BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 27.07.2011
Karar No : 2011/DK-07/394
Gündem Konusu : Türk Telekom Toptan Hat Kiralama Referans Teklifi.

KARAR :

Elektronik haberleşme sektöründe etkin ve sürdürülebilir rekabet ortamının tesis edilmesi kapsamında, arabağlantı hizmetlerinin Türk Telekomünikasyon A.Ş. (Türk Telekom) tarafından açık, şeffaf ve makul şartlarda sunulması, piyasaya girecek işletmeciler başta olmak üzere alternatif işletmeciler açısından büyük önem arz etmektedir. Bu çerçevede değerlendirildiğinde, altyapıya dayalı rekabete geçiş sürecinde önemli bir yeri bulunan ve bir arabağlantı uygulaması olan Toptan Hat Kiralama hizmetine ilişkin koşulların ortaya konulmasını teminen, Türk Telekom tarafından Kurumumuza sunulan Referans Toptan Hat Kiralama Teklifi Kurumumuzca ilgili mevzuat çerçevesinde değerlendirilmiş ve kamuoyu görüşlerinin alınması sonrasında, ilgili mevzuat kapsamında yapılan gerekli değişikliklerin ardından, Türk Telekom Referans Arabağlantı Teklifi'nin eki olacak şekilde nihâi haline getirilmiştir.

Diğer taraftan, işletmecilerin talep edeceği arabağlantı sistemlerinin kurulması, ek kapasite taleplerinin karşılanması, arızaların giderilmesi, arabağlantı testlerinin yapılması ve taşıyıcı ön seçimi yöntemi çerçevesinde yönlendirme ve yönlendirmeyi iptal vb. taleplerine ilişkin başvuruların karşılanması hususları başta olmak üzere, arabağlantıya ilişkin usul, esas ve müeyyidelerin belirlenmesini teminen Türk Telekom tarafından Kurumumuza sunulan Hizmet Seviyesi Taahhüdü Kurumumuzca ilgili mevzuat çerçevesinde değerlendirilmiş ve kamuoyu görüşlerinin alınması sonrasında, ilgili mevzuat kapsamında yapılan gerekli değişikliklerin ardından, Türk Telekom Referans Arabağlantı Teklifi'nin eki olacak şekilde nihâi haline getirilmiştir.

Bu kapsamda, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 6 ve 19'uncu maddeleri, Erişim ve Arabağlantı Yönetmeliği'nin 6, 10, 11 ve 12'nci maddeleri, Numaralandırma Yönetmeliği'nin 4, 16 ve 20'nci maddeleri, Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 22'nci maddesi, 18/08/2005 tarih ve 2005/563 sayılı Kurul Kararı, 07.05.2009 tarih ve 2009/DK-07/228 sayılı Kurul Kararı, 16.12.2009 tarih ve 2009/DK-10/659 sayılı Kurul Kararı ve ilgili diğer mevzuat çerçevesinde;

1) Ek-1'de yer alan Referans Toptan Hat Kiralama Teklifi'nin Türk Telekom Referans Arabağlantı Teklifi'nin eki olacak şekilde onaylanması;
2) Ek-2'de yer alan Hizmet Seviyesi Taahhüdü'nün Türk Telekom Referans Arabağlantı Teklifi'nin eki olacak şekilde onaylanması;
3) Türk Telekom'un Toptan Hat Kiralama hizmetinin sunumu için kendi sistemlerinde yapması gereken çalışmaları işbu Kurul Kararı'nın tebliğini müteakip 90 gün içinde tamamlaması; bu süreçte, her ayın sonu itibariyle gerçekleştirilen çalışmalara ilişkin olarak Kurumumuzu bilgilendirmesi ve belirtilen sürenin sonu itibariyle Toptan Hat Kiralama hizmetini sunabilir hale gelmesi;
4) Türk Telekom'un sabit telefon aboneliği işlemlerinin yürütülmesi kapsamında kullanmakta olduğu yazılım sistemlerini, Toptan Hat Kiralama ve taşıyıcı ön

seçimi hizmetlerinin sunulması kapsamında Sabit Telefon Hizmeti (STH) sunan işletmecilerin erişimine açmakla yükümlü kılınması;

5) Türk Telekom'un, asgari olarak toptan genişbant erişim uygulamaları kapsamında xDSL otomasyon sistemlerine ilişkin olarak tasarladığı arayüzlerde bulunan imkânları göz önünde bulundurarak, STH işletmecilerinin,

i. Toptan Hat Kiralama ve taşıyıcı ön seçimi hizmetleri kapsamında talep/iptal başvurusu, arıza kaydı, nakil vb. aboneliğe ilişkin işlemlerle ilgili girişleri yapabilecekleri,

ii. Toptan Hat Kiralama ve taşıyıcı ön seçimi hizmetlerinin karşılanması ile ilişkili olan ve Türk Telekom'un sabit telefon aboneliği işlemlerinin yürütülmesi kapsamında kullanmakta olduğu yazılım sistemlerine doğrudan ve/veya kendi yazılım sistemleri aracılığıyla erişebilecekleri

bir online arayüzü (STH işletmecilerinin sistemleri ile Türk Telekom'un ilgili yazılım sistemleri arasında interaktif haberleşme yapılabilmesine imkân tanıyacak web servis uygulamalarını) işbu Kurul Kararı'nın tebliğini müteakip 90 gün içinde geliştirmekle yükümlü kılınması ve bu süreçte, her ayın sonu itibariyle gerçekleştirilen çalışmalara ilişkin olarak Kurumumuzu bilgilendirmesi;

6) Söz konusu 90 günlük süreyi müteakip 30 günlük süre içinde, Türk Telekom ile talep eden işletmeciler arasında Toptan Hat Kiralama ve taşıyıcı ön seçimi hizmetlerinin sunulmasına ilişkin testlerin gerçekleştirilmesi ve belirtilen süre içerisinde, testleri başarılı olarak tamamlanan her bir işletmeci için test sonuçlarının Kurumumuza sunulmasının ardından, ilgili işletmecilere Toptan Hat Kiralama ve taşıyıcı ön seçimi hizmetlerinin mezkûr arayüz üzerinden sunulmaya başlanması;

7) Türk Telekom'un kendisine tahsisli coğrafi numaralara ilişkin olarak Toptan Hat Kiralama hizmetinin talep edilmesi halinde, bu kapsama giren numaraları söz konusu hizmeti sunacak işletmecilere ilgili mevzuat çerçevesinde kullandırmasına izin verilmesi ve Türk Telekom'a tahsisli hangi numaraların hangi işletmeciler tarafından kullanıldığı bilgisinin Türk Telekom tarafından, ilgili numaraların kullandırılmaya başlanmasından itibaren 1 (bir) ay içinde Kurumumuza gönderilmesi;

8) Toptan Hat Kiralama hizmeti kapsamında kullanılan numaraların taşınması hususuna yönelik çalışmalar sonuçlanıncaya kadar söz konusu numaraların taşınamayacağı;

9) Kullanıcıların birden fazla fatura almalarının önüne geçilmesini teminen, kullanıcılara Toptan Hat Kiralama kapsamında hizmet sunan işletmecilerin, Türk Telekom Kullanım Kolaylığı hizmetlerinin ilgili kullanıcılara faturalandırılması hizmetini Türk Telekom'a, Faturalama Hizmeti Sağlama Yükümlülüğüne İlişkin Usul ve Esaslar doğrultusunda ve Türk Telekom'un faturalama hizmetini İşletmecilere sunduğu koşullarla sunmakla yükümlü kılınması;

