

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

<b>Karar Tarihi</b>	: 04.06.2024
<b>Karar Sayısı</b>	: 2024/İK-THD/245
<b>Gündem Konusu</b>	: Çağrı Merkezi Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi Yükümlülüklerini Yerine Getirmeyen Turknet (2023-4), Türk Telekom (2024-1) ve Netgsm'in (2024-1) İhlali

**KARAR** : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı takrir ve ekleri incelenmiştir.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 4'üncü maddesinin birinci fıkrasının (ğ) bendi, 6'ncı maddesinin birinci fıkrasının (u) bendi, 52'nci maddesinin birinci ve ikinci fıkraları, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin 5'inci, 7'nci ve 9'uncu maddeleri, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği EK-4'ün Uygulanmasına İlişkin Tebliğ'in 6'ncı, 7'nci, 9'uncu ve 11'inci maddeleri ve ilgili diğer mevzuata istinaden;

1. 12.09.2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği"nin "Hizmet kalitesi ölçütleri ve yükümlü işletmeciler" başlıklı 5'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan "(1) İşletmeciler, yetkilendirme kapsamında ve ilgili mevzuatta belirtilen hizmet kalitesine ilişkin hükümlere uymakla ve hizmetin kesintisiz olarak sunulması için gereken özeni göstermekle yükümlüdür." ve ikinci fıkrasında yer alan "(2)(Değişik:RG-21/1/2014-28889)... son kullanıcılara hizmet veren işletmecilerden tebliğ veya Kurul kararı ile belirlenenler Ek-4'teki, ... ölçütlere ilişkin hedeflere uymakla ve verileri Kuruma göndermekle yükümlüdür." hükmü ile 17.03.2012 tarihli ve 28236 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği Ek-4'ün Uygulanmasına İlişkin Tebliğ'in "Yükümlülükler" başlıklı 9'uncu maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan "(3) Son kullanıcılara hizmet veren ve bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen çağrı adedine veya abone sayısına ulaşan işletmeciler ölçüm dönemi ortalaması için müşteri hizmetleri için cevap verme süresi ve tüketici şikayetleri çözüm süresi hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin EK-3'te belirlenen hedef değerleri sağlamakla yükümlüdür." hükmüne aykırı olarak **Kurumumuza yaptığı 2023 yılı dördüncü dönem hizmet kalitesi bildiriminde "Müşteri hizmetleri için cevap verme süresi" hizmet kalitesi ölçütünün % 80 ve daha fazla olması gereken hedef değerini 2023 yılı dördüncü çeyrek dönemi için %68,08 ile sağlayamadığı tespit edilmiş olan Turknet İletişim Hizmetleri A.Ş.'nin** "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği"nin "İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar" başlıklı 9'uncu maddesi 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 kapsamında;

a) Yazılı olarak uyarılması,

b) İlgili raporlama döneminde hizmet kalitesi yükümlülüklerini yerine getirmediğinin Kurumumuz internet sayfasında 1 (bir) ay süreyle duyurulması,

2. 12.09.2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği"nin "Hizmet kalitesi ölçütleri ve yükümlü işletmeciler" başlıklı 5'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan "(1) İşletmeciler, yetkilendirme kapsamında ve ilgili mevzuatta belirtilen hizmet kalitesine ilişkin hükümlere uymakla ve hizmetin kesintisiz olarak sunulması için gereken özeni göstermekle yükümlüdür." ve ikinci fıkrasında yer alan "(2)(Değişik:RG-21/1/2014-28889)... son kullanıcılara hizmet veren işletmecilerden tebliğ veya Kurul kararı ile belirlenenler Ek-4'teki, ... ölçütlere ilişkin hedeflere uymakla ve verileri Kuruma göndermekle yükümlüdür." hükmü ve 17.03.2012 tarihli ve 28236 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği Ek-4'ün Uygulamasına İlişkin Tebliğ'in "Yükümlülükler" başlıklı 9'uncu maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan "(3) Son kullanıcılara hizmet veren ve bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen çağrı adedine veya abone sayısına ulaşan işletmeciler ölçüm dönemi ortalaması için müşteri hizmetleri için cevap verme süresi ve tüketici şikayetleri çözüm süresi hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin EK-3'te belirlenen hedef değerleri sağlamakla yükümlüdür." hükmüne aykırı olarak **Kurumumuza yaptığı 2024 yılı birinci dönem hizmet kalitesi bildiriminde "Tüketici şikayetleri çözüm süresi" hizmet kalitesi ölçütünün 24 saat veya daha az olması şeklinde belirlenmiş olan hedef değerini 2024 yılı birinci çeyrek dönemi için 25,73 saat ile sağlayamadığı tespit edilmiş olan Türk Telekomünikasyon A.Ş.'nin** "Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği"nin "İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar" başlıklı 9'uncu maddesi 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 kapsamında;

a) Yazılı olarak uyarılması,

b) İlgili raporlama döneminde hizmet kalitesi yükümlülüklerini yerine getirmediğinin Kurumumuz internet sayfasında 1 (bir) ay süreyle duyurulması,

3. 17.03.2012 tarihli ve 28236 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği Ek-4'ün Uygulamasına İlişkin Tebliğ'in "Yükümlülükler" başlıklı 9'uncu maddesinin birinci fıkrasında yer alan "Çağrı merkezine ayda 300.000'in üzerinde çağrı gelen veya 200.000'in üzerinde abonesi bulunan işletmeciler, bu Tebliğin EK-3'ünde yer alan tablodaki ölçütlere ilişkin ölçümleri yapmak ve her yılın Ocak, Nisan, Temmuz, Ekim ayının sonuna kadar bir önceki ölçüm dönemine ilişkin olarak yapılan hizmet kalitesi ölçümlerini EK-3'te verilen tabloyu içerecek şekilde bir rapor hazırlayarak Kuruma göndermekle yükümlüdür." hükmü ve dördüncü fıkrasında yer alan "... Bu işletmeciler, çağrı merkezlerine ayda 300.000'in üzerinde çağrı gelmesi veya 200.000'in üzerinde aboneye ulaşmaları halinde bu Tebliğe uygun ölçüm yaparak Kurum tarafından talep edilmeksizin ilgili ölçüm dönemine ait raporu Kuruma göndermekle ve bu maddenin ikinci fıkrasında belirtilen usul ile hedef değerlere uymakla yükümlüdür." hükmüne aykırı olarak, çağrı merkezi hizmet kalitesi verilerine ilişkin raporları talep edilmeksizin Kuruma gönderme yükümlülüğünü yerine getirmediği tespit edilmiş olan Netgsm İletişim ve Bilgi Teknolojileri A.Ş.'nin,

"Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği"nin "İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar" başlıklı 9'uncu maddesi ikinci fıkrasında yer alan "(2) İşletmecinin hizmet kalitesi ile ilgili olarak bildirdiği veriler ve/veya tuttuğu kayıtların eksik veya yanlış olduğunun tespit edilmesi veya bu Yönetmelikte yer alan bilgi ve belgelerin süresi içinde verilmemesi halinde, ilgili işletmeci yazılı olarak uyarılır. Söz konusu veri ve/veya hatanın düzeltilmesi veya bilgi ve belgelerin verilmesi için Kurum tarafından süre verilir." hükmü kapsamında yazılı olarak uyarılması ve söz konusu bilgi ve belgelerin verilmesi için 2 (iki) ay süre verilmesi,

hususlarına karar verilmiştir.

---