

T.C.

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU

Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığı

İncek Mh. Boztepe Sk. No:125, 06830 Gölbaşı/ANKARA

Tarih : 10.10.2016

Sayı : 16-0021

Konu : Adil Kullanım Noktası (AKN) Uygulaması Kamuoyu Görüşleri

Kurumunuz tarafından alınan 01.09.2016 tarih ve 2016/DK-THD/393 sayılı karar ile, yaşanan teknolojik gelişmeler ve artan tüketici talep ve şikâyetleri nedeniyle hem sabit internet hem de mobil internet erişiminde AKN sonrası veri indirme hızına yönelik belirliliğin ve şeffaflığın sağlanarak tüketicilerin bilgilendirilmesi için ihtiyaç duyulan düzenlemenin taslak metnine ilişkin görüş talep edilmektedir.

Taslağın Geneline İlişkin Görüşlerimiz;

Kurumunuzun yaklaşımlarına katılmakla beraber, AKN uygulamasının pazarın altyapı sağlayıcısı firma tarafından oluşturulmuş bir yapı olduğunu ve VAE modeli ile hizmet alan İSS'lerin de altyapı sağlayıcı firma olan TT'nin toptan paket yapısına bağlı olarak bu doğrultuda abonelerine perakende hizmet vermediğini hatırlatmak isteriz.

AKN konusundaki müşteri ihtiyaçlarına katılmaktayız. Ancak bu tip farklı uygulamaların İSS'ler tarafından sunulabilmesi için hatırlatmış olduğumuz model yerine İSS'lerin Port ve Transmisyon toptan ücretlendirme modeli gibi bir yapıda toptan seviyede hizmet almaları gerekmektedir. Bu sayede müşteri ihtiyaçlarına göre farklı çözümler ve AKN hızları içeren paketler sunulabilir. Bu imkânın sağlanabilmesi için de Port ve Transmisyon modeli için belirlenmiş olan ücretlerin mevcuttakinden daha uygun bir seviyede revize edilmesi gerekir görüşünderiz.

Bu modele geçilmeden, bahsetmiş olduğunuz gibi alınan hızın oranında (%50) AKN sonrası hız uygulanması isteniyorsa bu durumda altyapı sağlayıcı firma TT'nin toptan VAE paketlerindeki uygulamanın da aynı şekilde tüm İSS'lere sunuluyor olması gerekmektedir.

AKN içeren paketler ile ilgili AKN bilgisi ve AKN sonrası sunulacak hız, üyelerimiz tarafından müşterilerine birçok kanaldan açıkça iletilmektedir. AKN uygulaması, mevcutta AKN'siz sınırsız paketlere göre daha uygun fiyatlı hizmet almak isteyen aboneler için pazarda oluşturulmuş bir yapıdır. İhtiyaç dolayısıyla ortaya çıkmıştır. AKN istemeyen müşteriler için de pazarda AKN'siz ürünler mevcuttur. Ancak göreceli olarak daha uygun fiyatlı hizmet almak isteyen ve bunun için belirli koşulları kabul eden müşteriler için de pazarda AKN'li seçenekler olmaya devam edecektir ve etmelidir görüşündeyiz. Tabii bu AKN uygulaması mevcuttakinin yerine bahsetmiş olduğunuz önerilerle birlikte daha zengin ve çeşitli bir hale getirilebilir.

AKN uygulanmaya başlanmasının temelinde illegal kullanımların engellenerek maliyetlerin adil bir biçimde hizmetlere yansıtılabilmesini sağlamak yatmaktadır. Illegal kullanımların dışında tüketici, ihtiyaçlarına yönelik doğru paket seçimleri yapmış ise, AKN zaten bir sorun oluşturmayacaktır.

