

IP VAE Arıza Islah ve Yalın DSL Bağlantı Süreçleri
Taslağına İlişkin TELKODER Görüşleri
8 Aralık 2015

Taslağın Geneli Üzerindeki Görüş ve Değerlendirme	Teklif
<p>07.01.2010 tarih ve 2010/DK – 10/20 sayılı Kararı ile Türk Telekom’a getirilen yükümlülükler sonrasında pazar paylarında çok küçük değişiklikler olmuş, geçen sürede Türk Telekom’un piyasada EPG özelliği değişmemiştir, Bu kararla EPG özelliği değişmeyen Türk Telekom’a pazar kapsamında daha önce getirilen yükümlülükleri biraz daha detaylandırılarak daha önceden getirilen yükümlülüklerin etkin sağlanmasının takibine ilişkin adım atılmıştır.</p> <p>Pazarlarda etkin rekabetin tesisi isteniyorsa daha önce Türk Telekom’a getirilen bu yükümlülüklerin pazarların rekabet tesisinde neden sınırlı katkı sağladığı, işletmecilerin altyapıya dayalı rekabet için yatırım basamaklarını niye tırmanamadıkları araştırılmalıdır. <u>Bu araştırma sonunda ortaya çıkan rekabeti engelleyen unsurlar yok edilmelidir. Referans tekliflerde zaman içinde değişikliklerin temel amacı da bu olmalıdır.</u> Yoksa Türk Telekom’un defalarca pazara girişi önleyici mahiyette Kurum’a sunulan benzer tekliflerinin tek başına değerlendirilmesi olmamalıdır. <u>İşletmecilerin uygulamada yaşadıkları ana sorunları çözümleyici değişiklikler yapılmalıdır.</u></p> <p>Rekabet tesisini engelleyen aşağıda belirtilen iki ana başlık göze çarpmaktadır. Bu çalışma ile ikinci başlıkta yer alan “Regülasyon boşlukların” doldurulması ve uygulamada yaşanan sorunların çözümüne ilişkin Türk Telekom’un hazırladığı “IP VAE Arıza Islah” ve “Yalın DSL Bağlantı Süreçleri” taslağına ait görüş hazırlanmıştır.</p> <ul style="list-style-type: none">• Yükümlülüklerin tam olarak Türk Telekom tarafından zamanında uygulanmayışı,• Regülasyon boşlukları ve Türk Telekom’a sağlanan imtiyazlar	<p>1)Hatalı Arıza Bildirimi Uygulamasının Kaldırılması</p> <p>2) Türk Telekom’un Arızanın Kendi Şebekesinden Kaynaklanmadığına İlişkin Kanıtlayıcı Test Sonuçları veya İspatlayıcı Belgeleri İşletmecilere Vermeden ve İşletmeciye ve İşletmecinin Abonesine Ayrım Gözetir Uygulaması</p> <p>3)Türk Telekom’un Asgari Sunmak Zorunda Olduğu Hizmet Seviyesi ile Ayrıca Koşulları Belirlenen “Hizmet Seviyesi Taahhütlerinin (HST)” Tutarlı Olması</p> <p>4)HST Aşım Bedellerinin Türk Faturasına Aylık Olarak Yansıtılması: Türk Telekom Geri Ödemelerinin Sağlanması</p> <p>5)Arıza Raporunun Aylık Olarak Otomasyon</p>

Sektörde gerekli düzenlemelerin yapılması ve **Türk Telekom**'a getirilen yükümlülüklerin gerektiği gibi uygulanıp uygulanmadığı aktif olarak takip edilmesi sektör için hayati önem taşımaktadır. Özellikle referans tekliflere uyulmaması sebebiyle rekabet tesisini olumsuz etkileyen durumlarda işletmeciler öncelikle **Türk Telekom** uyararak konuyu **Kuruma** taşımak zorunda kalmaktadırlar. Bu süreç sonunda **Türk Telekom**'a gereği yapması **Kurumunuz** tarafından emredilmekle birlikte, bu dönemde **Türk Telekom** yükümlülüklerini yerine getirmemekte ve **Türk Telekom** geciktirme stratejisini başarılı bir şekilde uygulamaktadır.

Türk Telekom'un bu taslak çalışmasında "makul olmayan şartlara" ve "regülasyon boşlukların artırılmasına zemin hazırlayacak" maddeleri görmekteyiz.

IP VAE Arıza İslah ve Yalın DSL Bağlantı Süreçleri ilişkin hizmet seviyesi hem perakende pazardaki işletmeciler açısından önemli bir rekabetçi unsur olarak hem de tüketici refahını doğrudan etkileyen önemli bir husus olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu itibarla, toptan genişbant erişim pazarında **makul bir hizmet seviyesinin sağlanması** hem işletmeciler hem de son kullanıcılar açısından önem arz etmektedir.

1)Hatalı Arıza Bildirimi Uygulamasının Kaldırılması:

"**Hatalı Arıza Bildirimi**" tanımı ve ilgili maddeleri referans tekliften kaldırılmalıdır. Bu uygulama **Türk Telekom**'un kendi abonelerinden talep etmediği ve ayırım gözeterek işletmeciden istediği bir ücrettir ki şimdiye kadar referansta belirtildiği üzere **Türk Telekom** bu durumu kanıtlayıcı belgeleri ve kanıtları işletmeciye sunmamıştır. Bu ifade ve ücretin referansta yer alması **Türk Telekom**'un keyfi olarak ve herhangi bir kanıt göstermeden işletmeciye cezalandırmasına imkân sağlayacaktır. Böyle bir durum referans teklifin amacına aykırıdır.

