

Rekabet Kurumu Başkanlığından,

REKABET KURULU KARARI

Dosya Sayısı : 2011-2-111 (Önaraştırma)
Karar Sayısı : 12-33/920-279
Karar Tarihi : 14.06.2012

A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER

Başkan : Prof. Dr. Nurettin KALDIRIMCI
Üyeler : Prof. Dr. Metin TOPRAK, Doç. Dr. Mustafa ATEŞ,
İsmail Hakkı KARAKELLE, Reşit GÜRPINAR

B. RAPORTÖRLER : Ekrem SOLMAZ, Nur Seda KÖKTÜRK, Esmâ TEMEL

C. BAŞVURUDA

BULUNANLAR : - Metin UZUNOĞLU
Düzce Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi Yapı Eğitimi Bölümü
81620 Düzce
- (.....)
(.....)
- Hacı Mücahid KUBAT
hkubat@sgk.gov.tr
- Murat ÖZSOY
Ankara Şeker Fabrikası Lojmanları No:19/8 Etimesgut/Ankara
- Senol EKER
Yenikent Mah. Çam Sok. No:20 Derince Kocaeli
- Rıza OYLUM
Roylum34@hotmail.com

D. HAKKINDA İNCELEME

YAPILANLAR : - Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.
Turkcell Plaza, Meşrutiyet Cad. No:71 Tepebaşı/İstanbul
- Vodafone Telekomünikasyon A.Ş.
Vodafone Plaza, Büyükdere Cad. No:251 34398 Maslak/İstanbul
- Avea İletişim Hizmetleri A.Ş.
Abdi İpekçi Cad. No:75 34367 Maçka/İstanbul

- (1) **E. DOSYA KONUSU:** Mobil işletmecilerin aralarında anlaşarak 444'lü numaralara doğru yapılan aramaları her yöne paketlerinin kapsamı dışına çıkarttıkları iddiası.
- (2) **F. İDDİALARIN ÖZETİ:** Başvurularda özetle; 444'lü numaraların Türk Telekomünikasyon A.Ş. (Türk Telekom)'ye tahsis edilmiş olması bakımından söz konusu numaraların alan kodu eklenerek aranmasının Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun (BTK) düzenlemelerine aykırı olduğunun mobil işletmecilere bildirilmesi sonrasında, mobil işletmecilerin, her yöne paketlerini kullanan abonelerine, BTK bildirisi öncesindeki uygulamanın tersine, 444'lü numaralara doğru yaptıkları aramalarda dakika limitine bu aramaların da dâhil edilmesini sağlayacak şekilde söz konusu numaralara alan kodu ekleyerek arama yapabilmelerine artık izin vermedikleri, mobil işletmecilerin aralarında anlaşarak her yöne paketlerinde 444'lü numaralara doğru yapılan aramaları aynı tarihlerde paket kapsamı dışına çıkartarak ücretlendirmeye başladıkları ve anılan numaralara doğru yapılan aramaların fahiş fiyatla ücretlendirildiği iddia edilmiştir.

- (3) **G. DOSYA EVRELERİ:** Kurum kayıtlarına çeşitli tarihlerde intikal eden başvurular üzerine hazırlanan 05.03.2012 tarih ve 2011-2-111/İİ sayılı İlk İnceleme Raporu 21.03.2012 tarihli Kurul toplantısında görüşülerek, 12-13/392-M sayı ile önaraştırma yapılmasına karar verilmiştir. İlgili karar uyarınca yapılan inceleme üzerine hazırlanan 05.06.2012 tarih ve 2011-2-111/ÖA sayılı Önaraştırma Raporu görüşülerek karara bağlanmıştır.
- (4) **H. RAPORTÖRLERİN GÖRÜŞÜ:** İlgili raporda; dosya konusu iddialara ilişkin olarak Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş., Vodafone Telekomünikasyon A.Ş. ve Avea İletişim Hizmetleri A.Ş. hakkında dosya konusu iddialara yönelik olarak soruşturma açılmasına gerek olmadığı görüşüne yer verilmiştir.

I. İNCELEME VE DEĞERLENDİRME

I.1. BTK Görüşü ile 444'lü numaralara ilişkin BTK Kararları ve Düzenlemeleri

- (5) Mevcut dosya kapsamında 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 7. maddesinin "*Rekabet Kurulu, elektronik haberleşme sektörüne ilişkin olarak yapacağı inceleme ve tetkiklerde, birleşme ve devralmalara ilişkin olarak vereceği kararlar da dahil olmak üzere elektronik haberleşme sektörüne ilişkin olarak vereceği tüm kararlarda, öncelikle Kurumun görüşünü ve Kurumun yapmış olduğu düzenleyici işlemleri dikkate alır*" şeklindeki 2. fıkrası uyarınca 04.04.2011 tarih ve 2192 sayı ile BTK'dan görüş talep edilmiştir.
- (6) Kurum kayıtlarına 24.11.2011 tarih ve 8031 sayı ile intikal eden BTK görüşünde;
- 444'lü numaraların bilgi ve danışma hizmetlerine tahsis edilen numaralar olduğu,
 - Söz konusu numaralara ilişkin olarak Türk Telekom tarafından BTK'ya yapılan bir başvuruda, mobil işletmecilerin BTK'nın Numaralandırma Yönetmeliği'ne aykırı hareket ettiklerinin ifade edildiği,
 - Anılan başvuruda, alan kodsuz ve yedi haneli olarak mobil şebekelerinden 444'lü numaralara doğru yapılan aramaların tamamının Türk Telekom'a teslim edilmesinin sağlanmasının talep edildiği,
 - Bu kapsamda, Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerine BTK'ca yapılan düzenlemeler saklı kalmak kaydıyla 444'lü numaraların bazı hususlar çerçevesinde kullanılabilceğinin bildirildiği,
 - Bu çerçevede, Numaralandırma Yönetmeliği'nde hizmet türüne göre bazı numaralar belirlendiği ve tanımlanan söz konusu hizmetler için numaralandırma planında belirli numara tahsislerinin öngörüldüğü,
 - Bilgi ve danışma hizmetleri kapsamında hizmetlerin sunulması için kullanılacak söz konusu numaraların BTK tarafından tahsis edilmesi zorunluluğu bulunduğu,
 - Hâlihazırda 444 XXXX yapısında olan bilgi ve danışma numaralarının Türk Telekom'a tahsisli olduğu,
 - Bilgi ve danışma hizmeti kapsamında 444'lü numaraların sadece 7 haneli olarak aranabileceği, (Örneğin 0+GSM alan kodu+444 XXXX veya 0+PSTN alan kodu+ 444 XXXX yapısındaki numaralardan bilgi ve danışma hizmeti sunulamayacağı),
 - Hâlihazırda, Türk Telekom haricindeki işletmeciler tarafından kendi şebekesinde sonlandırılacak şekilde 444'lü numaralardan bilgi ve danışma hizmeti sunulamayacağı,
 - Kurum tarafından yukarıda belirtildiği şekilde bilgi ve danışma numaraları tahsis edilmeyen hiçbir işletmecinin kendi şebekesinde sonlandırılacak şekilde 444'lü numaralardan bilgi ve danışma hizmetleri sunmasının mümkün olmadığı, Turkcell ve Vodafone tarafından bu kapsamda verilen söz konusu hizmetlerin derhal durdurulması gerektiğinin söz konusu basın bildirisinde anılan teşebbüslere bildirildiği,

- Bilgi ve danışma numaraları kapsamında sunulan hizmetlerin ülkenin her yerinden aynı sayıda rakam çevrilmesi suretiyle erişilmesi gerektiğinden, bu hizmet kapsamında Türk Telekom tarafından tahsisi yapılan 444'lü numaraların 7 haneli olmaksızın aratılmasına yönelik uygulamalara derhal son verilmesi gerektiği

hususlarının basın bildirisinde işletmecilere iletildiği ifade edilmektedir.

(7) BTK'nın görüşünde ayrıca;

- 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun "Tarifelerin Düzenlenmesi" başlıklı 13. maddesine göre işletmecilerin uygulayacakları tarifeleri ilgili mevzuat ve BTK düzenlemelerine aykırı olamayacak şekilde serbestçe belirleyebilecekleri,

- Ayrıca mobil işletmecilerin BTK ile imzaladıkları İmtiyaz Sözleşmelerinin ilgili hükümleri kapsamında BTK tarafından belirli aralıklarla belirlenen "Mobil Elektronik Haberleşme Hizmetleri Azami Ücret Tarifesi"nde yer alan ilgili azami sınıra aykırı olmamak şartıyla tarifelerini ve tarifelere ilişkin uygulama esaslarını serbestçe belirleyebildikleri,

- BTK tarafından 444'lü numaralara ilişkin olarak yapılan düzenlemelerin 444'lü numaralara doğru yapılan aramaların tarife paketleri kapsamında olup olmaması ile doğrudan bir ilişkisi bulunmadığı,

- Bu itibarla, 444'lü numaralara doğru yapılan aramalara ilişkin işletmeciler tarafından ücretlendirme uygulamalarında yapılan bazı değişikliklerin BTK düzenleyici işlemleri ile ilişkilendirilmesinin mümkün olmadığı,

- Bu çerçevede, bilgi ve danışma hizmetlerine doğru yapılan aramalar için uygulanacak ücretlerin tespiti ve bazı abonelik paketleri kapsamında sunulan toplu kullanım dakikaları içerisinde değerlendirilip değerlendirilmeyeceği hususunun ilgili mevzuata aykırı olmamak kaydıyla işletmecilerin takdirine bağlı bir husus olduğu,

- Öte yandan bilgi ve danışma hizmetlerinin 444'lü numaralar dışındaki numaralar üzerinden de verilebilmesinin sağlanması amacıyla "Numaralandırma Yönetmeliği'nde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik" taslağının hazırlandığı ve 04.11.2011 tarihinde BTK'nın internet sayfasında görüşe açıldığı

ifade edilmektedir.

(8) BTK'nın 09.03.2011 tarihli Basın Bildirisi'nde kamuoyuna;

- Elektronik Haberleşme Kanunu'nun "Tarifelerin Düzenlenmesi" başlıklı 13. maddesi uyarınca işletmecilerin, uygulayacakları tarifeleri, ilgili mevzuat ve Kurum düzenlemelerine aykırı olmayacak şekilde serbestçe belirleyebildiği,

- Bu itibarla mobil işletmecilerin BTK ile imzaladıkları İmtiyaz Sözleşmelerinin ilgili hükümleri kapsamında BTK tarafından belirli aralıklarla belirlenen "Mobil Elektronik Haberleşme Hizmetleri Azami Ücret Tarifesi" (Azami Tarife Çizelgesi)'nde yer alan ilgili azami sınıra aykırı olmamak şartıyla tarifelerini ve tarifelere ilişkin uygulama esaslarını serbestçe belirleyebildikleri,

- Bu çerçevede, bilgi ve danışma hizmetlerine (444'lü numaralara) doğru yapılan aramalar için uygulanacak ücretlerin tespiti ve bazı abonelik paketleri kapsamında sunulan toplu kullanım dakikaları kapsamında değerlendirilip değerlendirilmeyeceği hususunun işletmecilerin takdirine bağlı olduğu,

- Bu kapsamda, mevcut uygulamalar incelendiğinde, işletmecilerin bazı her yöne tarifelerinde 444'lü numaralara doğru yapılan aramaları paket dakikaları dâhilinde değerlendirmekte olduğu ve söz konusu aramalar için ayrıca ücretlendirme yapmadığı,

- Diğer bazı tarifelerde ise bahse konu aramaların paket kapsamından hariç tutulduğu, dolayısıyla mezkûr aramalar için uygun gördükleri bir ücret üzerinden ücretlendirme yaptıkları,

- Öte yandan, mobil işletmecilerin 444'lü numaralara doğru şebekelerinde başlatılan çağrılarının sonlandırılması hizmeti karşılığında toptan seviyede Türk Telekom'a vergiler hariç 4,76 kr/dk ücret ödediği ve tüketicilerden tahsil edilen perakende ücretin geri kalan kısmının, diğer faaliyet giderleri ile söz konusu hizmetin sunumundan elde edilen kârı yansıttığı,

- Bu itibarla, bahse konu tercihin ve 444'lü numaralara doğru yapılan aramalara ilişkin son dönemde işletmeciler tarafından ücretlendirme uygulamalarında yapılan bazı değişikliklerin BTK düzenleyici işlemleri ile ilişkilendirilmesinin mümkün olmadığı,

- Bu kapsamda, tüketiciler tarafından işletmeci ve tarife tercihi yapılırken, 444'lü numaralara doğru yapılan aramalara ilişkin mevcut ücretlendirme uygulamalarının da dikkate alınması gerektiği

hususları bildirilmiştir.

