

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU

KARARI

Karar Tarihi	: 18.07.2012
Karar No	: 2012/DK-07/334
Gündem Konusu	: Türk Telekom Referans Erişim Tekliflerinde Revizyon-İSS Değişikliği.

KARAR :Erişim ve Tarifeler Dairesi Başkanlığının hazırladığı takrir ve ekleri incelenmiştir.

Türk Telekomünikasyon A.Ş. referans erişim tekliflerinin İnternet Servis Sağlayıcı (İSS) değişikliğine ilişkin hükümleri içeren “*Abone Hareketleri*” ekinde ilişkin revizyon tekliflerini, 13.12.2011 tarih ve 2803 sayılı ve 02.05.2012 tarih ve 964 sayılı yazıları kapsamında Kurumumuza sunmuştur. Söz konusu teklifler, işletmecilerin görüşleri de dikkate alınarak, İSS değişikliği sürecine ilişkin olarak Kurumumuza ulaşan tüketici şikâyetleri, işletmeci başvuruları ve söz konusu sürecin tüketici lehine iyileştirilmesi hususları göz önünde bulundurularak Kurumumuzca değerlendirilmiştir. İlgili mevzuat ve işletmeci görüşleri çerçevesinde yapılan değerlendirme neticesinde Kurumumuzca gerekli görülen düzeltme talepleri Türk Telekom’a iletilmiştir. Düzeltme taleplerimiz sonrasında Türk Telekom, nihai revizyon teklifini 26.06.2012 tarih ve 1463 sayılı yazısı ile Kurumumuza sunmuştur.

Bu kapsamda, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu’nun 4, 6, 19, 48 ve 49’uncu maddeleri, Erişim ve Arabağlantı Yönetmeliği’nin 5 ve 11’inci maddeleri ile Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği’nin 5, 6, 15, 18 ve 19’uncu maddeleri ve ilgili diğer mevzuat çerçevesinde;

- Türk Telekom Referans Yerel Ağa Ayrıştırılmış Erişim Teklifi (REYET), Referans IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Teklifi, Referans ATM Seviyesinde Veri Akış Erişimi Teklifi ve Referans Al-Sat Yöntemiyle xDSL Toptan Satış Teklifi’nin “*Abone Hareketleri*” isimli ekinde ilişkin EK’te yer alan değişikliklerin - 01.09.2012 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere- onaylanması,
- İSS değişikliği sürecinde; oluşabilecek tüketici mağduriyetlerinin önlenmesini teminen Alıcı İşletmecinin, ilgili otomasyon sisteminde pasif abonelik girişi yapmadan önce, abonenin geçiş talebinin teyidi amacıyla –satışı yapan birim ya da bayiden farklı olarak- merkezi şekilde çağrı merkezi veya müşteri hizmetleri vasıtasıyla Şirket unvanını belirtmek suretiyle aboneyi araması, gerçekleştirilen teyit aramalarının kayıt altına alınması ve bu arama kayıtlarının en az bir yıl süreyle muhafaza edilmesi,

- Yapılacak teyit araması kapsamında; Alıcı İşletmeci tarafından bizzat abonenin kendisi ile irtibat kurulması (kimlik bilgileri üzerinden yapılacak kontrol ile abonenin kendisiyle görüşüldüğünün teyit edilmesi), daha sonra talep formu ve abonelik sözleşmesinde yer alan ıslak imzaların bizzat aboneye ait olduğunun teyidinin alınması, daha sonra –asgari olarak-;
 - İSS değişikliği süreci sonunda tüketicinin hizmet alacağı işletmecinin değişeceği ve aboneliğin “Verici İşletmeci”den “Alıcı İşletmeci”ye (isimleri belirtilmek suretiyle) geçeceği,
 - Eski işletmecisi (Verici İşletmeci) ile kurulu bulunan abonelik sözleşmesinin sonlanacağı,
 - Eski işletmecisine (Verici İşletmeci) karşı geçmişteki taahhüt, fatura borcu vb. sorumluluklardan doğan mali yükümlülüğünün bulunabileceği,
 - Yeni işletmeciden (Alıcı İşletmeci) alacağı hizmetin içeriği, tarifesi, varsa taahhüt süresi ve taahhütle ilgili detaylar ile Alıcı İşletmeci tarafından sunulacak hizmete ilişkin diğer detaylar

hususlarına ilişkin açık, net ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirme ve hatırlatma yapılması, bunun ardından;

