

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 16.03.2021
Karar No : 2021/İK-TED/78
Gündem Konusu : İdari Yaptırım (2019 Yılı Dördüncü Çeyrek Dönem Hizmet Kalitesi (Vodafone Net))

KARAR : Teknik Düzenlemeler Dairesi Başkanlığının hazırladığı takrir 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, İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti Sunan İşletmecilere İlişkin Hizmet Kalitesi Tebliği'nin 8'inci maddesi, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 15'inci maddesi ve ilgili diğer mevzuat kapsamında;

Vodafone Net İletişim Hizmetleri A.Ş.'nin 28.01.2020 tarihli ve 4807 sayılı 2019 yılı dördüncü çeyrek dönem hizmet kalitesi raporu ile 13.07.2020 tarihli ve 5174 sayılı açıklama yazısının değerlendirilmesi neticesinde;

1. 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 ve İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti Sunan İşletmecilere İlişkin Hizmet Kalitesi Tebliği'nin "Yükümlülükler" başlıklı 8'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan; "(1) Kurumumuz tarafından yayımlanan Üç Aylık Pazar Verileri Raporunda yıl sonu verilerinin yer aldığı dördüncü çeyrek için belirlenen İSS Pazar Paylarına göre pazar payı %4 ve üzerinde olan İSS'ler ve Kurumumuzla görev sözleşmesi imzalamak suretiyle kablo internet hizmeti sunan işletmeciler, bu Tebliğin ek-5'inde yer alan tablodaki ölçütlere ilişkin ölçümleri yapmak ve ilgili hedef değerleri ölçüm döneminde yer alan her bir ay için sağlamakla yükümlüdür." hükmüne aykırı olarak, **2019 yılı dördüncü çeyrek döneme ilişkin "Veri Aktarım Hızı" ölçütüne ait "İndirme için ortalama veri aktarım hızı" ve "Gönderme için ortalama veri aktarım hızı" verilerinin, ilgili hedef değer olan "≥ Duyurulan Bağlantı Hızının %75'i" için;**
 - a. İndirme için ortalama veri aktarım hızında **24/2 Mbit/saniye kablo internet hız profilinde 18000 kbit/saniye'ye eşit veya büyük olması gerekirken, Ekim ayında ilgili hedef değerinin altında kalarak 17834 kbit/saniye,**
 - b. Gönderme için ortalama veri aktarım hızında **4/1 Mbit/saniye DSL hız profilinde 750 kbit/saniye'ye eşit veya büyük olması gerekirken, Kasım ayında ilgili hedef değerinin altında kalarak 744 kbit/saniye**olarak gerçekleşmesi nedeniyle Vodafone Net İletişim Hizmetleri A.Ş. hakkında; 2019 yılı birinci çeyrek dönemine ilişkin hedef değerlerin sağlanamaması sebebiyle 20.05.2020 tarihli ve 2020/İK-TED/146 nolu Kurul Kararı ile işletmecinin uyarıldığı da göz önüne alınarak, 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 üç (%0,003)'ü oranında idari para cezası uygulanması,**

2. İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti Sunan İşletmecilere İlişkin Hizmet Kalitesi Tebliği'nin "Gözlem Yerlerinin 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 verilmeyenler 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 gruplardan 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 dördüncü çeyrek dönemine ilişkin;**
- a. **4/1 Mbit/saniye, 8 Mbit/saniye, 16/1 Mbit/saniye, 24/3 Mbit/saniye DSL, 16/2 Mbit/saniye kablo internet hız profillerinde Ekim, Kasım ve Aralık,**
- b. **16/2 Mbit/saniye, 100/5 Mbit/saniye fiber hız profillerinde Ekim ve Kasım aylarında ölçüm bölgesi seçiminin turlar halinde yapılmaması nedeniyle Vodafone Net İletişim Hizmetleri A.Ş. 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 sekiz (%0,008)'i oranında idari para cezası uygulanması**

hususlarına karar verilmiştir.