Tüketicilerin, değişik ihtiyaçlarına cevap verebilecek farklı AKN seviyelerine sahip paketlerin pazara sunulması ve doğru bilgilendirilmesi durumunda tüketici, ihtiyaçlarına uygun paket seçimi yapacaktır. Bu durumda AKN ile ilgili tüketici memnuniyetsizlikleri ortadan kalkacağı gibi, işletmeciler için de etkin ve kontrol edilebilir bir yatırım ortamı yaratılmış olacaktır. Bunun yanı sıra tüketicinin doğru paketleri seçebilmesi için, ihtiyaçlarına uygun paketleri sunan işletmeciye de kolaylıkla geçebilmesi sağlanmalıdır. Bu kapsamda işletmeciler arası geçişin önündeki engellerden birisi olan “taahhüt” uygulamasına da sınırlamalar getirilmelidir.

Bununla birlikte, yapılacak her bir değişiklik ve düzenleme için İSS'lerin teknik altyapılarında ciddi geliştirme ihtiyaçları ortaya çıkabilir. Ayrıca satış kanallarında ve pazarlama tanıtım çalışmalarında da ciddi iyileştirmelere ihtiyaç duyulabilir. Bu nedenle nihai olarak kararlaştırılması düşünülen düzenlemeler gerçekleşecekse geçiş için pazardaki İSS'lerden gelecek geri bildirimlere göre süreler belirlenmesi müşteriler tarafında sorunsuz bir geçişin sağlanabilmesi açısından çok önemlidir.

Taslak Maddelerine İlişkin Görüşlerimiz;

- 1) Limitsiz/sınırsız olarak duyurulan ve AKN uygulanan internet tarife ve paketlerinde, tüketicilere eksiksiz ve doğru bilgilendirmenin yapılması ve şeffaflığın sağlanmasını teminen;**
 - Söz konusu tarife ve paketlerin adlarının AKN uygulamasını içerecek şekilde belirlenmesi, bu tarife ve paketlere ilişkin her türlü duyuru, reklam ve tanıtımlarda AKN uygulamasının bulunduğu hususuna açıkça yer verilmesine,

- Söz konusu tarife ve paketlerin genel esaslarına ilişkin her türlü mecrada yapılan bilgilendirmelerde AKN seviyesi ve AKN sonrasındaki erişim hızı başta olmak üzere konuya ilişkin gerekli bilgilere yer verilmesi ve bu bilgilendirmelerin tüketicilerin kolayca erişebileceği/fark edebileceği şekilde yapılmasına,
- Güncellik bilgisi sağlanmak koşulu ile internet kullanımlarında AKN'nin % 80'ine ve % 100'üne ulaşıldığı ve AKN seviyesinin aşılmasını müteakip uygulanacak erişim hızı hakkında ücretsiz olarak kısa mesaj ile bilgilendirilmesine,

Tüketicilerin mağduriyetlerinin önlenmesi temin edildikten sonra, limitsiz/sınırsız olarak duyurulan ve AKN uygulanan internet tarife ve paketlerinde, abonenin doğru bilgilendirilmesinin sağlanması ve düzenlemelerin bu kapsamda yapılması gerektiği değerlendirilmekte ve kamuoyu görüşlerine sunulan düzenleme önerilerine iştirak edilmektedir.

Tarife ve paketlerin adlarının AKN uygulamasını içerecek şekilde belirlenmesi halinde, söz konusu paketleri limitsiz/sınırsız olarak duyurulabilir olmalıdır. Paket tanımlarında AKN uygulamalarının detaylarının belirgin bir şekilde yer alması ve hem hız hem de veri kullanımı konusunda tüketici nezdinde şeffaflığın sağlanması halinde, "limitsiz/sınırsız" ifadesinin kullanımının kaldırılmasına ihtiyaç duyulmayacaktır.

Bu konudaki Avrupa Birliği örnekleri incelendiğinde, AKN uygulamalarının tüketiciyi korumakla görevlendirilen kurumlar tarafından düzenlendiğini görmekteyiz. Örneğin İngiltere'de faaliyet gösteren "UK Advertising Standards Authority (ASA)", "Telekomünikasyon Reklamlarında limitsiz/sınırsız ifadelerin Kullanımı"¹ başlıklı bir el kitapçığı yayımlamıştır.

