

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE HABERLEŞME KURULU

KARARI

Karar Tarihi : 9.9.2022

Karar No : 2022 – K/BTHK –36.108

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 26 Ağustos 2022, 27 veya 28 Ağustos 2022 ve 31 Ağustos 2022 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. hakkında,

“Genel Yetkilendirme Bildirimi” kapsamında beyan edilen çağrı merkezi numarasına doğru yapılan 3 aramanın 3’ünde de aranan numaranın 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.*” hükmü uyarınca ve,

“*Kurumun Bir Kararının İhlali*” nedeni ile Kurul’un 2021 – K/BTHK –39.72 ve 2022 – K/BTHK – 02.04 kararları uyarınca daha önce de Yasa’nın 99(2)(A)(ç) fıkrasına aykırılık olduğu ve Yasa’nın, Suçun Tekrarı yan başlıklı 103’üncü maddesinin 1’inci fıkrası “*Bu Yasa kapsamında işlenmiş bir suçun tekrarı halinde bu Yasada yer alan cezaların üst sınırı her seferinde bir kat artırılarak uygulanır*” kuralı içerdiğinden ve,

2021 yılı Çağrı Merkezi denetimlerinde de yine aynı yükümlülük ihlali nedeni ile kendisine idari para cezası uygulanmasına rağmen yükümlülüğünü yerine getirmediğinden,

Yasa’nın 99(2)(A)(ç) maddesinde yer alan cezanın üst limitinin %30 olarak yükseltip, bir önceki yılda gerçekleştirdiği yıllık toplam cirosunun %3,75 oranında idari para cezası uygulanmasına ve para cezasının en geç **26.09.2022** tarihine kadar ödenmesine ve ayrıca konu çağrı merkezi kurma veya hizmeti alma yükümlülüğünün **26.09.2022** tarihine kadar tamamlayarak Kuruma beyan etmesine ve/veya belgeleri sunmasına,

Karar Tarihi : 9.9.2022
Karar No : 2022 – K/BTHK –36.108
Karar Konusu : Çağrı Merkezi Denetimleri Sonucunda Uygulanacak Yaptırımlar

2. Longnet İletişim Ltd. hakkında,

Çağrı merkezi numarası olarak beyan edilen numaraya doğru yapılan 3 aramanın 3'ünde de "aradığınız numara şuan kapalı yada ulaşılamıyor daha sonra tekrar deneyin" anonsu alınması nedeni ile 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.*" hükmü uyarınca ve,

"Kurumun Bir Kararının İhlali" nedeni ile Kurul'un 15.10.2021 tarihli ve 2021 – K/BTHK –39.72 sayılı kararı uyarınca daha önce de Yasa'nın 99(2)(A)(ç) fıkrasına aykırılık olduğu ve Yasa'nın, Suçun Tekrarı yan başlıklı 103'üncü maddesinin 1'inci fıkrası "Bu Yasa kapsamında işlenmiş bir suçun tekrarı halinde bu Yasada yer alan cezaların üst sınırı her seferinde bir kat artırılarak uygulanır" kuralı içerdiğinden ve,

2021 yılı Çağrı Merkezi denetimlerinde de yine aynı yükümlülük ihlali nedeni ile kendisine idari para cezası uygulanmasına rağmen yükümlülüğünü yerine getirmediğinden,

Yasa'nın 99(2)(A)(ç) maddesinde yer alan cezanın üst limitinin %20 olarak yükseltip, bir önceki yılda gerçekleştirdiği yıllık toplam cirosunun **%0,375'i** oranında idari para cezası uygulanmasına ve para cezasının en geç **26.09.2022** tarihine kadar ödenmesine ve ayrıca konu yükümlülüğü en geç **26.09.2022** tarihinden başlayarak uygulamasına,

3. Cyberspace Solutions Ltd. ve Haypem İletişim Ltd. hakkında,

Çağrı merkezi numarası olarak beyan edilen numaralara doğru yapılan 3 aramanın 3'ünde de karşı tarafta telefonun çalmasına rağmen cevap verilmemesi nedeni ile 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. Ancak söz konusu yıl için toplam ciro hesaplanamazsa hesaplanabilen en son yılın cirosu esas alınır. Haberleşme sağlayıcısının faaliyete yeni başlamış olması nedeniyle bir yılı doldurmamış olması halinde uygulanacak idari para cezası Kurum tarafından belirlenir.*" kuralından hareketle,

