

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU

KARARI

Karar Tarihi	: 02.04.2026
Karar Sayısı	: 2026/İK-THD/89
Gündem Konusu	: Çağrı Merkezi Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi Yükümlülüklerini Yerine Getirmeyen Turknet ve Superonline'a İdari Yaptırım Uygulanması (2025 3. Dönem)

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 fıkraları, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin 5'inci maddesi ile 7'nci ve 9'uncu maddeleri, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği EK-4'ün Uygulanmasına İlişkin Tebliğ'in 6'ncı, 7'nci, 9'uncu ve 11'inci maddeleri, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 15'inci ve 44'üncü maddeleri, 06.11.2025 tarihli ve 2025/İK-THD/370 sayılı Kurul Kararı ve ilgili diğer mevzuata istinaden;

1. 12.09.2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği"nin "Hizmet kalitesi ölçütleri ve yükümlü işletmeciler" başlıklı 5'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan "(1) İşletmeciler, yetkilendirme kapsamında ve ilgili mevzuatta belirtilen hizmet kalitesine ilişkin hükümlere uymakla ve hizmetin kesintisiz olarak sunulması için gereken özeni göstermekle yükümlüdür." ve ikinci fıkrasında yer alan "(2)(Değişik:RG-21/1/2014-28889)... son kullanıcılara hizmet veren işletmecilerden tebliğ veya Kurul kararı ile belirlenenler Ek-4'teki, ölçütlere ilişkin hedeflere uymakla ve verileri Kuruma göndermekle yükümlüdür." hükümleri ile 17.03.2012 tarihli ve 28236 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği Ek-4'ün Uygulanmasına İlişkin Tebliğ'in "Yükümlülükler" başlıklı 9'uncu maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan "(3) Son kullanıcılara hizmet veren ve bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen çağrı adedine veya abone sayısına ulaşan işletmeciler ölçüm dönemi ortalaması için müşteri hizmetleri için cevap verme süresi ve tüketici şikayetleri çözüm süresi hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin EK-3'te belirlenen hedef değerleri sağlamakla yükümlüdür." hükmüne aykırı olarak Kurumumuza yaptığı 2025 yılı üçüncü dönem hizmet kalitesi bildiriminde "Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi" hizmet kalitesi ölçütünün % 80'lik hedef değerinin %47,87 ile sağlanamadığı tespit edildiğinden ve 2025 yılı ikinci çeyrek dönemi için Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu'nun 06.11.2025 tarihli ve 2025/İK-THD/370 sayılı Kurul Kararı ile yazılı olarak uyarıldığı dikkate alınarak, **2025 yılı üçüncü çeyrek döneminde hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin bir veya daha fazla hedef değerini sağlama yükümlülüğünün aynı takvim yılı içerisinde ikinci kez ihlal edilmesi** nedeni ile **Turknet İletişim Hizmetleri A.Ş. hakkında**; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Hizmet kalitesine ilişkin yükümlülüklerin ihlali" başlıklı 15'inci maddesinin "(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 ile "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde **2024 yılı net satış tutarı olan 4.551.947.425,99.-TL'nin binde bir (%0,1)'i oranında idari para cezası uygulanması**,

2. 12.09.2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin "Hizmet kalitesi ölçütleri ve yükümlü işletmeciler" başlıklı 5'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan "(1) İşletmeciler, yetkilendirme kapsamında ve ilgili mevzuatta belirtilen hizmet kalitesine ilişkin hükümlere uymakla ve hizmetin kesintisiz olarak sunulması için gereken özeni göstermekle yükümlüdür." ve ikinci fıkrasında yer alan "(2)(Değişik:RG-21/1/2014-28889)... son kullanıcılara hizmet veren işletmecilerden tebliğ veya Kurul kararı ile belirlenenler Ek-4'teki, ... ölçütlere ilişkin hedeflere uymakla ve verileri Kuruma göndermekle yükümlüdür." hükümleri ve 17.03.2012 tarihli ve 28236 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği Ek-4'ün Uygulamasına İlişkin Tebliğ'in "Yükümlülükler" başlıklı 9'uncu maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan "(3) Son kullanıcılara hizmet veren ve bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen çağrı adedine veya abone sayısına ulaşan işletmeciler ölçüm dönemi ortalaması için müşteri hizmetleri için cevap verme süresi ve tüketici şikayetleri çözüm süresi hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin EK-3'te belirlenen hedef değerleri sağlamakla yükümlüdür." hükmüne aykırı olarak, Kurumumuza yaptığı 2025 yılı üçüncü dönem hizmet kalitesi bildiriminde "Tüketici şikâyetleri çözüm süresi" hizmet kalitesi ölçütünün 24 saat veya daha az olması şeklinde belirlenmiş olan hedef değerini 2025 yılı üçüncü çeyrek dönemi için 26,29 saat ile sağlayamadığı tespit edilmiş olan **Superonline İletişim Hizmetleri A.Ş.'nin**, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin "İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar" başlıklı 9'uncu maddesi birinci fıkrasında yer alan "(1) (Değişik:RG-21/1/2014-28889) 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 getirmedeği Kurum internet sayfasında bir ay süreyle duyurulur." hükmü kapsamında;

a) Yazılı olarak uyarılması,

b) İlgili raporlama döneminde hizmet kalitesi yükümlülüklerini yerine getirmedeğinin Kurumumuz internet sayfasında 1 (bir) ay süreyle duyurulması,

hususlarına karar verilmiştir.