

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 17.01.2023
Karar Sayısı : 2023/DK-THD/33
Gündem Konusu : “Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği EK-6’nın Uygulanmasına İlişkin Tebliğ Taslağı”na İlişkin Kamuoyu Görüşü Alınması

KARAR : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı takrir ve ekleri incelenmiştir.

“Hizmet Kalitesi Yönetmelik Değişikliği Taslağı” kapsamında Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği’nde yapılması planlanan değişiklik doğrultusunda hazırlanan “*Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği EK-6’nın Uygulanmasına İlişkin Tebliğ Taslağı*”nın Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Teşkilât Yönetmeliği’nin "Görüş alınması ve değerlendirilmesi" başlıklı 44’üncü maddesinin birinci fıkrası uyarınca kamuoyu görüşü alınmak üzere Ek’te yer aldığı şekilde Kurumumuz internet sitesinde otuz gün süreyle yayımlanması hususuna karar verilmiştir.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan:

ELEKTRONİK HABERLEŞME SEKTÖRÜNDE HİZMET KALİTESİ YÖNETMELİĞİ EK-6'NIN UYGULAMASINA İLİŞKİN TEBLİĞ TASLAĞI

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu Tebliğin amacı, 12/9/2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliğinin EK-6’sı kapsamında hizmet kalitesi ölçüt ve hedef değerlerinin tespiti ile ölçümlerinin yapılmasına ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu Tebliğ, elektronik haberleşme hizmeti sunan ve bu Tebliğin 7 nci maddesine göre yükümlü kılınan işletmecilerin fatura ve ön ödemeli hatlardaki şikâyet sayılarına ilişkin ulusal ve uluslararası hizmet kalitesi standartlarına uygun olarak hizmet sunmaları amacıyla hizmet kalitesi ölçüt ve hedef değerlerinin belirlenmesi, ölçümlerinin yapılması ile denetimine ilişkin usul ve esasları kapsar.

Dayanak

MADDE 3 – (1) Bu Tebliğ, 12/9/2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliğine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4 – (1) Bu Tebliğde geçen;

- a) Abone: Bir işletmeci ile elektronik haberleşme hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan bir sözleşmeye taraf olan gerçek ya da tüzel kişiyi,
 - b) Fatura şikâyeti oranı: Geçerli olup olmamasına bakılmaksızın, faturada yer alan konuşma süresi, tarife, hizmet, indirimler, kampanyalar, vergiler gibi ücrete ilişkin hususların doğruluğuna ilişkin bildirilen şikâyet sayısının toplam fatura sayısına oranını,
 - c) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,
 - ç) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,
 - d) Ön ödemeli hatlarda kredi şikâyeti oranı: Geçerli olup olmamasına bakılmaksızın, ön ödemeli hat kullanan abonenin konuşma süresi, tarife, hizmet, indirimler, kampanyalar, vergiler gibi hususlar ile ilgili kredi doğruluğuna ilişkin bildirilen şikâyet sayısının toplam ön ödemeli abone sayısına oranını,
- ifade eder.

(2) Bu Tebliğde geçen ancak bu maddenin birinci fıkrasında tanımlanmayan kavramlar için ilgili mevzuatta yer alan tanımlar geçerlidir.

İKİNCİ BÖLÜM

Ölçütler ve Uyulacak Kurallar

Fatura şikâyeti oranı

MADDE 5 – (1) Fatura şikâyeti oranı; geçerli olup olmamasına bakılmaksızın, konuşma süresi, internet kullanım süresi, tarife, hizmet, indirimler, kampanyalar, vergi de dâhil olmak üzere toplam tutar gibi hususların doğruluğu konularında bildirilen şikâyetlere konu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı olarak hesaplanır.

(2) Şikâyetin geçerliliğine, bağlantı/arama tarihlerine veya şikâyet konusuna bakılmaksızın fatura ile ilgili tüm şikâyetler ölçümlere dâhildir.

(3) Fatura şikâyeti oranı ile ilgili ölçümlere, fatura bilgisi sorgulama ve arıza bildirimleri dâhil değildir.

(4) Fatura şikâyeti oranı ile ilgili ölçümler, ölçüm döneminde yer alan her bir ay için verilerin tümü üzerinden yapılır.

Ön ödemeli hatlarda kredi şikâyeti oranı

MADDE 6 – (1) Ön ödemeli hatlarda kredi şikâyeti oranı; geçerli olup olmamasına bakılmaksızın, ön ödemeli hat kullanan abonenin konuşma süresi, tarife, hizmet, indirimler, kampanyalar, vergiler gibi hususlar ile ilgili kredi doğruluğuna ilişkin bildirilen şikâyet sayısının toplam ön ödemeli abone sayısına oranı olarak hesaplanır.

