

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 06.11.2025

Karar Sayısı : 2025/İK-THD/370

Gündem Konusu : Çağrı Merkezi Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi Yükümlülüklerini Yerine Getirmeyen Turknet ve TT Mobil'in Uyarılması (2025 2. Dönem)

KARAR : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı tahrir 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, 7'nci ve 9'uncu maddeleri, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği EK-4'ün Uygulanmasına İlişkin Tebliğ'in 6'ncı, 9'uncu ve 11'inci maddeleri 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." hükmü ile 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 ikinci dönem hizmet kalitesi bildiriminde "Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi" hizmet kalitesi ölçütünün % 80'lik hedef değerini 2025 yılı ikinci çeyrek dönemi için %71,01 ile sağlayamadığı tespit edilmiş olan Turknet 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 getirmediği Kurum internet sayfasında bir ay süreyle duyurulur."** hükmü kapsamında;

- a. Yazılı olarak uyarılması,
- b. İlgili raporlama döneminde hizmet kalitesi yükümlülüklerini yerine getirmediğinin Kurumumuz internet sayfasında 1 (bir) ay süreyle duyurulması,

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." hükmü 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 ikinci dönem hizmet kalitesi bildiriminde "Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi" hizmet kalitesi ölçütünün % 80'lik hedef değerini 2025 yılı ikinci çeyrek dönemi için %70,65 ile sağlayamadığı tespit edilmiş olan TT Mobil 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.