10) Türk Telekom'un,

i. Toptan Hat Kiralama ve taşıyıcı ön seçimi kapsamında hizmet alan kullanıcılara hizmet aldıkları işletmeci tarafından fatura edilmesi gereken ücretlerin kendisi tarafından mükerrer olarak faturalandırılmamasının sağlanması;

ii. Toptan Hat Kiralama ve taşıyıcı ön seçimi kapsamında hizmet almayı talep eden kullanıcılara ait bilgilerin, münhasıran söz konusu hizmetlerin kullanıcılara sağlanması amacına uygun biçimde kullanılması ve söz konusu bilgilerin, kullanıcıların taleplerini geri almaları, ertelemeleri veya gözden geçirmeleri amacıyla kullanılmaması hususlarında gereken hassasiyeti göstermesi ve bu konularda gerekli tedbirleri alması;

11) Türk Telekom Referans Arabağlantı Teklifi'nin işbu Kurul Kararı doğrultusunda güncellenmesi ve güncellenmiş Türk Telekom Referans Arabağlantı Teklifi'nin, işbu Kurul Kararının tebliğinden itibaren bir hafta içinde, Türk Telekom

tarafından kolay ve sürekli erişilebilir bir biçimde internet sayfasında yayımlanması;

12) Güncellenmiş Türk Telekom Referans Arabağlantı Teklifi'nin Kurumumuzun internet sayfasında yayımlanması;

13) Türk Telekom'un, Toptan Hat Kiralama hizmetinin sunumuna ve arabağlantıya ilişkin usul, esas ve müeyyidelerin belirlenmesine ilişkin olarak, Referans Toptan Hat Kiralama Teklifi ve Hizmet Seviyesi Taahhüdü doğrultusunda hazırlanacak sözleşmeleri ve/veya protokolleri, kendisinden talepte bulunacak işletmecilere azami olarak talep tarihini takip eden 30 gün içerisinde sunması

hususlarına karar verilmiştir.

TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.

REFERANS ARABAĞLANTI TEKLİFİ

EK-1
TOPTAN HAT KİRALAMA

2011

RAT - 2011

İÇİNDEKİLER

1. TANIMLAR 6
2. AMAÇ VE KAPSAM 7
3. TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ 7
4. HİZMETE İLİŞKİN GENEL HUSUSLAR 8
5. ÜCRETLER 10
6. TEMİNAT MEKTUBU 11
7. TOPTAN HAT KİRALAMA HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ 12

EK: TOPTAN HAT KİRALAMA HİZMETİ TALEP FORMLARI 19

1. TANIMLAR

İlk harfleri büyük olan ve koyu basılmış aşağıdaki kelime ve kavramlar, aksi kararlaştırılmadıkça, işbu dokümanda aşağıda belirtilen anlamlarda kullanılmaktadır.

Arıza	Hat kesintisi, kart arızası, sistem arızası gibi nedenlerden dolayı hattın belirli bir süre kesintiye uğraması sonucu sunulan hizmetin belirli bir süre kesintiye uğradığı durum
Kullanım Kolaylığı	Müşterinin telefonunu, bağlı olduğu santralin desteklediği ilgili işlemin kodunu tuşlayarak aktif hale getirebildiği ve telefon hizmetini etkin kullanmasını sağlayan işlemler
Sonlanma Noktası	Kullanıcı tarafında bakır kablo çiftinin sonlandırıldığı, ankastresi olan yerlerde bina ana giriş terminal kutusu, ankastresi olmayan yerlerde kullanım mahallindeki irtibat noktası
Tahsis	Üzerinden PSTN, ISDN BA ve ISDN PA hizmeti verilecek telefon hattının ve coğrafi numaranın İşletmeciye ayrılması
Teminat	Tedavüldeki Türk Parası veya Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından Teminat mektubu vermeye yetkili kılınan bankalarca düzenlenen teminat mektupları
Tesis	Üzerinden PSTN, ISDN BA ve ISDN PA hizmeti verilecek telefon hattının İşletmeci müşterisinin sonlanma noktasının şebeke tarafına fiziksel olarak bağlanması
Toptan Hat Kiralama	Türk Telekom tarafından İşletmecilere, müşterilerine sunulmak üzere, taşıyıcı ön seçimi kapsamında Türk Telekom santrali üzerinden

	PSTN, ISDN BA ve ISDN PA erişim hizmeti sunulması

2. AMAÇ VE KAPSAM

2.1. İşbu doküman; Türk Telekom tarafından İşletmecilere, müşterilerine sunulmak üzere, taşıyıcı ön seçimi kapsamında Türk Telekom santrali üzerinden PSTN, ISDN BA (ISDN BRI) ve ISDN PA (ISDN PRI) erişim hizmeti sunulması için gerekli olan usul, esas ve ücretleri içermektedir.

2.2. İşbu doküman, Referans Arabağlantı Teklifinin ayrılmaz bir parçası olup, bu doküman ile düzenlenmeyen hususlarda Referans Arabağlantı Teklifinde yer alan hükümler uygulanacaktır.

3. TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

3.1. Türk Telekom, Toptan Hat Kiralama hizmeti kapsamındaki her türlü hizmeti, İşletmeciye işbu referans teklifte yer alan prosedürlere uygun olarak, ayrım gözetmeksizin ve asgari olarak kendi perakende müşterilerine uyguladığı koşullarla sunacaktır.

3.2. İşbu referans teklif kapsamında İşletmeci tarafından müşterilere, Toptan Hat Kiralama kapsamında sunulan hizmetlere ilişkin olarak Türk Telekom'un müşterilere karşı doğrudan hiçbir teknik, hukuki ve mali sorumluluğu olmayacaktır.

3.3. İşletmecinin hizmetiyle ilişkili sonlanma noktasının tesis ve arızaları ile standartlara uygunluğu ve müşteri veya kendi tarafında kuracağı her türlü teçhizatın Türk Telekom'un sistemleri ile uyumluluğu, İşletmecinin sorumluluğunda olacaktır.

3.4. İşletmecinin Toptan Hat Kiralama kapsamında vermekte olduğu hizmet ve/veya servislerin içeriği, niteliği ve sunuş biçimi nedeniyle, müşterisinin sisteminde meydana gelebilecek ve/veya müşterinin kendi kusurundan kaynaklanan her türlü arıza veya kesintiden dolayı ortaya çıkabilecek zarar ve ziyan taleplerine karşı açılacak hiçbir dava ve takibe karşı Türk Telekom sorumlu olmayacaktır.

3.5. İşletmeci, Toptan Hat Kiralama kapsamında Türk Telekom tarafından kendisine tahsis edilen hat üzerinden yetkilendirmesi kapsamında her türlü hizmeti sunabilir.

3.6. İşletmecinin Toptan Hat Kiralama hizmeti kapsamında vereceği hizmetler ve/veya uygulamalar, Türk Telekom'un ve/veya diğer İşletmecilerin müşterilerine sunmakta olduğu hizmetleri hiçbir surette olumsuz yönde etkilemeyecektir.

3.7. Tarafların sorumlulukları işbu referans teklif ve hizmet seviyesi taahhüdü ile sınırlıdır. Taraflar işbu referans teklif ve hizmet seviyesi taahhüdünde yer almayan dolaylı ya da direkt herhangi bir zarar veya ziyandan sorumlu tutulamaz.

4. HİZMETE İLİŞKİN GENEL HUSUSLAR

4.1. Toptan Hat Kiralama, Türk Telekom tarafından İşletmecilere, müşterilerine sunulmak üzere, taşıyıcı ön seçimi kapsamında Türk Telekom santrali üzerinden PSTN, ISDN BA ve ISDN PA erişim hizmeti sunulmasıdır.

4.2. Toptan Hat Kiralama hizmeti, Türk Telekom ile taşıyıcı ön seçimi hizmetini vermek üzere arabağlantı sözleşmesi imzalamış İşletmeciye sunulabilecektir.