2) Türk Telekom'un Arızanın Kendi Şebekesinden Kaynaklanmadığına İlişkin Kanıtlayıcı Test Sonuçları veya İspatlayıcı Belgeleri İşletmecilere Vermeden ve İşletmeciye ve İşletmecinin Abonesine Ayırım Gözetir Uygulaması:

Süreçte asıl sıkıntı;

2.2.1.6.İşletmeci herhangi bir arıza kaydı kapsamında azami olarak 1 (bir) defa olumsuz geri bildirimde

Programından Alınabilmesi: Şeffaflığın Pratiğe Geçirilmesi

6)HST Sürelerinin Düşürülmesi ve Uygulanması(Mevzuatın Yalnız Kâğıt Üzerinde Kalmaması)

7)Türk Telekom'un mevzuatta boşluk yaratma ve regülasyona tabi olmadan tek taraflı usul, esas belirlenme isteğine cevap verecek maddelerin referans teklife eklenmesine izin verilmemelidir.

bulunabilecektir. Bir arıza kaydına ilişkin ıslah çalışmaları kapsamında Türk Telekom tarafından 2'nci (ikinci) defa teyide gönderme işleminin gerçekleştirilmesi halinde, işletmeci, ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden 48 (kırk sekiz) saat içerisinde Türk Telekom'a olumlu geri bildirimde bulunacak veya arıza kaydının verildiği ilgili adreste işletmeci personeli ile Türk Telekom personelinin belirli bir vakitte buluşması ve arıza ıslah çalışmasının birlikte yürütülmesine yönelik olarak, ilgili Otomasyon Sistemi zerinden Türk Telekom teknik ekiplerinin müteakip günden itibaren 3 () iş günü içerisinde uygun zamanlarını gösteren zaman çizelgesinden kendisine uygun randevu zamanını seçecektir.

maddesinde ve sonrasında sahada yapılacak mutabakat görüşmesinin pratiğe yansıtılmasında yaşanan sorunlardan kaynaklanmaktadır. Türk Telekom personelinin randevuya gelmemesi vs. gibi bir takım sorunlar oluştuğu Kurumda yapılan toplantıda tutanaklarla işletmeciler tarafından dile getirilmiştir.

Türk Telekom'a göre sınırlı kaynaklara sahip işletmecilerin bu randevu ve mutabakat sistemi ile sahada tespit yapabilmeleri neredeyse imkânsızdır. Bu durumda işletmeci sahaya her arıza için personel göndermek zorunda kalacağı aşıkrdır. işletmeci personel gönderse bile bu durumda **Türk Telekom'un** randevuya gelmeme durumunda iş sonuçsuz kalmaktadır. Bu durumun Türk Telekom tarafından kötü niyetli kullanılma imkânı bulunmaktadır. **Asıl sorun ise 81 ilde yerleşik olarak bulunmayan işletmeci personelinin bu randevuya gidemeyecek olmasıdır. Bu sebeple mevcut maddenin uygulanması neredeyse imkânsızdır.**

Bu noktada Kurumda yapılan toplantıda işletmecilerin bahsettiği üzere sürecin uygulanması için

- a) Ayrım gözetilmeden sahaya gidilmeden **Türk Telekom'un** sahaya gitmeden kullandığı teşhis araçlarının web servislerle işletmecilere kullandırılması
- b) Ayrım gözetilmeden **Türk Telekom'un** kendi abonelerine arızanın abonesinden kaynaklandığı zaman hangi prosedürleri uyguluyorsa işletmecinin de abonesine aynı prosedürü uygulaması ve bunun için ayrıca bir Hatalı Bildirim creti gibi bir ücret yansıtılması

gerekmektedir. Bu iki durum mevzuat gereğidir.

Taslakta "bazı şebeke bilgilerinin web servislerle işletmecilere sağlanması" görmekle birlikte, bu bilgiler en

fazla tartışma konusu olan “arıza ankastreden mi kaynaklanıyor? Yoksa **Türk Telekom** şebekesinden mi?” sorusuna cevap olabilecek bilgileri içermemektedir. Bu bilgiler bu teşhisin yapılmasına olanak tanımamaktadır. Bu noktada **Türk Telekom** ile İşletmecinin sahaya gitmeden mutabakatının sağlanmasına imkân tanınması İşletmeciye herhangi bir şart koşulmadan ikinci kez aynı arıza bildirim yapılması imkânı ve İşletmecinin ilgili müdürlükle iletişim imkânı tanınması gerekmektedir.

“Ankastre problemleri” gibi **Türk Telekom**’un sorumluluğunda olmayan noktada çıkan arızaların **Türk Telekom** tarafından kanıtlayıcı bilgi belge ve test raporları ile kanıtlanması durumunda, İşletmecinin talebi doğrultusunda bu referans teklifin dışında **ayrıca koşulları belirlenen Hizmet Seviyesi Anlaşması kapsamında** hizmet alabilmelidir.