- Belirtilen hususlar çerçevesinde aboneden İSS değişikliği talebi için onay alınması, abonenin bu onayı açık ve anlaşılır bir biçimde yapabilmesine fırsat tanınması,
- Abone tarafından düşünmek için süre istenilmesi halinde bilahare arama yapılarak yukarıda belirtilen sürecin tekrarlanması sonrasında onayının alınması,
- Referans erişim tekliflerinin “Abone Hareketleri” ekinin EK’teki şekilde değiştirilen 4.3. maddesi ve işbu Kurul Kararının yukarıdaki hükümleri gereğince İSS’lerin Alıcı İşletmeci olarak yapmaları gereken teyit araması uygulamasına 01.10.2012 tarihine kadar başlanması

hususlarına karar verilmiştir.

EK

TÜRK TELEKOMÜNİKASYON AŞ REFERANS ERİŞİM TEKLİFLERİNİN “ABONE HAREKETLERİ” BAŞLIKLİ EKİNDE YAPILAN DEĞİŞİKLİKLER

- Referans Erişim Teklifleri’ nin “Abone Hareketleri” başlıklı ekinin 4.1, 4.2, 4.3 ve 4.5 maddeleri ile 9, 10, 11 ve 12’nci maddelerdeki formlar aşağıdaki biçimde değiştirilmiştir:

4. ABONENİN MEVCUT TOPTAN ERİŞİM YÖNTEMLERİNDEN (AL-SAT, VERİ AKIŞ ERİŞİMİ, YEREL AĞA AYRIŞTIRILMIŞ ERİŞİM) BİRİYLE HİZMET VEREN BAŞKA BİR İŞLETMECİDEN HİZMET ALMAK İSTEMESİ DURUMUNDA UYGULANACAK USUL VE ESASLAR.

4.1. Abone, Madde 9, 10, 11 ya da 12’de yer alan Talep Formunu eksiksiz olarak doldurmak ve resmi kimlik belgesinin fotokopisini geçmek istediği Alıcı İşletmeciye vermek suretiyle, başvuruda bulunacaktır. Kurumsal aboneler ise talep formunun yanı sıra vergi levhasının fotokopisi ile imza sirküleri ya da vekaletnamenin bir örneğini Alıcı İşletmeciye iletacaktır.

4.2. Alıcı İşletmeci, Aboneden alacağı Abonenin geçiş yapmak istediğine ilişkin hür iradesini bildiren ve Madde 9, 10, 11 ya da 12’de yer alan asgari 2 (iki) adet ıslak imzalı talep formundan birisi ile resmi kimlik belgesinin fotokopisini (kurumsal aboneler için talep formunun yanı sıra vergi levhasının fotokopisi ile imza sirküleri ya da vekaletnamenin bir örneğini) saklayacaktır.