4.3. Türk Telekom'un kendi müşterilerine verdiği santral özelliklerine bağlı Kullanım Kolaylığı hizmetleri (Uyandırma, Rahatsız Edilmeme, Meşguldeki Aboneyi Bulma, Çağrı Yönlendirme, Bilgi Alma&Çağrı Aktarma, Çağrı Bekletme, Kısaltılmış Arama, Telefon Kilitleme, Tercihli Direkt Arama) Türk Telekom'un kendi müşterilerine uyguladığı usul ve esaslara göre, Toptan Hat Kiralama kapsamında hizmet alan müşterilere verilebilecektir.

4.4. Toptan Hat Kiralama hizmeti, Türk Telekom coğrafi numaraları üzerinden verilecek ve bu hizmetten faydalanan müşterilerin çağrıları, ücretli olarak aranan 1XY ve 118XY şeklindeki kısa numaralara doğru gerçekleştirilen çağrılar da dâhil olmak üzere taşıyıcı ön seçimine ilişkin arabağlantı sözleşmesi hükümleri kapsamında İşletmeci şebekesine yönlendirilecektir. Toptan Hat Kiralama kapsamında hizmet alan müşterilerin, Türk Telekom tarifelerine göre ücretsiz aranan 1XY şeklindeki kısa numaralara doğru yaptıkları aramalar Türk Telekom üzerinden gerçekleştirilecektir.

4.5. Toptan Hat Kiralama hizmetinden faydalanan müşteri taşıyıcı seçimi hizmetinden faydalanamayacaktır.

4.6. Taraflar, Toptan Hat Kiralama hizmetine ilişkin sözleşmenin imzalanması ile birlikte karşılıklı olarak iletişimi sağlamak amacıyla birer adet Müşteri Yöneticisi atayacak ve Müşteri Yöneticilerinin iletişim bilgileri karşılıklı olarak paylaşılacaktır.

4.7. Toptan Hat Kiralama kapsamında İşletmeci tarafından sunulan hizmetlerin ücretlendirilmesi ve söz konusu ücretlendirmeye ilişkin fatura basım, dağıtım, tahsilât vb. süreçlerin hiçbiri Türk Telekom sorumluluğunda olmayacaktır.

4.8. Toptan Hat Kiralama kapsamında İşletmeci müşterilerine ilişkin tesis, arıza ıslahı, bakım, onarım vb. durumlar için gerekli abonelik bilgileri Türk Telekom tarafından da tutulacaktır.

4.9. Türk Telekom'un İşletmecinin müşterisi tarafından gerçekleştirilen eylemler nedeniyle maruz kaldığı/kalacağı araç-gereç, cihaz ve benzeri malzeme ile hizmet kaybı zararlarını ve söz konusu zararlardan doğacak tazminat giderlerini İşletmeciden tazmin/dava hakkı saklıdır.

4.10. Ulusal Numaralandırma Planında değişiklik yapılması, teknik zorunluluklar (yeni santral sahası açılması vb.), Mücbir Sebepler veya Umulmayan Hallerin oluşması halinde, Türk Telekom 1 (bir) ay öncesinden İşletmeciyi yazılı olarak bilgilendirmek kaydıyla, müşterinin telefon numarasını değiştirebilecektir.

4.11. İşletmeci, müşterisine ait bilgilerdeki değişiklikleri yazılı olarak Türk Telekom'a bildirmedikçe, Türk Telekom kayıtlarında yer alan bilgiler geçerli olacaktır.

4.12. İşletmeci, Toptan Hat Kiralama hizmeti kapsamında Numaralandırmaya ilişkin ilgili mevzuat hükümlerine tabidir.

4.13. İşletmeci, Toptan Hat Kiralama kapsamında hizmet alan müşterilerine ilişkin numara değişikliği, unvan değişikliği, nakil gibi talepleri yazılı olarak veya Kurumca belirlenebilecek başka bir yöntemle Türk Telekom'a bildirecektir. Türk Telekom kendi müşterilerine uyguladığı usul ve esaslara göre talepleri karşılayacaktır.

4.14. Toptan Hat Kiralama kapsamında sunulan hizmetlerin başvuru, tahsis ve tesis süreçlerinde başvuruda bulunulabilecek merkez, hizmetin verileceği santral sahasının bağlı olduğu İl Telekom Müdürlüğü veya Türk Telekom tarafından her ilde belirlenmiş olan bir merkezdir.

4.15. Toptan Hat Kiralama kapsamında verilen hizmet, başvuruda belirtilen adres dışında başka bir adresteki kişi ya da kurumlarla ortak kullanım için tesis edilemez ve İşletmeci tarafından belirtilen adresteki müşteri dışında üçüncü taraflara ticari amaçlarla kullandırılamaz. Aksi durumda bir uygulamanın tespit edilmesi halinde, söz konusu hat kullanıma kapatılacaktır.

4.16. Başvuru, tahsis, tesis, hizmetin sunumu vb. bütün aşamalarda, anlaşmazlık çıkması halinde Türk Telekom kayıtları ile birlikte İşletmeci kayıtları da dikkate alınarak değerlendirme yapılacaktır.

5. ÜCRETLER

5.1. Aktivasyon Ücreti

5.1.1. İşletmeci, Toptan Hat Kiralama hizmeti kapsamında talepte bulunduğu ve hâlihazırda aboneliği bulunan her müşteri için, hizmetin hazır hale getirilmesine karşılık olarak, hizmet türü fark etmeksizin Türk Telekom'a vergiler hariç 3,01 TL aktivasyon ücreti öder. Hâlihazırda taşıyıcı ön seçimi yönlendirmesi bulunmayan her müşteri için, aktivasyon ücretine ilave olarak, Türk Telekom'a ilgili Taşıyıcı Ön Seçimi Yönlendirme Ücreti de ödenir. Söz konusu ücretler ilgili fatura döneminde İşletmeciye fatura edilir.

5.1.2. İşletmeci, Toptan Hat Kiralama hizmeti kapsamında talepte bulunduğu ve hâlihazırda aboneliği bulunmayan her müşteri için, hizmetin hazır hale getirilmesine karşılık olarak, Türk Telekom'a aşağıda yer alan aktivasyon ücretlerini öder.

	Toptan Hat Kiralama Aktivasyon Ücreti (TL, vergiler hariç)
PSTN	5,64
ISDN BA	11,28
ISDN PA	1.629,32 (*)

(*) Bu ücrete ilave olarak, Kurum tarafından onaylanan "Fiber Optik Kablo (F/O), Bakır Kablo ve Radyo Link (R/L) Üzerinden Verilen Hizmetlere Ait Bağlantı ve Nakil Ücretleri" tablosunda yer alan ilgili ücretler alınır.

Hâlihazırda aboneliği bulunmayan her müşteri için, aktivasyon ücretine ilave olarak, Türk Telekom'a ilgili Taşıyıcı Ön Seçimi Yönlendirme Ücreti de ödenir. Söz konusu ücretler ilgili fatura döneminde İşletmeciye fatura edilir.

5.2. Aylık Hat Kullanım Ücreti

5.2.1. İşletmeci Toptan Hat Kiralama kapsamında kiraladığı her bir hat için Türk Telekom'a aylık hat kullanım bedeli olarak aşağıda yer alan ücretleri öder.

	Aylık Hat Kullanım Ücreti (TL, vergiler hariç)
PSTN	9,48
ISDN BA	18,96
ISDN PA	284,40

5.3. Hatalı Arıza Bildirim Ücreti

5.3.1. İşletmeci Türk Telekom'a her bir hatalı arıza bildirimi için vergiler hariç 14 TL Hatalı Arıza Bildirim Ücreti öder. Hatalı Arıza Bildirim Ücreti bir sonraki fatura döneminde İşletmeciye fatura edilir.

