

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 17.01.2023
Karar Sayısı : 2023/İK-THD/26
Gündem Konusu : Çağrı Merkezi Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi Yükümlülüklerinin Yerine Getirilmemesi (2020 3. Dönem)

KARAR : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının tkrir 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 maddesinin ikinci fıkrası 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, ve ilgili diğer mevzuata istinaden;

3. 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 maddesinde yer alan "... *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 2020 yılı üçüncü dönem hizmet kalitesi bildiriminde "Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi" hizmet kalitesi ölçütünün % 80'lik hedef değerinin 2020 yılı üçüncü çeyrek dönemi için %58,21 ile sağlanamaması nedeniyle, **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 getirmediği Kurum internet sayfasında bir ay süreyle duyurulur.*" fıkrası hükmü kapsamında,

a. Yazılı olarak uyarılması,

b. İlgili raporlama döneminde hizmet kalitesi yükümlülüklerini yerine getirmediğinin Kurum internet sayfasında 1 (bir) ay süreyle duyurulması,

4. 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 "... 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 2020 yılı üçüncü dönem hizmet kalitesi bildiriminde "Tüketici Şikayetleri çözüm süresi" hizmet kalitesi ölçütünün 24 saat veya daha az olması şeklinde belirlenmiş olan hedef değerinin 159,65 saat ile sağlanamadığı tespit edildiğinden, **Vodafone Net 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." fıkrası hükmü kapsamında;

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