

## BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

**Karar Tarihi** : 14.12.2021  
**Karar No** : 2021/İK-SDD/383  
**Gündem Konusu** : İnceleme – RIPVAET Kapsamında Genel Arızalarda HST Ödemeleri Denetimi (Türk Telekom)

**KARAR** : Sektörel Denetim Dairesi Başkanlığının hazırladığı takrir ve eki incelenmiştir.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 7'nci ve 19'uncu maddeleri, Erişim ve Arabağlantı Yönetmeliği, Türk Telekom Referans IP Seviyesinde Veri Akış Erişim Teklifi (RIPVAET), Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Denetim Çalışmalarına İlişkin Yönetmelik, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği ve ilgili diğer mevzuat kapsamında,

24.07.2007 tarihli ve 2007/DK-10/412 nolu Kurul Kararı ile onaylanan "Referans Veri Akış Erişimi Teklifi" (son olarak 31.12.2019 tarihli ve 2019/DK-ETD/336 nolu Kurul Kararı ile revize edilen Referans IP Seviyesinde Veri Akış Erişim Teklifi (RIPVAET)) kapsamında Türk Telekomünikasyon A.Ş. (Türk Telekom)'nin sunmakta olduğu hizmetlerde gerçekleşen; tüm genel arızaların, söz konusu arızaların ne kadar sürede giderildiğinin, mezkûr teklifte öngörülen süre içerisinde tamamlanıp tamamlanmadığının, genel arızalar için yapılması gereken Hizmet Seviyesi Taahhüdü (HST) ödemelerinin yapılıp yapılmadığının tespit edilmesi amacıyla yürütülen inceleme sonucunda;

1. RIPVAET'in "Hizmet Seviyesi Taahhüdü" başlıklı Ek-5'inin 2.2.1.11. maddesinde yer alan; *"İşletmeciye ait devrelerde, belirtilen arıza giderilme sürelerini aşan her 1 (bir) tam dakika için, Paket bazlı ücretlendirme modelini kullanan işletmecilerde aylık kullanım ücretinin, Port ve Transmisyon temelinde ücretlendirme modelini kullanan işletmecilerde port ücretinin 3 (üç) dakikalık kısmına denk gelen ücretlerden oluşan toplam tutar Nisan, Temmuz, Ekim ve Ocak aylarında olmak üzere Türk Telekom tarafından işletmeciye xDSL Otomasyon Sistemi üzerinden bildirilecektir. İşletmeci söz konusu bildirim akabinde bir önceki çeyrek dönemin toplam tutarına ilişkin olarak hazırlayacağı faturayı Türk Telekom'a teslim edecektir. Ancak Ekim, Kasım ve Aralık aylarını kapsayan yılın son çeyreğine ilişkin fatura bir sonraki yılın Ocak ayı içerisinde Türk Telekom tarafından işletmeciye Xdsl Otomasyon Sistemi üzerinden yapılacak bildirim müteakip 7 (yedi) gün içerisinde düzenlenecek ve Türk Telekom'a teslim edilecektir. Türk Telekom, işletmecinin düzenlediği faturadaki bedeli takip eden dönemde, işletmeci için düzenleyeceği elektronik haberleşme hizmetlerine ait faturaların bedeline mahsuben ödemeyi gerçekleştirecektir. İşletmeci tarafından fatura edilen tutarın Türk Telekom tarafından mahsup işleminin yapılacağı aydaki faturaların tutarını aşması durumunda, kalan kısım işletmeciye defaten ödenecektir. Arızaya ilişkin HST geri ödemesine esas tutar aylık kullanım ücretinin/port ücretinin 3 (üç) katını geçmeyecektir"* hükmü ve aynı Ekin 2.2.1.14. maddesinde yer alan; *"Genel Arıza durumlarında da belirtilen ıslah süreleri geçerlidir. Genel Arızalara Resmi Tatil günleri ve hafta sonları da dahil olmak üzere gün ve saat ayrımı yapılmaksızın en kısa süre içinde müdahale edilecektir. Gereksiz iş kaybını önlemek için ilgili Otomasyon Sistemi üzerinde o arıza hakkında tek tek arıza kaydı açılmasına izin verilmeyecektir. Tek tek açılmayan arıza kayıtları Genel Arıza'dan etkilenen abonelerin HST'nin sağlanamadığı durumlarda işletmeciye yapılacak HST ödemelerini engellemeyecektir."* hükmüne aykırı olarak, **01.01.2016-31.12.2019 tarihleri arasında;**

- Genel arıza kapsamında HST ödemesi yapılmaması,
- Genel arıza ile ilişkilendirilmiş olan münferit arızalarda HST ödemelerinin eksik yapılması,
- Söz konusu eksik ödemelerin 2020 yılı içerisinde de devam etmesi

**nedenleriyle Türk Telekom hakkında;** Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Erişim ve ara bağlantıya ilişkin ihlaller" başlıklı 10'uncu maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde yer alan; *"a) İşletmecinin; ... 9) Referans erişim tekliflerine ve şeffaflığa ilişkin yükümlülüklerini, ... yerine getirmemesi veya haklı bir neden olmaksızın geciktirmesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır."* hükmü ve aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde; **2019 yılı net satış tutarı (10.599.714.387,24₺)'nin onbinde üç (%0,03)'ü oranında idari para cezası uygulanması,**