5.4. Türk Telekom Üzerinden Sağlanan Hizmetlerin Ücretleri

5.4.1. Toptan Hat Kiralama kapsamında hizmet alan müşterilerin, Türk Telekom üzerinden gerçekleştirdikleri Kullanım Kolaylığı hizmetleri, Türk Telekom'un yürürlükteki standart tarife paketinde belirtilen ücretler esas alınarak ücretlendirilir. Söz konusu ücretler ilgili fatura döneminde İşletmeciye fatura edilir. İşletmeci, Kullanım Kolaylığı hizmetlerinin müşteriye faturalandırılması hizmetini Türk Telekom'a, Faturalama Hizmeti Sağlama Yükümlülüğüne İlişkin Usul ve Esaslar doğrultusunda ve Türk Telekom'un faturalama hizmetini İşletmecilere sunduğu koşullarla sunacaktır.

5.4.2. Toptan Hat Kiralama kapsamında hizmet alan müşterilerin, Türk Telekom tarifelerine göre ücretsiz aranan 1XY şeklindeki kısa numaralara doğru yaptıkları aramalar için, İşletmeci tarafından Türk Telekom'a herhangi bir ücret ödenmeyecektir.

5.4.3. İşletmecinin, Toptan Hat Kiralama kapsamında hizmet alan müşterilerine ilişkin numara değişikliği, unvan değişikliği, nakil gibi talepleri Türk Telekom'un kendi müşterilerine uyguladığı ve Türk Telekom'un internet sitesinde (www.turktelekom.com.tr) yer alan ücretler esas alınarak ücretlendirilir. Söz konusu ücretler ilgili fatura döneminde İşletmeciye fatura edilir.

6. TEMİNAT MEKTUBU

6.1. İşletmeci Toptan Hat Kiralama hizmeti kapsamında, Teminat Mektubu başlıklı işbu 6. bölüm kapsamındaki hükümlere ve miktarlara uygun Teminat Mektubunu veya nakit parayı getirecektir.

6.2. Türk Telekom'un Toptan Hat Kiralama hizmetine ilişkin sözleşme uyarınca İşletmeciden alacağı Teminat Mektubu kesin, birer yıl süreli, en az dört yıl süreli veya süresizdir.

6.3. İşletmeci, sözleşmenin yürürlüğe girmesini müteakiben, ilk tesis talebi öncesinde Türk Telekom'a en az 10.000 TL tutarında Teminat verecektir. Mevcut Teminat miktarının Toptan Hat Kiralama hizmetine ilişkin aylık fatura bedelinin altında kalması halinde, İşletmeci Türk Telekom'a en az 10.000 TL'lik dilimler halinde ilave Teminat verecektir.

6.4. İşletmecinin 6.3. maddesi kapsamında yeni veya ilave Teminat verme yükümlülüğünü yerine getirmemesi durumunda, Toptan Hat Kiralama kapsamındaki yeni başvuruları (tesis talepleri) Türk Telekom tarafından işleme konulmayacaktır.

6.5. İşletmecinin yükseltilmiş yeni Teminatı Türk Telekom'a iletmesi üzerine, eski Teminat, İşletmeciye iade edilir. İlave Teminat getirilmesi durumunda, İşletmecinin Türk Telekom'daki mevcut Teminatı kendisine iade edilmez; ilave Teminat ile birlikte Türk Telekom'da kalmaya devam eder.

7. TOPTAN HAT KİRALAMA HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ

7.1. KAPSAM

7.1.1. İşbu taahhütname; Türk Telekom tarafından sunulan Toptan Hat Kiralama hizmetine ilişkin başvuru, tahsis ve tesis ile arıza takip ve ıslah süreçlerine ilişkin usul, esas ve standartları kapsamaktadır.

7.1.2. İşbu taahhütname ile sınırlı olan hükümler Türk Telekom tarafından İşletmecilere sunulan Toptan Hat Kiralama hizmet seviyesini belirlemektedir.

7.2. BAŞVURU, TAHSİS VE TESİS SÜRECİ

7.2.1. Türk Telekom'da Telefon Aboneliği Bulunan Müşterilere İlişkin Süreç

7.2.1.1. Müşteri, Toptan Hat Kiralama hizmeti kapsamında başvurusunu İşletmeciye yapacaktır.

7.2.1.2. İşletmeci, müşterinin işbu referans teklifin Ek'inde yer alan başvuru formuna uygun olarak vereceği yazılı yetki ile birlikte ilgili İl Telekom Müdürlüğüne veya

Türk Telekom tarafından her ilde belirlenmiş olan bir merkeze yazılı olarak veya Kurumca belirlenebilecek başka bir yöntemle başvuracaktır.

7.2.1.3. Türk Telekom, yapılan her başvuruya (tesis, iptal vb.) ilişkin olarak, başvuruyu yapan İşletmeciye/İşletmeci temsilcisine, başvuru tarihini ve zamanını gösteren bir evrak verecek veya elektronik ortamda bildirim yapacaktır.

7.2.1.4. İşletmecinin Toptan Hat Kiralama hizmeti kapsamında yaptığı başvuruların değerlendirilmesi sonucunda

- Hat sahibinin ibraz edilen belgelerdekinden farklı olması,
- İlgili numaraya ilişkin olarak Türk Telekom'da kayıt olmaması,
- İlgili numaranın PSTN, ISDN BA ve ISDN PA harici bir hizmet türüne ait olması,
- İlgili numara üzerinde henüz tamamlanmamış devir, iptal, nakil, numara değişikliği gibi abonelik hareketlerinin bulunması,
- Hattın borcundan kapalı olması

halinde başvurular reddedilecektir.

7.2.1.5. İşletmecinin Toptan Hat Kiralama hizmeti kapsamında yaptığı başvurunun olumlu sonuçlanması durumunda;

- Müşterinin İşletmeciye hâlihazırda taşıyıcı ön seçimi kapsamında yönlendirmesinin bulunması halinde, talep tarihinden itibaren 2 (iki) iş günü içerisinde,
- Müşterinin İşletmeciye hâlihazırda taşıyıcı ön seçimi kapsamında yönlendirmesinin bulunmaması halinde talep tarihinden itibaren 3 (üç) iş günü içerisinde

hat aktivasyonu gerçekleştirilir. Aktivasyon süreçlerinde gecikme olması halinde, gecikilen her tam gün için aylık hat kullanım ücretinin 1/15'lik kısmına denk gelen tutar, İşletmecinin ilgili tahakkuk dönemindeki fatura bedelinden mahsup edilir. Mahsup edilen miktar aylık hat kullanım ücretinin 3 (üç) katını geçemez.

7.2.1.6. Türk Telekom, aktivasyonun gerçekleştirildiğini aynı gün içerisinde İşletmeciye yazılı olarak veya elektronik ortamda bildirir. Bu bildirimin gerçekleştirilmesinde gecikilen her tam gün için aylık hat kullanım ücretinin 1/15'lik kısmına denk gelen tutar, İşletmecinin ilgili tahakkuk dönemindeki fatura bedelinden mahsup edilir. Mahsup edilen miktar aylık hat kullanım ücretinin 3 (üç) katını geçemez.

7.2.1.7. Aktivasyon sırasında yaşanacak hizmet kesintisi süresi en fazla 1 (bir) saattir. 1 (bir) saati aşan her tam saat için aylık hat kullanım ücretinin 2 (iki) saatlik kısmına denk gelen ücret bir sonraki ayın aylık hat kullanım ücretinden düşülür. Bu ücretin aylık hat kullanım ücretini aşması durumunda, kalan kısım bir sonraki ayın hat kullanım ücretinden mahsup edilir. Mahsup edilen miktar aylık hat kullanım ücretinin 3 (üç) katını geçemez.