Hem İşletmecilerin, hem de **Türk Telekom**’un itiraz etmeyeceğini düşündüğümüz bu önerimizde; **Türk Telekom** aynı zamanda kendi abonelerine davrandığı gibi davranacağı için ayırım gözetmeme yükümlülüğünü de yerine getirecektir. **Türk Telekom** kendi abonelerine “ankastre de sorun olduğu zaman elektrikçi bulun ankastrenizi yaptırın demekte, bizi niye hatalı buraya çağırdınız” deyip kendi abonesinden “hatalı arıza bildirim ücreti” almamaktadır.

3)Türk Telekom’un Asgari Sunmak Zorunda Olduğu Hizmet Seviyesi ile Ayrıca Koşulları Belirlenen “Hizmet Seviyesi Taahhütlerinin (HST)” Tutarlı Olması:

Referans teklifin “EK 5: HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ” kısmında;

“1.2. İşbu taahhütname ile sınırlı olan hükümler Türk Telekom tarafından işletmecilere sunulan asgari hizmet seviyesini belirlemektedir. Türk Telekom, işletmeciye usul, esas ve ücret açısından farklı düzeylerdeki bedel ve koşulları ayrıca belirlenen Hizmet Seviyesi Anlaşması teklif edebilir. Türk Telekom, bu şekilde sunacağı Hizmet Seviyesi Anlaşmasını yürürlüğe girmeden 2 (iki) ay önce Otomasyon Sistemi üzerinden de işletmecilere duyurur.”

denilmektedir. **Türk Telekom** ELITT sözleşmesi kapsamında abone sorumluluğunda olan ankastre ve bina içi arızalarına ücreti karşılığında arızaya müdahale etmekte ve arızayı gidermektedir.

Bunun Kurumun onayına tabi referans teklif kapsamında ankastre arızalarını Hatalı Bildirim Kapsamında değerlendirmekte İşletmeciden 14 TL istenmektedir.

Bu noktada Hatalı Bildirim kapsamında ücret alınırken abonenin arızasının giderilmemesi de dikkat çekicidir. ELITT kapsamında örneğin “İç tesisat Hizmet Bedeli” için 11 TL alınırken, aboneden kaynaklanan sorunda **Türk Telekom** tarafından giderilmektedir.

Bu noktada İşletmeci kendisine gönderilen ikinci ret bilgisini (**Türk Telekom** 'un arızaya ilişkin yaptığı ikinci bildirimde “arızanın Türk Telekom şebekesinden kaynaklanmadığı bilgisini”) vermekle birlikte yukarıda bahsedildiği üzere şimdiye kadar kanıtlayıcı test sonuçları veya kanıtlayıcı belgeleri İşletmeciye vermemiştir.

Taslak değerlendirildiğinde bundan sonra yapılacak uygulananda benzer şekilde hiçbir test sonucunun İşletmeciye gönderilmeden yapılmak istendiğini söylemek yanlış olmayacaktır. Türk Telekom test sonuçlarının verilmesine ilişkin maddeyi şimdiye kadar yerine getirmemiştir. Öte yandan test sonuçlarına ilişkin belgenin; formatı ve içeriğinde yer alacak değerlerin referans teklifte yer alması ciddi sorun teşkil edebilecektir. Önerimiz bu içerilerin yer aldığı test belgesinin bir formatının referans teklife eklenmesidir.

Testin yapıldığı tarihi, yapan/hazırlayanı belli olmayan, kaydı ve hangi değerlerin nasıl ölçüldüğünün belli olmayan bir test raporunda “hat ankastrede kopmuş” yalnızca Türk Telekom'un ifadesinin bir kanıtlayıcı belge olmayacağı şüphesizdir.

2. maddede belirttiğimiz üzere; **Türk Telekom** arızanın öncelikle kendisinden kaynaklanmadığını kanıtlamalı, sonrasında İşletmecinin isteği doğrultusunda ELITT sözleşmesi kapsamında hizmet alabilmelidir. ELITT kapsamında hizmet isteyen İşletmeciye de ELITT kapsamında ücret uygulanabilir.

4) HST Aşım Bedellerinin Türk Faturasına Aylık Olarak Yansıtılması: Türk Telekom Geri Ödemelerinin Sağlanması:

Türk Telekom'un geri ödemesi gereken tutarları yanlış hesaplaması, aylar, yıllar sonra faizsiz iade etmesi defalarca tecrübe edilen bir mevzuata aykırı uygulamalıdır. Türk Telekom'un yapacağı iadeye basit bir şekilde bir sonraki

faturadan düşmek istememesi ve bu konuda referans teklifi değiştirmek için çaba göstermesinin arkasında süreci karmaşıklaştırmak ve geri iade hesabını mümkün olduğunca karmaşık ve aylar sonunda paylaşmak iade sürecinin ötelenmesi ve referans yer alan iadelerin sağlıklı yapılamamasına neden olacaktır.

