

T.C.

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU

Erişim ve Tarifeler Dairesi Başkanlığı

Yetkilendirme Dairesi Başkanlığı

Tarih : 20.10.2015

Sayı : 15- 026

Konu : Sabit telefon hizmetine ilişkin formların tekilleştirilmesi

Bilindiği üzere, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun düzenlemelerde göz önüne alınması gereken ilkelerin tanımlandığı 4.maddesinde yer alan *"niteliksel ve niceliksel devamlılık, düzenlilik, güvenilirlik, verimlilik, açıklık, şeffaflık ve kaynakların verimli kullanılmasının gözetilmesi"* ilkesi doğrultusunda; uygulanabilir düzenlemeler yapılması, gerçekleştirilen düzenlemelerin gözden geçirilip iyileştirilmesi, iyileştirme çalışmaları kapsamında da süreçlerin basitleştirilmesi ve düzenlemeden kaynaklanan idari yüklerin azaltılması etkin bir rekabet ortamının tesisi adına son derece önemlidir.

Bu çerçevede sabit telefon hizmetine ilişkin düzenlemelerde tanımlanan süreçlerin yeniden gözden geçirilip, iyileştirilerek basitleştirilmesi gerektiği değerlendirilmektedir. Şöyle ki; sabit telefon hizmetini telefon numarası değişmeksizin farklı bir işletmeciden almak isteyen bir tüketici;

- Telefon hizmetini kendi altyapısı veya internet üzerinden sunan bir işletmeciden almaya karar verir ise; bireysel ve kurumsal aboneler için ayrı ayrı olmak üzere "Sabit Numara Taşıma Talep Formu"nu,
- Numara taşıma kararından vazgeçerse bireysel ve kurumsal aboneler için ayrı ayrı olmak üzere "Sabit Numara Taşıma İptal Formu"nu,
- Türk Telekom'dan almakta olduğu telefon hizmetini, Toptan Hat Kiralama (THK) kapsamında farklı bir işletmeciden almaya karar verirse; bireysel ve kurumsal aboneler için ayrı ayrı olmak üzere "Telefon Aboneliği Bulunan Müşteriler İçin Sabit Telefon Hizmeti Talep Formu"nu,
- THK kapsamında almakta olduğu telefon hizmetini, yine aynı kapsamda farklı bir işletmeciden almak isterse; bireysel ve kurumsal aboneler için ayrı ayrı olmak üzere "Sabit Telefon Hizmeti İşletmeci Değişikliği Formu"nu,

doldurmak durumunda kalmaktadır. Oysaki işletmeci seçim hakkının basitleştirilmiş formlar ile kullanılması, tüketicilerin gereksiz detaylarla meşgul edilmesini ve işletmeci değişikliğinde tereddüt yaşanmasını engelleyecektir. Ayrıca form çeşitliliği nedeniyle yanlış formların doldurulması gibi sahada yaşanan yönetim zorluklarının, gereksiz israf ve müşteri memnuniyetsizliklerinin de önüne geçilmiş olacaktır.

Tüketicie alacağı hizmetin niteliği ve varsa hanesinde kullanacağı ekipman değişiklikleri hakkında gerekli bilgilendirmelerin işletmeci tarafından abonelik esnasında yapılması koşulu ile, etkin bir rekabet ortamının sağlanmasına katkı sağlayacağına inandığımız önerilerimize aşağıda yer verilmektedir;

- Talep formlarının numara taşıma, THK geçiş ve THK işletmeci değişikliği detay bilgisi olmaksızın tekilleştirilmesi
- Abonelik esnasında kimlik fotokopisinin alınması nedeniyle, formlarda talep edilen kimlik bilgilerinde sadeleştirme yapılması ve yeknesaklığın sağlanması
- Kurumsal ve bireysel abonelere yönelik formların ayrı ayrı düzenlenmesi
- Ayrıca iptal sürecinin de farklı formlar ile yönetilmesi

Böylelikle, *“Sabit Numara Taşıma Talep Formu”*, *“Telefon Aboneliği Bulunan Müşteriler İçin Sabit Telefon Hizmeti Talep Formu”* ve *“Sabit Telefon Hizmeti İşletmeci Değişikliği Formu”* nun kurumsal ve bireysel olarak ayrı ayrı düzenlemesiyle 6 adet formla yapılan işlemler 2 adet form ile gerçekleştirilebilecektir. Bireysel ve kurumsal müşteriler için oluşturduğumuz TELEFON HİZMETİ İŞLETMECİ DEĞİŞİKLİĞİ TALEP FORMU taslakları ekte bilgilerinize sunulmaktadır.

Bu kapsamda formalara ilişkin görüşlerimizin incelenerek, uygun bulunması halinde *“Numara Taşınabilirliği Uygulama Sürecine İlişkin Usul Ve Esaslar”* ile *“Türk Telekomünikasyon A.Ş. Referans Arabağlantı Teklif”*inde değişikliklerin yapılması ve konu ile ilgili tarafımıza bilgi verilmesi hususunda gereğini arz ederiz.