7.2.2. Türk Telekom'da Telefon Aboneliği Bulunmayan Müşterilere İlişkin Süreç

7.2.2.1. Müşteri, Toptan Hat Kiralama hizmeti kapsamında başvurusunu İşletmeciye yapacaktır.

7.2.2.2. İşletmeci, tesisin yapılacağı adres bilgisi ve müşteri irtibat numarası ile birlikte ilgili İl Telekom Müdürlüğüne veya Türk Telekom tarafından her ilde belirlenmiş olan bir merkeze yazılı olarak veya Kurumca belirlenebilecek başka bir yöntemle başvuracaktır. Müşteri irtibat numarası tesis esnasında ihtiyaç halinde kullanılması dışında başka amaçlarla kullanılmayacaktır.

7.2.2.3. Türk Telekom, İşletmecinin Toptan Hat Kiralama kapsamında hizmet alacak müşterilerine, kendi müşterilerine uyguladığı usul esaslar çerçevesinde coğrafi numara tahsisi yapacaktır.

7.2.2.4. Türk Telekom, yapılan her yeni tesis ve iptal başvurusuna ilişkin olarak, başvuruyu yapan İşletmeci temsilcisine, başvuru tarihini ve zamanını gösteren bir evrak verecek veya elektronik ortamda bildirim yapacaktır.

7.2.2.5. İşletmecinin Toptan Hat Kiralama hizmeti kapsamında yaptığı başvuruların değerlendirilmesi sonucunda, hizmet talep edilen adres bilgisinin tesisin gerçekleştirilmesine imkân vermeyecek ölçüde yetersiz olması halinde, başvurular reddedilecektir.

7.2.2.6. İşletmecinin Toptan Hat Kiralama hizmeti kapsamında yaptığı başvurunun olumlu sonuçlanması durumunda talep tarihinden itibaren 4 (dört) iş günü içerisinde hattın ilk defa tesisine ilişkin aktivasyon gerçekleştirilecektir. 4 (dört) iş gününü aşan tesis süreçlerinde; gecikilen her tam gün için aylık hat kullanım ücretinin 1/15'lik kısmına denk gelen tutar, İşletmecinin ilgili tahakkuk dönemindeki fatura bedelinden mahsup edilir. Mahsup edilen miktar aylık hat kullanım ücretinin 3 (üç) katını geçemez.

7.2.2.7. Türk Telekom, aktivasyonun gerçekleştirildiğini aynı gün içerisinde İşletmeciye yazılı olarak veya elektronik ortamda bildirir. Bu bildirimin gerçekleştirilmesinde gecikilen her tam gün için aylık hat kullanım ücretinin 1/15'lik kısmına denk gelen tutar, İşletmecinin ilgili tahakkuk dönemindeki fatura bedelinden mahsup edilir. Mahsup edilen miktar aylık hat kullanım ücretinin 3 (üç) katını geçemez.

7.2.3. Toptan Hat Kiralama hizmetinden yararlanmaya yönelik başvurular içerisinden karşılanamayan talepler ayrıntılı gerekçelerle birlikte, talepte bulunan İşletmeciye talebi takip eden iki (2) iş günü içerisinde yazılı olarak veya elektronik ortamda bildirilir. Bu bildirimin gerçekleştirilmesinde gecikilen her tam gün için aylık hat kullanım ücretinin 1/15'lik kısmına denk gelen tutar, İşletmecinin ilgili tahakkuk dönemindeki fatura bedelinden mahsup edilir. Mahsup edilen miktar aylık hat kullanım ücretinin 3 (üç) katını geçemez.

7.2.4. Türk Telekom, İşletmecinin işbu Referans Teklif ile belirtilen şartları sağlayan müşterisi için talep ve değerlendirmenin olumlu sonuçlanmasını müteakiben bir hat tahsis eder ve tesis süreci başlar.

7.2.5. Tesis süreci sırasında İşletmecinin hizmet alımından vazgeçmesi durumunda, İşletmeciden alınan aktivasyon ücreti İşletmeciye iade edilmez.

7.2.6. Tesis öncesi ruhsat ya da özel mülke giriş gibi izin gerektiren özel durumlarda, ruhsat ya da izin alımı için gereken süreler aktivasyon süresine dâhil edilmeyecektir.

7.2.7. İşletmeci müşterisinin adresine tesisin gerçekleştirileceği durumlarda, İşletmeci müşterisinin gerekli koşulları sağlamaması (sonlanma noktasının bulunmaması, arızalı olması, standartlara uygun olmaması ve 7 (yedi) gün içerisinde uygun hale getirilmemesi vb.) nedeniyle tesisin gerçekleştirilememesinden, Türk Telekom sorumlu değildir. Türk Telekom bu durumda, tesisin gerçekleştirilemediğini gerekçeleriyle birlikte 2 (iki) iş günü içerisinde yazılı olarak veya elektronik ortamda İşletmeciye bildirecektir.

7.2.8. Hizmet hazır hale getirilmesine rağmen, Türk Telekom'dan kaynaklanmayan nedenlerden dolayı hizmetin kullanılamamasından (müşterinin cihazını temin edememesi vb.) Türk Telekom sorumlu değildir. Söz konusu hallerde Türk Telekom, İşletmeciden ilgili ücreti alacaktır.

7.2.9. Mücbir Sebep ve Umulmayan Hallerden dolayı aktivasyon sürecinde meydana gelen gecikmelerden Türk Telekom sorumlu değildir.

7.3. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ

7.3.1. Toptan Hat Kiralama kapsamındaki hatlarda meydana gelen arızalarda aşağıdaki prosedür izlenir.

7.3.2. İşletmecinin Toptan Hat Kiralama hizmeti kapsamındaki müşterileri, aldıkları hizmete ilişkin her türlü arıza bildirimini İşletmeciye yapacaktır.

7.3.3. Arızalı hat için İşletmeci, Türk Telekom tarafından sağlanacak irtibat noktalarına şifahi, yazılı veya Kurumca belirlenebilecek başka bir yöntemle 7 (yedi) gün ve 24 (yirmi dört) saat bildirimde bulunabilecektir. Türk Telekom, ilgili arızaya ilişkin olarak İşletmeciye arıza bildirim tarihini, zamanını ve kayıt numarasını yazılı olarak veya elektronik ortam üzerinden iletecektir.

7.3.4. İşletmeci tarafından ilk muayenesi yapılıp Türk Telekom'a bildirilen ve Türk Telekom şebekesinden kaynaklanan hat arızalarının ıslahı, 48 (kırk sekiz) saat içerisinde sağlanacaktır. 48 (kırk sekiz) saat içerisinde giderilemeyen her arıza için, 48 (kırk sekiz) saati aşan her tam saat başına, İşletmeciye aylık hat kullanım ücretinden (30 gün 24 saat üzerinden kıst uygulanarak hesaplanan) 2 (iki) saatlik ücretsiz kullanım hakkı tanınır. Bu şekilde oluşan ücretsiz kullanıma ilişkin tutar, İşletmecinin ilgili tahakkuk dönemindeki fatura bedelinden mahsup edilir. Söz konusu ücretsiz kullanım tutarı, aylık hat kullanım ücretinin 3 (üç) katını geçemez.

7.3.5. Arıza ıslahı öncesi, ruhsat ya da özel mülke giriş gibi izin gerektiren özel durumlarda, arıza ıslah süresi başlangıcı, ruhsat ya da izin alınmasını müteakiben başlar.

7.3.6. Türk Telekom, sadece İşletmeci müşterisinin sonlanma noktasına kadar olan hat arızaları konusunda hizmet verecek olup, bina içerisindeki bağlantı(lar) ile müşteriye ait cihazların arızalarından sorumlu değildir.