Bu durumun tek çaresi, **Türk Telekom**'un otomasyon sistemi üzerinden bu arıza raporu aylık takip edilebilmeli, ay sonunda gerekli raporlama bu otomasyon sistemi üzerinden alınabilmeli, bu taahhüde uymayan süreler için işletmecinin faturasında yapılacak indirim işletmecinin talebi olmadan hesaplanıp aylık hazırlanan **Türk Telekom** faturasına yansıtılmalıdır. İadeler hemen bir ay sonraya yapılmalıdır.

5) Arıza Raporunun Aylık Olarak Otomasyon Programından Alınabilmesi: Şeffaflığın Pratiğe Geçirilmesi: Referans Teklifte yer alan;

“2.2.1.15.Arıza başlangıç tarih ve saatini ve arıza giderme tarih ve saatini içeren aylık arıza raporu İşletmeci tarafından ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden alınabilecektir.”

oldukça yerinde bir maddedir. Bu rapora aynı zamanda **HST** tutamaması nedeniyle “gecikilen süre” ve bu doğrultuda “iade edilen ücret” kolonları da eklenmelidir.

6) HST Sürelerinin Düşürülmesi ve Uygulanması (Mevzuatın Yalnız Kâğıt Üzerinde Kalmaması):

Referans teklifte yer alan Hizmet Seviyesi Taahhütlerine (**HST**) ve cezalarının referans teklif doğrultusunda uygulanması isteniyorsa

- 1) Tüm aktiviteler (otomasyon sistemi üzerinden yapılan tüm başvuruların) **HST** sürelerine uyulup uyulmadığı otomasyon sisteminden görülebilmeli, takip edilebilmeli, şeffaf bir şekilde aylık raporlanabilmelidir.
- 2) Rapor gecikme sürelerini ve iade edilecek tutarları da abone (devre) bazında göstermelidir.

Aksi takdirde şimdiye kadar referans maddeler doğrultusunda uygulanamayan **HST** maddeleri yine ancak kâğıt üzerinde kalacaktır. **Türk Telekom** zaten önerdiği maddeler ile pratikte bu maddeleri uygulanamaz kılmayı hedeflemektedir. Buna izin verilmemelidir. Öte yandan **HST** sürelerinin düşürülmesi abone memnuniyeti için çok

önemli bir noktadır. Buna ilişkin önerilerimizde aşağıda ilgili maddede yer almaktadır.

7) Türk Telekom'un mevzuatta boşluk yaratma ve regülasyona tabi olmadan tek taraflı usul, esas belirlenme isteğine cevap verecek maddelerin referans teklife eklenmesine izin verilmemelidir.

İşletmecilere bu taslak çalışmanın ekinde sunulmayan EK- 5; 2.1.2. ve 2.1.5.maddesinde bahsedilen EK Protokoller üzerinde İşletmecilerin görüş verme imkânı bulunmamaktadır.

Her şirket ve kurum kuruluş sözleşme imzalama aşamasında bu sözleşmenin eki olacak Ek Protokolü önceden görme ve okuma imkânına sahip olması gerekmektedir.

Şeffaflık ilkesinde bu şekilde değindikten sonra; paragrafın içinde yer alan uygulamanın da hangi ilkeye dayanması gerektiği konusunda da görüşlerimizi de iletmek isteriz.

Ek Protokollerin başvurunun ilkeleri şunlar olmalıdır. Ek Protokollerin taslakları paylaşılması durumunda ayrıca görüş verilebilecektir.

- 1)**Türk Telekom**'un kendi abonelerine uyguladığı yöneme uygunluk teşkil etmeli
- 2)Mevzuatta yer almayan tanımlar veya aykırı ifadeler eklenerek referans teklife aykırı durumlar yaratılmamalıdır.