2. RIPVAET'in "Sözleşmenin Yürütülmesi" başlıklı 5. maddesinin 5.3.3. alt maddesinde yer alan "İşletmeci, IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Hizmeti Sözleşmesini imzaladıktan sonra taleplerini xDSL Otomasyon sistemi üzerinden yapacaktır. Türk Telekom, işletmecinin yaptığı ilgili talebe xDSL Otomasyon Sistemi üzerinden cevap verecektir. Bu fonksiyonların kullanımına ilişkin web servisleri Türk Telekom tarafından hazırlanacaktır. Aynı zamanda, xDSL Otomasyon Sistemi üzerinden yapılan tüm işlemler aylık olarak yine xDSL Otomasyon Sistemi üzerinden raporlanabilecektir. Bu sözleşme kapsamında tüm HST'ler, bu taahhütlere ilişkin gecikme süreleri ve oluşan ceza bedelleri yine xDSL Otomasyon Sistemi üzerinden şeffaf bir şekilde raporlanabilecektir." hükmü ve RIPVAET'in "Hizmet Seviyesi Taahhüdü" başlıklı Ek-5'inin 2.2.1.11. maddesinde yer alan "İşletmeciye ait devrelerde, belirtilen arıza giderilme sürelerini aşan her 1 (bir) tam dakika için, Paket bazlı ücretlendirme modelini kullanan işletmecilerde aylık kullanım ücretinin, Port ve Transmisyon temelinde ücretlendirme modelini kullanan işletmecilerde port ücretinin 3 (üç) dakikalık kısmına denk gelen ücretlerden oluşan toplam tutar Nisan, Temmuz, Ekim ve Ocak aylarında olmak üzere Türk Telekom tarafından işletmeciye xDSL Otomasyon Sistemi üzerinden bildirilecektir. İşletmeci söz konusu bildirim akabinde bir önceki çeyrek dönemin toplam tutarına ilişkin olarak hazırlayacağı faturayı Türk Telekom'a teslim edecektir. Ancak Ekim, Kasım ve Aralık aylarını kapsayan yılın son çeyreğine ilişkin fatura bir sonraki yılın Ocak ayı içerisinde Türk Telekom tarafından işletmeciye xDSL Otomasyon Sistemi üzerinden yapılacak bildirim müteakip 7 (yedi) gün içerisinde düzenlenecek ve Türk Telekom'a teslim edilecektir. Türk Telekom, işletmecinin düzenlediği faturadaki bedeli takip eden dönemde, işletmeci için düzenleyeceği elektronik haberleşme hizmetlerine ait faturaların bedeline mahsuben ödemeyi gerçekleştirecektir. İşletmeci tarafından fatura edilen tutarın Türk Telekom tarafından mahsup işleminin yapılacağı aydaki faturaların tutarını aşması durumunda, kalan kısım işletmeciye defaten ödenecektir. Arızaya ilişkin HST geri ödemesine esas tutar aylık kullanım ücretinin/port ücretinin 3 (üç) katını geçmeyecektir" hükmüne aykırı olarak, **genel arızalar kapsamında ödenmesi gereken HST'lere ilişkin gecikme süreleri ve oluşan ceza bedellerinin şeffaf bir şekilde xDSL otomasyon sistemi üzerinden raporlanabilmesi yükümlülüğü ile Nisan, Temmuz, Ekim ve Ocak aylarında ilgili işletmecilere bilgilendirme yapılması yükümlülüğünün 2016–2017–2018–2019–2020 yıllarında gereği gibi yerine getirmemesi nedeniyle Türk Telekom'un**; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Erişim ve ara bağlantıya ilişkin ihlaller" başlıklı 10'uncu maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde yer alan; "a) İşletmecinin; ... 9) Referans erişim tekliflerine ve şeffaflığa ilişkin yükümlülüklerini... yerine getirmemesi veya haklı bir neden olmaksızın geciktirmesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır." hükmü ile aynı Yönetmeliğin "Uyarı" başlıklı 29'uncu maddesinin birinci fıkrasında de yer alan; "(1) Bu Yönetmelik kapsamında meydana gelen ihlaller için, 27 nci maddesinde yer alan hususlar dikkate alınmak ve 13 üncü, 14 üncü, 15 inci, 17 nci, 18 inci ve 19 uncu maddeleri saklı kalmak kaydıyla idari yaptırım uygulanmadan önce, bu Yönetmeliğin aynı maddesi kapsamında olmak üzere hizmet sağlayıcısı Kurul tarafından bir defaya mahsus uyarılabilir." hükmü ve aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde **bir defaya mahsus uyarılması**,

3. **İşbu Kurul Kararı'nın Türk Telekom'a tebliğ tarihini takiben altı (6) ay içerisinde**; Türk Telekom tarafından HST ödemesi yapılması gereken **İşletmeciler ile mutabık kalınarak**, söz konusu **HST tutarları iadelerin**; ilgili **İşletmecilerce gerçekleştirilmesi ve mezkûr işlemlerin sonucuna ilişkin raporlamalarının Kurumumuza bildirilmesi**

hususlarına karar verilmiştir.