7.3.7. İşletmecinin Toptan Hat Kiralama kapsamında hizmet verdiği müşterisine ilişkin olarak bildirdiği arızanın Türk Telekom sorumluluğundaki altyapıdan kaynaklanmadığının, Türk Telekom tarafından gerçekleştirilen testlere ilişkin sonuçlar ile gerekli açıklamaların arıza giderme süresinin tamamlanmasını müteakip ilk iş günü içerisinde yazılı olarak, elektronik ortamda veya Kurumca belirlenebilecek başka bir yöntemle İşletmeciye bildirilmesi suretiyle ispatlanması durumunda, İşletmeci tarafından

yapılan arıza giderme talebi, Hatalı Arıza Bildirimi olarak değerlendirilerek İşletmeciden 5.3.1 maddesinde belirtilen ücret alınır.

7.3.8. Türk Telekom, Mücbir Sebep ve Umulmayan Hallerden dolayı arıza gidermede meydana gelen aksamalar nedeniyle 7.3.4. maddesine uyulamamasından sorumlu olmayacaktır.

7.4. İPTAL SÜRECİ

7.4.1. İşletmecinin Toptan Hat Kiralama hizmeti kapsamında müşterisine sunduğu hizmeti sonlandırmak istemesi durumunda, İşletmeci, bu talebini yazılı olarak Türk Telekom'a bildirecektir. Türk Telekom, İşletmecinin yazılı talebinin kendisine ulaşmasından itibaren 2 (iki) gün içerisinde bu talebi yerine getirecek ve söz konusu hatta ilişkin hizmetin sona erdiğini, yine bu süre içerisinde İşletmeciye yazılı olarak bildirecektir.

7.5. SORUMLULUKLAR

7.5.1. Türk Telekom, Toptan Hat Kiralama hizmetinin yürütülmesi esnasında bağlantı kurulacak yetkili birimlerin isimleri, görev alanları, irtibat adresleri, telefon ve faks numaraları ile e-posta adreslerini İşletmeciye Toptan Hat Kiralama hizmetine ilişkin sözleşme ile birlikte bildirecektir. Türk Telekom, bilgilerde değişiklik olması durumunda, değişiklikleri en kısa sürede bildirecektir.

7.5.2. Türk Telekom, Toptan Hat Kiralama hizmetinin sunumu kapsamında kendisine düşen sorumlulukları yerine getirmesine rağmen oluşan Mücbir Sebep ve Umulmayan Haller durumunda, talep edilmesi halinde, yapılan işlemleri İşletmeciye bildirecektir.

7.6. TAAHHÜT SÜRESİ VE DEĞİŞİKLİKLERİ

7.6.1. Türk Telekom'un hizmet aldığı kuruluşlarla, aldığı hizmete yönelik bir Hizmet Seviyesi Anlaşması imzalaması halinde işbu hizmet seviyesi taahhüdünde belirtilen hususlar ve süreler Kurumdan onay alınmak suretiyle yeniden düzenlenebilecektir.

7.6.2. İşbu taahhüt münhasıran, Türk Telekom ile İşletmeci arasında Toptan Hat Kiralama hizmetine ilişkin sözleşme yürürlükte olduğu müddetçe geçerlidir.

7.7. İRTİBAT NOKTALARI

7.7.1. İşbu taahhüt ile sunulan hizmetlerin başvuru, tahsis, tesis ve arıza süreçlerinde başvuruda bulunulabilecek merkez, hizmetin verileceği santral sahasının bağlı olduğu İl Telekom Müdürlüğü veya Türk Telekom tarafından her ilde belirlenmiş olan bir merkezdir. Her ilde başvuru yapılabilecek merkez bilgilerine (personel ismi, telefon numarası, e-posta adresi vb.) İşletmeci ile imzalanacak Toptan Hat Kiralama hizmetine ilişkin sözleşmede yer verilecektir.

EK: TOPTAN HAT KİRALAMA HİZMETİ TALEP FORMLARI

Telefon Aboneliği Bulunan Bireysel Müşteriler İçin

TOPTAN HAT KİRALAMA HİZMETİ TALEP FORMU

Adı …….

Soyadı …….

T.C. Kimlik No …….

Baba Adı …….

Doğum Yılı …….

Önceki Soyadı …….

İrtibat Telefonu …….

İrtibat Adresi …….

NUMARA BİLGİLERİ

PSTN/ISDN Numaraları:.....…….

İşletmeci ……’den telefon hizmeti almak istiyorum. İşbu belge ile, Türk Telekom ile yukarıda yer alan numara/numaralar için yapmış olduğum Telefon Abonelik Sözleşmesinin, Türk Telekom’a karşı Telefon Abonelik Sözleşmesi’nden kaynaklanan mali yükümlülüklerim saklı kalmak kaydıyla feshedilmesine ilişkin olarak İşletmeci ……’yi mezun ve yetkili kıldığımı beyan ve taahhüt ederim.

İmza

:.....

Adı,Soyadı

:…….....

Tarih :…./…./20..

İŞLETMECİ/YETKİLİ BAYİ
İŞLETMECİ/YETKİLİ BAYİ
KAŞE/İMZA

Tel:
E-posta
Faks:

Telefon Aboneliği Bulunan Kurumsal Müşteriler İçin

TOPTAN HAT KİRALAMA HİZMETİ TALEP FORMU

Kurumsal Abonenin

Ticaret Unvanı / Adı.....……
Vergi Numarası ……

Başvuruda Bulunan Kişinin

Adı-Soyadı ……
T.C. Kimlik No ……

Sirkülerin (*) Tasdik Edildiği /
Vekâletnamenin (**) Düzenlendiği Noter ……

Sirkülerin Tarih/Numarası ……
Vekâletnamenin Tarih/Numarası ……

* Başvuruda bulunan kişi kurumsal müşteriyi temsile yetkili ise
** Başvuruda bulunan kişi kurumsal müşterinin vekili ise

İrtibat Telefonu ……
İrtibat Adresi ……

NUMARA BİLGİLERİ

PSTN/ISDN Numaraları:.....……

İşletmeci ……’den telefon hizmeti almak istiyoruz. İşbu belge ile, Türk Telekom ile yukarıda yer alan numara/numaralar için yapmış olduğumuz Telefon Abonelik Sözleşmesinin, Türk Telekom’a karşı Telefon Abonelik Sözleşmesi’nden kaynaklanan mali yükümlülüklerimiz saklı kalmak kaydıyla feshedilmesine ilişkin olarak İşletmeci ……’yi mezun ve yetkili kıldığımızı beyan ve taahhüt ederim.

İmza
:.....
Adı,Soyadı
:…….....
Tarih :…./…./20..

İŞLETMECİ/YETKİLİ BAYİ
BAYİ
KAŞE/İMZA

İŞLETMECİ/YETKİLİ

Tel:
E-posta
Faks:

TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.

REFERANS ARABAĞLANTI TEKLİFİ

EK-2
HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ

2011

RAT - 2011

1. AMAÇ VE KAPSAM

1.1. Bu taahhüt; Türk Telekomünikasyon (Türk Telekom) A.Ş. Referans Arabağlantı Teklifinin (RAT) Ek'i olup, İşletmecilerin talep edeceği arabağlantı sistemlerinin kurulması, ilave arabağlantı ve kapasite taleplerinin karşılanması, arabağlantı testlerinin yapılması, arızaların giderilmesi ve taşıyıcı ön seçimi yöntemi çerçevesinde Sabit Telefon Hizmetine (STH) yönlendirme ve yönlendirmeyi iptal başvurularının karşılanması hususlarına ilişkin usul ve esasları kapsamaktadır.