- (9) Bu bildirden yaklaşık 11 ay sonra BTK 21.02.2012 tarih ve 2012/DK-07-73 sayılı Kararı ile 444xxxx yapısındaki (444'lü) numaralara doğru başlatılan çağrılarının arabağlantı ücretlerinin ve son kullanıcı tarifelerinin düzenlenmesi kapsamında;

"1. 444'lü numaralar ve Numaralandırma Yönetmeliği'nde tanımlanan benzeri yerel aranır numaralara doğru başlatılan çağrılarının sonlandırılmasında, Türk Telekom Referans Arabağlantı Teklifi kapsamında "Türk Telekom Coğrafi Numaralarında Sonlandırma Ücretleri" başlıklı 3.1.1.1. maddesinde yer verilen ücretlerin, 01.04.2012 tarihinden itibaren geçerli olacak şekilde çağrı sonlandırma ücreti olarak uygulanması,

2. Telefon hizmeti sunan işletmecilerin şebekelerinden 444'lü numaralar ve Numaralandırma Yönetmeliği'nde tanımlanan benzeri yerel aranır numaralara doğru başlatılan çağrılarının son kullanıcı tarifelerine yönelik olarak;

2.1. Söz konusu çağrılarının Türk Telekom şebekesinde sonlandırılması halinde;

a) Türk Telekom tarafından söz konusu tarifelerin, ilgili abonelik paketlerinin şehiriçi arama tarifelerinden yüksek belirlenmemesi,

b) Diğer işletmeciler tarafından söz konusu tarifelerin, ilgili abonelik paketlerinin Türk Telekom coğrafi numaralarına doğru arama tarifelerinden yüksek belirlenmemesi,

2.2. Söz konusu çağrılarının diğer şebekelerde sonlandırılması halinde tarifelerin, ilgili abonelik paketlerinin söz konusu aramanın sonlandırıldığı şebekeye doğru arama tarifelerinden yüksek belirlenmemesi,

2.3. Tüm işletmeciler için, 444'lü numaralar ve Numaralandırma Yönetmeliği'nde tanımlanan benzeri yerel aranır numaralara doğru yapılan çağrılarının, ilgili abonelik paketleri kapsamında söz konusu aramanın sonlandırıldığı şebekeye doğru tanınan görüşme süreleri içine dâhil edilmesi,

3. İşbu Kurul Kararı'nın 2'nci maddesi uyarınca Avea, Turkcell, Türk Telekom ve Vodafone tarafından, söz konusu aramalara ilişkin olarak 01.04.2012 tarihi itibarıyla yürürlüğe girecek şekilde belirlenecek tarifelerin işletmecilerin tabi oldukları mer'î mevzuat çerçevesinde Kurumumuza sunulması,

4. Yürürlüğe girecek son kullanıcı tarifelerine ilişkin olarak tüketicilerin, Tarife Yönetmeliği'nin 14'üncü maddesi ile Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 9'uncu maddesi çerçevesinde bilgilendirilmesi

hususlarına karar vermiştir.

- (10) Bunun dışında BTK, 28.03.2012 tarih ve 2012/DK-07/139 sayılı ile "21.02.2012 tarih ve 2012/DK-07/73 sayılı Kurul Kararı'nın 1'inci maddesi ile Türk Telekom Referans Arabağlantı Teklifi kapsamında belirlenen kademeli çağrı sonlandırma ücretinin, tek bir ücret kademesi olarak 1,87 kr/dk şeklinde belirlenmesi ve söz konusu ücretin 01.04.2012 tarihinden itibaren yürürlüğe girecek şekilde uygulanmasına" karar vermiştir.
- (11) Son olarak BTK, 28.03.2012 tarih ve 2012-DK-07/142 sayılı ile, işletmecilerin söz konusu Kurul Kararı'nın gereğini eksiksiz ve sağlıklı biçimde yerine getirmesini ve hatalı uygulamalardan kaynaklanabilecek tüketici mağduriyetlerine sebebiyet verilmemesini teminen, söz konusu kararı teknik sebeplerle 01.04.2012 tarihinde uygulayamayan işletmecilere, 28.03.2012 tarih ve 2012/DK-07/139 sayılı Kurul Kararı hükümleri saklı kalmak kaydıyla, 1 Mayıs 2012'ye kadar ilave süre verilmesine karar vermiştir.

I.2. Öneraştırmada Elde Edilen Bilgi ve Belgeler¹

I.2.1. Turkcell'den Elde Edilen Bilgiler

- (12) Turkcell'de yapılan incelemede elde edilen 14.03.2011 tarihinde HCM² (Hukuksal Çözüm Merkezi- Nesrin ŞERİF) tarafından Yener BLEVI'ye gönderilen "(.....)-(.....)-444'lü hat aramaları ve ücretlendirme BTK şikayeti hk." konulu e-posta ile başlayan ve aşağıdaki e-postaların tamamının yer aldığı e-posta zincirinde ücretlendirme ile ilgili olarak; "(.....) nolu hattı kullanan (.....) BTK şikayetine istinaden aşağıdaki soruların acil cevaplanması konusunda desteğinizi bekliyorum... Müşteri 444'lü hatları aramanın dk ücretinin 40 krş olması sebebiyle şikayetçi, olmuştur..." ifadesine yer verilerek, 25.03.2011 tarihli e-postadan görüleceği üzere altı soru sorulmuştur.
- (13) 21.03.2011 tarihinde Demet OZOL tarafından Yener BLEVI'ye gönderilen e-postada; "444'lü numaralar servis hizmeti olması sebebiyle azami tarifeden ücretlendirilmektedir" yanıtı verilmiştir.
- (14) 25.03.2011 tarihinde Can TÜMER tarafından HCM'ye gönderilen e-postada sorular aşağıdaki şekilde cevaplanmıştır:
- " 1. 444'lü numaraların ücretlendirilmesine ilişkin BTK yazısı, kararı var mıdır? Hayır ücretlendirme tutarı şirketimiz tarafından belirlenmekte ve tarife olarak BTK'ya bildirilmektedir.
2. Varsa bu bize tebliğ edilmiş midir? (.....)
3. Abonenin belirttiği 40 krş ücretlendirme Kurum'un almış olduğu bir karara göre mi belirlenmiştir yoksa Şirketimizin aldığı bir karar mıdır? **Ücretlendirme konusu bir ticari karardır bu nedenle şirketimiz tarafından alınmış bir karardır.**
4. Şirketimiz tarafından alındıysa bu ücretlendirmeye ilişkin açıklamaları. (.....) Ücretlendirme hakkında Kurum'a bilgi verilip verilmediği, **Verilmiştir.**
5. Abone mağduriyetinin değerlendirilerek, bildirilmesi? **Ücretlendirme (40 kr/dk) servisin il verilmeye başlandığı günden bu yana değişmemiştir. Buna karşılık Kurum'un aldığı karar uyarınca 444 ile başlayan tüm Çağrı merkezi numaraları TT'ye yönlendirilmeye başladığı tarihten bu yana daha önce alan kodu ile aranabilen 444'lü numaralar BTK kararınca sadece 7 haneli olarak aranmaya başladığından dolayı müşterilerimizin paketlerindeki sabit yöne olan dakikalarından düşmemekte 40 kr/dk olarak ücretlendirilmektedir. Bu tüm**

¹ Belgelerdeki yazım hataları değiştirilmemiştir.

² Turkcell'in idari departmanlarından biri olduğu anlaşılmaktadır.

müşterilerimizde olmasa da daha önce bu yöntemle arama yapan müşterilerimizde memnuniyetsizliğe neden olmuştur.”

- (15) 25.03.2011 tarihinde HCM (Hukuksal Çözüm Merkezi- Nesrin ŞERİF) tarafından Can TÜMER'e gönderilen e-postada ise “premium ücretlendirmenin nasıl olduğu hakkında açıklama yapılmasını ve Kurum'a verilen bilgiye ait mail/yazının içeriğinin anlaşılabilirliği bir suretinin kendilerine gönderilmesi” rica edilmiştir.
- (16) 29.03.2011 tarihinde Can TÜMER tarafından HCM'ye gönderilen e-postada talep aşağıdaki şekilde cevaplanmıştır;
- “ 1.Premium ücretlendirmenin nasıl olduğu hakkında açıklama yapılmasını,
(.....TİCARİ SIR.....) 2. Kurum'a verilen bilgiye ait mail/yazının içeriğinin anlaşılabilirliği bir suretinin tarafımıza gönderilmesini rica ederim.
- Ücretlendirme bireysel abonelere yapıldığından dolayı bu konuda bireysel taraf yardımcı olacaktır. Demet ilgili konu hakkında desteğinizi rica ederiz.”
- (17) 04.04.2011 tarihinde Umut KIRMIT tarafından HCM'ye gönderilen e-postada ise, “2011 yılı başından itibaren BTK'nın idari işlemleri neticesinde 444'lü numaraların hangi formatta ve hangi şebekede sonlandırılacağına Şirketimiz ile Kurum arasında yazışmalar olmuştur. Fakat 444'lü çağrıların ücretlendirilmesine ilişkin bir bilgi bu yazışmalarda yer almamıştır. 444'lü çağrıların ücretlendirilmesi ile ilgili BTK'ya bildirim yapıp yapılmadığı ve tarihine ilişkin ilgili ürünün sahibi Business ekiplerinden bilgi alınması ve Megi ile paylaşılmasını rica ederiz.” ifadeleri yer almaktadır.
- (18) 04.04.2011 tarihinde Demet OZOL tarafından HCM'ye gönderilen e-postada servislerin Eylül ayından itibaren devralındığı ve bu süre içerisinde BTK'ya 444'lü numaralar ile ilgili bildirimde bulunulmadığı, bu nedenle tarih paylaşılmadığı belirtildikten sonra servisin lansman tarihi hakkında CC'deki personelin bilgi verebileceği belirtilmektedir.
- (19) 04.04.2011 tarihinde Dicle TÜRKER tarafından Megi ERPARDO'ya gönderilen e-postada; servislerin Eylül ayından itibaren kendi ekibinin takibinde olduğu, ancak servisin ilk lansman tarihinin (.....TİCARİ SIR.....) kalmasına karar verildiği bilgisi iletilmiştir.
- (20) 04.04.2011 tarihinde Dünder ÖZDEMİR tarafından Dicle TURKER ve Megi ERPARDO'ya ve diğer bazı şirket çalışanlarına gönderilen e-postada; servisin ilk çıktığı zamandan kontör/TL geçişine kadar dakikasının (.....) olarak ücretlendirildiği, ancak kontör TL geçişinde ücretlendirmenin faturalı ve faturasız dakikasının (.....) olarak belirlendiği, fakat kontör TL geçişinde tarife yazısının nasıl gönderildiğinin hatırlanmadığı bilgisi iletilmiştir.
- (21) 04.04.2011 tarihinde Koray ATA tarafından Dicle TÜRKER ve e-posta zincirindeki diğer şahıslara gönderilen e-postada;
- “Kontör TL geçişinde servis yeni ücret listesinde BTK ile paylaşılmış olması lazım. Ancak konu kontör TL geçişinde ücretin bilgisinin BTK'ya verilmesi değil sanırım, zaten dakikası önceden de (.....) olan bir servisin ndeden (.....) olarak ücretlendirildiği sorgulanıyor. Servis ilk çıktığında BTK'ya gönderilen yazı lazım, çünkü Kontör TL geçişinde zaten birim kontör fiyatı (.....) olarak belirlenmişti, bunda herhangi bir zam artış yok.”
- (22) 05.04.2011 tarihinde Burak AKINCI tarafından Megi ERPARDO ve Dünder ÖZDEMİR'e gönderilen e-postada;
- “... GSM Call Center servis sahipliği, Kontör TL geçişi sırasında fiyatın nasıl belirlendiği vs işe ilgili ekteki yazışmayı buldum.
- Bireysel Sevrsiler için 1 Nisan 2010'da yapılan Kontör TI geçişi fiyat değişikliklerini “Nisan Ayı Servis Bildirim Raporu” ile Mayıs'ta BTK2ya bildirmiştik. Regülasyona ilettiğimiz formu

ekte gönderiyorum. GSM CC, Bas Konuş gibi bu listede yer almıyor. Bu servis, bildirim kurumsal versiyonunda yer alıyordu.