ASA, yayımladığı bu dokümanda, işletmecilerin adil kullanım veya trafik yönetim politikaları gereği hizmet kullanımlarına sınırlama getirmeleri halinde, hizmetin tanıtımında "limitsiz" ifadesinin kullanılabilmesine ancak;

- Sınırların aşılması halinde, kullanıcılardan ek ücret talep edilmemesi veya hizmetin kesintiye uğratılmaması,
- Sınırlamaların hız ve kullanım miktarını etkilediği hallerde, tüketicinin önceden açık bir şekilde bilgilendirilmesi,

koşuluyla onay vermektedir.

2) 1'inci madde'nin (c) fıkrası kapsamında yapılacak bilgilendirmelerin,

- Sabit Telefon, Uydu ve Kablo TV, İnternet Servis Sağlayıcılığı hizmeti sunan işletmecilerde abonelerinin kısa mesaj hizmeti alabileceği herhangi bir mobil telefon numarasının kayıtlı olmaması,

¹ [https://www.cap.org.uk/CAP-and-BCAP-Consultations/Closed-consultations/~/_media/Files/CAP/CAP/Help%20Note%20on%20use%20of%20unlimited%20claims%20in%20telecommunications%20advertising%20\(2\).ashx](https://www.cap.org.uk/CAP-and-BCAP-Consultations/Closed-consultations/~/_media/Files/CAP/CAP/Help%20Note%20on%20use%20of%20unlimited%20claims%20in%20telecommunications%20advertising%20(2).ashx)

- **GSM/IMT-2000/UMTS hizmeti sunan işletmecilerde abone cihazının kısa mesaj alımına kapalı olması veya cihazın niteliği gereği kısa mesaj ile bilgilendirme yapılmasının mümkün olmaması,**
durumlarında uyarı görseli, e-posta, akıllı çubuk, sesli yanıt sistemi gibi yöntemlerle yapılmasına,

Abonenin AKN kullanımına dair yapılacak bilgilendirmelerin, mobil telefon numarasının kayıtlı olmaması veya abonenin cihazının kısa mesaj almaya uygun olmaması durumlarında uyarı görseli, e-posta, akıllı çubuk, sesli yanıt sistemi gibi yöntemlerle yapılması hususunun da uygulamayı kolaylaştırıcı etkisi nedeniyle uygun olduğu değerlendirilmektedir.

Ayrıca bahsi geçmekte olan “Sabit Telefon, Uydu ve Kablo TV, İnternet Servis Sağlayıcılığı hizmeti sunan işletmeciler” şeklindeki tanımlamanın uygun olmadığı, tanımlamanın “Uydu Haberleşme Hizmeti” veya “Uydu Platform Hizmeti” veya “Kablolu Yayın Hizmeti” şeklinde yapılmasının daha uygun olacağını düşünüyoruz.

- 3) 1’inci ve 2’nci maddeler kapsamında abonelere yapılacak bilgilendirmelerde güncellik bilgisinin “Son X dakikalık/saatlik kullanımlar dahil olmayabilir”, “dd.mm.yyyy hh:mm itibariyle” ve benzeri ifadelerle sağlanmasına,**

Abonelere yapılacak bilgilendirmelerde güncelliğin sağlanması adına belirlenen veya aynı anlamı taşıyan benzeri ifadelerin yer almasının uygun olduğu değerlendirilmektedir.

- 4) 1’inci ve 2’nci maddeler kapsamındaki bilgilendirmelerin yapılmasının aboneler tarafından istenmemesi halinde, işletmecilerin bu beyanı kayıt altına alarak abone talebini yerine getirmesine,**

Bilgilendirmenin yapılmasının aboneler tarafından istenmemesi halinde, işletmecilerin bu beyanı kayıt altına alarak abonenin bilgilendirmeme talebini yerine getirmesinin uygun olduğu değerlendirilmektedir.