1.2. Türk Telekom, arabağlantı hizmetleri kapsamında işbu Hizmet Seviyesi Taahhüdünde yer alan yüklenimlere uymak zorundadır.

1.3. Toptan Hat Kiralama Hizmetine ilişkin hizmet seviyesi taahhüdüne, Referans Arabağlantı Teklifinin Toptan Hat Kiralama Ek'inde (EK-1) yer verilmektedir.

2. STANDARTLAR

2.1. Türk Telekom, arabağlantı hizmet kalitesinde ulusal ve uluslararası standart otoriteleri ile Kurum düzenlemelerinde belirtilen elektronik haberleşme hizmet standartlarına uyar.

ITU-T, ETSI ve Kurum tarafından yapılan düzenlemeler arasından Türk Telekom'un mevcut şebekesinde kullandığı standartlar öncelikli olmak üzere, elektronik haberleşme şebekeleri ve hizmetlerinde kalitenin elde edilmesi için öngörülen standartlar, teknikler ve metodoloji esas alınır. Teknolojik gelişmelere açık olarak, kullanılan standartlar İşletmecilerin talepleri dikkate alınarak Türk Telekom tarafından uluslararası standartlara uygun olarak değiştirilebilecek ya da ilave standartlar eklenebilecektir. Yapılan standart değişiklikleri Türk Telekom tarafından İşletmecilere 3 (üç) ay önceden yazılı olarak bildirilecek ve İşletmeciler de söz konusu değişiklikler için Türk Telekom tarafından yazılı olarak bildirilen tarihten en geç 2 (iki) ay önce bahse konu değişikliklere ilişkin çekince ve/veya problemlerini yazılı olarak Türk Telekom'a iletecektir. Bu durumda Türk Telekom İşletmecilerin hak kaybına uğramaması için gerekli tedbirleri alacaktır. İşletmeciler, Türk Telekom tarafından kullanılan standartlara uygun hizmet talebinde bulunacaktır.

3. ARABAĞLANTIYA İLİŞKİN SÜREÇLER

3.1. ARABAĞLANTI HİZMETİ BAŞVURU, TAHSİS VE TESİS SÜRECİ

3.1.1. Türk Telekom, kendisinden arabağlantı talep eden İşletmeciye azami 15 (onbeş) gün içerisinde asgari Referans Arabağlantı Teklifinde yer alan hükümler çerçevesinde arabağlantı sözleşmesi sunar. Arabağlantı hizmeti, Türk Telekom ile İşletmeci arasında imzalanan arabağlantı sözleşmesinde yer alan ücretler ve yükümlülükler çerçevesinde sunulur.

3.1.2. Arabağlantı Kurulum ve Test Süreci

3.1.2.1. Trunk Kurulumu

İşletmeci Türk Telekom'a ilgili santrallerde trunk kurulumu için başvuru yapar. Talep 5 (beş) gün içerisinde değerlendirilerek onay/red bilgisi İşletmeciye gerekli açıklamalarla birlikte yazılı olarak veya elektronik ortamda bildirilir. İşletmecinin testlere hazır olduğunu bildirdiği tarihten itibaren 3 (üç) gün içerisinde trunk testlerine başlanır.

3.1.2.2. Şebeke Test Aşaması

Arabağlantı sözleşmesi imzalandıktan sonra İşletmeciye verilecek arabağlantı hizmetinin başlayabilmesi için gerekli olan hesaplaşma testleri Ankara, İstanbul ve İzmir illerinde yapılacaktır.

İşletmeci testlere başlamak üzere Türk Telekom'a başvuruda bulunur. Azami 3 (üç) gün içerisinde İşletmeciye test için randevu verilir. Randevu tarihi, İşletmeci tarafından aksi belirtilmedikçe başvuru tarihinin azami 6 (altı) gün sonrasıdır. Randevu tarihinin İşletmeci tarafından da onaylanması halinde randevu tarihinde teste başlanır. Test azami 5 (beş) gün içerisinde tamamlanır. İşletmecinin CDR bilgilerini Türk Telekom'a bildirmesinden sonra test Türk Telekom tarafından beş (5) gün içerisinde değerlendirilip sonuçlandırılarak İşletmeciye bildirilir. Testin olumsuz sonuçlanması halinde, bu bildirimle birlikte İşletmeciye yeni bir randevu tarihi verilir. Randevu tarihi, İşletmeci tarafından aksi belirtilmedikçe bildirim tarihinin azami 3 (üç) gün sonrasıdır.

3.1.2.3. Hizmete Alma

Testlerin olumlu sonuçlanması durumunda ve İşletmecinin hizmete hazır olmasını müteakip 15 (onbeş) gün içerisinde tüm PSTN şebekesinde, sinyalleşme şebekesinin ve ses devrelerinin çalıştığının karşılıklı kontrolü yapılır. Akabinde 5 (beş) gün içerisinde arabağlantı noktaları sırayla hizmete verilir.

Testlerin olumlu sonuçlanmasını müteakip 20 (yirmi) günlük hizmete alma süreçlerinde gecikme olması halinde, mücbir sebep ve umulmayan haller saklı kalmak kaydıyla,

gecikilen her tam gün için hizmete verilemeyen tüm devrelere ilişkin aylık bedelin 1/10'luk kısmına denk gelen ücret, ilgili ayın fatura tutarından mahsup edilir. Gecikme cezası, hizmete verilemeyen tüm devrelere ilişkin aylık bedelin üç (3) katını geçemez.

3.1.3. İlave Arabağlantı Süreci

3 (üç) ayı aşan ilave arabağlantı süreçlerinde, gecikilen her tam gün için, ilave arabağlantının talep edildiği santral başına ve ilave edilecek tüm devrelere ilişkin aylık bedelin 1/10'luk kısmına denk gelen ücret ilgili ayın fatura tutarından mahsup edilir. Gecikme cezası, ilave edilecek devrelere ilişkin aylık bedelin üç (3) katını geçemez.

3.1.4. İşletmeci şebekesinden Türk Telekom şebekesine doğru olan trafik için, şebekeler arasındaki No:7 sinyalleşme testlerini İşletmeci yapacaktır.

3.2. TAŞIYICI ÖN SEÇİMİ YÖNTEMİ ÇERÇEVESİNDE STH'YE YÖNLENDİRME VE YÖNLENDİRMEYİ İPTAL TALEPLERİNE İLİŞKİN BAŞVURULAR

3.2.1. Taşıyıcı ön seçimi yöntemi çerçevesinde STH'ye yönlendirme ve yönlendirmeyi iptal başvuruları, müşteriler tarafından doğrudan ilgili Telekom Müdürlüklerine veya Müşterilerin İşletmeciye vereceği yazılı yetkiye istinaden İşletmeci tarafından müşteri adına ilgili İl Telekom Müdürlüklerine veya Türk Telekom tarafından her ilde belirlenmiş olan bir merkeze yazılı olarak veya Kurumca belirlenebilecek başka bir yöntemle yapılır. Yapılan her yönlendirme ve yönlendirmeyi iptal başvurusuna ilişkin olarak, başvuruyu yapan müşteriye veya İşletmeci temsilcisine, başvuru tarihini ve zamanını gösteren bir evrak verilir veya elektronik ortamda bildirim yapılır.