Cyberspace Solutions Ltd. ciro öngörüsünün **%0,125'i** oranında idari para cezası uygulanmasına ancak bu tutarın Kurul'un belirlemiş olduğu minimum ceza tutarının altında kalması nedeni ile minimum bedeli ödemesine ve para cezasının en geç **26.09.2022** tarihine kadar ödenmesine ve ayrıca konu yükümlülüğü en geç **26.09.2022** tarihinden başlayarak uygulamasına,

Karar Tarihi : 9.9.2022
Karar No : 2022 – K/BTHK –36.108
Karar Konusu : Çağrı Merkezi Denetimleri Sonucunda Uygulanacak Yaptırımlar

Haypem İletişim Ltd. ciro öngörüsünün %0,125'i oranında idari para cezası uygulanmasına ve para cezasının en geç **26.09.2022** tarihine kadar ödenmesine ve ayrıca konu yükümlülüğü en geç **26.09.2022** tarihinden başlayarak uygulamasına,

4. Skyworld Networks Ltd. hakkında,

Çağrı merkezi numarası olarak beyan edilen numaraya doğru yapılan 3 aramanın 3'ünde de sesli yanıt sisteminden müşteri temsilcisi için 0 tuşlandığı zaman kısa bir süre bekledikten sonra hattın kopması sonucunda çağrı merkezine 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 yükümlülüğü derhal mevzuat ile uyumlu hale getirmesine,

5. Analiz Computer (Cesim Ltd.) hakkında,

Çağrı merkezi numarası olarak beyan edilen numaraya 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 ve,

"Kurumun Bir Kararının İhlali" nedeni ile Kurul'un 15.10.2021 tarihli ve 2021 – K/BTHK –39.72 sayılı kararı uyarınca daha önce de Yasa'nın 99(2)(A)(ç) fıkrasına aykırılık oluştuğu ve Yasa'nın, Suçun Tekrarı yan başlıklı 103'üncü maddesinin 1'inci fıkrası "*Bu Yasa kapsamında işlenmiş bir suçun tekrarı halinde bu Yasada yer alan cezaların üst sınırı her seferinde bir kat artırılarak uygulanır*" kuralı içerdiğinden ve,

2021 yılı Çağrı Merkezi denetimlerinde de yine aynı yükümlülük ihlali nedeni ile kendisine idari para cezası uygulanmasına rağmen yükümlülüğünü yerine getirmediğinden,

Yasa'nın 99(2)(A)(ç) maddesinde yer alan cezanın üst limitinin %20 olarak yükseltilip, bir önceki yılda gerçekleştirdiği yıllık toplam cirosunun %0,5'i oranında idari para cezası uygulanmasına ancak bu tutarın Kurul'un belirlemiş olduğu minimum ceza tutarının altında kalması nedeni ile minimum bedeli ödemesine ve para cezasının en geç **26.09.2022** tarihine kadar ödenmesine ve ayrıca konu yükümlülüğü en geç **26.09.2022** tarihinden başlayarak uygulamasına,

Karar Tarihi : 9.9.2022
Karar No : 2022 – K/BTHK –36.108
Karar Konusu : Çağrı Merkezi Denetimleri Sonucunda Uygulanacak Yaptırımlar

6. High Level Software Ltd. hakkında,

Çağrı merkezi numarası olarak beyan edilen numaraya 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) 'ni aşmayan idari para cezası verebilir.*” uyarınca ve,

“Kurumun Bir Kararının İhlali” nedeni ile Kurul'un 14.01.2022 tarihli ve 2022 – K/BTHK –02.04 sayılı kararı uyarınca daha önce de Yasa'nın 99(2)(A)(ç) fıkrasına aykırılık olduğu ve Yasa'nın, Suçun Tekrarı yan başlıklı 103'üncü maddesinin 1'inci fıkrası “*Bu Yasa kapsamında işlenmiş bir suçun tekrarı halinde bu Yasada yer alan cezaların üst sınırı her seferinde bir kat artırılarak uygulanır*” kuralı içerdiğinden,

Yasa'nın 99(2)(A)(ç) maddesinde yer alan cezanın üst limitinin %20 olarak yükseltilip, bir önceki yılda gerçekleştirilen yıllık toplam cirosunun %0,5'i oranında idari para cezası uygulanmasına ve para cezasının en geç **26.09.2022** tarihine kadar ödenmesine ve ayrıca konu yükümlülüğü en geç **26.09.2022** tarihinden başlayarak uygulamasına,

7. Macrogate Net Solutions Şirketi Ltd.

Multimax İletişim Ltd.