Taslak Maddesi	Görüş ve Değerlendirme	Teklif
<p>2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ</p> <p>2.2.1. IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi hizmetinde meydana gelen arızalarda aşağıdaki prosedür izlenecektir.</p>	<p>Prosedürün tamamının en ince ayrıntısına kadar yazılması mümkün olamayacağı ve EPG olan firmanın her zaman bu tür açıkları kötü niyetli kullanma potansiyeli olacağı için; metin içinde genel ilke hatırlatılarak Türk Telekom'un kendi aboneleri, iştirakleri veya diğer İşletmecinin aboneleri arasında ayırım gözetmeden hizmet vereceğinin belirtilmesinde fayda bulunmaktadır.</p> <p>Bu ilke ile kendi abonelerinden istemediği bir "hatalı arıza ücreti" veya "kullanılmayan hizmetin ücret iadesinin 3 ay sonra yapılması" gibi ayırım gözetir ve kötü niyetli uygulamalar Türk Telekom tarafından yapılamayacaktır.</p>	<p>2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ</p> <p>2.2.1. IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi hizmetinde meydana gelen arızalarda Türk Telekom ayırım gözetmeme ilkesi doğrultusunda aşağıdaki prosedür izlenecektir. Türk Telekom'un abonelerinden talep etmediği hiçbir ücret İşletmeciden de talep edilmeyecektir.</p>
<p>2.2.1.1. IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi hizmeti kapsamında aboneler tarafından bildirilen arızaların ilk muayenesi İşletmeci tarafından yapılacaktır. İşletmeci arıza bildirimini, arızanın işletmekte olduğu sahada ve kendisine ait sistem ve teçhizattan kaynaklanmadığını gösterir kontrollerle birlikte ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden Türk Telekom'a iletacaktır. İşletmeci, kendi Çağrı Merkezi veya diğer müşteri kanalları üzerinden arızanın ilk muayenesini yaparken, modem ve splitter kontrolünü yapacak/yaptıracak, kendi altyapısı üzerinden ilgili devrenin IP alıp almadığını kontrol edecek ve bu kontrolleri yaptığını gösterecek şekilde ilgili ekranlara giriş yapacaktır. Akabinde, Türk Telekom'un sağlayacağı web servis aracılığıyla ilgili ekranda gösterilen</p>	<p>Bahsedilen değerler hattın kopma durumunda; "kopmanın ankastreden mi yoksa TT'un hattından mı olduğu" belirlenememektedir. Bu noktada İşletmecinin abonenin ankastresi veya abone bina içi kablo tesisatını kontrol etme imkânı bulunmamaktadır.</p> <p>İşletmeciler verilen bu servislerle arızaların kaynağı (hattın kopma noktasını) tespit edemeyecekler, ancak arızanın olup olmadığı görülebilecektir. Bu sebeple arızanın ankastreden veya bina içi kablolanmadan kaynaklanması durumunda da arızanın yalnızca varlığı tespit dileyebilecektir, ama</p>	<p>2.2.1.1. IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi hizmeti kapsamında aboneler tarafından bildirilen arızaların ilk muayenesi İşletmeci tarafından yapılacaktır. İşletmeci arıza bildirimini, arızanın işletmekte olduğu sahada ve kendisine ait sistem ve teçhizattan kaynaklanmadığını gösterir yaptığı kontrollerle birlikte ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden Türk Telekom'a iletacaktır. İşletmeci, kendi Çağrı Merkezi veya diğer müşteri kanalları üzerinden arızanın ilk muayenesini yaparken, modem ve splitter kontrolünü yapacak/yaptıracak, kendi</p>

hat değerlerini (hattın fiziksel durumu, download/upload noise margin, download/upload mevcut hız, download/upload kapasite hızı, download/upload çıkış gücü, download/upload zayıflama) kontrol edecektir. İşletmeci, bu kontrollerin tamamlanmasını müteakip, ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden arıza kaydını tamamlayabilecektir. İşletmeci, anlık olarak arızanın aşamalarını ve sonucunu ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden gözlemleyebilecektir.

bunu işletmecinin “Türk Telekom’un şebekesinden mi yoksa ankastre sonrası aboneye ait tesisattan mı kaynaklandığını” bilemeyecektir.

Bu sebeple Türk Telekom’a yönlendirilen arıza bildirimlerinde yalnızca arızanın İşletmeci tarafından tespit edilmiş olması yeterli olmalıdır. Türk Telekom kendi telefon abonelerine nasıl bir prosedür uyguluyorsa arızaya öyle müdahale etmelidir.

Türk Telekom kendi abonesinden istemediği şartları İşletmeciden veya İşletmeci abonesinden istememelidir. Arızanın nereden kaynaklandığı tespit etmek “en azından bu arızanın Türk Telekom sistem ve kablolarından kaynaklanmadığını” kanıtlamak İşletmecinin değil, Türk Telekom’un sorumluluğu ve yükümlülüğü olmalıdır.

Ayrıca İSS’ler IP kontrolünü kendi altyapıları üzerinden yapabilirler. Ancak söz konusu IP kontrolü, kullanıcı bağlantı isteklerinin kullanıcı tarafından doğru bir biçimde girilmesi ile bu verinin DSLAM ve SSG üzerinden İşletmecilerin sistemlerine aktarılması halinde gerçekleştirilebilmektedir.

Mevcut uygulama yerine, DSLAM portuna gelen kullanıcı adı ve şifre isteklerinin İSS’ler tarafından görünür hale getirilmesi durumunda, son

altyapısı üzerinden ilgili devrenin IP alıp almadığını kontrol edecek ve bu kontrolleri yaptığını gösterecek şekilde ilgili ekranlara giriş yapacaktır. Akabinde, Türk Telekom’un sağlayacağı web servis aracılığıyla ilgili ekranda gösterilen hat değerlerini (hattın fiziksel durumu, download/upload noise margin, download/upload mevcut hız, download/upload kapasite hızı, download/upload çıkış gücü, download/upload zayıflama) kontrol edecektir. İşletmeci, bu kontrollerin tamamlanmasını müteakip, ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden arıza kaydını tamamlayabilecektir. İşletmeci, anlık olarak arızanın aşamalarını ve sonucunu ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden gözlemleyebilecektir.

kullanıcıya en yakın noktadan kontrol yapılması mümkün olacaktır. Böylelikle daha az arıza kaydı açılması ve müşterilerin IP alamama problemlerine daha hızlı müdahale olanağı sağlanacaktır.

Arızaların kontrollerinin mevcuttaki yetersiz arıza tespit yöntemleri ile İSS tarafından yapılmasının beklenmesi, bir anlamda tüm sorumluluğun İSS'e yüklenmesidir. Oysaki detaylı kontrollerin yapılabilmesini sağlayacak arıza test ve kontrol sistemlerine uzaktan erişim imkânının İSS'lere tanınması gereklidir. (SELT, TT repertitörleride yapılabilen hat testleri vb.)