(2) Şikâyetin geçerliliğine, bağlantı/arama tarihlerine veya şikâyet konusuna bakılmaksızın ön ödemeli hattın kredisi ile ilgili tüm şikâyetler ölçümlere dâhildir.

(3) Ön ödemeli hatlarda kredi şikâyeti oranı ile ilgili ölçümlere, kullanım bilgisi sorgulama ve arıza bildirimleri dâhil değildir.

(4) Ön ödemeli hatlarda kredi şikâyeti oranı ile ilgili ölçümler, ölçüm döneminde yer alan her bir ay için verilerin tümü üzerinden yapılır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Yükümlülükler, Denetim, İdari Para Cezaları ve Diğer Yaptırımlar

Yükümlülükler

MADDE 7 – (1) 200.000'in üzerinde abonesi bulunan işletmeciler, bu Tebliğin EK-1'inde yer alan tablodaki ölçütlere ilişkin ölçümleri yapmak ve her yılın Ocak, Nisan, Temmuz, Ekim ayının sonuna kadar bir önceki ölçüm dönemine ilişkin olarak yapılan hizmet kalitesi ölçümlerini EK-1'de verilen tabloyu içerecek şekilde bir rapor hazırlayarak Kuruma göndermekle yükümlüdür.

(2) Elektronik Haberleşme Hizmeti sunan ve bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen abone sayısına ulaşan işletmeciler ölçüm dönemi ortalaması için fatura şikâyeti oranı ve ön ödemeli hatlarda kredi şikâyeti oranı hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin EK-1'de belirlenen hedef değerleri sağlamakla yükümlüdür. Ölçüm dönemi ortalaması, idari yaptırım kararına esas teşkil eden aylarda elde edilen ilgili hizmet kalitesi ölçütüne ilişkin ölçüm sonuçlarının aritmetik ortalaması alınarak elde edilir.

(3) Tebliğ yayımı tarihi itibarıyla bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen abone sayısına ulaşamayan işletmeciler, 200.000'in üzerinde aboneye ulaşmaları halinde bu Tebliğe uygun ölçüm yaparak Kurum tarafından talep edilmeksizin ilgili ölçüm dönemine ait raporu Kuruma göndermekle ve bu maddenin ikinci fıkrasında belirtilen usul ile hedef değerlere uymakla yükümlüdür.

(4) Kurum, hizmet kalitesi ölçümlerine ilişkin raporların tamamını veya bir bölümünü yayımlama ve/veya yayımlatma yetkisine sahiptir. Kurum, her bir ölçüm dönemine ilişkin işletmeci tarafından Kuruma gönderilen hizmet kalitesi raporunu bir yıl boyunca işletmecinin internet ana sayfasından hizmet kalitesi ölçümleri bağlantısı aracılığıyla erişilebilecek şekilde yayımlatabileceği gibi söz konusu raporları kendi internet sayfasında da yayımlayabilir.

Denetim

MADDE 8 – (1) Kurum, bu Tebliğ kapsamında yükümlü olan işletmeciler tarafından bildirilen ve/veya yayımlanan hizmet kalitesine ilişkin bilgilerin doğruluğunu veya işletmecilerin belirlenen hedef değerlere uyum sağlayıp sağlamadıklarını re'sen veya şikâyet üzerine denetleyebilir veya denetlebilir.

İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar

MADDE 9 – (1) Bu Tebliğ kapsamında yükümlü olan işletmeciler tarafından yükümlülüklerinin yerine getirilmemesi durumunda 12/9/2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliğinin 9 uncu maddesi hükümleri uygulanır.

Yürürlük

MADDE 10 – (1) Bu Tebliğ, 01/07/2023 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 11 – (1) Bu Tebliğ hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.

EK-1**Elektronik Haberleşme Hizmeti Sunan İşletmeciler
Yükümlü işletmecilere yönelik ölçüt ve hedef değerler**

İLGİLİ DÖNEM :
İŞLETMECİNİN ADI :
İŞLETMECİNİN ÜNVANI :

Hizmet Kalitesi Ölçütü	İlgili Veriler	Ölçüm Değeri	Hedef Değerler
Fatura şikâyeti oranı	Abone şikâyetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı	%...	≤ 1
Ön ödemeli hatlarda kredi şikâyeti oranı	Abone şikâyetlerinin olduğu ön ödemeli abone sayısının toplam ön ödemeli abone sayısına oranı	%...	≤ 1