4.3. Alıcı İşletmeci, erişim modeline göre Abonenin talep formu ile resmi kimlik belgesinin fotokopisini (kurumsal aboneler için talep formunun yanı sıra vergi levhasının fotokopisi ile imza sirküleri ya da vekaletnamenin bir örneğini) Türk Telekom nezdinde oluşturulan platform üzerinden elektronik olarak Verici İşletmeciye iletir ve erişim modeline göre ilgili otomasyon sisteminde (xDSL, e-YAPA) pasif abonelik girişi yapılır. Alıcı işletmeci, abonenin geçiş talebi kendisine ulaştıktan sonra ve otomasyon sisteminde pasif abonelik girişi yapmadan önce, oluşabilecek tüketici mağduriyetlerinin önlenmesini teminen, abonenin geçiş talebinin teyidi amacıyla çağrı merkezi veya müşteri hizmetleri vasıtasıyla aboneyi arayacak, abonenin irade beyanını alacak, bu aramayı kayıt altına alacak ve abonenin olumlu beyanını

içeren çağrı kayıtlarını en az 1 yıl süreyle muhafaza edecektir. Bizzat kendisine ulaşamayan ve/veya teyit alınamayan abonenin geçiş talebi otomasyon sistemine girilmeyecektir. Alıcı İşletmeci, elektronik olarak ilettiği talep formunun ıslak imzalı nüshasını da 1 ay içerisinde Verici İşletmeciye iletacaktır.

YAPA Tam Erişim veya Yalın DSL'ye geçişlerde, Alıcı İşletmeci, Madde 11 veya 12'de yer alan talep formu ile abonenin resmi kimlik belgesinin fotokopisini (kurumsal aboneler için talep formunun yanı sıra vergi levhasının fotokopisi ile imza sirküleri ya da vekaletnamenin bir örneği) Türk Telekom nezdinde oluşturulan platform üzerinden elektronik olarak Türk Telekom'a iletacaktır. Türk Telekom, YAPA Tam Erişim veya Yalın DSL talebine ilişkin pasif abonelik girişi yapıldıktan sonra 2 gün içerisinde, YAPA Tam Erişim veya Yalın DSL talebine onay verecek ve Madde 4.5 kapsamında geçiş işlemlerini yürütecek ve tamamlayacaktır. Türk Telekom tarafından;

- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. Kimlik numarasının yanlış veya eksik olması,
- Yabancı uyruklu kişiler için resmi kimlik belgelerinde yer alan kimlik bilgilerinin (Adı ve Soyadı) eşleşmemesi,
- Kurumsal aboneler için vergi numarasının uyuşmaması,
- Vergi numarası bulunmayan kurumsal aboneler için Ticaret unvanı/Kurum adının uyuşmaması,
- Talep Formunun eksik doldurulmuş olması,
- Talep Formu, resmi kimlik belgesinin fotokopisinin (kurumsal aboneler için vergi levhasının fotokopisi yada imza sirküleri/vekaletnamenin bir örneğinin) elektronik ortamda eksik olması

durumlarında söz konusu 2 günlük süre içerisinde gerekçesi bildirilerek YAPA Tam Erişim veya Yalın DSL talebi reddedilir ve Türk Telekom tarafından pasif abonelik iptal edilir.

4.5. Verici İşletmeci, geçiş talebine ilişkin pasif abonelik girişi yapıldıktan sonra 2 gün içerisinde, Abonenin aboneliğinin iptali talebini girerek Alıcı İşletmeciye geçmesine onay verecektir. Verici İşletmeci tarafından;

- Aboneliğin başka bir İşletmeciye ait olması,
- Abonenin devam eden bir geçiş işleminin bulunması,

- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. Kimlik numarasının yanlış veya eksik olması,
- Yabancı uyruklu kişiler için resmi kimlik belgelerinde yer alan kimlik bilgilerinin (Adı, Soyadı) eşleşmemesi
- Kurumsal aboneler için vergi numarasının uyuşmaması,
- Vergi numarası bulunmayan kurumsal aboneler için Ticaret unvanı/Kurum adının uyuşmaması,
- Talep Formunun eksik doldurulmuş olması,
- Talep Formu, resmi kimlik belgesinin fotokopisinin (kurumsal aboneler için vergi levhasının fotokopisi yada imza sirküleri/vekaletnamenin bir örneğinin) elektronik ortamda eksik olması

durumlarında söz konusu 2 günlük süre içerisinde gerekçeleri bildirilerek geçiş talebi reddedilir ve Türk Telekom tarafından pasif Abonelik iptal edilir.

YAPA Tam Erişim ve Yalın DSL'ye geçişlerde, Verici İşletmecinin 2 günlük süresi, Türk Telekom'un YAPA Tam Erişim veya Yalın DSL talebine onay vermesinin ardından başlayacaktır.

Verici İşletmeci tarafından geçiş talebine onay verilmesini müteakiben Alıcı İşletmecinin açmış olduğu pasif Abonelik isteği aktif hale getirilecektir. Türk Telekom, pasif Aboneliğin aktif hale getirilmesini müteakiben, 6.3. maddesinde yer alan Tablo 1, 2 ve 3'teki süre ve ücretler dahilinde geçiş işlemlerini yürütecek ve tamamlayacaktır.

10. ABONENİN İŞLETMECİ DEĞİŞTİRMESİ İÇİN TALEP FORMU – 2B

KURUMSAL ABONE BİLGİLERİ

Vergi numarası Vergi Numarası bulunmamaktadır.
Ticaret unvanı /
Kurum adı
İrtibat telefonu

BAŞVURUDA BULUNAN KİŞİ

Adı Soyadı
T.C. Kimlik No

İŞLETMECİ VE NUMARA BİLGİLERİ

Verici İşletmeci
Alıcı İşletmeci

xDSL Hizmeti Alınan Telefon Numarası (*)
xDSL Hizmet Numarası

(*) Yalın DSL ve YAPA Tam Erişim modellerinin kendi içinde ve birbirleri arasında geçişler için telefon numarası belirtmeye gerek yoktur.

Bu formda belirtilen İnternet erişim hizmetinin yukarıda adı geçen Alıcı İşletmeciye taşınmasına ilişkin bilgilerin, Alıcı İşletmeci tarafından geçiş sürecinde gerekli birimlere verilmesine, aboneli olduğumuz Verici İşletmeciye karşı taahhüt, fatura borcu vb. mali yükümlülüklerim saklı kalmak kaydıyla Verici İşletmeci tarafından halihazırda sunulmakta olan internet erişim hizmetine ilişkin abonelik sözleşmesinin iptaline/feshine yönelik işlemlerin Firmamız/Kurumumuz adına Alıcı İşletmeci tarafından yürütülmesine onay veriyorum.

İmza :

Tarih : .../.../.....

12. ABONENİN İŞLETMECİ DEĞİŞTİRMESİ İÇİN TALEP FORMU – 3B

KURUMSAL ABONE BİLGİLERİ

Vergi numarası Vergi Numarası bulunmamaktadır.
Ticaret unvanı /
Kurum adı
İrtibat telefonu

BAŞVURUDA BULUNAN KİŞİ

Adı Soyadı
T.C. Kimlik No

İŞLETMECİ VE NUMARA BİLGİLERİ

Verici İşletmeci
Alıcı İşletmeci
xDSL/Paylaşımlı Erişim Hizmeti
Alınan Telefon Numarası
xDSL Hizmet Numarası

Bu formda belirtilen İnternet erişim hizmetinin yukarıda adı geçen Alıcı İşletmeciye taşınmasına ilişkin bilgilerin, Alıcı İşletmeci tarafından geçiş sürecinde gerekli birimlere verilmesine, aboneli olduğumuz Verici İşletmeciye ve Türk Telekom'a karşı taahhüt, fatura borcu vb. mali yükümlülüklerim saklı kalmak kaydıyla Verici İşletmeci tarafından halihazırda sunulmakta olan internet erişim hizmeti ve Türk Telekom tarafından sunulmakta olan PSTN hizmetine ilişkin abonelik sözleşmelerinin iptaline/feshine yönelik işlemlerin Firmamız/Kurumumuz adına Alıcı İşletmeci tarafından yürütülmesine onay veriyorum.

İmza :

Tarih : .../.../.....