391,29₺)'nın yüzbinde sekiz (%0,008)'i oranında idari para cezası uygulanması** hususuna karar verilmiştir.