- 5) Mobil şebeke işletmecilerinin AKN uygulanan internet tarife ve paketlerinde AKN sonrası veri indirme hızının en az 128 Kbps olacak şekilde belirlenmesine,**

“Mobil işletmecilerin uygulanan tarife ve paketlerinde AKN sonrası veri indirme hızının en az 128 kbps olacak şekilde belirlenmesi” ifadesi yer almaktadır. Ancak uydu sistemleri için herhangi bir belirleme yapılmamıştır. Bu nedenle mobil işletmecilerde olduğu gibi uydu işletmecilerinin sunmuş olduğu internet hizmetleri için de bir AKN ifadesinin yazılmasının faydalı olacağı görüşündeyiz.

Türkiye’de Türksat, Eutelsat, Avanti uyduları üzerinden servis verilmektedir ve uydu frekanslarının / bant genişliklerinin kıt kaynak olmasından dolayı, son kullanıcı paketleri ve limitleri uydu işletmecileri tarafından planlanmaktadır. Bu nedenle Türkiye’de distribütör olarak çalışan bazı üyelerimiz ve benzer firmaların son kullanıcı paketlerine müdahalesi bulunmamaktadır. Şu anda satışı yapılan paketlerde AKN’ler;

- Türksat - tüm paketlerde 128 kbps/64 kbps
- Eutelsat - paket bazında değişiklik göstermekte, en düşük değer 64 kbps/64 kbps
- Avanti - tüm paketlerde 64 kbps/64 kbps

Bu nedenle, mevcut uydu üzerinden internet paketleri için minimum AKN'nin 64 kbps/64 kbps olarak belirlenmesi uygun olacaktır.

6) Sabit genişbant internet hizmetleri kapsamında uygulanan AKN koşullarının iyileştirilmesini teminen İnternet Servis Sağlayıcılar ve Türk Telekomünikasyon AŞ tarafından;

- AKN sonrası erişim hızının % 50 oranında artırılmasına yönelik analizlere,
- AKN uygulaması kapsamında faydalanılabilen veri miktarının hız/veri miktarı dengesi gözetilerek makul bir seviyede artırılması durumunda, artırılan veri miktarlarının farklı seviyelerdeki değerleri üzerinden maliyet ve perakende ücret açısından yapılacak analizlere,
- 02:00-08:00 saatleri arasında internet kullanımlarının AKN'ye dâhil edilmediği ve kullanıcıların söz konusu saatlerde paket lansmanında belirtilen erişim hızıyla internete erişebilmelerine olanak sağlamaya yönelik uygulamalara ilişkin maliyet ve perakende ücret açısından yapılacak analizlere,
- 31.12.2018 tarihi itibarıyla AKN uygulamasına son verilmesine yönelik yapılabilecek çalışmalara ve konuyla ilgili analizlere

İstenilen analizlerin Üyelerimiz tarafından 2 ay içinde bitirebilmesi mümkün gözükmemektedir. Bu sürenin mutlak suretle uzatılması gerektiğini belirtmek isteriz. Özellikle Port ve Transmisyon modeline yeni geçen Üyelerimizin hem şebekelerinde, hem ürün, fiyat, tarife yapılarında değişiklikler meydana gelecek ve bunları yapabilmek için pek çok analize ihtiyaçları olacaktır. Üyelerimiz bu analizlerle ilgilenirken aynı anda Kurumun istediği analizleri 2 ayda yetiştirmeleri mümkün olmayacaktır. Kurul Kararının 6. Maddesinde yer verilen analizlerin 2 aylık süre ile sınırlandırılmaması veya ileri bir tarihe atılmasını talep ederiz.

Saygılarımızla,

Rıdvan UĞURLU
Genel Sekreter

Yusuf Ata ARIAK
Yönetim Kurulu Başkanı

TELKODER
Serbest Telekomünikasyon İşletmecileri Derneği