Şu anda sadece modemin DSLAM portu ile buluşması halinde TTOYS'da görüntülenebilen hat değerlerinin, OLO çevrim içi portaline entegrasyonu ile ekran birleştirmesi yapılmıştır. Bugünkü arıza tespit yetkinliklerinden farklı ve/veya artı değer yaratan bir durum söz konusu değildir.

DSL Tabanlı hizmetler/aboneler için, sahaya ekip yönlendirmeden ve yanlış hata bildirimini yapılmaksızın, DSLAM ile entegre, uzaktan yönetim/kontrol yazılım ve yöntemleri ile pek çok sorun/durum açıklığa kavuşturulabilmektedir. Bunun için DSLAM, Müşteriye tahsisli bakır kablo ve abone modemi içeren local loop'ta SELT (Single Ended Loop) ve DELT (Double Ended Loop

Test) testleri yapılabilmekte ve bu testler en çok kullanılan yöntemlerdir.

Bu testler sayesinde, hattın topolojisine ilişkin mesafe bilgileri, açık devre, kısa devre problemleri, hattaki crosstalk, enterferans, gürültü ve zayıflama oranları hatta müşterinin modemini kapattığına dair bilgiler dahi, geniş kapsamlı ölçümler içerisinde rahatlıkla yapılabilir. VAE modelinde DSLAM'in tüm yönetim sorumluluğu Türk Telekom'dadır. Bu testler Türk Telekom tarafından da mevcut durumda dinamik olarak hat yönetimi kapsamında yapılabilir. Ayrıca, bu test ve kontrol seçeneklerinin, Türk Telekom'un TTOYS sistemi içerisinde, Web Servis entegrasyon yöntemleri kullanılarak işletmecilere açılması mümkündür.

Sahaya personel göndermeksizin ve uzaktan erişim/yönetim fonksiyonları sayesinde, müşteri arızasına ilişkin ayrıntılı bilgi elde etme ve bağlantı sorunlarını giderme, müşteri arızasını lokalize etme, arızanın yeri ve nedenine tespit etmek çok büyük oranda mümkün olacaktır. Bu durumda, hem Türk Telekom hem de işletmeciler için itiraz ve uyuşmazlıklar büyük oranda ortadan kalkacak ve sahaya personel gönderme maliyeti de iki taraf için de minimize olacaktır.

Ayrıca SELT, DELT testlerinin dışında, Türk Telekom

	<p>tarafından halen kullanılmakta olan TTOYS(Türk Telekom Ortak Yönetim Sistemi) üzerinden, müşteri modemi ve ilgili DSLAM'ın fiziksel seviyede ne kadar süredir bağlı olduğunu ve müşterinin oturum açma isteklerini görüntüleyebilmek mümkündür. Halen kullanılmakta olan TTOYS sisteminin bir web servis aracılığı ile İSS'lere açılması hem Türk Telekom'a aşırı bir ekstra maliyet yaratmayacak, hem de Türk Telekom'a iletilen "IP almıyor" arıza kayıtlarında ciddi seviyede düşüş sağlayacaktır.</p>	
<p>2.2.1.2 Türk Telekom tarafından,</p> <ul style="list-style-type: none">• Hizmet Almayı Etkileyen Arızaların 24 (yirmi dört) saat içerisinde tespiti yapılarak ıslahı sağlanacak ve arıza kaydı kapatılacaktır.• Hizmet Almayı Etkilemeyen Arızaların 10 (on) iş günü içerisinde tespiti yapılarak ıslahı sağlanacak ve arıza kaydı kapatılacaktır.	<p>İlgili maddede hizmet almayı etkilemeyen arızaların 10 iş günü içinde tespiti sağlanarak ıslahı sağlanacağı belirtilmektedir. Normal arıza ıslah süresi 24 saattir. Hizmet almayı etkilemeyen arıza tiplerinin ne olduğu açık bir şekilde belirtilmemiş olduğundan, bu konuda sorun yaşanma olasılığı söz konusudur. Örneğin, hız düşüklüğü, sık sık kopma, hizmet kalitesini önemli ölçüde etkileyen sorunlardır. Bu tip arızaların hangi kapsamda değerlendirileceği açıkça olarak belirtilmelidir. Bu hali ile 10 günlük süre verilmesi uygun değildir.</p>	<p>2.2.1.2 Türk Telekom tarafından,</p> <ul style="list-style-type: none">• Hizmet Almayı Etkileyen Arızaların 12 (on iki) saat içerisinde tespiti yapılarak ıslahı sağlanacak ve arıza kaydı kapatılacaktır.• Hizmet Almayı Etkilemeyen Arızaların 10 (on) iş günü içerisinde tespiti yapılarak ıslahı sağlanacak ve arıza kaydı kapatılacaktır.
<p>2.2.1.3. Türk Telekom arıza ıslahı kapsamında gerçekleştirdiği çalışmalara ilişkin sonuçları ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden İşletmecinin teyidine gönderecektir. Türk Telekom, teyide gönderme aşamasında hat değerlerini (hattın fiziksel durumu, download/upload noise margin,</p>	<p>Burada kritik nokta Türk Telekom'un kendi sistem ve şebekesinden arızanın kaynaklanmadığını gösterir olmalıdır. Türk Telekom'un ankastre veya abone tesisatından veya cihazından kaynaklandığını iddia ettiği arızalar için; herhangi</p>	<p>2.2.1.3. Türk Telekom arıza ıslahı kapsamında gerçekleştirdiği çalışmalara ilişkin sonuçları ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden İşletmecinin teyidine gönderecektir. Türk Telekom, teyide gönderme aşamasında hat</p>