Megi; bu bildirimi yaptığınız tarihlere bakabilir misin?...”

ifadeleri yer almaktadır.

- (23) BTK'nın 444'lü numaralar yönüne olan çağrı sonlandırma ücretleri ile son kullanıcı tarifelerine ilişkin esasları belirlediği 21.02.2012 tarihli kararından sonra gerçekleşen şirket içi yazışmalardan 30.03.2012 tarihinde Mine KOÇ AYZA tarafından Esra SÜZME ve Burak AKINCI'ya gönderilen e-postada ise aşağıdaki ifadeler yer almaktadır:

“BTK'nın 444 ücretleri konusundaki kararı 1 Mayıs'a ötelendi.

Hem prepaid hem postpaid'e aşağıdaki gibi bir SMS gönderelim diyoruz.

Sizlerin yorumlarını da acil olarak alabilir miyim? ...

29.03.2012 de gönderdiğimiz 444'lü noların ücretlendirmesi ile ilgili bilgi SMSinde tarih 1 Mayıs 2012 olacaktır. Bu tarihe kadar 444'lü nolar aramalarınız dk si 40 kr olarak ücretlendirmeye devam edecektir”.

- (24) Bilgi ve danışma numaralarının Numara Yönetmeliği uyarınca yalnızca Türk Telekom'a tahsis edilmiş olması nedeniyle, BTK tarafından, kendisine bilgi ve danışma numaraları tahsis edilmeyen hiçbir işletmecinin kendi şebekesinde sonlandırılacak şekilde 444'lü numaralardan bilgi ve danışma hizmetleri sunmasının mümkün olmadığına, Turkcell ve Vodafone tarafından bu kapsamda verilen söz konusu hizmetlerin derhal durdurulması ve bilgi ve danışma numaraları kapsamında sunulan hizmetler kapsamında Türk Telekom tarafından tahsisi yapılan 444'lü numaraların 7 haneli olmaksızın aratılmasına yönelik uygulamalara derhal son verilmesi gerektiğine ilişkin teşebbüslere yapılan bildirim takiben, anılan bildirim gerekliliklerinin yerine getirildiği dönem olarak belirtilen 05.02.2011 tarihi sonrasında 444'lü numaraların aranmasına ilişkin ücretlendirmenin nasıl gerçekleştirildiğine ilişkin olarak Turkcell tarafından gönderilen ve Kurum kayıtlarına 18.05.2012 tarih ve 4306 sayı ile giren yazıda;

- BTK'nın 10.11.2010 tarih ve 69255-31119 sayılı ve 31.12.2010 tarih ve 80257-35908 sayılı işlemi ile 444'lü numaralar üstünden bilgi ve danışma hizmeti sunulmasının, Türk Telekom haricindeki işletmeciler açısından yasaklandığı,

- Anılan işlemlerin gereklerinin yerine getirildiği 05.02.2011 tarihinden önceki dönemde, üzerinden bilgi ve danışma hizmetlerinin sunulduğu 444'lü numaraların Turkcell şebekesinden, numaranın başına herhangi bir şebeke kodu eklenmeksizin (7 haneli olarak) ya da numaranın başına ilgili işletmecinin şebeke kodu eklenerek (10 haneli olarak) aranabilme imkânının bulunduğu,

- Bahse konu dönemde Turkcell şebekesinden başlatılan 7 haneli aramalar ile Turkcell şebeke kodu eklenerek yapılan 10 haneli aramaların, yani Turkcell aboneleri tarafından Turkcell şebekesinde sonlandırılmak üzere başlatılan çağrılarının, Turkcell şebekesinde sonlandırıldığı ve bu aramaların 40 kr/dk üzerinden ve paket kapsamı dışında ücretlendirildiği,

- Diğer işletmecilerin şebeke kodu eklenerek yapılan 10 haneli aramaların ise, yani Turkcell aboneleri tarafından diğer işletmecilerin hizmet verdiği bilgi ve danışma numaralarında sonlandırılmak üzere başlatılan aramaların, ilgili şebekeye yönelen normal ses çağrılarının ayrıştırılmadığından, arama yapan abonenin o tarihte kayıtlı olduğu tarife üzerinden ve (varsa) paket kapsamında ücretlendirildiği,

- Akabinde BTK'nın, 444'lü numaralar üstünden bilgi ve danışma hizmeti sunulmasını, Türk Telekom haricindeki işletmeciler açısından yasaklaması nedeniyle Turkcell şebekesi

üzerinden 444'lü bilgi ve danışma hizmetleri sunumunun engellendiği, dolayısıyla Turkcell şebekesinden başlatılan 7 haneli 444'lü aramaların Turkcell şebekesinde sonlandırılmasına son verildiği ve söz konusu aramaların da Türk Telekom şebekesine yönlendirilmeye başlandığı, arama ücretinin ise faturalı hatlar için 03.05.2011 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere çağrı başına 40 kr olarak değiştirildiği, ön ödemeli hatlarda ise herhangi bir ücret değişikliği yapılmadığı,

- Bunun dışında 7 haneli olarak Türk Telekom şebekesine doğru yapılan 444 aramalarının 23.11.2011 tarihi itibarıyla bireysel faturalı hatlarda sunulan Çalışan Paket, Gold Paket, Gold Plus Paket, Full Paket'lerin her yöne dakikalarına dahil edildiği,

- 5809 sayılı Kanun'un 13. maddesi ile Turkcell'in İmtiyaz Sözleşmesi uyarınca, serbestçe belirlenen ve uygulanan 444'lü numaralara dair tarifelerin BTK'nın 21.02.2012 gün ve 2012/DK-07173 sayılı, 444'lü numaralara doğru yapılan aramaların ücretlendirilmesinde uyulması gereken kuralları belirleyen ve 444'lü numaralara doğru yapılan aramaların ilgili abonelik paketleri kapsamında söz konusu aramanın sonlandırıldığı Türk Telekom şebekesine doğru tanınan görüşme süreleri içine dahil edilmesi gerektiği yönündeki kararı nedeniyle, artık ilgili abonenin tarifesi üzerinden ve (varsa) paket kapsamında ücretlendirildiği,

- Bu nedenle, halihazırda Turkcell şebekesinden başlayan 7 haneli olarak 444'lü numaralara doğru yapılan aramaların Türk Telekom şebekesine yönlendirildiği ve aramanın ilgili abonenin tarifesi üzerinden ve (varsa) paket kapsamında ücretlendirildiği

belirtilmiştir.

I.2.2. Vodafone'dan Elde Edilen Bilgiler

- (25) Vodafone'da yapılan yerinde incelemede elde edilen belgeler arasında teşebbüsün BTK ile yaptığı yazışmalar bulunmaktadır. Söz konusu yazışmalar 13.08.2009 tarihi ile 30.03.2012 tarihleri arasında kapsamakta olup, 444'lü numaraların 7 haneli ve 10 haneli olarak aranma imkânı açısından arama formatı, arama formatlarının her birine göre yapılan aramaların yönlendirilip yönlendirilemediği, hangi şebekede sonlandırıldığı ve 444'lü numara tahsisinin ne şekilde yapıldığı gibi hususlara ilişkindir.
- (26) Vodafone'un BTK'ya yaptığı 04.08.2010 tarihli açıklamalarda Vodafone abonelerinin 444 prefiksi ile başlayan numaralara doğru aramalarının üç grupta toplandığı, bu kapsamda;
- 1- 0540-0549/444XXXX numaralarına yapılan 7 digitli aramaların mobil şebeke içindeki çağrılar olduğu ve bu numaralarda herhangi bir yönlendirme yapılmadığı,
 - 2- 0540-0549/444XXXX numaralarına yapılan 10 digitli aramaların da aramaların mobil şebeke içindeki çağrılar olduğu ve bu numaralarda herhangi bir yönlendirme yapılmadığı,
 - 3- Vodafone abonesi olmayan 444 prefiksli çağrılarda ise, alan kodu kullanılmaksızın 7 digit ile yapılan ve Vodafone şebekesinde kapalı bulunan 444'lü numaralara yapılan çağrılarının muhtemelen sabit şebekede tanımlı olduğu dikkate alınarak ve abone memnuniyetinin sağlanması amacıyla Türk Telekom'a yönlendirildiği; alan kodu kullanılarak 10 digit ile sabit şebekeye doğru yapılan aramaları ise herhangi bir yönlendirme ihtiyacı olmaksızın Türk Telekom'a teslim edildiği,

ifade edilmekte, ancak coğrafi alan kodu yazılan 10 haneli aramalar eğer Vodafone şebekesinde de kayıtlı ise mobil şebeke içinde sonlandırıldığı, diğer bir deyişle ancak numara Vodafone şebekesinde bir aboneye tahsis edilmediği takdirde Türk Telekom'a yönlendirildiği, bunun için de 10 haneli numaranın başındaki 542 prefiksi silinerek ilgili PSTN alan kodu eklendiği ve PSTN numarasına çevrilerek Türk Telekom santrallerine teslim edildiği belirtilmektedir.