Saygılarımızla,

Rıdvan UĞURLU
Genel Sekreter

Yusuf Ata ARIAK
Yönetim Kurulu Başkanı

TELKODER

Serbest Telekomünikasyon İşletmecileri Derneği

EK - 1: BİREYSEL MÜŞTERİ TELEFON HİZMETİ İŞLETMECİ DEĞİŞİKLİĞİ TALEP FORMU

EK – 2: KURUMSAL MÜŞTERİ TELEFON HİZMETİ İŞLETMECİ DEĞİŞİKLİĞİ TALEP FORMU

**BİREYSEL MÜŞTERİLER İÇİN TELEFON HİZMETİ İŞLETMECİ
DEĞİŞİKLİĞİ TALEP FORMU**

T.C. Kimlik No:

Adı Soyadı:

Baba Adı:

Doğum Tarihi:

Başvuruda bulunan kişi vekil ise noter onaylı vekaletname işbu formun ekinde yer alacaktır.

Mevcut İşletmeci:

Geçiş Yapılmak İstenen Yeni İşletmeci:

PSTN/ISDN Numaraları:

	Yalın DSL*	Yapa*		Yalın DSL*	Yapa*
1			9		
2			10		
3			11		
4			12		
5			13		
6			14		
7			15		
8			16		

* : YAPA'lı veya Yalın DSL'li numara taşıma talebi halinde işaretlenecektir.

Bu formda belirtilen numara/numaralara ilişkin yapılan işletmeci değişikliği talebim ile, formun imzalandığı tarih itibarıyla mevcut işletmeci ile varolan abonelik sözleşmesinin her türlü mali yükümlülükler saklı kalmak kaydıyla feshedilmesi talebi olduğunu, yeni işletmeci ile abonelik sözleşmesinin fiilen işletmeci değişikliğinin gerçekleşmesi ile yürürlüğe gireceğini, ayrıca numara taşıma yöntemi ile işletmeci değişikliği durumunda ilgili numarayla ilişkili varsa DSL bağlantımın numaranın taşındığı andan itibaren kesileceğini veya belirli süre kesintiye uğrayacağını ve DSL işletmecisine karşı abonelik sözleşmesinden kaynaklanan mali yükümlülüklerin numaranın taşınması ile sona ermediğini kabul ediyorum.

Bu formda belirtilen bilgilerin, amacına uygun olarak yeni işletmeci tarafından gerekli birimlere verilmesine ve işlemlerin kendi adıma yeni işletmeci tarafından yürütülmesine onay veriyorum.

Adı Soyadı:

Tarih:

İmza:

**KURUMSAL MÜŞTERİLER İÇİN TELEFON HİZMETİ İŞLETMECİ
DEĞİŞİKLİĞİ TALEP FORMU**

Kurumsal Abonenin

Ticaret Unvanı / Adı:

Vergi Numarası:

Başvuruda Bulunan Kişinin:

T.C. Kimlik No:

Adı Soyadı:

Başvuruda bulunan kişi yetkili ise imza sirkuleri veya yetkili olduğuna dair resmi belgenin,
vekil ise noter onaylı vekaletname işbu formun ekinde yer alacaktır.

Mevcut İşletmeci:

Geçiş Yapılmak İstenen Yeni İşletmeci:

PSTN/ISDN Numaraları:

	Yalın DSL*	Yapa*		Yalın DSL*	Yapa*
1			9		
2			10		
3			11		
4			12		
5			13		
6			14		
7			15		
8			16		

* : YAPA'lı veya Yalın DSL'li numara taşıma talebi halinde işaretlenecektir.

Bu formda belirtilen numara/numaralara ilişkin yapılan işletmeci değişikliği talebim ile, formun imzalandığı tarih itibarıyla mevcut işletmeci ile varolan abonelik sözleşmesinin her türlü mali yükümlülükler saklı kalmak kaydıyla feshedilmesi talebi olduğunu, yeni işletmeci ile abonelik sözleşmesinin fiilen işletmeci değişikliğinin gerçekleşmesi ile yürürlüğe gireceğini, ayrıca numara taşıma yöntemi ile işletmeci değişikliği durumunda ilgili numarayla ilişkili varsa DSL bağlantımın numaranın taşındığı andan itibaren kesileceğini veya belirli süre kesintiye uğrayacağını ve DSL işletmecisine karşı abonelik sözleşmesinden kaynaklanan mali yükümlülüklerin numaranın taşınması ile sona ermediğini kabul ediyorum.

Bu formda belirtilen bilgilerin, amacına uygun olarak yeni işletmeci tarafından gerekli birimlere verilmesine ve işlemlerin kendi adıma yeni işletmeci tarafından yürütülmesine onay veriyorum.

Adı Soyadı:

Tarih:

İmza: