

**TEMEL PERFORMANS GÖSTERGELERİNİN RAPORLANMASI VE  
YAYIMLANMASINA İLİŞKİN USUL VE ESASLAR HAKKINDA TELKODER GÖRÜŞLERİ  
24.10.2014**

**Taslağın Genel Üzerindeki Görüş ve Değerlendirme ve Teklif**

Söz konusu Taslak Düzenlemenin elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren ve ilgili pazarda etkin piyasa gücüne sahip olduğu tespit edilerek ayırım gözetmeme ve şeffaflık yükümlülüklerine tabi kılınan işletmecilerin, kendisine, bağlı ortaklığına veya iştirakine ayrımcılık yapıp yapmadığının tespit edilmesi kapsamında temel performans göstergelerini raporlaması ve yayımlamasının amaçlandığı görülmektedir. Kurumunuz tarafından sektörde yer alması ihtimal ayrımcılığın tespit edilmesi ve giderilmesine yönelik hazırlanan bu taslak düzenlemenin rekabet açısından oldukça önemli bir adım olduğunu değerlendirmekteyiz. Bu nedenle Kurumunuz tarafından düzenlemenin nihai halinin ivedilikle gözden geçirilerek uygulamaya alınması yerinde olacaktır. Özellikle fiyat dışı rekabet ihlallerinin önlenmesine yönelik bir adım olarak değerlendirilen Kurumunuz Taslak düzenlemesine ilişkin görüşlerimiz şöyledir;

Bilindiği üzere Türk Telekomünikasyon A.Ş. (Türk Telekom) Kurumunuz tarafından birçok pazarda Etkin Piyasa Gücüne Sahip işletmeci olarak belirlenmiş ve ayırım gözetmeme yükümlülüğüne tabi kılınmıştır. Ancak, mevcut durumda Türk Telekom'un dikey bütünleşik yapıda bulunduğu TTNET'e fiyat ve fiyat dışı uygulamalar ile ayrımcılık yapması sektörde geri dönülemez rekabet bozukluklarına sebep vermektedir. Bu hususlar, Kurumunuza zaman zaman resmi yazı ve başvurular aracılığı ile de iletilmektedir.

Özellikle fiyat dışı uygulamaların tespiti ve değerlendirilmesi konusunda zorluklar bulunmaktadır. Bu sebeple, Avrupa Komisyonu tarafından hazırlanan 11 Eylül 2013 tarihli “*Genişbant Yatırım Ortamının Geliştirilmesi ve Rekabetin Desteklenmesine Yönelik Ayrım Gözetmeme Yükümlülüğü ve Fiyatlandırma Metodolojileri Hakkında Tavsiye Karar*”<sup>1</sup>da ayırım gözetmeme yükümlülüğünün ihlalinin tespiti konusunda yaklaşımları ortaya koymaktadır. Tavsiye karar özellikle fiyat dışı uygulamalarda ayırım gözetmeme yükümlülüğünün tespitinin önemli olduğunu vurgulamakta ve bu uygulamalara örnek olarak, hizmet kalitesi, bilgiye erişim, geciktirme taktiklerine ilişkin ayrımcılığı göstermektedir. Tavsiye Karar’a göre **ayırım gözetmeme yükümlülüğünün korunması için aşağıdaki hususların sağlanması gerekmektedir;**

1. **Erişimde Eşitlik (Equivalence Of Access):** Bu yöntem özellikle şeffaflığın sağlanması ve bilgi asimetrisi sorununun ortadan kalması için faydalı bir yöntem olarak kabul edilmektedir.
2. **EPG İşletmecisinin yeni perakende tarifesinin teknik olarak alternatif işletmecilerce benzerinin sunulabilmesi:** Düzenleyici kurumlar bu şartın sağlanabilmesini teminen yeni sunulacak perakende hizmet tanımlamasına gitmek yerine, her bir hizmet için “Tekrarlanabilirlik Testi (Replicability Test)” uygulamalıdır. Bu testin uygulanması ve değerlendirilmesi aşamasında düzenleyici kurumlar aynı zamanda yeni tarifelerin perakende pazarda tekelleşmeyi arttırabileceğini de göz önünde bulundurmalıdır. **Örneğin; EPG’ye sahip işletmeci veya iştirakleri tarafından perakende pazarda sunulacak tarifeden makul bir zaman öncesinde toptan tarifesinin sunulmaya başlanması gerekmektedir.** Böylelikle, alternatif işletmeciye bu tarifenin uygulanmasına yönelik

<sup>1</sup> [http://ec.europa.eu/smart-regulation/impact/ia\\_carried\\_out/docs/ia\\_2013/c\\_2013\\_5761\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/smart-regulation/impact/ia_carried_out/docs/ia_2013/c_2013_5761_en.pdf)

kendi sistemlerinde değişiklik yapabilmesini teminen süre tanınmalıdır. **Aksi halde, EPG işletmecisi ve iştiraki zaman konusunda avantajlı duruma gelebilecektir. Bu durum da, ayırım gözetmeme yükümlülüğünün ihlali** anlamını taşımaktadır.

Düzenleyici Kurumlar, EPG'ye sahip işletmecinin ayırım gözetmeme yükümlülüğüne uyup uymadığının tespitinde TPG (Temel Performans Göstergeleri-KPI) yöntemini kullanmalıdırlar. TPG'ler asgari olarak aşağıdaki konularda ölçüm yapılmalıdır;

3. Hizmet talebi ve tesisi,
4. Hizmetin yürütülmesine ilişkin hükümler,
5. Hizmet Kalitesi (arızalar dahil),
6. Arıza giderme Süreleri,
7. Toptan erişim yöntemleri arasında geçiş

Tavsiye Karar'a göre, düzenleyici Kurumlar yukarıda belirtilen her bir konu için TPG'ler tanımlamalıdır. **Düzenleyici kurumlar TPG'leri tespit ederken, mevcut performans ölçütlerini kullanmalıdır. TPG'ler kamuoyuna ilan edilmeli ve belli aralıklarla güncellenmelidir** (örn; her bir çeyrekte). Düzenleyici Kurumlar, bu TPG'lerin dışında EPG işletmecisinin uymakla yükümlü olduğu Hizmet Seviyesi Taahhüdünün de uygulanmasını istemelidir.

Görüldüğü gibi, EPG'ye sahip işletmecinin ayırım gözetmeme yükümlülüğünün korunması ve ihlallerin tespit edilmesi konusunda AB'de de TPG uygulamasına gidilmektedir. Bu uygulama, sadece hizmet seviyesi taahhüdü ile sınırlı tutulmamış, **mevcut performans ölçütlerinin tamamını içerecek şekilde** kurgulanmıştır.

**Bu doğrultuda Kurumunuz tarafından yayınlanan Taslak dzenlemeye genel gdrüşlerimiz aşağıdaki gibidir:**

1. Sektör için oldukça büyük öneme sahip olan bu verilerin yalnızca EPG işletmecinin web sayfasında değil aynı zamanda Kurumunuz web sayfasında da yayınlanması önemlidir. Zira, gerek yatırımcılar, gerekse tüketiciler ve kamuoyu Kurumunuz tarafından yayınlanacak verilere itimat edeceklerdir.
2. Temel performans göstergelerinin zaman içinde ihtiyaçlara göre değiştirilmesi yahut yeni göstergelerin eklenmesi gerekebilecektir. Söz konusu değişiklikler, yeni pazarların tanımlanması, var olan pazarlara yeni ürünlerin eklenmesi gibi sebeplerle yahut işletmeci talebi üzerine veya Kurum tarafından re'sen yapılabilirdir. Bu sebeple Taslak'a bu maddenin eklenmesi önemlidir.
3. Temel performans göstergelerine ilişkin tabloya olumsuz sonuçlanan taleplerin tüm taleplere oranı ve olumsuzluk nedenlerinin oran içerisindeki yüzde kırılımının eklenmesi sektördeki gerçek durumu göstermesi açısından oldukça önemlidir.
4. Temel performans göstergelerinin çeyrek bazlı yerine her ay yayımlanması yapılmış olan ayrımcılığa karşı daha hızlı aksiyon alınmasını sağlayarak sektördeki rekabet ortamını geri dönülemez maliyetlerden kurtaracaktır.
5. Kurumunuzca dzenlemenin ekinde yer verilen tablo örneğinde olduğu üzere, gerçekleşen temel performans değerlerinin Türk

Telekom'a ait olanlarının "işletmecinin kendisine ait değerler", TNET'e ait olanlarının "işletmecinin bağlı ortaklığına veya iştirakine ait değerler" ve diğer tüm işletmecilere ait olanların işletmecilerin anonimliklerinin korunacağı şekilde "işletmeci 1,2,3.." adı altında sıralanması uygun bulunmaktadır. Zira anonimliğin ortadan kaldırılması halinde, tüketicilerin de kolayca erişebileceği bu bilgiler, tüketici tarafından işletmeci seçiminde kullanılabilir, örneğin bağlantı süresi yahut arıza çözüm süresi en kısa olan işletmeci tercih edilebilecektir. Bu durumda, rekabetin tesisini amaçlayan söz konusu raporlar, tam tersi bir etki göstererek abone tercihlerini etkileyerek kimi işletmecilerin rekabet avantajı kazanmasına sebep olabilecektir.

6. Sektör ortalaması da kıyaslama yapılabilmesi için tabloda yer almalıdır.
7. TPG'lerin kapsamının hizmet seviyesi taahhüdü ile sınırlı tutulduğunu görmekteyiz. Oysaki AB düzenlemesinde de olduğu gibi, ayırım gözetmeme yükümlülüğünde, fiyat dışı rekabet ihlallerinin çok farklı yöntemlerle uygulandığını görmekteyiz. Bu hususların tamamı hizmet seviyesi taahhütlerinde yer almamaktadır (örn; tarifelerin makul bir süre önce duyurulması). Hizmet seviyesi taahhütlerinde daha çok ilgili hizmete yönelik prosedürler hüküm altına alınmakta genel konulara yönelik ölçütler yer almamaktadır. **Taslak düzenleme ile getirilecek TPG'lerin sadece hizmet seviyesi taahhüdü ile sınırlı olmaması yukarıda belirtilen Avrupa Komisyonu Tavsiye Kararında da yer alan "Erişimde Eşitlik" ve "Teknik Tekrarlanabilirlik" prensiplerini de kapsaması** gerekmektedir. Zira, İrlanda ve İngiltere'de de aşağıda önerdiğimiz TPG'ler yer almaktadır.<sup>2</sup> Bu doğrultuda aşağıdaki TPG'lerin Taslak'a eklenmesi elzemdir:

<sup>2</sup> <http://www.comreg.ie/fileupload/publications/ComReg1074.pdf>  
[http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/consultations/bt\\_kpi/statement/statement\\_directions.pdf](http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/consultations/bt_kpi/statement/statement_directions.pdf)

- Kurulum Doğruluğu (Kurulumu takip eden 30 gün içinde bildirilen arıza oranı): Hatalı kurulum yapılmamasını ölçtüğü için sektörümüzde uygulamaya dair önemli bir kanıt niteliğinde olacaktır.

*[Formül= Dönem içinde kurulumu takip eden 30 gün içinde bildirilen arıza sayısı X 100 / Dönem içinde yapılan toplam kurulum sayısı]*

- Arızaya ilişkin TPG'lerin aşağıdaki gibi kademeli olarak ölçülmesi sadece ortalamada hizmet seviyesi taahhüdünü karşılayan değerler dışında var olan gerçek durumu da ortaya çıkaracaktır.

- 2 işgünü içinde giderilen DSL arızaları

*[Formül= Dönem boyunca 2 iş günü içinde giderilen DSL arıza sayısı X 100 /Dönem boyunca giderilen tüm DSL arızaları]*

- 5 işgünü içinde giderilen DSL arızaları
- 10 işgünü içinde giderilen DSL arızaları
- Ortalama DSL Arıza Giderme Süresi

- Arıza Giderme Kalitesi:

Türk Telekom tarafından arızaların yanlış kapama kodları ile kapatılmasını ve bu nedenle tekrar eden arızalardaki artışı önlemek için oldukça önemli bir TPG'dir.

*[Formül= DSL Arıza Çözüm Tarihinden itibaren 30 gün içinde yeniden yapılan arıza bildirim sayısı X100/Dönem içinde giderilen toplam DSL arıza sayısı]*

**8. Taslak düzenlemede, genel bilgi niteliğinde konuların yer aldığı görülmektedir. Oysaki her bir TPG'nin Kurumunuz tarafından**

**belirlenerek, öncelikle kamuoyu görüşlerine açılması sonrasında nihai halinin de Kurumunuz web sitesinde yayımlanması**

gerekmektedir. Bir numaralı görüşümüzde belirtilen kapsam konusu da söz konusu TPG'lerin belirlenmesinden sonra daha anlamlı hale gelecektir.

9. TPG'lerin belirlenme amacının, EPG'ye sahip işletmecinin ayırım gözetmeme yükümlülüğünün garanti altına alınmasını sağlamak olduğu açıktır. Hal böyle iken sadece tespit kendi başına anlam ifade etmemekte, ancak ve ancak doğru yaptırımların belirlenmesi ve uygulanması düzenlemenin amacına hizmet etmesine olanak sağlamaktadır. Taslak düzenlemede, **EPG'ye sahip işletmeci tarafından Kurumunuza sunulacak raporların değerlendirilmesi ve yaptırım uygulanması hususlarına ilişkin hükümlere netlik kazandırılması** gerekmektedir. Örneğin hangi durumlarda hangi eşik değerlerde Türk Telekom'un ayırım gözetmeme ve şeffaflık ilkelerini ihlal ettiği kanaatine varılacaktır. Bununla birlikte taslak düzenlemenin yedinci maddesinde Kurumun gerek görmesi halinde işlem tesis edebileceği hüküm altına alınmıştır. Sektörde faaliyet gösteren diğer işletmecilerin de denetim işlevinin yerine getirilmesini teminen şikayette/bildirimde bulunması imkanı garanti altına alınmalıdır. Bu noktada, yedinci maddenin ikinci fıkrası şu şekilde olmalıdır; *“Kurum, gerek görmesi durumunda veya diğer işletmecilerden gelecek bildirimler üzerine yükümlü işletmeciler tarafından sunulan raporlarda yer alan veriler için Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Denetim Çalışmalarına İlişkin Yönerge'nin “Denetim gerektirmeyen ihlaller” başlıklı 19'uncu maddesi kapsamında işlem tesis edebilir.”*
10. Mevcut durumda Türk Telekom'un Referans Teklifler kapsamındaki “Hizmet Seviyesi Taahhütlerine” uymadığı gerek yazılı gerekse de sözlü olarak Kurumunuza defaatle dile getirilmiştir. Her ne kadar taslak düzenleme, TPG'ler ile EPG'ye sahip işletmecinin ayırım gözetmeme ilkesine uyup uymadığının tespit edilmesi amacını taşıyor olsa da, **özellikle hizmet seviyesi**

**taahhüdünü kapsayan her bir TPG için Referans teklifte belirtilen süre ve süreçlerin hedef değer olarak raporlarda yer alması Türk Telekom'un hizmet seviyesi taahhütlerine ne derecede uyduğunu da gösterecek ve genel bir tablo ortaya çıkarılmış olacaktır. Bu nedenle, Tablo'ya Hizmet Seviye Taahhüdü eklenerek belirlenen seviyeden ne kadar farklılaştığı izlenebilecektir.**

Yukarıda yer alan 1. 2. 3. 4. Maddelerde belirtilen görüşlerimize uygun olacak şekilde taslak düzenlemede ilgili değişikliklerin Kurumunuz tarafından yapılmasını arz ederiz.

<b>Taslak Maddesi</b>	<b>Görüş ve Değerlendirme</b>	<b>Teklif</b>