

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 18.07.2013
Karar No : 2013/DK-TED/408
Gündem Konusu : TTAŞ Sabit Telefon Hizmet Kalitesi Hedef Değerlerine Uyum.

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, Sabit Telefon Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi Tebliğinin 13'üncü ile 15'inci maddeleri ve ilgili diğer mevzuat kapsamında, 2012 yılının ikinci, üçüncü ve dördüncü çeyrek dönemine ilişkin Evrensel Hizmet Yükümlüsü Türk Telekomünikasyon AŞ'nin sabit telefon hizmet kalitesi ölçümleri değerlendirilmiştir.

Bu değerlendirme neticesinde, Sabit Telefon Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi Tebliğinin 13'üncü maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan *"Evrensel hizmet yükümlüsü sabit telefon işletmecisi bu Tebliğin Ek-4'ünde yer alan tablodaki ölçütlere ilişkin ölçümleri yapmak ve ilgili hedef değerleri ölçüm döneminde yer alan her bir ay için sağlamakla yükümlüdür."* hükmüne aykırı olarak;

1. 2012 yılı ikinci dönemine ilişkin olarak, "bağlantı süresi" ölçütüne ait *"Tüm taleplerin %95'inin yerine gerilmesinde geçen süre"* verisinin en fazla 4 gün olması gerekirken, Mayıs ayında 4,625 gün, Haziran ayında 4,271 gün olarak, Arıza Giderme Süresi ölçütüne ait *"Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95'inin giderildiği süre"* verisinin en fazla 48 saat olması gerekirken, Haziran ayında 50,061 saat,
2. 2012 yılı üçüncü dönemine ilişkin olarak, bağlantı süresi ölçütüne ait *"Tüm taleplerin %95'inin yerine gerilmesinde geçen süre"* verisinin Temmuz ayında 4,31 gün, Ağustos ayında 4,81 gün ve Eylül ayında 5,19 gün olarak, Arıza Giderme Süresi ölçütüne ait *"Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95'inin giderildiği süre"* verisinin Temmuz ayında 54,73 saat, Ağustos ayında 64,53 saat, Eylül ayında 66,81 saat,
3. 2012 yılı dördüncü dönemine ilişkin olarak, bağlantı süresi ölçütüne ait *"Tüm taleplerin %95'inin yerine gerilmesinde geçen süre"* verisinin Ekim ayında 6,16 gün, Kasım ayında 4,95 gün, Aralık ayında ise 4,6 gün olarak, Arıza Giderme Süresi ölçütüne ait *"Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan %95'inin giderildiği süre"* verisinin Ekim ayında 74,17 saat, Kasım ayında 67,45 saat, Aralık ayında 71,92 saat olarak, Aramanın Kurulma Süresi ölçütüne ait *"Uluslararası aramalar için ortalama kurulma süresi"* verisinin en fazla 3 sn olması gerekirken 6,186 sn,

olarak gerçekleşmesi nedeniyle Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği ile Sabit Telefon Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi Tebliğinde belirtilen hedef değerleri 2012 yılı ikinci, üçüncü ve dördüncü dönemlerinde sağlayamadığı tespit edilen Türk Telekomünikasyon AŞ hakkında, Elektronik Haberleşme

Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'nin 9'uncu maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan "İşletmecinin bir takvim yılı içinde iki defa aynı veya farklı hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin herhangi bir hedef değeri sağlayamaması veya ikinci fıkraya göre Kurum tarafından verilen süre içerisinde gerekli düzeltmeleri yapmaması veya bilgi ve belgeleri vermemesi durumunda 5/9/2004 tarihli ve 25574 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Telekomünikasyon Kurumu tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmelik hükümleri uygulanır." hükmü, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları İle Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin 10'uncu maddesinin (e) bendinde yer alan "Aşağıda belirtilen hallerde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki cirosunun %1' ine (yüzde bir) kadar idari para cezası uygulanır.

.....
e) İşletmecinin, uluslararası standartlara ve/veya Kurumun belirlediği hizmet kalite standartlarına uymaması,

hükmü ve aynı Yönetmeliğin 32'nci maddesi çerçevesinde, 2012 yılının ikinci çeyrek döneminde sabit telefon hizmet kalitesine ilişkin hedef değerini sağlayamaması nedeniyle 03/01/2013 tarihli ve TED/11 sayılı Kurul Kararı gereği uyarılmış olması da göz önünde bulundurularak, 2011 yılı net satışlarının (₺7.374.599.666,22) %0,001 (yüzbinde bir) i oranında idari para cezası uygulanması hususuna karar verilmiştir.