- (27) Bunun dışında BTK'nın 14.04.2011 tarihli yazısında Vodafone ve diğer mobil operatörlere Türk Telekom özel numaralar veya 444'lü numaralara doğru çağrılarının ücretlendirilmesine ilişkin olarak son dönemde yapılan tarife değişiklikleri hakkında abonelerin bilgilendirilip bilgilendirilmediği ve bilgilendirmede izlenen yöntemler hakkında açıklama istediği; Vodafone'un 21.04.2011 tarihinde söz konusu numaralara ilişkin Vodafone tarafından son dönemde yapılan herhangi bir tarife değişikliği olmadığı, abonelerinin 444'lü numaralara yapmış oldukları aramaların kullandıkları abonelik paketlerinin sabit hat arama tarifesi üzerinden ücretlendirildiğinin belirtildiği görülmektedir. Aynı şekilde BTK'nın 10.06.2011 tarihli bilgi isteme yazısına; 27.06.2011 tarihinde Vodafone tarafından 444'lü numaralara ilişkin tarife değişikliği olmadığı, müşteri hizmetleri numaraları hariç olmak üzere aramaların abonelerin kullandıkları abonelik paketlerinin sabit hat arama tarifesi üzerinden ücretlendirildiği, müşteri hizmetleri numarasının arama ücretlerinin 20.06.2011 tarihli yazı ile BTK'ya bildirildiği, toplu kullanım kurgusu içeren abonelik tarifeleri (paket tarifeler) için söz konusu aramaların PSTN yurtiçi yazılan tarifeler için sabit hat ücretlendirmesi ile aynı olduğu şeklinde yanıt verilmiştir. Bunun dışında, Vodafone'un BTK'ya yaptığı 04.08.2011 tarihli açıklamada, ücretlendirmede 10 haneli 7 haneli ayrımı olup olmadığına ilişkin olarak, müşteri hizmetleri aramaları hariç olmak üzere 10 haneli 7 haneli ayrımı olmadığı, BTK'nın son uygulama değişikliği ile 10 haneli arama yapılamadığı, müşteri hizmetleri aramaları için yapılan 20.06.2011 tarihli değişikliğin internet sitesinde duyurulduğu, müşteri hizmetleri aramalarına ilişkin ücretlendirmeye ve 444'lü hatların il alan kodu eklenmeden artık sadece 7 haneli olarak aranabileceğine ilişkin SMS ile de bilgilendirme yapıldığı ve müşteri hizmetleri aramalarına ilişkin duyurunun aşağıdaki şekilde olduğu belirtilmektedir:

“- Müşteri Hizmetlerimize Vodafone Hatlarınızdan 542'yi; diğer operatörlerden ve Sabit hatlardan 4440542'yi arayarak ulaşabilirsiniz.

- Vodafone hatlarından 542'yi aramanın ücreti süre sınırı olmadan arama başına 40 kuruştur. (Faturalı ve faturasız hatlar için)

- Vodafone hatlarından 4440542'yi aramanın ücreti dakika başına 40 kuruştur. (Faturalı ve faturasız hatlar için)

- Diğer operatörlerden ve sabit hatlardan 4440542 aramalarında kendi operatörlerinin uyguladığı ücret tarifesi geçerlidir. Vodafone Haberleşmenize engel olan teknik çağrılar sesli yanıt sistemi 05463542542 aramaları; Vodafone faturalı ve faturasız hatlardan ücretsiz olup, diğer operatörlerden ve Sabit hatlardan kendi operatörlerinin Vodafone'a doğru arama tarifesi üzerinden ücretlendirilir.”

- (28) Öte yandan, teşebbüsten elde edilen şirket içi yazışmaların tamamı, dosya konusu başvurulardaki şikayet konusu uygulamaların kaynağı olarak gösterilen BTK'nın, 444'lü hatların Türk Telekom'a tahsisli olduğuna, bu kapsamda mobil işletmecilerin bu numaralara yapılan aramaları kendi şebekelerinde sonlandıramayacaklarına ve 7 haneli olarak arama zorunluluğu bulunduğu (diğer bir deyişle PSTN şehir alan kodu veya mobil işletmecinin kendi alan kodu ile 10 haneli olarak aranmayacağına) ilişkin teşebbüslere yaptığı bildirimini takiben bildirim gereklerinin yerine getirildiği 05.02.2011 tarihi sonrasına aittir. Bu çerçevede, anılan yazışmaların söz konusu niteliği göz önünde bulundurularak şirket içi yazışmalar, 05.02.2011 tarihinden sonraki ve 444'lü numaraların ücretlendirilmesiyle doğrudan ilgili diğer bir önemli karar olan BTK'nın 444'lü numaralara yapılan aramaların ücretlendirilmesine ilişkin 21.02.2012 tarih ve 2012/DK-07-73 sayılı kararı sonrasındaki yazışmalar olarak, “05.02.2011-21.02.2012 tarihleri arası yazışmalar” ve “21.02.2012-10.05.2012 tarihleri arasındaki yazışmalar” şeklinde iki grupta incelenmiştir.
- (29) Öncelikle 05.02.2011-21.02.2012 tarihleri arası yazışmalardan 04.04.2011 tarihinde Murat SARAC tarafından çok sayıda şirket çalışanına gönderilen 444 ücretlendirme standardizasyonu konulu e-postada;

“... Toplantıda kararlaştırdığımız üzere:

- 444’lu hatlar için yeni bir destinasyon tanımlanacak.
- Bu kapsamda 7 digit olarak aranan ve TT’a verilen 444’lu hatlar için ücretlendirme hepsi için PSTN yoluyla olacak
- Bu numaraların ücretlendirilmesi mevcut tarife (.....) olacak.

Daha sonra istenirse bundle’dan düşmeme ya a promosyondan sayılma gibi fatura değişiklikleri yapılabilecek.

Exception case olarak: 444lu hattı olan bir bireysel abone 7 digits olarak çevrildiğinde muadili olan TT numarasına yönlendirilecek ve PSTN olarak ücretlendirilecek.

Buna karşılık 542444xxxx olarak çevrildiğinde aboneye ulaşılacak ve VF yönünden ücretlendirilecek.

Konuyla ilgili talebi hemen açıp ilerletmeye çalışacağız. Demand management süreçlerinden geçip hemen yaptırmak için uğraşacağız.

@Gözde, Cemal Bey ile promosyondan düşmeme ya da PSTN ücretlendirme değişikliği için BTK bildirimine gerek olup olmadığını görüşebilir miyiz? ...”.

- (30) 05.04.2011 tarihinde Murat SARAC tarafından çok sayıda şirket çalışanına gönderilen aynı konulu e-postada;

“... Aşağıdaki toplantı notlarına istinaden daha önceden açmış olduğumuz 201100499 nolu talebimizin acilen işleme alınması konusunda yardımlarınızı rica ediyoruz.

Sıkıntımız kısaca şu:444lu hatlar için maalesef bir ücretlendirme standardizasyonumuz yok. Bu durumda da müşteriye net bir bilgi veremiyoruz.

Sonuç olarak konuyla ilgili ücretlendirme şikayetleri artmış durumda. Bu şikayetlerin onune geçilebilmesi ve BTK nezdinde de zor durumda kalmamak için acilen ilerlememiz gerekmekte.

Dünkü toplantımızın konusu mevcut ücretlendirmenin nasıl çalıştığı idi. Ancak çözümden bahsetmeye başladığımızda tahmin edilen kadar zor bir iş olmadığı konuşuldu.(testlerin arkadan geldiği koşulda) ...”.

- (31) 25.05.2011 tarihinde Murat SARAC tarafından çok sayıda şirket çalışanına gönderilen “444 ücretlendirme standardizasyonu- canlıya geçiş” konulu e-postada;

“... Dün Beril’den aldığım bilgiye göre 444lu hatların ücretlendirilmesinin standart hale getirilmesi ile ilgili olarak yapılan geliştirme bugün itibarıyla devreye anlıyor.

Buna göre:

- tum 444lu hatlar (4440542 hariç) artık aynı destinasyon altında tanımlanacak
- tum 444lu hatlar PSTN olarak ücretlendirilecek (BTK’ya bu şekilde bilgi verilmişti zaten) nolu talebimizin acilen işleme alınması konusunda yardımlarınızı ria ediyoruz.
- bu numaraların ücreti promosyondan da düşebiliyordu. Artık (.....) @Yeşim,

Teyt edebilir misin?

@Gozde, Pınar

Konuyla ilgili BTK tarafında yapılacak bir aksiyon olmadığını sanıyorum, zira BTK’ya zaten bu şekilde bilgi vermiştik.

@Sehnaz, Deniz, Nevin

...

Şu ana dek müşteriye (.....) diye bilgi veriliyordu. Bu durumda değişen bir şey olmayacaktır.

Ek olarak herhangi bir yerden (.....) dair de müşteriye bir bilgilendirmemiz yok.

Yine de değerlendirmenize sunuyorum...”

ifadeleri yer almaktadır.

- (32) Aynı konuyla ilgili Deniz MAHMUZLU tarafından 29.06.2011 tarihinde Murat SARAC ve Beril KURT'a gönderilen e-postada MH'a³ kısa bir duyuru yapmak üzere projenin önceki akşam canlıya alınıp alınmadığı ile ilgili bilgi istenmesi üzerine Murat SARAC tarafından gönderilen e-postada;

“ bu gece umut ediliyor.

bu arada şöyle bir önerim var,

duyuru devreye alınıyor olarak değil de,

“sürekli soru geliyor bu şekilde uygulanmakta. bilginize...”

gibi bilgilendirme yapsak. zira malum btk'ya zaten pstn diyoruz.”

ifadeleri bulunmaktadır.

- (33) 23.11.2011 tarihinde Aslıhan ÖZDEMİR tarafından Murat SARAC'a gönderilen e-postada ise şu hususlar belirtilmektedir;

“BTK Erişim ve Tarifeler Dairesi Başkanlığı'ndan VF tariflerini inceleyen Uzman Yardımcısı'ndan “444'lü aramaların ücretlendirilmesine” ilişkin olarak illetilenler aşağıda sıralanmıştır;

• Yeni tarife Bildirimlerinde; 444'lü aramaların ücretlendirilmesine ilişkin açıklamaya yer verilmesi

• İnternet sayfamızda yer alan tüm tarifelerimizin ya ücretlendirme ya da esaslar kısmında 444'lü aramaların ücretlendirilmesine ilişkin açıklamaya yer verilmesi, diğer operatörler genelde esaslar kısmında yer veriyormuş.

• Yine internet sayfamızda yer alan (http://vodafone.com.tr/Tarifeler/turl-telekom-kisa-numaralar.php?default_id=bireysel-tt-ozel-servisler) tablosuna 444'lü aramaların ücretlendirilmesine ilişkin bir maddeye yer verilmesi

Bu hususlara dikkat edilmesi çok önemli, BTK çok sıkı takip ediyor.”

- (34) 29.11.2011 tarihinde aynı konuya ilişkin Tuğçe GAMSIZ tarafından Murat SARAC'A gönderilen e-posta ise şu şekildedir;

“... Öncelikle Avea ve Turkcell'in sayfalarını seninle konuştuğumuz gibi inceledim. Bence 444'lü numaraların dışında tarife ücretlendirmesine dahil olmayan servis/kısa numara/yurt dışı araması vs bunları da toparlamamız gerekecek.

Ancak bilgileri toparlamak için baktığımda bizim sayfamızda 444'lü numaralar ile ilgili geniş bir bilgi yok, burada 4444'lü numaradan kastedilen sadece müşteri hizmetleri numaraları mı?

(http://vodafone.com.tr/Tarifeler/turl-telekom-kisa-numaralar.php?default_id=bireysel-tt-ozel-servisler);

³ MH kısaltmasının Müşteri Hizmetleri yerine kullanıldığı kanısı bulunmaktadır.

Öncelikli aksiyon olarak önerim aşağıdaki metni tüm tarifelerin esaslar/ücretlendirme bölümüne ekleyerek yukarıdaki linki de güncellemek. Ekte linkteki tablonun excel halini bulabilirsiniz, tablo ok midir? Tablonun altındaki metni de ekteki word dökümanında topladım, atladığımız/yanlış belirttiğimiz herhangi bir konu var mı?

Bilgi ve danışma numaraları, kısa numaralı özel servisler, 444'lü numaralar, 118'li numaralar ve Vodafone Müşteri Hizmetleri'ne yapılan aramalar tarifedeki ücretlerden farklı olarak ücretlendirir, tarifenede belirtilen ücretler veya var ise görüşme süreleri bu servisleri kapsamamaktadır. Bu numaralardan geçerli olan ücretler için lütfen tıklayınız.

