

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE HABERLEŞME KURULU

KARARI

Karar Tarihi : 15.10.2021

Karar No : 2021 – K/BTHK –39.72

Karar Konusu : Çağrı Merkezi Denetimleri Sonucunda Uygulanacak Yaptırımlar

Karar : 18 Haziran 2014 tarihli ve R.G.139 Sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan ‘Bilgi Teknolojileri ve Haberleşme Kurumu ile Bilgi Teknolojileri ve Haberleşme Kurumu Yönetim Kurulu Çalışma ve Denetim Usul ve Esasları Tüzüğü’nün 14’üncü Maddesi uyarınca Kurum tarafından İnternet Servis Sağlayıcı (İSS) olarak yetkilendirilmiş haberleşme sağlayıcılarının kayıtlı çağrı merkezlerini aramak sureti ile 23 ve 27 Eylül 2021 ile 02-03 Ekim 2021 tarihlerinde çağrı merkezi denetimleri yapılmış ve İSS’ler tarafından yerine getirmesi gereken bazı yükümlülükler ve kurallar incelenmiştir.

Yapılan denetimler sonucunda hazırlanan raporda yer alan bulgulara istinaden;

Yetkilendirme, Numaralandırma ve Spektrum Tüzüğü’nün 20(16)(E)(a) maddesi olan “*Hizmet kalitesi kriterlerine uyum sağlanması kapsamında abonelerin şikayet, arıza ve hizmet taleplerini bildirebilmeleri amacıyla haberleşme sağlayıcılar, 7 (Yedi) gün 16 (On Altı) saat (08:00 – 24:00) erişilebilir ve Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti sınırları içerisinde kurulmuş ve işletilen bir çağrı merkezi aracılığı ile çağrı merkezi hizmetini bu Tüzüğün yürürlüğe girdiği tarihten başlayarak üç ay içerisinde abonelerine sunmak zorundadırlar.*” hükmü dikkate alınarak;

1. Bassam & Wael Internet Ltd.

Cyprus Sky Network Global Ltd.

Mobisis İletişim Ltd.

hakkında “Genel Yetkilendirme Bildirimi” kapsamında beyan edilen çağrı merkezi numaralarına doğru yapılan aramalarda aranan numara hizmet dışı kalmış olmasından dolayı ulaşılamaması nedeni ile çağrı merkezi kurma veya hizmeti alma yükümlülüğünün yerine getirilmediği ve böylece Yetkilendirme, Numaralandırma ve Spektrum Tüzüğü’nün 20(16)(E)(a) maddesine aykırılık olduğundan,

Yasa’nın 99(2)(A)(ç) maddesi olan “Kurumun bir kararının *ihlali sonucunda haberleşme sağlayıcısına ihlalin yapıldığı yılda gerçekleştirilen cironun %10’una kadar ancak her halükârda 1,000,000.-USD (Bir Milyon Amerikan Doları)’nı aşmayan idari para cezası verebilir.*” uyarınca bir önceki yılda gerçekleştirdikleri yıllık toplam cirolarının **%0,25’** i oranında idari para cezası uygulanmasına ve para cezasının en geç **15.11.2021** tarihine kadar ödenmesine ve ayrıca konu çağrı merkezi kurma veya hizmeti alma yükümlülüğünü **15.12.2021** tarihine kadar tamamlayarak Kuruma beyan etmesine ve/veya belgeleri sunmasına,

2. Longnet İletişim Ltd.

hakkında çağrı merkezi numarası olarak beyan edilen numaraya doğru yapılan 3 aramanın 3’ünde de karşı tarafta telefonun çalmasına rağmen cevap verilmemesi nedeni ile ulaşılamamasından dolayı

Karar Tarihi : 15.10.2021
Karar No : 2021 – K/BTHK –39.72
Karar Konusu : Çağrı Merkezi Denetimleri Sonucunda Uygulanacak Yaptırımlar

Yetkilendirme, Numaralandırma ve Spektrum Tüzüğü'nün 20(16)(E)(a) maddesine aykırılık olduğundan,

Yasa'nın 99(2)(A)(ç) maddesi olan "Kurumun bir kararının ihlali sonucunda haberleşme sağlayıcısına ihlalin yapıldığı yılda gerçekleştirilen cironun %10'una kadar ancak her halükârda 1,000,000.-USD (Bir Milyon Amerikan Doları)'nı aşmayan idari para cezası verebilir." uyarınca bir önceki yılda gerçekleştirdiği yıllık toplam cirosunun %0,125'i oranında idari para cezası uygulanmasına ve para cezasının en geç 15.11.2021 tarihine kadar ödenmesine ve ayrıca konu yükümlülüğü en geç 15.11.2021 tarihinden başlayarak uygulamasına,

3. Airmax Communicaton Ltd.

Analiz Computer (Cesim Ltd.)

Comtech Ticaret Ltd.

Enson Net Ltd.

Gold Surf Internet Ltd.

Kıbrıs NET (Mahir Bilgisayar) (Mahir & Sons Ltd)

Netbir İnternet Ltd.

Skyworld Networks Ltd.

Surface Net Ltd.

Xrealnet İnternet Ltd.

hakkında çağrı merkezi numarası olarak beyan ettikleri numaralara doğru yapılan 3 aramanın 2'sinde ulaşılamamasından dolayı Yetkilendirme, Numaralandırma ve Spektrum Tüzüğü'nün 20(16)(E)(a) maddesine aykırılık olduğundan,

Yasa'nın 99(2)(A)(ç) maddesi olan "Kurumun bir kararının ihlali sonucunda haberleşme sağlayıcısına ihlalin yapıldığı yılda gerçekleştirilen cironun %10'una kadar ancak her halükârda 1,000,000.-USD (Bir Milyon Amerikan Doları)'nı aşmayan idari para cezası verebilir." uyarınca bir önceki yılda gerçekleştirdikleri yıllık toplam cirolarının %0,0675'i oranında idari para cezası uygulanmasına ve para cezasının en geç 15.11.2021 tarihine kadar ödenmesine ve ayrıca konu yükümlülüğü en geç 15.11.2021 tarihinden başlayarak uygulamasına,

Karar Tarihi : 15.10.2021
Karar No : 2021 – K/BTHK –39.72
Karar Konusu : Çağrı Merkezi Denetimleri Sonucunda Uygulanacak Yaptırımlar

4. Cyprus Wireless Solutions Ltd.

Fixnet Broadband Ltd.

Freenet İletişim Ltd.

Megafox İletişim Ltd.

Vodafone Mobile Operations Ltd.

Telekomünikasyon Dairesi

hakkında çağrı merkezi numarası olarak beyan edilen numaralara doğru yapılan 3 aramanın 1'inde ulaşılamamasından dolayı Yetkilendirme, Numaralandırma ve Spektrum Tüzüğü'nün 20(16)(E)(a) maddesine aykırılık olduğundan,

Yasa'nın 99(1)(B) maddesi olan "*Haberleşme sağlayıcısının, bu Yasa veya bir genel yetkilendirme veya bireysel kullanım hakkı veya Kurumun çıkarmış olduğu herhangi bir yönetmelik veya karar çerçevesinde belli bir işlem yapması veya bunlardan herhangi biriyle uyumlu olmayan bir işlemi yapmaktan kaçınması yolunda bir talimat*" uyarınca uyarı cezası verilerek söz konusu yükümlülü derhal mevzuat ile uyumlu hale getirmelerine,

Oybirliđi ile karar verilmiştir.

İMZA SAYFASI
