

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 29.05.2019
Karar No : 2019/İK-TED/154

Gündem Konusu : İdari Yaptırım (Vodafone Net Hizmet Kalitesi)

KARAR : Teknik Düzenlemeler Dairesi Başkanlığının hazırladığı
takrir incelenmiştir.

05.11.2008 tarihli ve 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 (İSS Tebliği)'nin 8'inci maddesi ve ilgili diğer mevzuat kapsamında;

1. Vodafone Net İletişim Hizmetleri A.Ş. (Vodafone Net)'nin 2017 yılı dördüncü çeyrek döneme ilişkin hizmet kalitesi ölçümlerinin değerlendirilmesi sonucunda;

- "Veri Aktarım Hızı" ölçütüne ait "İndirme için ortalama veri aktarım hızı" ve "Gönderme için ortalama veri aktarım hızı" verilerinin, ilgili hedef değer olan " \geq Duyurulan Bağlantı Hızının %75'i" için 16/1 Mbit/saniye hız profilinde indirme için ortalama veri aktarım hızında 12000 kbit/saniye'ye eşit veya büyük olması gerekirken Aralık ayında 11835 kbit/saniye olarak gerçekleşmesi, gönderme için ortalama veri aktarım hızında 750 kbit/saniye'ye eşit veya büyük olması gerekirken Ekim ayında 739 kbit/saniye, Kasım ayında 743 kbit/saniye, Aralık ayında 738 kbit/saniye olarak gerçekleşmesi,
- "Fatura Şikayet Oranı" ölçütüne ait "Abone şikayetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı" verisinin, ilgili hedef değer olan " \leq %1" olması gerekirken; Ekim ayında % 1,70, Kasım ayında % 1,90, Aralık ayında % 2,10 olarak gerçekleşmesi

nedenleri ile Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin 5'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan;

"... internet servis sağlayıcılığı hizmeti sunan işletmecilerden tebliğ veya Kurul kararı ile belirlenenler Ek-3'teki, ... ölçütlere ilişkin hedeflere uymakla ve verileri Kuruma göndermekle yükümlüdür."

hükmünün ihlal edildiği tespit edilmiş olup, 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 getirmediği Kurum internet sayfasında bir ay süreyle duyurulur."

hükmü çerçevesinde;

a. Vodafone Net 'in yazılı olarak uyarılması,

b. İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti Sunan İşletmecilere İlişkin Hizmet Kalitesi hedef değerleri 2017 yılının dördüncü çeyreğinde sağlayamadığının bir ay süreyle Kurumumuz internet sayfasında duyurulması,

2. Vodafone Net 'in 27.12.2017 tarihli 3524 sayılı ve 31.01.2018 tarihli 3598 sayılı yazıları ile 25.06.2018 tarihli 3887 sayılı açıklama yazısının değerlendirilmesi sonucunda;

2017 yılının dördüncü çeyrek dönemi ve 2018 yılı Ocak ayında (birinci çeyrek dönem) ölçüm bölgelerinin seçiminin mevzuatta yer alan biçimde turlar halinde yapılmadığı görülmüş olup, İSS Tebliği Ek-3'de yer alan;

"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 internet servis sağlayıcılığı hizmeti sunan işletmecilere ilişkin hizmet kalitesi tebliğinin ek-3 de yer alan 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.”

hükmünün ihlal edildiği tespit edilmiş olup, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin “Uyarı” başlıklı 46'ncı fıkrasında yer alan;

“Bu Yönetmelik kapsamında meydana gelen ihlaller için, bu Yönetmeliğin 44 üncü maddesinde yer alan hususlar dikkate alınmak ve 23 üncü, 24 üncü, 25 inci, 31 inci ve 33 üncü maddeler saklı kalmak kaydıyla idari yaptırım uygulanmadan önce, bu Yönetmeliğin aynı maddesi kapsamında olmak üzere işletmeci Kurul tarafından bir defaya mahsus uyarılabilir.”

hükmü ve aynı yönetmeliğin 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde; Vodafone Net 'in yazılı olarak uyarılması,

3. 2018 yılının birinci çeyrek dönemine ilişkin Vodafone Net 'in hizmet kalitesi ölçümlerinin değerlendirilmesi sonucunda;

“Fatura Şikayet Oranı” ölçütüne ait “Abone şikayetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı” verisinin, ilgili hedef değer olan “≤%1” olması gerekirken;

- Ocak ayında %2,0,
- Şubat ayında %1,9,
- Mart ayında %1,7

olarak gerçekleşmesi nedeniyle Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin 5'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan;

“... internet servis sağlayıcılığı hizmeti sunan işletmecilerden tebliğ veya Kurul kararı ile belirlenenler Ek-3'teki, ... ölçütlere ilişkin hedeflere uymakla ve verileri Kuruma göndermekle yükümlüdür.”

hükmünün ihlal edildiği tespit edilmiş olup, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin 9'uncu maddesinin birinci fıkrasında yer alan;

“İşletmecinin bir takvim yılı içinde 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. Vodafone Net 'in yazılı olarak uyarılması,

b. İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti Sunan İşletmecilere İlişkin Hizmet Kalitesi hedef değerleri 2018 yılının birinci çeyreğinde sağlayamadığının bir ay süreyle Kurumumuz internet sayfasında duyurulması

hususlarına karar verilmiştir.