Son olarak bu durumla ilgili değişen bir şey olmadığından bildirim yapmamıza gerek yok diye tahmin ediyorum, sizin için de okse segmentlerdeki ve product'taki kişileri ilgilendiren bir mail atalım istersen, ardından gün içinde Okran ile gerekli eklemeyi yapıyor olunuz.

Önümüzdeki hafta ise Avea'nın yaptığı gibi servis ücretlerini tek bir yerde toplamak iyi olabilir diye düşünüyorum...”

- (35) Murat SARAC tarafından Kağan OKATAN'a 02.12.2011 tarihinde gönderilen e-postada, BTK'nın 444 ile ilgili ücretlendirmeler hakkında sürekli takipte olduğu ve web sitesine koyulmasını istediği belirtildikten altı soruya yanıt istenmiş, aynı tarihte Kağan OKATAN tarafından sorular Postpaid (faturalı) ücretlendirme için aşağıdaki şekilde cevaplanmıştır;

“ ...

1. Hem pre hem post tüm 444lu hatları (7 digits) (.....) olarak ücretlendiriyoruz değil mi? **Evet**

2. Postpaid'de abonenin tarife (.....)? (Cep Avantaj ve türevleri) **Evet**

3. Ör abone Cep Limitsiz tarifede o durumda yine de 444leri (.....) arayabiliyor değil mi(.....)

(.....) varsa 444 aramalarda olur. ((.....))

4. Abonenin tarifesini ne olursa olsun(.....)aranırsa her halukarda (.....)dusuyoruz değil mi(.....)

Numara normalizasyon yapılıyor ve (.....)için (.....) kr.

5. Yeni çıkan (.....) numaraları da (.....) olarak ücretlendiriliyor değil mi?

(.....) ile başlıyorsa (.....) gibi ücretleniyor.

6. Abone kazandığı (.....) kullanamıyor?

a. Bunun istisnası var mıdır? Örneğin başlangıç paketi?

(.....) olarak kullandıklarında yok.

b. SOS acoount 444te kullanılabilir mi?

b. (.....)(.....)kampanyaları (.....) yukleniyor? Bu durumda 444te kullanılabilir mi?

- (36) (.....) Teşebbüsten elde edilen şirket içi yazışmaların büyük bir kısmının ise BTK'nın 21.02.2012 tarihli kararı sonrasında gerçekleştiği görülmektedir. Bu kapsamda 21.02.2012-10.05.2012 tarihleri arasındaki yazışmalardan 01.03.2012 tarihinde Aslıhan ÖZDEMİR tarafından Başak ÜLGENALP ve başka birçok şirket çalışanına gönderilen e-postada BTK'nın anılan kararı paylaşılmıştır.

- (37) Bunun üzerine Gözde EREN tarafından 01.03.2012 tarihinde Murat SARAC'a gönderilen e-postada şu hususlar belirtilmektedir:

“Bu gün yayınlanan Kurul kararı ile 444'lü numaralara doğru yapılan aramaların arabağlantı ücretleri ce abonelere uygulanacak tarifelerde 01.04.2012 tarihi itibariyle değişiklikler yapılması gerekliliği doğmuştur. Buna göre;

1. Türk Telekom şebekesinde sonlandırılacak 444'lü numaralara doğru yapılan aramalar coğrafi numaralarda sonlandırma ile aynı olacak; yani alan içi 1,71 kr/dk, yerel kademe 1,39 kr/dk ve alandışı 2,24 kr/dk olacak.

2. Son kullanıcı tarifeleri ile ilgili olarak da Türk Telekom coğrafi numaralarına doğru arama tarifelerinden yüksek belirlenmemesi ve tüm işletmeciler için bu numaralara doğru yapılan çağrılarla ilgili abonelik paketleri kapsamında söz konusu aramanın sonlandırıldığı şebekeye doğru tanınan görüşme süreleri içine dahil edilmesi talep edilmiştir. Tarifelerle ilgili birimlerin 01.04.2012 tarihinde devreye alınacak şekilde BTK'ya iletilmesi gereklidir.

Gerekli aksiyonların alınması için kararı ekte bilgilerinize sunarım.”

- (38) Murat SARAC tarafından 05.03.2012 tarihinde Pınar AGAN'a gönderilen e-postada şu hususlar belirtilmektedir:

“ Bu günkü toplantımıza istinaden,

- 444'lü hat aramalarını (.....)PSTN olarak ücretlendirmeye devam edeceğiz.*
- Yine (.....) 444n aramalarını tarife toplu (.....) düşeceğiz.*

Bu noktada,

Şu anda uygulamadığımız şekilde (.....) 444'lü hatları (.....) değerlendirmek zorunda mıyız?

Halihazırda (.....)olarak değerlendirmiyoruz, (.....)için. Bu şekilde devam edebilir miyiz? BTK ile check etmemiz mümkün müdür?

@Burak, Deniz

- (.....) yerine (.....) mi yapacaksınız?*
- Bu durumda (.....) olarak devam edecek değil mi?”*

- (39) Deniz MAHMUZLU tarafından 06.03.2012 tarihinde Murat SARAC'a gönderilen e-postada ise 444'lü hatların ücretlendirilmesinde abonenin 1 dk değilde 40 sn görüşme yapması halinde 1 dk ücreti mi düşüldüğü yoksa kullanım kadar ücret mi düşüldüğü sorulmuş, Murat SARAC'ın gönderdiği cevabi e-postada faturalı abonelerin (.....) bir ücretlendirildiği, faturasızların ise tarife paketine göre ücretlendirildiği, ancak sonuçta her iki durumda da normalde PSTN nasıl ücretlendiriliyorsa aynı şekilde ücretlendirildiği ifade edilmiştir.

- (40) 22.03.2012 tarihinde Pınar AGAN tarafından Atilla VOYVAT ve Murat SARAC'ın da bulunduğu birçok şirket çalışanına gönderilen “444'lü çağrılarda çağrı sonlandırma ücretleri- BTK Toplantısı (23.03.2012)” konulu e-postada;

“BTK 444 arabağlantı ücretini alan içi/alan dışı ücret seviyelerine indirecek şekilde bir karar almıştı ver 1Nisan'da bu karar devreye girecekti. Ancak bu çağrılar için alaniçi/alan dışı ayrımı yapılmadığından mutabakat raporlarına nasıl yansıtacağı gibi bir sorun ortaya çıktı. Konuyla ilgili daha önce bir araya gelip kendi içimizde tartışmıştık, ancak bir çözüm üretilmedi. (.....) aleyhine bir uygulama olduğundan beklediğimiz aksiyon onlardan geldi, BTK'ya başvurup kararın uygulamada sıkıntı yaratacağını belirttik. BTK da GSM operatörlerini görüş alışverişinde bulunmak üzere YARIN toplantıya (14:30 Ankara BTK) çağırıyor. Bu kararın şirketimize yaklaşık (.....) finansal katkısı olacak, bu nedenle BTK'nin kararını çekmesine engel olmalıyız, bunun için de (.....) tezine karşılık alternatif çözüm sunmalıyız Toplantıda teknik çözümler/öneriler tartışılacağından Cuma günkü toplantıya sizin veya ekiplerinizdeki ilgili kişilerin katılımını rica ediyoruz.”

- (41) Bunun dışında 23.03.2012 tarihinde Leyla BUMİN tarafından Sefer KIZIL'a gönderilen e-postanın ekine 444'lü numaralar yönüne yapılan çağrıların ücretlendirilmesi ile ilgili BTK'ya yapılan/yapılacak bildirim konulmuş, bu bildirimde 444 0 542 ile ilgili özel bir madde bulunmadığı bilgisi dikkate sunulmuştur. E-posta ekinde bulunan bildirimde şu hususlar yer almaktadır;

“Türk Telekom’un 7 haneli olarak aranmakta olan 444lü numaralarına doğru yapılan çağrılar için, abonelerin mevcut tarifelerinin sabit hat yönünde doğru arama ücretleri geçerlidir.

Sabit hat yönüne doğru toplu dakika içeren tarifelerde, 444lü numaralara doğru yapılan aramalar da toplu dakikalar kapsamında değerlendirilmektedir.

Bilgilerinize arz ederiz

Saygılarımızla,”

- (42) 26.03.2012 tarihinde Pınar AGAN tarafından Atilla VOYVAT ve Murat SARAC'ın da bulunduğu birçok şirket çalışanına gönderilen “444'lü çağrılarda çağrı sonlandırma ücretleri- BTK Toplantısı (23.03.2012)” konulu e-postada;

“23 Mart Cuma günü BTK’da 444’lü çağrılarla ilgili yapılan toplantı bizim açımızdan olumlu geçti diyebiliriz. Kararın tarifelerle ilgili uygulaması 1 Nisan itibariyle devreye alınıyor, diğer operatörlerin süre talebi BTK tarafından uygun değerlendirilmedi, Turkcell ve Avea da tarifelerinde ilgili değişiklikleri yapmak durumunda kaldı. Arabağlantı hesaplaşmasında kademeli ücretlendirmenin uygulamada sorun yaratacağı tartışıldı ve çözüm olarak önerilen tek kademe ücret benimsendi ancak seviyesinin ne olacağı BTK tarafından belirlenecek. Vodafone ve Turkcell alan içi ücreti (1,71 Kr) teklif etti, Avea makul bir ücret demekle yetindi, TT ise maliyetlerinin yüksek olduğunu belirterek buna göre belirlenmesini istedi. BTK operatörlerden Cuma günkü toplantıda belirtilen görüşleri resmi yazı ile de bu gün göndermemizi istedi, gönderilen yazımız ektedir.” denilmektedir.

- (43) 30.03.2012 tarihinde Pınar AGAN tarafından Atilla VOYVAT ve Murat SARAC'ın da bulunduğu birçok şirket çalışanına gönderilen “Türk Telekom’un 444 numaraları için uygulanan çağrı sonlandırma ücretine ilişkin BTK Kurul Kararı” konulu e-postada; BTK'nın 28.03.2012 tarihinde aldığı kararla 444'lü numaralara yapılan aramalar için Türk Telekom tarafından uygulanan sonlandırma ücretinin 01.04.2012 tarihi itibariyle dakika başı 4,76 kr'den 1,87 kr'ye düşürüldüğü, bu aramaların maliyetindeki düşüşün Vodafone için her yıl en az (.....) TL (.....) anlamına geldiği ifade edilmektedir.

- (44) Bu çerçevede, teşebbüste gerçekleşen BTK'nın 21.02.2012 tarihli kararı sonrasındaki şirket içi yazışmaların, tarifelerdeki 444'lü numaralara yapılan aramaların ücretlendirilmesi esaslarına yönelik yazışmalardan ziyade, 444'lü numaralar için Türk Telekom'un çağrı sonlandırma ücretleri/arabağlantı tarifeleri açısından alan içi ve alan dışı ayırımından kaynaklanan uygulamadaki sıkıntıların dile getirilerek BTK'ya iletilmesi, BTK ve operatörler arasında bu konuda bir toplantı yapıldığı ve son olarak BTK tarafından 28.03.2012 tarih ve 2012/DK-07/139 sayı ile tek kademe ücretlendirme uygulamasına karar verilerek, uygulamada yaşanacağı belirtilen sıkıntıların giderildiğine ilişkin ifadelerin yer aldığı yazışmalar olduğu görülmektedir. Bu noktada Vodafone'un BTK'nın 444'lü numaralarla ilgili bildirisinin ardından 05.02.2012 sonrasında uygulamasına geçmiş olduğu ücretlendirme yapısının, 21.02.2012 tarihli kararda öngörülen yapı ile benzer olmasının, diğer bir deyişle 21.02.2012 karar öncesinde de Vodafone'un 444'lü numaralar yönüne aramaları (.....) PSTN olarak ücretlendiriyor ve sabit hat yönüne dakikaları içeren tarife paketlerindeki (Cep Avantaj gibi) dakikalardan düşüyor olmasının anılan Karar'ın gerekliliklerini tarifelerinde önceden benimsemiş olmasından kaynaklandığı kanısı bulunmaktadır.