3.2.2. Durumu taşıyıcı ön seçimi yöntemi ile hizmet almaya uygun olan müşterilerin taşıyıcı ön seçimi yönteminden faydalandırılması, Türk Telekom'a yapılan başvuruyu müteakiben en geç 5 (beş) iş günü içerisinde gerçekleştirilecektir. Müşterilerin taşıyıcı ön seçimi yönteminden faydalandırılmasında gecikme olması halinde, gecikilen her tam gün için ilgili Taşıyıcı Ön Seçimi Yönlendirme/Yönlendirmeyi İptal Ücretinin 1/5'lik kısmına denk gelen tutar, İşletmecinin ilgili tahakkuk dönemindeki fatura bedelinden mahsup edilir. Mahsup edilen miktar ilgili Taşıyıcı Ön Seçimi Yönlendirme/Yönlendirmeyi İptal Ücretinin 3 (üç) katını geçemez.

3.2.3. Türk Telekom, müşterilerin taşıyıcı ön seçimi yöntemi yönlendirmesinin gerçekleştirildiğini aynı gün içerisinde İşletmeciye yazılı olarak veya elektronik ortamda bildirir. Bu bildirimin gerçekleştirilmesinde gecikilen her tam gün için ilgili Taşıyıcı Ön Seçimi Yönlendirme/Yönlendirmeyi İptal Ücretinin 1/5'lik kısmına denk gelen tutar, İşletmecinin ilgili tahakkuk dönemindeki fatura bedelinden mahsup edilir. Mahsup edilen

miktar ilgili Taşıyıcı Ön Seçimi Yönlendirme/Yönlendirmeyi İptal Ücretinin 3 (üç) katını geçemez.

3.2.4. Taşıyıcı ön seçimi yöntemi çerçevesinde hizmet almaya yönelik başvurular içerisinden karşılanamayan talepler ayrıntılı gerekçelerle birlikte, talepte bulunan İşletmeciye talebi takip eden iki (2) iş günü içerisinde yazılı olarak veya elektronik ortamda bildirilir. Bu bildirimin gerçekleştirilmesinde gecikilen her tam gün için ilgili Taşıyıcı Ön Seçimi Yönlendirme/Yönlendirmeyi İptal Ücretinin 1/5'lik kısmına denk gelen tutar, İşletmecinin ilgili tahakkuk dönemindeki fatura bedelinden mahsup edilir. Mahsup edilen miktar ilgili Taşıyıcı Ön Seçimi Yönlendirme/Yönlendirmeyi İptal Ücretinin 3 (üç) katını geçemez.

3.3. ARABAĞLANTI HİZMETİ ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ

3.3.1. Türk Telekom, Toptan Hat Kiralama, taşıyıcı ön seçimi ve diğer arabağlantı hizmetlerinde meydana gelen her türlü arızanın 7 gün ve 24 saat bildirilebilmesine ve/veya arıza kaydı verilebilmesine yönelik olarak İşletmeciye her il için bildirimde bulunabileceği irtibat bilgilerini sağlar. Söz konusu bilgiler arabağlantı sözleşmesinin imzalanmasıyla eş zamanlı olarak İşletmeciye sunulur. İşletmeci arıza için, Türk Telekom tarafından sağlanacak irtibat noktalarına şifahi, yazılı veya Kurumca belirlenebilecek başka bir yöntemle bildirimde bulunur. Türk Telekom, ilgili arızaya ilişkin olarak İşletmeciye arıza bildirim tarihini, zamanını ve kayıt numarasını yazılı olarak veya elektronik ortam üzerinden iletmekle yükümlüdür.

3.3.2. Müşteri Bazında Arızalar

İşletmeci taşıyıcı ön seçimi yöntemi vb. arabağlantı hizmetleri kapsamında meydana gelen müşteri bazında arızaları, sorunun ayrıntılı tanımını yaparak Türk Telekom'a 3.3.1. maddesi çerçevesinde iletir. Arıza kaydının alınmasıyla birlikte, Türk Telekom ilgili sistemlerde ve şebekede gerekli kontrolleri yapar. Yapılan kontroller sonucunda, arızanın Türk Telekom'dan kaynaklandığının tespit edilmesi halinde, bildirimin yapılmasını müteakip 48 (kırk sekiz) saat içerisinde arıza giderilir. 48 (kırk sekiz) saat içerisinde giderilemeyen her arıza için, 48 (kırk sekiz) saati aşan her tam saat başına, müşterinin abone olduğu tarife paketine ilişkin aylık sabit ücretten (30 gün 24 saat üzerinden kıst uygulanarak hesaplanan) 2 (iki) saatlik tutar, İşletmecinin ilgili tahakkuk dönemindeki fatura bedelinden mahsup edilir. Mahsup edilecek söz konusu tutar, müşterinin abone olduğu tarife paketine ilişkin aylık sabit ücretin 3 (üç) katını geçemez.

3.3.3. Genel Erişim Arızaları

İşletmeci ile Türk Telekom arasındaki arabağlantı trafiğini etkileyen bir arıza oluşması halinde, arızayı fark eden taraf, diğer tarafı arızaya ilişkin olarak ayrıntılı bir şekilde ivedilikle bilgilendirecektir. Arızanın çözümünün işbirliği gerektirmesi halinde, Türk Telekom ve İşletmeci personelinin karşılıklı görüşmesi suretiyle arızanın ayrıntılı tanımı yapılır. Arızanın Türk Telekom'dan kaynaklandığının tespit edilmesi halinde, sadece bir santralde meydana gelen ve trafiği etkileyen arızalar 3 (üç) saat içerisinde, aynı anda birden çok santralde çalışma yapılmasını gerektiren ve trafiği etkileyen arızalar 6 (altı) saat içerisinde, tüm şebekeyi kapsayan ve trafiği etkileyen arızalar ise 12 (on iki) saat içinde giderilecektir. İşbirliği gerektiren arıza giderme süreçlerinde İşletmeci personelinin yer almaması durumunda, arıza giderme süresinin uzamasından Türk Telekom sorumlu tutulmayacaktır.

Genel erişim problemlerinde, yukarıda verilen sürelerde meydana gelebilecek gecikmelerde; gecikilen her 1 (bir) tam saat için,

- Sadece bir santralde meydana gelen ve trafiği etkileyen arızalarda, gecikilen her tam saat için, Türk Telekom ile İşletmeci arasında gerçekleşen trafik hacmine bağlı olarak son 3 (üç) ay içerisindeki en yüksek arabağlantı trafiğinin gerektirdiği aylık arabağlantı ücreti toplamının bir saate denk gelen kısmının 1/2'si,

- Aynı anda birden çok santralde çalışma yapılmasını gerektiren ve trafiği etkileyen arızalarda, gecikilen her tam saat için, Türk Telekom ile İşletmeci arasında gerçekleşen trafik hacmine bağlı olarak son 3 (üç) ay içerisindeki en yüksek arabağlantı trafiğinin gerektirdiği aylık arabağlantı ücreti toplamının bir saate denk gelen kısmı,

- Tüm şebekeyi kapsayan ve trafiği etkileyen arızalarda gecikilen her tam saat için, Türk Telekom ile İşletmeci arasında gerçekleşen trafik hacmine bağlı olarak son 3 (üç) ay içerisindeki en yüksek arabağlantı trafiğinin gerektirdiği aylık arabağlantı ücreti toplamının bir saate denk gelen kısmının 2 katı

İşletmecinin ilgili tahakkuk dönemindeki fatura bedelinden mahsup edilir.

4. TAAHHÜT SÜRESİ VE DEĞİŞİKLİKLERİ

4.1. Türk Telekom'un hizmet aldığı kuruluşlarla, aldığı hizmete yönelik bir Hizmet Seviyesi Anlaşması imzalaması halinde işbu taahhütte belirtilen hususlar ve süreler Kurum'un da onayı alınmak suretiyle yeniden düzenlenebilecektir.

4.2. İşbu Taahhüt münhasıran, Türk Telekom ile Arabağlantı Sözleşmesi imzalayan İşletmeciler için geçerli olup, Arabağlantı Sözleşmesi yürürlükte olduğu müddetçe geçerlidir.