

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 07.09.2021
Karar No : 2021/İK-TED/239

Gündem Konusu : İdari Yaptırım (2019 Yılı Dördüncü ile 2020 Yılı Birinci, İkinci ve Üçüncü Çeyrek Dönem Hizmet Kalitesi (Superonline))

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

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 52'nci maddesine, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin 5'inci maddesinin ikinci fıkrası ile 7'nci ve 9'uncu maddelerine, İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti Sunan İşletmecilere İlişkin Hizmet Kalitesi Tebliği'nin 8'inci maddesine, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 15'inci, 41'inci ve 44'üncü maddelerine ve ilgili diğer mevzuata istinaden;

Superonline İletişim Hizmetleri A.Ş.'nin Kurumumuzu muhatap 21.10.2020 tarihli ve 5759406 sayılı yazısı ile hizmet kalitesi raporlamalarında meydana gelen aksaklıkları bildirmesinin yanı sıra 01.02.2021 tarihli ve 5792305 sayılı açıklama yazısının incelenmesine binaen;

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 "Veri aktarım hızı" başlıklı 5'inci maddesinin sekizinci fıkrasında yer alan; "(8) (**Değişik:RG-30/11/2015-29548**) İşletmeciler hizmet verdiği toplam abone sayısının %2'sinden fazlasına sahip olan hız profillerine ilişkin ölçümleri ayrı ayrı gruplandırarak raporlandırır. ..." hükmü ile aynı maddenin 10'uncu fıkrasında yer alan; "(10) (**Ek:RG-30/11/2015-29548**) Sekizinci fıkraya göre ilk kez yükümlü olunan hız profilleri için, işletmeciler toplam abone sayısının %2'sine ulaştıkları ayı takip eden üç ay içinde bu hız profiline ilişkin ölçümleri yapmaya başlar." hükmüne aykırı olarak;

I. ADSL 6 Mbit/saniye hız profiline ait ölçüm değerlerine 2019 yılı dördüncü çeyrek ile 2020 yılının birinci, ikinci ve üçüncü çeyrek dönem hizmet kalitesi raporlamalarında yer verilmediği,

II. ADSL 12 Mbit/saniye hız profiline ait raporlamaların Haziran ayı yerine Temmuz ayında yapıldığı,

III. Fiber 24 Mbit/saniye hız profiline ait ölçüm değerlerine 2020 yılı ikinci ve üçüncü çeyrek dönem hizmet kalitesi raporlamalarında yer verilmemesi

nedenleriyle Superonline 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 ile aynı Yönetmeliğin "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin ikinci fıkrası ve aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde;

- a. 2019 yılı dördüncü çeyrek dönemi için, **2018 yılı net satış tutarı (4,044,009,486.31₺)'nin yüzbinde bir (%0,001)'i oranında idari para cezası uygulanması,**
 - b. 2020 yılı birinci çeyrek dönemi için, **2019 yılının net satış tutarı (4,813,970,577.15₺)'nin yüzbinde bir (%0,001)'i oranında idari para cezası uygulanması,**
 - c. 2020 yılı ikinci çeyrek dönemi için, **2019 yılının net satış tutarı (4,813,970,577.15₺)'nin yüzbinde bir (%0,001)'i oranında idari para cezası uygulanması,**
 - ç. 2020 yılı üçüncü çeyrek dönemi için, **2019 yılının net satış tutarı (4,813,970,577.15₺)'nin yüzbinde bir (%0,001)'i oranında idari para cezası uygulanması,**
2. 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 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,
- I. **2020 yılı birinci çeyrek, ikinci çeyrek ve üçüncü çeyrek dönemlerinde Fiber 10 Mbit/saniye, Fiber 15 Mbit/saniye, ADSL 16 Mbit/saniye ve Fiber 35 Mbit/saniye hız profillerinde,**
 - II. **2020 yılı üçüncü çeyrek dönemde ADSL 12 Mbit/saniye hız profilinde ölçüm bölgesi seçiminin tur sistemine uygun olarak yapılmaması nedeniyle Superonline 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 İşletmeciye 2017 yılı birinci, ikinci, üçüncü ve dördüncü çeyrek dönemlerde ölçüm bölgesi belirlenirken seçimin turlar halinde yapılmaması ilişkin olarak 18.12.2018 tarihli ve 2018/İK-SDD/365 nolu Kurul Kararı ile idari para cezası uygulandığı da dikkate alınarak aynı Yönetmeliğin "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin ikinci fıkrası ile aynı Yönetmeliğin "Tekerrür" başlıklı 43'üncü maddesinin birinci fıkrası ve aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde;
- a. 2020 yılı birinci çeyrek dönemi için, **2019 yılının net satış tutarı (4,813,970,577.15₺)'nin yüzbinde iki (%0,002)'si oranında idari para cezası uygulanması,**
 - b. 2020 yılı ikinci çeyrek dönemi için, **2019 yılının net satış tutarı (4,813,970,577.15₺)'nin yüzbinde iki (%0,002)'si oranında idari para cezası uygulanması,**
 - c. 2020 yılı üçüncü çeyrek dönemi için, **2019 yılının net satış tutarı (4,813,970,577.15₺)'nin yüzbinde iki (%0,002)'si oranında idari para cezası uygulanması**

hususlarına karar verilmiştir.