(45) Son olarak BTK'nın 21.02.2012 tarihli kararı sonrasındaki şirket içi yazışmaların bir kısmında 4440542'ye ilişkin ücretlendirmenin değişmiş olması karşısında buna ilişkin duyurunun nasıl yapılacağına yönelik paylaşımlar olduğu görülmektedir.

(46) Bu çerçevede Deniz MAHMUZLU tarafından 26.03.2012 tarihinde Salih ÇETİN'e gönderilen e-postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır;

"1 Nisan tarihinden itibaren 4440542 nin arama ücreti değişecek. Abonelerin kullandığı tarifenin sabit hat arama yönü ile aynı olacak. Dolayısı ile burda verdiğimiz anonsu da değiştirmemiz gerekecek. Tuğba hem lccb hemde Kenan da tanımlamalara aktive olunca bize bilgi verecek. Eş zamanlı olarak anonsu da devreye almamız lazım. Sen kendi tarafında hangi hazırlıklar gerekiyorsa yapmaya başlayabilirsin".

(47) Konuyla ilgili Deniz MAHMUZLU tarafından 02.04.2012 tarihinde Leyla BUMİN'e gönderilen e-postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır;

"@Orkan web-bize ulaşın sayfasındaki 4440542 ücretlendirmesini ekte sarı ile işaretlediğim şekilde değiştirebilir miyiz?"

http://www.vodafone.com.tr/yarimDestek/bizeulasin.pkp?default_____id=destek-bizeulasin

• Müşteri Hizmetlerimize Vodafone Hatlarınızdan 542'yi; diğer operatörlerden ve sabit hatlardan 4440542'yi arayarak ulaşabilirsiniz.

• Vodafone hatlarından 542'yi aramanın ücreti süre sınırı olmadan arama başına 40 kuruştur.

• Vodafone hatlarından 4440542'yi aramanın ücreti kullanılan tarifenin sabit hat arama yönü ile aynıdır.⁴ (Faturalı ve faturasız hatlar için)

• Diğer operatörlerden ve sabit hatlardan 4440542 aramalarında kendi operatörlerinin uyguladığı ücret tarifesi geçerlidir.

• Vodafone Haberleşmenize engel olan teknik çağrılar sesli yanıt sistemi 05463542542 aramaları; Vodafone faturalı ve faturasız hatlardan ücretsiz olup, diğer operatörlerden ve Sabit hatlardan kendi operatör'lerinin Vodafone'a doğru arama tarifelerinden ücretlendirilir".

(48) Vodafone tarafından gönderilen ve Kurum kayıtlarına 16.05.2012 tarih ve 4252 sayı ile giren yazıda; 444'lü numaraların kullanımına ilişkin süreç, fiyatlandırma politikası, 444'lü numara aramalarının abone paketlerindeki sürelerden düşüp düşmediği, bu alandaki düzenlemeler ve bunların kaynağı hakkında;

- 444 ile başlayan numaraların kullanımını Türk Telekom'un hukuki tekel olarak faaliyet gösterdiği dönemde Türk Telekom tarafından tahsis edilmeye başlandığı,

- Bilahare, 27 Nisan 1998 tarihinde İmtiyaz Sözleşmeleri'nin imzalanmasıyla birlikte, Türk Telekom'a ait alan kodlarının altında tanımlanan "XYZ- 444 abcd" formundaki numaraların yanında, mobil şebekelere ait alan kodları altında da aynı numaraların tanımlanmasının mümkün hale geldiği,

- Konuyla ilgili herhangi bir özel düzenleme mevcut olmadığı için, sabit şebekede Türk Telekom tarafından tahsis edilen 444'lü numaraların mobilde de talep edilmesi halinde diğer abone numaraları ile çakışmaması için aynı numaraların mobilde de takip edilebildiği ölçüde rezerve edilmeye çalışıldığı ve böylece, aynı kurumsal yapının hem

⁴ Metnin orijinalinde işaretli olması nedeniyle aynı şekilde bırakılmıştır.

sabit hem de mobil şebekeler ile 444 aramaları için anlaşabilmesinin mümkün hale geldiği,

- Şirketlerin genellikle sabit şebeke ile anlaşması ve mobil şebekeler ile 444 kullanımına ilişkin sınırlı sayıda şirketin sözleşme yapmış olması nedeniyle, Vodafone'la sözleşmesi bulunmayan kuruluşlara doğru yapılan aramaların abone mağduriyeti oluşmaması için Vodafone tarafından Türk Telekom'un şebekesine yönlendirildiği,
- BTK tarafından hem sabit hem de mobildeki 444'lü numaraların Türk Telekom'a ait olduğuna ilişkin olarak alınan Kurul Kararının imtiyaz sözleşmesi ile Vodafone'a tahsis edilmiş bulunan alan kodlarının altında bulunan belirli bir numara bloğunun (444 abcd) kullanılmasını engelleyen; Türk Telekom'un lehine haksız bir yorum olarak değerlendirildiği ve Vodafone tarafından Kurul kararının iptali için dava açıldığı,
- Bütün 444 aramalarının Türk Telekom'a yönlendirilmesini gerektiren Kurul kararı nedeniyle daha önce mobil abonelik tesis edilen kuruluşlara doğru gönderilen 444 çağrılarının da Türk Telekom'a yönlendirildiği ve bu aramalar için ilave arabağlantı maliyetinin ortaya çıktığı,
- Son olarak Vodafone'a ait 444 0542 müşteri hizmetleri numarasının da kullanılmasından vazgeçildiği

belirtilmiştir.

1.2.3. Avea'dan Elde Edilen Bilgiler

- (49) Avea'da yapılan incelemede elde edilen şirket içi yazışmalar da, BTK'nın 444'lü numaraların 10 haneli olarak aranmayacağına ilişkin teşebbüslere yaptığı bildirim sonrası ve 444'lü numaralara doğru yapılan aramaların ücretlendirme esaslarının belirlendiği 21.02.2012 tarihli BTK kararından sonrası gerçekleşmiş olmaları açısından, "05.02.2011-21.02.2012 tarihleri arası yazışmalar" ve "21.02.2012-10.05.2012 tarihleri arası yazışmalar" olmak üzere ikiye ayrılmıştır.
- (50) Bu çerçevede 05.02.2011 tarihinden sonraki yazışmalardan ilki, 09.03.2012 tarihinde "(.....) üzerine yapılmıştır. Derya KARANTİNACI'nın Dehşan ERTÜRK'e gönderdiği e-postada; "444'lü numaralar yönüne consumer postpaiddeki her yöne dakikası olan tarifelerde (.....) müşteri arama yapıyor. Arama başına (.....) ücret koymamız durumunda aylık (.....) gelir etkisi bulunuyor. Kişi başına faturaya yansiyacak ortalama (.....) TL. IT tarafında yapılabilir mi diye Ümitle konuştum. Teknik olarak yapılabilmeyle birlikte büyük bir çalışma olacağı için IX öncesinde yapılamayacağını söyledi. (Ancak Erkan Bey'den onay almamız durumunda yapılabilir gibi görünüyor.)" denilmektedir.
- (51) Aynı tarihte Dehşan ERTÜRK'ün söz konusu e-postayı "(.....) değer görürseniz ilerleyelim?" yorumu ile Erkan AKDEMİR'e iletmesinin ardından Erkan AKDEMİR'in aylık gelir etkisini sorduğu ve Dehşan ERTÜRK'ün (.....) cevabını verdiği görülmektedir.
- (52) 22.03.2011 tarihinde Deniz ÇAMUR tarafından Derya KARANTİNACI'ya ve bilgi kısmında Dehşan ERTÜRK'e gönderilen e-postada 444'lü numaralarla ilgili olarak şu ifadeler geçmektedir;

“444’lü numaralara yapılan çağrılar mevcut durumda tarifelerdeki (.....) ücretlendirilmektedir. (.....) bağımsız olarak, çağrı başı veya dakika başı ücretlendirme yapılan kurguları değerlendirdik. Dakika başı (.....) veya (.....) ücretlendirmelerde, kullanım bazlı abone dağılımından dolayı churn riski olduğundan, çağrı başı (.....) üzerinden ücretlendirmeyi önermekteyiz. Çağrı başı ücretlendirme konusunda öngördüğümüz (.....) etkisi (.....) olmaktadır.” (.....)

- (53) 22.03.2011 tarihinde Dehsan ERTÜRK tarafından Deniz ÇAMUR ve Derya KARANTİNACI’ya gönderilen e-postada ise;

“Ok’dır.

Decision Supportla business case haline getirelim.”

ifadeleri yer almaktadır.

- (54) 15.04.2011 tarihinde Berke İPEK tarafından Senem ÖZYAVUZ’a gönderilen “Kamu Protokollü Tarifelerin 444’lü Özel Servis Arama Ücretlerinin Güncellenmesi” konulu e-postada aşağıdaki hususlar ifade edilmiştir;

“Şirketimiz dahilindeki tüm faturalı bireysel tarifelerden 444’lü özel servis numaralarına yapılacak aramaların ücretlendirilmesinin belli standartlara bağlanması konusunda bir çalışma yapılmaktadır. Bu çalışma sonucunda alınan karar doğrultusunda 2 ana ücretlendirme kuralının devreye alınması düşünülmektedir. Bunlar;

1) İçeriğinde aylık ücret karşılığı sabit hat yönünü kapsayan görüşme süresi bulunan tarifelerimiz için 444’lü numaraları aramak (.....)

◦ Sabit hat yönünü kapsayan görüşme süresi: Sabit ücret karşılığı Ev/iş yönüne ve/veya her yöne dakikası olan tarifelerdeki görüşme süreleri.

2) İçeriğinde aylık ücret karşılığı sabit hat yönünü kapsayan görüşme süresi bulunmayan tarifelerimiz için 444’lü numaraları aramak, (.....)

İlgili değişikliğe kamu segmenti özelinde bakar isek 2 nolu kuraldan etkilenecek birçok Protokollü Kurum tarifesi vardır. Mevcut durumda bu tarifelerde 444’lü numaralara yapılan aramalar tarifelerin (.....) ücretlendirilmektedir. Konuyu açıklamak üzere örnek bir tarifenin mevcut ücretlerini aşağıda iletiyoruz.

(...)

Bu örnekte görülebileceği üzere MEB tarifesinden 444’lü numaraları aramak sabit hat yönüne görüşme ücreti olan dakkası (.....) üzerinden ücretlendirilmektedir. Bahsi geçen değişiklik ile bu ücret (.....) olacaktır.

Bildiğiniz üzere Protokollü Kamu Tarifelerinde konuşma ücretlerinde yapılacak artışlar protokol maddeleri ile belirlenmiş olup, her yıl periodik olarak protokol tarihlerinde uygulanmaktadır. Ancak biz ilgili protokollerde 444’lü numaraların da dahil olduğu “özel servis” aramalarının ücretlendirmesinin belli bir kurala bağlanmadığını, bu nedenle de yukarıda bahsedilen değişikliğin hukuksal bir problem yaratmadan uygulanabileceğini düşünmekteyiz.

Konu ile ilgili görüşünüzün paylaşılması için yardımlarınızı rica ederiz”.

