

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

**Karar Tarihi** : 10.05.2018  
**Karar No** : 2018/İK-TED/148

**Gündem Konusu** : Hizmet Kalitesi Superonline A.Ş. 2017 Yılı 3. Çeyrek  
Dönem

**KARAR** : Teknik Düzenlemeler Dairesi Başkanlığının hazırladığı  
takrir ve ekleri incelenmiştir.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 52'nci maddesi, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliğinin 5'inci maddesinin ikinci fıkrası ile 7'nci ve 9'uncu maddeleri, İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti Sunan İşletmecilere İlişkin Hizmet Kalitesi Tebliğinin 8'inci maddesi ve ilgili diğer mevzuat kapsamında 2017 yılının üçüncü çeyrek dönemine ilişkin Superonline A.Ş.'nin hizmet kalitesi ölçümlerinin değerlendirilmesi sonucunda; "Bağlantı süresi" ölçütüne ait "Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre" verisinin, ilgili hedef değer olan " $\leq$  Taahhüt edilen bağlantı süresi" için belirtilen 26 güne eşit veya küçük olması gerekirken; ADSL bağlantı için Temmuz ayında 27 gün olarak gerçekleşmesi nedeniyle Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliğinin 5'inci maddesinin ikinci fıkrasında "... internet servis sağlayıcılığı hizmeti sunan işletmecilerden tebliğ veya Kurul kararı ile belirlenenler Takrir Ek-3'teki, ... ölçütlere ilişkin hedeflere uymakla ve verileri Kuruma göndermekle yükümlüdür." hükmünün ihlal edildiği tespit edilmiştir. Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin 9'uncu maddesinin birinci fıkrasında yer alan, "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 çerçevesinde Superonline A.Ş.'nin yazılı olarak uyarılması ve İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti Sunan İşletmecilere İlişkin Hizmet Kalitesi Hedef Değerleri 2017 yılının üçüncü çeyreğinde sağlayamadığının bir ay süreyle Kurum internet sayfasında yayımlanması

hususlarına karar verilmiştir.