

**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU**  
**KARARI**

<b>Karar Tarihi</b>	: 15.08.2023
<b>Karar Sayısı</b>	: 2023/İK-THD/242
<b>Gündem Konusu</b>	: Çağrı Merkezi Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi Yükümlülüklerini Yerine Getirmeyen İşletmecilerin Uyarılması - 2021-2022 Bütün Dönemler
<b><u>KARAR</u></b>	: 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 ile 52'nci maddesinin birinci ve ikinci fıkralarına, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin 5'inci maddesinin ikinci fıkrası ile 7'nci ve 9'uncu maddelerine, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği EK-4'ün Uygulanmasına İlişkin Tebliğ'in 6'ncı, 9'uncu ile 11'inci maddelerine 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 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 2021 yılı birinci dönem hizmet kalitesi bildiriminde "Tüketici Şikayetleri çözüm süresi" hizmet kalitesi ölçütünün 24 saat veya daha az olması şeklinde belirlenmiş olan hedef değerini 463,21 saat ile sağlayamadığı tespit edilmiş olan Andromeda Tv Digital Platform İşletmeciliği 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 içinde 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 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 2021 yılı dördüncü dönem hizmet kalitesi bildiriminde "Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi" hizmet kalitesi ölçütünün % 80'lik hedef değerini 2021 yılı dördüncü çeyrek dönemi için %73,76 ile sağlayamadığı tespit edilmiş olan, Digital Platform Teknoloji 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,

**3-** 12.09.2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin "Raporların bildirilmesi ve yayımlanması" başlıklı yedinci maddesinde yer alan "(1) İşletmeciler sundukları hizmet kapsamında bu Yönetmelikte belirtilen hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin ölçümleri içeren ve aylık olarak tasnif edilmiş şekilde geriye dönük üç aylık bilgileri içeren raporları her yıl Ocak, Nisan, Temmuz ve Ekim ayının sonuna kadar Kuruma göndermekle yükümlüdür." hükmüne aykırı olarak, **2021 yılı ikinci dönem raporunu süresi içerisinde Kuruma gönderme yükümlülüğünü yerine getirmediği tespit edilmiş olan, Digital Platform Teknoloji Hizmetleri A.Ş.'nin "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin "İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar" başlıklı 9'uncu maddesi ikinci fıkrasında yer alan "(2) İşletmecinin hizmet kalitesi ile ilgili olarak bildirdiği veriler ve/veya tuttuğu kayıtların eksik veya yanlış olduğunun tespit edilmesi veya bu Yönetmelikte yer alan bilgi ve belgelerin süresi içinde verilmemesi halinde, ilgili işletmeci yazılı olarak uyarılır. Söz konusu veri ve/veya hatanın düzeltilmesi veya bilgi ve belgelerin verilmesi için Kurum tarafından süre verilir."** hükmü kapsamında 2021 yılı ikinci dönemi için yazılı olarak uyarılması,

**4-** 12.09.2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin "Raporların bildirilmesi ve yayımlanması" başlıklı yedinci maddesinde yer alan "(1) İşletmeciler sundukları hizmet kapsamında bu Yönetmelikte belirtilen hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin ölçümleri içeren ve aylık olarak tasnif edilmiş şekilde geriye dönük üç aylık bilgileri içeren raporları her yıl Ocak, Nisan, Temmuz ve Ekim ayının sonuna kadar Kuruma göndermekle yükümlüdür." hükmüne aykırı olarak, **2021 yılı üçüncü dönem raporunu süresi içerisinde Kuruma gönderme yükümlülüğünü yerine getirmediği tespit edilmiş olan, Digital Platform Teknoloji Hizmetleri A.Ş.'nin "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin "İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar" başlıklı 9'uncu maddesi ikinci fıkrasında yer alan "(2) İşletmecinin hizmet kalitesi ile ilgili olarak bildirdiği veriler ve/veya tuttuğu kayıtların eksik veya yanlış olduğunun tespit edilmesi veya bu Yönetmelikte yer alan bilgi ve belgelerin süresi içinde verilmemesi halinde, ilgili işletmeci yazılı olarak uyarılır. Söz konusu veri ve/veya hatanın düzeltilmesi veya bilgi ve belgelerin verilmesi için Kurum tarafından süre verilir."** hükmü kapsamında 2021 yılı üçüncü dönemi için yazılı olarak uyarılması,

5- 12.09.2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği"nin "Raporların bildirilmesi ve yayımlanması" başlıklı yedinci maddesinde yer alan "(1) İşletmeciler sundukları hizmet kapsamında bu Yönetmelikte belirtilen hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin ölçümleri içeren ve aylık olarak tasnif edilmiş şekilde geriye dönük üç aylık bilgileri içeren raporları her yıl Ocak, Nisan, Temmuz ve Ekim ayının sonuna kadar Kuruma göndermekle yükümlüdür." hükmüne aykırı olarak, **2022 yılı birinci dönem raporunu süresi içerisinde Kuruma gönderme yükümlülüğünü yerine getirmediği tespit edilmiş olan, Digital Platform Teknoloji Hizmetleri A.Ş.'nin** "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği"nin "İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar" başlıklı 9'uncu maddesi ikinci fıkrasında yer alan "(2) İşletmecinin hizmet kalitesi ile ilgili olarak bildirdiği veriler ve/veya tuttuğu kayıtların eksik veya yanlış olduğunun tespit edilmesi veya bu Yönetmelikte yer alan bilgi ve belgelerin süresi içinde verilmemesi halinde, ilgili işletmeci yazılı olarak uyarılır. Söz konusu veri ve/veya hatanın düzeltilmesi veya bilgi ve belgelerin verilmesi için Kurum tarafından süre verilir." hükmü kapsamında 2022 yılı birinci dönemi için yazılı olarak uyarılması,