Netpoint Networks Ltd.

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 yükümlülüğü derhal mevzuat ile uyumlu hale getirmelerine,

8. Cyprus Sky Network Global Ltd.

Enson Net Ltd.

Cyprus Wireless Solutions Ltd.

Fixnet Broadband Ltd.

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,

Karar Tarihi : 9.9.2022
Karar No : 2022 – K/BTHK –36.108
Karar Konusu : Çağrı Merkezi Denetimleri Sonucunda Uygulanacak Yaptırımlar

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.*" uygulanması ve,

"Kurumun Bir Kararının İhlali" nedeni ile daha önce de Yasa'nın 99(2)(A)(ç) fıkrasına aykırılık olduğu ve Yasa'nın, Suçun Tekrarı yan başlıklı 103'üncü maddesinin 1'inci fıkrası "Bu Yasa kapsamında işlenmiş bir suçun tekrarı halinde bu Yasada yer alan cezaların üst sınırı her seferinde bir kat artırılarak uygulanır" kuralı içerdiğinden ve

2021 yılı Çağrı Merkezi denetimlerinde de yine aynı yükümlülük ihlali nedeni ile kendilerine idari ceza uygulanmasına rağmen yükümlülük yerine getirilmediğinden,

Yasa'nın 99(2)(A)(ç) maddesinde yer alan cezanın üst limitinin %20 olarak yükseltilip, bir önceki yılda gerçekleştirdikleri yıllık toplam cirolarının %0,135'i oranında idari para cezası uygulanmasına ve para cezasının en geç 26.09.2022 tarihine kadar ödenmesine ve ayrıca konu yükümlülüğü en geç 26.09.2022 tarihinden başlayarak uygulamasına,

9. Airmax Communication Ltd. 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(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.*" uygulanması ve,

"Kurumun Bir Kararının İhlali" nedeni ile daha önce de Yasa'nın 99(2)(A)(ç) fıkrasına aykırılık olduğu ve Yasa'nın, Suçun Tekrarı yan başlıklı 103'üncü maddesinin 1'inci fıkrası "Bu Yasa kapsamında işlenmiş bir suçun tekrarı halinde bu Yasada yer alan cezaların üst sınırı her seferinde bir kat artırılarak uygulanır" kuralı içerdiğinden ve

2021 yılı Çağrı Merkezi denetimlerinde de yine aynı yükümlülük ihlali nedeni ile kendilerine idari ceza uygulanmasına rağmen yükümlülük yerine getirilmediğinden,

Yasa'nın 99(2)(A)(ç) maddesinde yer alan cezanın üst limitinin %40 olarak yükseltilip, bir önceki yılda gerçekleştirdikleri yıllık toplam cirolarının %2'i oranında idari para cezası uygulanmasına ve para cezasının en geç 26.09.2022 tarihine kadar ödenmesine ve ayrıca konu yükümlülüğü en geç 26.09.2022 tarihinden başlayarak uygulamasına,

Karar Tarihi : 9.9.2022
Karar No : 2022 – K/BTHK –36.108
Karar Konusu : Çağrı Merkezi Denetimleri Sonucunda Uygulanacak Yaptırımlar

10. Xrealnet İnternet Ltd. 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(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)*'ni aşmayan idari para cezası verebilir." uygulanması ve,

"Kurumun Bir Kararının İhlali" nedeni ile daha önce de Yasa'nın 99(2)(A)(ç) fıkrasına aykırılık olduğu ve Yasa'nın, Suçun Tekrarı yan başlıklı 103'üncü maddesinin 1'inci fıkrası "*Bu Yasa kapsamında işlenmiş bir suçun tekrarı halinde bu Yasada yer alan cezaların üst sınırı her seferinde bir kat artırılarak uygulanır*" kuralı içerdiğinden ve

2021 yılı Çağrı Merkezi denetimlerinde de yine aynı yükümlülük ihlali nedeni ile kendilerine idari ceza uygulanmasına rağmen yükümlülük yerine getirilmediğinden,

Yasa'nın 99(2)(A)(ç) maddesinde yer alan cezanın üst limitinin %30 olarak yükseltip, bir önceki yılda gerçekleştirdikleri yıllık toplam cirolarının **%0,2'si** oranında idari para cezası uygulanmasına ve para cezasının en geç **26.09.2022** tarihine kadar ödenmesine ve ayrıca konu yükümlülüğü en geç **26.09.2022** tarihinden başlayarak uygulamasına,

Oybirliği ile karar verilmiştir.

İMZA SAYFASI