- (55) 19.04.2011 tarihinde Rana TEZCAN AÇIKGÖZ tarafından Berke İPEK’e gönderilen e-postada; söz konusu uygulamaya geçilmek istenmesinin gerekçesi hakkında detaylı bilgi istenmiş, bir BTK kararı veya resmi bir merci tarafından şirkete ulaşan herhangi bir talep olup olmadığı sorulmuş ve yapılacak değişikliği duyururken şirketin haklı gerekçelerini oluşturabilmek adına konuyu detaylı bilmelerinin önemli olduğu ifade edilmiştir.

- (56) Berke İPEK tarafından gönderilen cevabi e-postada şirkete ulaşan herhangi bir resmi merci talebi olmadığı, segment ve müşteri deneyimi ekiplerinin ortak kararı sonucunda söz konusu uygulamaya gidilmesine karar verildiği, bir iki istisna tarife dışında protokoller içerisinde belirtilmeyen SMS, GPRS gibi servislerin ücretlendirmelerini serbestçe belirlenebiliyorsa, aynı uygulamanın özel servis aramaları için de yapılabileceği varsayımından hareket edildiği ifade edilmekte ve bu noktanın teyidi istenmektedir.
- (57) 21.04.2011 tarihinde Rana TEZCAN AÇIKGÖZ tarafından Berke İPEK'e gönderilen e-postada;
"Yapılmak istenen (.....) için (.....) gerektiği görüşünderiz. Belirttiğinize göre 444'lü özel servis numaralarının aranma ücretleri (.....) olarak uygulanmaya başlanacak. (.....TİCARİ SIR)" ifadelerine yer verilmiştir.
- (58) 21.04.2011 tarihinde Derya KARANTİNACI tarafından Dehşan ERTÜRK'e gönderilen e-postada;
*"444'lü numaraların protokol tarifelerinde dakikası (.....) için hukuk ekibinden (.....) geri dönüş aldık. (.....TİCARİ SIR.....) yorumlanabileceğini düşünüyorlar.
Protokolde bununla ilgili madde olmaması nedeniyle ve diğer özel servislerin kendi ücretlendirmeleri olması nedeniyle (örneğin 118ler) bu riskin alınabileceğini düşünüyoruz. Riski alıp ilerleyelim mi?"* denilmektedir.
- (59) 21.04.2011 tarihinde Derya KARANTİNACI tarafından Dehşan ERTÜRK'e gönderilen diğer bir e-postada; protokollü tarifelerde ayda 99 K abonenin 444'lü yönlere (.....) dakika arama yaptığı, aylık gelir etkisinin (.....) olduğu ifade edilmiştir.
- (60) BTK'nın 21.02.2012 tarihli 444'lü numaralar yönüne yapılan aramaların ücretlendirilmesine ilişkin kararı sonrasında gerçekleşen şirket içi yazışmaların daha çok aynı ekonomik bütünlük içinde yer alan Türk Telekom ve Avea bütçesi üzerinde yaratacağı finansal etkinin ne yönde olacağına ilişkin yazışmalar olduğu görülmektedir. Bununla birlikte ücretlendirmede gerçekleşecek değişikliklere ilişkin öngörüler de yazışmalarda yer almaktadır.
- (61) Bu çerçevede 21.02.2012-10.05.2012 tarihleri arasındaki yazışmalardan, Erkan AKDEMİR tarafından Sibel TÜRKMEN ve Tolga KILIÇ'a gönderilen 04.03.2012 tarihli e-postada 21.02.2012 tarihli BTK kararı kastedilerek Avea'ya olumsuz etkisi olup olmadığı sorulmuş, Tolga KILIÇ tarafından gönderilen e-postada ise aşağıdaki şekilde yanıt verilmiştir;
*"Dehsan'i ekledim cc'ye. TT kadar dramatik olmasa da bize etkisi de olumsuz.
TT'ye ödeyeceğimiz arabaglanti azalıyor (4,7'den 1,8 kurusa). Ancak 444'leri paket disina çıkarmistik bazı tarifelerde, onlari paketin icine alinca buradaki kazanctan daha buyuk bir gelir kaybı olacak. Pazarlama ekibimiz kafa yormaya basladi, nasil kompanze ederiz diye.
Sukru beyin asagida soyledigi dogru, BTK resmen tarife belirlemis oluyor bu sekilde, yapamaması gerekir."*
- (62) Derya KARANTİNACI tarafından Dehşan ERTÜRK'e gönderilen e-postada;
"Daha önceki gelir etkisinden bakınca aylık (.....) gibi etkisi olabilir, detayli fizibiletisine bakıyoruz. (.....) olabilir mi diye regulasyonla konustum ok dediler."
ifadeleri yer almaktadır.
- (63) 06.03.2012 tarihinde Onur AYAN tarafından Yeşim ARI'ya gönderilen "444'lü numaraların (.....)" konulu e-postada;
"444 numaraların ücretlendirme değişikliğinin consumer postpaid aylık gelir etkisi (.....) seviyesinde görünüyor. 2012 consumer postpaid etkisi olarak bakarsak (.....)"

Prepaid taraf için de Burak ayrıca çalışıyor.

Bunun dışında bu kararın CC arama gelirlerini de etkileme ihtimali söz konusu. Deryaların ekip regülasyonla bunu netleştirmeye çalışıyor.

CC aramaların da etkilenirse, aylık yaklaşık (.....) daha eksi etki consumer postpaid'e gelebilir."

ifadeleri dışında son kullanıcı tarifelerindeki mevcut ve değişiklikler sonrası durumu gösteren aşağıdaki tablo yer almaktadır:

444 numaraların Fiyatlandırması		Postpaid	
		protocol+diğer özel tarifeler	Diğer
444	mevcut	(.....)	(.....)
	yeni	Paket aşımında tarifenin PSTN dk fiyatı	

- (64) 07.03.2012 tarihinde Derya KARANTİNACI tarafından Dehşan ERTÜRK'e gönderilen e-postada 444'lü numaraların her yöne dakikalardan düşmesi ve sabit hat ücretinden ücretlendirilmesi ile ilgili olarak 1 Nisan'da devreye alınacak kararın aylık negatif gelir etkisinin (.....) (.....) ve 2012'ye etkisinin (.....) olduğu belirtilmiştir.
- (65) Bunun dışında şirket içi yazışmalarda BTK'nın 21.02.2012 tarihli kararından 444'lü numaralarla ilgili Türk Telekom'a ödenecek çağrı sonlandırma/arabağlantı ücretleri konusunda getirilen sisteme ve bu konudaki sıkıntıları gidermeye yönelik olarak tek kademe ücretin benimsendiği 28.03.2012 tarihli karara ilişkin yazışmaların bulunduğu görülmektedir.

1.3. Değerlendirme

- (66) Yukarıda yer verilen şikayetlerde esas olarak; başvuruların yapıldığı dönem itibarıyla 444'lü numaraların Türk Telekom'a tahsis edilmiş olması bakımından söz konusu numaraların alan kodu eklenerek aranmasının BTK düzenlemelerine (Numaralandırma Yönetmeliği) aykırı olduğuna yönelik mobil işletmecilere BTK tarafından yapılan bildirim sonucunda;
- i) Mobil işletmecilerin sunduğu her yöne paketleri kapsamındaki abonelerin, 444'lü numaralara doğru yaptıkları aramalarda dakika limitine bu aramaların da dahil edilmesini sağlayacak şekilde söz konusu numaralara alan kodu ekleyerek (10 haneli olarak) arama yapabilmelerine mobil işletmeciler tarafından artık izin verilmediği,
- ii) Mobil işletmecilerin sunduğu her yöne paketleri kapsamındaki abonelerin, bilgi ve danışma hizmetlerinin sunulduğu 444'lü numaralara doğru yaptıkları aramaların fahiş fiyatla ücretlendirildiği,
- iii) BTK tarafından yapılan bildirim sonrasında mobil işletmecilerin aralarında anlaşarak her yöne paketlerinde 444'lü numaralara doğru yapılan aramaları aynı tarihlerde paket kapsamı dışına çıkartarak ücretlendirmeye başladıkları

iddiaları konu edilmektedir.

- (67) Söz konusu iddialardan ilki, mobil işletmecilerin 444'lü numaralara ilişkin BTK mevzuatına aykırılığı gidermelerine yönelik işlemlerinin bir neticesidir.
- (68) Sektörel düzenleyici BTK, rekabetin sağlanması amacı da dâhil olmak üzere, sektörde bir takım öncül düzenlemeler yapmaktadır. Rekabet Kurulu ise telekomünikasyon sektörüne yönelik alacağı kararlar öncesinde BTK'nın görüşünü almak dışında, telekomünikasyon sektörüne ilişkin olarak yaptığı bütün incelemelerde, BTK'nın düzenlemelerini dikkate alarak, düzenlemelerin sınırları içerisinde teşebbüslerin kendi iradeleri ile ortaya koydukları

davranışları inceleme konusu yapmaktadır. Dolayısıyla, BTK bildirisini sonrasında mobil işletmecilerin aralarında anlaşarak her yöne paketlerinde 444'lü numaralara doğru yapılan aramaları aynı tarihlerde paket kapsamı dışına çıkartarak ücretlendirmeye başladıklarına ilişkin iddia, 4054 sayılı Kanun'un 4. maddesi kapsamında incelenmiştir.

- (69) Bu çerçevede, 444'lü numaralara doğru yapılan aramaların bahsi geçen BTK bildirisini sonrasında olduğu gibi BTK bildirisini öncesinde de numaranın başına alan kodu eklemeyen yani 7 haneli olarak yapılması halinde paket kapsamı dışında tutularak ücretlendirilip ücretlendirilmediği hususu araştırılmıştır. Bu bağlamda, mobil işletmeciler tarafından BTK bildirisini sonrasında 444'lü numaralara yapılan aramaların ücretlendirilmesine ilişkin nasıl bir yol izlendiği, tarifelerde değişikliğe gidilip gidilmediği, gidilmişse değişikliklerin aynı yönde ve tarihlerde olup olmadığı incelenmiştir. Ancak, mobil işletmecilerin 444'lü numaraların ücretlendirilmesi ile ilgili uygulamalarına ilişkin açıklamalar öncesinde, bu uygulamaların gelişmesine yön veren BTK kararlarına bakılması gerekmektedir.
- (70) Öncelikle başvurularda ve BTK Görüşü'nde de belirtildiği üzere, BTK, bilgi ve danışma hizmetleri sunulan Türk Telekom'a tahsisli 444'lü numaraların sadece 7 haneli olarak aranabileceğine, bu çerçevede gerek mobil işletmecilerin alan kodu gerekse PSTN alan kodu eklenerek 10 haneli arama yapılabilmesinin mümkün olmadığına ve söz konusu numaralar yönüne yapılan aramaların mobil işletmecilerin şebekelerinde sonlandırılmasına son verilmesine ilişkin olarak Vodafone ve Turkcell'e bildirimde bulunmuştur. Söz konusu kararın gereklerinin 05.02.2011 tarihinde yerine getirildiği Turkcell tarafından belirtilmiştir.
- (71) BTK mobil işletmecilere yaptığı bu bildirimden ardından 09.03.2011 tarihinde 444'lü numaralara ilişkin yaptığı işlemin 444'lü numaraların ücretlendirilmesi ile ilgisinin olmadığına ve ücretlendirmenin mobil işletmeciler tarafından imtiyaz sözleşmeleri uyarınca ve BTK tarafından belirlen azami ücret tarifesi sınırları içerisinde serbestçe belirlendiğine ilişkin kamuoyuna ve tüketicilere bildirimde bulunmuştur.
- (72) Bununla birlikte, yaklaşık 11 ay sonra BTK, 21.02.2012 tarih ve 2012/DK-07-73 sayılı kararı ile 444'lü numaralar yönüne yapılan çağrılara ilişkin olarak 01.04.2012'den itibaren geçerli olacak şekilde son kullanıcı tarifelerindeki ücretlerin ve işletmeciler arasındaki arabağlantı ücretlerinin üst sınırını belirlemiş, bunun dışında 444'lü numaralar yönüne yapılan aramaların paket kapsamındaki toplu dakikalardan düşülmesine karar vermiştir. Ardından, 28.03.2012 tarih ve 2012/DK-07/139 sayılı kararı ile mobil işletmeciler tarafından 444'lü numaralar yönüne yapılan çağrılar için Türk Telekom'a ödenecek arabağlantı ücretini tek kademe olarak 1,87 kr/dk şeklinde belirlemiştir. Son olarak 28.03.2012 tarih ve 2012-DK-07/142 sayılı kararı ile son kullanıcı tarifelerine ilişkin değişikliklerin uygulanmasını 1 Mayıs 2012'ye ertelemiştir.
- (73) BTK'nın bu kararlarına bakıldığında, 444'lü numaraların ücretlendirilmesi ile ilgili olarak 21.02.2012 tarihine kadar herhangi bir sektörel düzenleme olmadığı görülmektedir. Mobil işletmecilerin 05.02.2011 tarihinde gerekliliklerini yerine getirdikleri düzenlemenin ise 444'lü numaraların alan kodu eklenmeden sadece 7 haneli olarak aranması ve bu numaralara yapılan çağrılarını kendi şebekelerinde sonlandırmamaları zorunluluğu olduğu anlaşılmaktadır. Bununla birlikte anılan zorunluluğun, mobil işletmecilerin tüketiciye yansıyan ücretlendirme sistemlerinde değişikliğe sebep olduğu şeklinde tüketici yorumları yapılmıştır.
- (74) Bu yorumların, mobil işletmecilerin 05.02.2011 tarihi öncesinde ve sonrasında (21.02.2012'ye kadar) 444'lü numaralara yapılan çağrılar için uyguladıkları ücretlendirme sisteminde gerçekleşen değişiklikler ışığında değerlendirilmesi gerekmektedir.