<p>download/upload mevcut hız, download/upload kapasite hızı, download/upload çıkış gücü, download/upload zayıflama) ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden İşletmeciye iletilecektir. Teyide gönderilen arıza ıslah çalışması sonucuna ilişkin olarak İşletmeci tarafından ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden 12 (on iki) saat içerisinde Türk Telekom'a olumlu veya olumsuz geri bildirimde bulunulacaktır.</p>	<p>bir tartışmaya yer vermeyecek şekilde abone ankastrisine girişten yapılan ölçüm ve test sonuçları İşletmeci ile paylaşılmalıdır.</p> <p>Bunun yanında İşletmecilerin sınırlı insan kaynağı düşünülüğünde; arızalarda 12 saat içinde olumlu veya olumsuz geri bildirimde bulunması mümkün değildir.</p> <p>Türk Telekom un doldurmakla yükümlü olduğu alanların girişi yapılmadan veya ankastrede yapılan test sonuçları İşletmeciye göndermeden geri bildirim yapılması yazılımdan kaynaklı olarak engellenmelidir. Aksi takdirde Türk Telekom herhangi bir ispat veya ölçüm bildirmeden arızayı sonlandırabilir ki bugüne kadar bu tür sayısız tecrübemiz bulunmaktadır. Bu sebepten bu ölçüm değerlerinin İşletmeciye bildirilme zorunluluğu getirilmesini olumlu bulmakla birlikte gerekli ve yeterli kanıtların da sisteme Türk Telekom tarafından giriliyor olmasını talep ediyoruz.</p>	<p><i>değerlerini (hattın fiziksel durumu, download/upload noise margin, download/upload mevcut hız, download/upload kapasite hızı, download/upload çıkış gücü, download/upload zayıflama) ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden İşletmeciye iletilecektir.</i></p> <p><i>Türk Telekom eğer arızanın kendi şebekesinden kaynaklanmadığını ve abonenin ankastrisine kadar hattın sağlam olduğunu, belirterek arıza kaydını kapatıyorsa, abone ankastrisine kadar yaptığı ölçümleri ve buna ilişkin test raporunu otomasyon sistemine girişini yapacaktır.</i></p> <p><i>Teyide gönderilen arıza ıslah çalışması sonucuna ilişkin olarak İşletmeci tarafından ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden 48 (kırk sekiz) saat içerisinde Türk Telekom'a olumlu veya olumsuz geri bildirimde bulunulacaktır.</i></p>
<p>2.2.1.6. İşletmeci herhangi bir arıza kaydı kapsamında azami olarak 1 (bir) defa olumsuz geri bildirimde bulunabilecektir. Bir arıza kaydına ilişkin ıslah çalışmaları kapsamında Türk Telekom tarafından 2'nci (ikinci) defa teyide gönderme işleminin gerçekleştirilmesi halinde, İşletmeci, ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden 12 (on iki) saat içerisinde Türk Telekom'a olumlu geri bildirimde bulunacak veya arıza</p>	<p>Bu madde İşletmeciler açısından uygulanması mümkün olmayan bir maddedir.</p> <p>Türk Telekom'a göre sınırlı kaynaklara sahip İşletmecilerin bu randevu ve mutabakat sistemi ile sahada tespit yapabilmeleri neredeyse imkânsızdır. Türk Telekom personelinin</p>	<p><i>2.2.1.6. Referans teklifin 2.2.1.3. maddesinde belirtildiği üzere Türk Telekom test raporunu girmesi sonrasında, İşletmeci bu referans teklifin EK 5 kısmında yer alan 1.2. Maddesi doğrultusunda Türk Telekom'un ayrıca sunacağı Hizmet Seviyesi Anlaşması üzerinden hizmet almayı isteyebilir.</i></p>

kaydının verildiği ilgili adreste İşletmeci personeli ile Türk Telekom personelinin belirli bir vakitte buluşması ve arıza ıslah çalışmasının birlikte yürütülmesine yönelik olarak, ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden Türk Telekom teknik ekiplerinin müteakip günden itibaren 3 (üç) iş günü içerisinde uygun zamanlarını gösteren zaman çizelgesinden kendisine uygun randevu zamanını seçecektir.

randevuya gelmemesi vs. gibi bir takım sorunlar oluştuğu Kurumda yapılan toplantıda tutanaklarla İşletmeciler tarafından dile getirilmiştir.