6- 12.09.2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği"nin "Raporların bildirilmesi ve yayımlanması" başlıklı yedinci maddesinde yer alan "(1) İşletmeciler sundukları hizmet kapsamında bu Yönetmelikte belirtilen hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin ölçümleri içeren ve aylık olarak tasnif edilmiş şekilde geriye dönük üç aylık bilgileri içeren raporları her yıl Ocak, Nisan, Temmuz ve Ekim ayının sonuna kadar Kuruma göndermekle yükümlüdür." hükmüne aykırı olarak, **2021 yılı üçüncü dönem raporunu süresi içerisinde Kuruma gönderme yükümlülüğünü yerine getirmediği tespit edilmiş olan, Millenicom Telekomünikasyon Hizmetleri A.Ş.'nin** "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği"nin "İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar" başlıklı 9'uncu maddesi ikinci fıkrasında yer alan "(2) İşletmecinin hizmet kalitesi ile ilgili olarak bildirdiği veriler ve/veya tuttuğu kayıtların eksik veya yanlış olduğunun tespit edilmesi veya bu Yönetmelikte yer alan bilgi ve belgelerin süresi içinde verilmemesi halinde, ilgili işletmeci yazılı olarak uyarılır. Söz konusu veri ve/veya hatanın düzeltilmesi veya bilgi ve belgelerin verilmesi için Kurum tarafından süre verilir." hükmü kapsamında 2021 yılı üçüncü dönemi için yazılı olarak uyarılması,

7- 12.09.2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği"nin "Raporların bildirilmesi ve yayımlanması" başlıklı yedinci maddesinde yer alan "(1) İşletmeciler sundukları hizmet kapsamında bu Yönetmelikte belirtilen hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin ölçümleri içeren ve aylık olarak tasnif edilmiş şekilde geriye dönük üç aylık bilgileri içeren raporları her yıl Ocak, Nisan, Temmuz ve Ekim ayının sonuna kadar Kuruma göndermekle yükümlüdür." hükmüne aykırı olarak, **2021 yılı dördüncü dönem raporunu süresi içerisinde Kuruma gönderme yükümlülüğünü yerine getirmediği tespit edilmiş olan, Millenicom Telekomünikasyon Hizmetleri A.Ş.'nin** "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği"nin "İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar" başlıklı 9'uncu maddesi ikinci fıkrasında yer alan "(2) İşletmecinin hizmet kalitesi ile ilgili olarak bildirdiği veriler ve/veya tuttuğu kayıtların eksik veya yanlış olduğunun tespit edilmesi veya bu Yönetmelikte yer alan bilgi ve belgelerin süresi içinde verilmemesi halinde, ilgili işletmeci yazılı olarak uyarılır. Söz konusu veri ve/veya hatanın düzeltilmesi veya bilgi ve belgelerin verilmesi için Kurum tarafından süre verilir." hükmü kapsamında 2021 yılı dördüncü dönemi için yazılı olarak uyarılması,

8- 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 2022 yılı ikinci dönem hizmet kalitesi bildiriminde "Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi" hizmet kalitesi ölçütünün % 80'lik hedef değerini %65,62 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,

**9-** 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 2022 yılı üçüncü dönem hizmet kalitesi bildiriminde "Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi" hizmet kalitesi ölçütünün % 80'lik hedef değerini %60,13 ile sağlayamadığı tespit edilmiş olan, Turkcell 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,

**10-** 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 2022 yılı üçüncü dönem hizmet kalitesi bildiriminde "Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi" hizmet kalitesi ölçütünün % 80'lik hedef değerini %59,25 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,

**11-** 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 2022 yılı dördüncü dönem hizmet kalitesi bildiriminde "Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi" hizmet kalitesi ölçütünün % 80'lik hedef değerini %63,83 ile sağlayamadığı tespit edilmiş olan, Vodafone Telekomünikasyon 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 getirmediğinin Kurumumuz internet sayfasında 1 (bir) ay süreyle duyurulması,

**12-** 12.09.2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği"nin "Raporların bildirilmesi ve yayımlanması" başlıklı yedinci maddesinde yer alan "(1) *İşletmeciler sundukları hizmet kapsamında bu Yönetmelikte belirtilen hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin ölçümleri içeren ve aylık olarak tasnif edilmiş şekilde geriye dönük üç aylık bilgileri içeren raporları her yıl Ocak, Nisan, Temmuz ve Ekim ayının sonuna kadar Kuruma göndermekle yükümlüdür.*" hükmüne aykırı olarak, **2022 yılı ikinci dönem raporunu süresi içerisinde Kuruma gönderme yükümlülüğünü yerine getirmemesi nedeniyle Vodafone Telekomünikasyon A.Ş.'nin** "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği"nin "İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar" başlıklı 9'uncu maddesi ikinci fıkrasında yer alan "(2) *İşletmecinin hizmet kalitesi ile ilgili olarak bildirdiği veriler ve/veya tuttuğu kayıtların eksik veya yanlış olduğunun tespit edilmesi veya bu Yönetmelikte yer alan bilgi ve belgelerin süresi içinde verilmemesi halinde, ilgili işletmeci yazılı olarak uyarılır. Söz konusu veri ve/veya hatanın düzeltilmesi veya bilgi ve belgelerin verilmesi için Kurum tarafından süre verilir.*" hükmü kapsamında 2022 yılı ikinci dönemi için yazılı olarak uyarılması,

hususlarına karar verilmiştir.

---