- (75) Dosya mevcudu bilgilerden; 05.02.2011'den önceki dönemde 444'lü numaraların Turkcell şebekesinden, numaranın başına herhangi bir şebeke kodu eklenmeksizin (7 haneli olarak) ya da numaranın başına ilgili işletmecinin şebeke kodu eklenerek (10 haneli olarak) aranabilme imkanının bulunduğu, Turkcell şebekesinden başlatılan 7 haneli aramalar ile Turkcell şebeke kodu eklenerek yapılan 10 haneli aramaların, yani Turkcell aboneleri tarafından Turkcell şebekesinde sonlandırılmak üzere başlatılan çağrılarının, Turkcell şebekesinde sonlandırıldığı ve bu aramaların 40 kr/dk üzerinden ve paket kapsamı dışında ücretlendirildiği, diğer işletmecilerin şebeke kodu eklenerek yapılan 10 haneli aramaların ise, ilgili şebekeye yönelen normal ses çağrılarından ayrıştırılmadığından, arama yapan abonenin o tarihte kayıtlı olduğu tarife üzerinden ve (varsa) paket kapsamında ücretlendirildiği; 05.02.2011'den sonra ise, Turkcell şebekesi üzerinden 444'lü bilgi ve danışma hizmetleri sunumunun engellendiği, dolayısıyla Turkcell şebekesinden başlatılan 7 haneli 444'lü aramaların Turkcell şebekesinde sonlandırılmasına son verildiği ve söz konusu aramaların da Türk Telekom şebekesine yönlendirilmeye başlandığı ve arama ücretinin faturalı hatlar için 03.05.2011 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere çağrı başına 40 Kr olarak değiştirildiği, ön ödemeli hatlarda ise herhangi bir ücret değişikliği yapılmadığı, 7 haneli olarak Türk Telekom şebekesine doğru yapılan 444'lü aramaların 23.11.2011 tarihi itibarıyla bireysel faturalı hatlarda sunulan Çalışan Paket, Gold Paket, Gold Plus Paket, Full Paket'lerin her yöne dakikalarına dâhil edildiği anlaşılmaktadır.
- (76) Bu çerçevede, Turkcell'in 444'lü numaralar yönüne yapılan çağrıları paket kapsamındaki toplu dakikalardan çıkarmak ve ücretini artırmak gibi herhangi bir değişiklik yapmadığı; 7 haneli olarak 444'lü aramaların 05.02.2011 tarihinden önce de 40 kr/dk olarak ücretlendirildiği görülmektedir. Bu bağlamda, 05.02.2011 tarihinden önce sabit hat yönüne toplu dakikaları olan abonelerin, 444'lü numaraları (coğrafi) alan kodu ekleyerek ve 10 haneli arayarak bu aramalarını toplu dakikalardan düşme imkânı bulabildikleri, ancak teknik olarak 10 haneli PSTN kodu ile arama imkanı ortadan kalktığından 7 haneli aramak ve 40 kr/dk üzerinden ücretlendirilmek durumuna düştükleri yorumunda bulunmak mümkündür.
- (77) Nitekim incelemede elde edilen şirket içi yazışmalarda, 444'lü numaraların 40 kr olarak ücretlendirilmesinin 01.04.2010'da yapılan kontör/TL geçişi ile doğal biçimde gerçekleştiği ifade edilmiş; önceki bölümde yer verilen yazışmalardan da görüleceği üzere, spesifik olarak abonelerin mağduriyetine herhangi bir tarife değişikliğinin değil, BTK'nın kararının yerine getirilmesi neticesinde fiili bir imkânı artık kullanamıyor olmalarının yol açtığı vurgulanmıştır.
- (78) Dosya mevcudu bilgilerden; Vodafone'un 05.02.2011 tarihinden sonra 444'lü numaraların ücretlendirilmesi ile ilgili kendi içinde bir standardizasyon çalışması başlattığı, ancak başvurulara konu şekilde herhangi bir ücretlendirme artışı veya 444'lü numaralar yönüne yapılan aramaları toplu dakika içeren paketlerin kapsamından çıkarma gibi herhangi bir değişiklik yapmadığı; 7 haneli olarak 444'lü numaraları aramaların ücretlendirilmesinin, PSTN alan kodu eklenerek 10 haneli aranmasında olduğu gibi, sabit hat yönüne olan ücretlendirme şekline getirdiği görülmektedir.
- (79) Dosyada yer alan bilgilerden; Avea'nın, BTK'nın 444'lü numaralara yapılan aramaların ücretlendirilmesinin mobil işletmecilerin azami ücret tarifesi sınırları içerisinde kendi takdirlerinde olduğuna ve Numaralandırma Yönetmeliği çerçevesinde BTK'nın yaptığı işlemlerle ilişkilendirilmesinin söz konusu olamayacağına ilişkin basın bülteninde yer verdiği 09.03.2011 tarihinden sonra 444'lü numaralar yönüne yapılacak aramaların ücretlendirilmesinde tarife değişikliği çalışmalarına başladığı anlaşılmaktadır.
- (80) Değişiklik öncesi durumdan bahsedilen bir belgede; "444'lü numaralara yapılan çağrılarının mevcut durumda tarifelerdeki paket sürelerinden kullanılabildiği, aşım da ise tarifenin kendi PSTN fiyatından ücretlendirildiği" ifade edilmektedir.

- (81) Değişiklikler sonrası dönem olarak nitelendirilebilecek 21.02.2012 tarihi sonrasındaki yazışmalarda, 01.04.2012 tarihinde yürürlüğe girecek yeni sistem mevcut sistemle karşılaştırılmaktadır. Bu çerçevede bir belgede yer alan “Ancak 444’leri paket dışına çıkarmistik bazı tarifelerde, onları paketin icine alınca buradaki kazanctan daha büyük bir gelir kaybı olacak”⁵ ifadeleri ve BTK’nın 21.02.2012 sayılı Kararı uyarınca 1 Nisan (erteleme nedeniyle 1 Mayıs) öncesi ve sonrasının karşılaştırıldığı tablodaki önceki dönem için gösterilen protokollü ve özel tarifelerde 40 kr/dk, diğer (toplu dakika paketleri) tarifeler için 40 kr/çağrı ifadelerinden söz konusu değişikliklerin yapıldığı görülmektedir.
- (82) Yukarıda yer verilen açıklamalar ışığında; BTK’nın 444’lü numaraların aranması formatına ilişkin olarak 7 hane zorunluluğu ve 10 hane yasağı getiren bildirim ile 444’lü numaralarla ilgili ücretlendirmenin azami ücret tarifesi ve BTK’nın çizdiği genel sınırlar içinde mobil işletmecilerin takdirinde olduğuna ilişkin kamuoyuna yaptığı duyuru sonrasında, mobil işletmecilerin 444’lü numaraların ücretlendirilmesine ilişkin izledikleri stratejilerin birbirinin aynısı olmadığı görülmektedir. Şöyle ki Turkcell’in anılan bildirimler sonrasında başvurulara konu olan 444’lü numaraları toplu dakika paketlerinde, paket dışına çıkarma yönünde bir faaliyetinin bulunmadığı, 7 haneli aramalar için toplu dakika paketleri için de geçerli mevcut tarife olan 40 kr/dk tarifelerini bir süre devam ettirdiği, sonrasında faturalı hatlarda bunu 40 kr/çağrı olarak değiştirdiği, bazı paketlerde de 444’lü numaralar yönüne aramaları toplu dakikalar içine dahil ettiği görülmektedir.
- (83) Vodafone’un, 444’lü numaraları (4440542 şeklindeki kendi müşteri hizmetleri numarası hariç) sabit hat yönüne görüşme süresi bulunan toplu dakika paketleri içinde toplu dakikalardan düşmeye devam ettiği, genel olarak ve paket aşımında PSTN yönüne yapılan aramalarla aynı fiyatlandırdığı görülmektedir.
- (84) Avea’nın ise (7 haneli) 444’lü numaraları önceden paket içinde toplu kullanım dakikalarından düşmesine karşılık, söz konusu BTK’nın basın bültenleri bildirimleri sonrasında paket kapsamı dışına çıkararak 40 kr/çağrı şeklinde ücretlendirdiği görülmektedir.
- (85) Bu çerçevede mobil işletmecilerin 05.02.2012 tarihinden sonra 444’lü numaraların ücretlendirilmesi ile ilgili olarak uygulamalarının farklı yönde geliştiği, Turkcell ve Vodafone’un esaslı bir değişikliğe gitmediği, yalnızca Avea’nın başvurulara konu şekilde toplu kullanım dakikalarından 444’lü numaraları çıkarma uygulamasını benimsediği, bunun dışında mobil işletmecilerin 444’lü numaraların ücretlendirilmesi ile ilgili olarak birbirleriyle iletişim halinde olduklarına ilişkin herhangi bir bilgi ve belgeye ulaşamadığı dikkate alındığında mobil işletmecilerin aralarında anlaşarak 444’lü numaralara doğru yapılan aramaları her yöne paketlerinin kapsamı dışına çıkarttıkları sonucuna ulaşamayacağı kanaatine varılmıştır.

J. SONUÇ

⁵ Avea’nın 09.03.2011 tarihi sonrasında tarife değişikliği çalışmaları sırasında, 444’lü numaraları toplu kullanım dışına çıkarmak ve çağrı başına (.....) olarak ücretlendirmek ile yaratılacak gelir etkisinin ve BTK’nın 21.02.2012 tarihli kararı sonrasında (.....) gelir etkisinin hesaplandığı yazışmalar mevcuttur.

12-33/920-279

- (86) Düzenlenen rapora ve incelenen dosya kapsamına göre, dosya konusu iddialara yönelik olarak 4054 sayılı Kanun'un 41. maddesi uyarınca şikayetin reddi ile soruşturma açılmamasına OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.