

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 20.05.2020
Karar No : 2020/İK-TED/146

Gündem Konusu : İdari Yaptırım (2019 Yılı Birinci Çeyrek Dönem Hizmet Kalitesi (Vodafone Net))

KARAR : Teknik Düzenlemeler Dairesi Başkanlığının hazırladığı tahrir ve ekleri incelenmiştir.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 52'nci maddesi, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin 5'inci maddesinin ikinci fıkrası ile 7'nci ve 9'uncu maddeleri, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 15'inci maddesi, İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti Sunan İşletmecilere İlişkin Hizmet Kalitesi Tebliği'nin 8'inci maddesi ve ilgili diğer mevzuat kapsamında;

1. Vodafone Net İletişim Hizmetleri AŞ'nin 2019 yılı birinci çeyrek döneme dair hizmet kalitesi ölçümlerinin değerlendirilmesi sonucunda;
Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin "Hizmet kalitesi ölçütleri ve yükümlü işletmeciler" başlıklı 5'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan; "(2) (**Değişik:RG-21/1/2014-28889**) ... internet servis sağlayıcılığı hizmeti sunan işletmecilerden tebliğ veya Kurul kararı ile belirlenenler Ek-3'teki, ... ölçütlere ilişkin hedeflere uymakla ve verileri Kuruma göndermekle yükümlüdür." hükmüne aykırı olarak 2019 yılı birinci çeyrek döneme ilişkin hizmet kalitesi ölçümlerinde 4/1 Mbit/saniye hız profili için "Veri Aktarım Hızı" ölçütüne ilişkin "İndirme için ortalama veri aktarım hızı" ve "Gönderme için ortalama veri aktarım hızı" verilerine ilişkin "≥ Duyurulan Bağlantı Hızının %75'i" hedefi çerçevesinde gönderme için ortalama veri aktarım hızının 750 kbit/saniye'ye karşılık gelen hedef değerine eşit veya büyük olması gereken 2019 yılı Şubat ayında **ilgili hedef değerinin altında kalarak 747 kbit/saniye olarak gerçekleşmesi** nedeni ile **Vodafone Net İletişim Hizmetleri AŞ'nin**; Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin "İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar" başlıklı 9'uncu maddesinin 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 çerçevesinde;
 - a. Yazılı olarak **uyarılması**,
 - b. İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti Sunan İşletmecilere İlişkin Hizmet Kalitesi hedef değerlerini 2019 yılı birinci çeyrek dönemde sağlayamadığının **bir (1) ay süre ile Kurumumuz internet sayfasında duyurulması**,

2. Vodafone Net İletişim Hizmetleri AŞ'nin;

- 30.04.2019 tarihli 4367 sayılı 2019 yılı birinci çeyrek dönem hizmet kalitesi raporunun,
- 07.08.2019 tarihli 4539 sayılı ve 29.11.2019 tarihli 4711 sayılı açıklama yazılarının değerlendirilmesi sonucunda;

İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti Sunan İşletmecilere İlişkin Hizmet Kalitesi Tebliği'nin "Gözlem Yerinin Belirlenmesinde Kullanılacak Yöntem" başlıklı Ek-3'ünde yer alan; "... Söz konusu ölçümlerde örnekleme yapılması durumunda elde edilen sonuçların istatistiki olarak bütünü temsil edebilmesi için gözlem yerlerinin belirlenmesi gerekmektedir. Öncelikle ölçüm bölgesi sayısı belirlenir. En az 10 ölçüm bölgesinin belirlenmesi zorunlu olmakla birlikte, ölçüm bölgesi sayısının artırılması örnekleme ile elde edilen değerlerin bütünü temsil etme düzeyini artırmaktadır. Ölçüm bölgesi belirlenirken Tablo 4'te verilen gruplar dikkate alınır. Seçim turlar halinde yapılır. Tablodaki illerden hizmet verilmeyen iller ve 1000 (bin) aboneliğin altında aboneye sahip olunan iller seçime dahil edilmez. Her turda 1'inci gruptan başlanarak her gruptan bir adet il ölçüm bölgesi olarak seçilir. Eğer gruptan herhangi birindeki illerin hiçbirinde faaliyet gösterilmiyor ise ya da gruptaki illerde bin aboneliğin altında abonelik bulunuyorsa bir sonraki gruptan il seçimi yapılır.

*Toplam ölçüm bölgesi tamamlana kadar turlar yenilenir.” hükmüne aykırı olarak 2019 yılı birinci çeyrek dönemde 4/1 Mbit/saniye hız profilinde (en az) 10 ölçüm bölgesinin seçilmemesi ve ölçüm bölgesi seçiminin turlar halinde yapılmaması nedeni ile Vodafone Net İletişim Hizmetleri AŞ hakkında; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin “Hizmet kalitesine ilişkin yükümlülüklerin ihlali” başlıklı 15'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan; “(1) Aşağıda belirtilen hallerde, işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır: ... b) İşletmecinin, uluslararası standartlara ve/veya hizmet kalitesine ilişkin ilgili mevzuata uymaması, ilgili mevzuat ile diğer yükümlükleri ihlal etmesi.” hükmü ve aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde; 2018 yılı net satış tutarı (1.588.525.391,29₺)'nin **yüzbinde dört (%0,004)'ü oranında idari para cezası uygulanması***

hususlarına karar verilmiştir.
