

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 02.11.2016
Karar No : 2016/DK-TED/450
Gündem Konusu : Hizmet Kalitesi TTAŞ 2016 Yılı 2.Çeyrek Dönem Ceza Takriri

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

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 52'nci maddesi, Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliğinin 5'inci maddesinin ikinci fıkrası ile 7'nci ve 9'uncu maddeleri, Sabit Telefon Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi Tebliğinin 13'üncü maddesi ve ilgili diğer mevzuat kapsamında 2016 yılının ikinci çeyrek dönemine ilişkin Türk Telekomünikasyon A.Ş. (TTAŞ)'nin hizmet kalitesi ölçümlerinin değerlendirilmesi sonucunda;

Arıza giderme süresi ölçütüne ait "Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95'inin giderildiği süre" verisinin, ilgili hedef değer olan 90 Saat'e eşit veya 90 Saat'ten küçük olması gerekirken; Mayıs ayında 110,10 Saat ve Haziran ayında 123,61 Saat olarak gerçekleşmesi nedeniyle Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliğinin 5'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan "*Evrensel hizmet yükümlüsü sabit telefon hizmeti sunan işletmeciler Ek-1'deki,... ölçütlere ilişkin hedeflere uymakla ve verileri Kuruma göndermekle yükümlüdür.*" hükmünün ihlal edildiği tespit edilmiştir. 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 getirmedeği Kurum internet sayfasında bir ay süreyle duyurulur.*" hükmü çerçevesinde TTAŞ'ın yazılı olarak uyarılması ve Sabit Telefon Hizmetine İlişkin Hizmet Kalitesi hedef değerleri 2016 yılının ikinci çeyreğinde sağlayamadığının bir ay süreyle Kurum internet sayfasında yayımlanması hususlarına karar verilmiştir.