Bu durumda İşletmeci sahaya her arıza için personel göndermek zorunda kalacağı aşikârdır. İşletmeci personel gönderse bile bu durumda Türk Telekom'un randevuya gelmeme durumunda iş sonuçsuz kalmaktadır. Bu durumun Türk Telekom tarafından kötü niyetli kullanılma imkânı bulunmaktadır. **Asıl sorun ise 81 ilde yerleşik olarak bulunmayan İşletmeci personelinin bu randevu gidemeyecek olmasıdır. Bu sebeple mevcut maddenin uygulanması neredeyse imkânsızdır.**

Bu noktada Kurumda yapılan toplantıda İşletmecilerin bahsettiği üzere sürecin uygulanması için;

- 1) Ayrım gözetilmeden sahaya gidilmeden Türk Telekom'un sahaya gitmeden kullandığı teşhis araçlarının web servislerle İşletmecilere kullandırılması
- 2) Ayrım gözetilmeden Türk Telekom'un kendi abonelerine arızanın abonesinden kaynaklandığı zaman hangi prosedürleri uyguluyorsa İşletmecinin de abonesine aynı prosedürü uygulaması ve bunun için ayrıca bir Hatalı Bildirim Ücreti gibi bir ücret yansıtılması

İşletmecinin bu isteği yine Türk Telekom'un otomasyon sistemi üzerinden yapılacak olup, talep sonrası süreç yine Otomasyon Sistemi üzerinden taraflarca takip edilecektir.

gerekmektedir. Bu iki durum mevzuat gereğidir.

Taslakta “bazı şebeke bilgilerinin web servislerle işletmecilere sağlanmasını” görmekle birlikte, bu bilgiler en fazla tartışma konusu olan “arıza ankastreden mi kaynaklanıyor? Yoksa Türk Telekom şebekesinden mi?” sorusuna cevap olabilecek bilgileri içermemektedir. Bu bilgiler bu teşhisin yapılmasına olanak tanımamaktadır.

Bu noktada **Türk Telekom** ile işletmecinin sahaya gitmeden mutabakatının sağlanmasına imkân tanınması işletmeciye herhangi bir şart koşulmadan ikinci kez aynı arıza bildirimini yapılması imkânı ve işletmecinin ilgili müdürlükle iletişim imkânı tanınması gerekmektedir.

“Ankastre ve sonrası abone tarafı problemleri” gibi Türk Telekom’un sorumluluğunda olmayan noktada çıkan arızaların Türk Telekom tarafından kanıtlayıcı bilgi belge ve test raporları ile kanıtlanması durumunda, işletmecinin talebi doğrultusunda bu referans teklifin dışında **ayrıca koşulları belirlenen Hizmet Seviyesi Anlaşması kapsamında** hizmet almak istenebilmelidir.

Hem işletmecilerin, hem de Türk Telekom’un itiraz etmeyeceğini düşündüğümüz bu önerimizde; **Türk Telekom** aynı zamanda kendi

abonelerine davrandığı gibi davranacağı için ayırım gözetmeme yükümlülüğünü de yerine getirecektir. **Türk Telekom** kendi abonelerine “ankastre de sorun olduğu zaman elektrikçi bulun ankastrenizi yaptırın demekte, bizi niye hatalı buraya çağırdınız” deyip kendi abonesinden “hatalı arıza bildirim ücreti” almamaktadır.

Ayrıca 2.2.1.3, 2.2.1.4, 2.2.1.5 ve 2.2.1.6 maddelerinde 48 saat olarak belirlenmiş olan geri bildirim süreleri, 12 saate düşürülmüştür. Ancak, 12 saat içerisinde Türk Telekom’a geri bildirim yapılabilmesi mümkün olmayan haller oluşabilmektedir. Örneğin aboneye ulaşıp teyit alınması gereken hallerde, aboneye ulaşılamamışken Türk Telekom’a geri bildirimde bulunmak anlamlı olmamasına rağmen, Türk Telekom bu süre sonunda arıza kaydını kapatmaktadır. Süre kıstı nedeniyle kapatılan arızalar için yeniden arıza kayıtları açılmak zorunda kalınmaktadır. Bu durum Hizmet Seviyesi Taahhüdü ve Yıllık Kullanılabilirlik Oranlarında sapmalara neden olmakta, ayrıca Hatalı Arıza olarak değerlendirilerek İSS’ler cezalandırılmaktadır. Mevcutta 48 saat olarak belirlenmiş haliyle bile sorunlar oluşmaktayken, bu sürenin 12 saate düşürülmesi hem ISS hem de son kullanıcılar açısından mağduriyet yaratacaktır.

<p>2.2.1.7. İşletmeci tarafından randevu zamanı seçiminin yapılması durumunda, tarafların teknik ekipleri belirlenen randevu zamanında ilgili adreste bir araya gelerek, arızanın kaynağının Türk Telekom sorumluluğundaki altyapının bittiği noktaya kadar olan bölge içerisinde olup olmadığının tespit edilmesine ilişkin olarak birlikte inceleme faaliyetinde bulunacaktır.</p>		<p>Yukarıdaki açıklamalarımız doğrultusunda sahada randevulaşma sistemi uygulanamaz bir yöntemdir. Tarafların kabul edebileceği 2.2.1.6. maddesinde önerimizin kabul edilmesini ve 2.2.1.7 maddesinin referans tekliften çıkarılmasını talep ederiz.</p>
<p>2.2.1.8. Birlikte inceleme safhasında Türk Telekom'un 2'nci (ikinci) defa teyide gönderme işlemi kapsamında yer verdiği arızanın nedeni hakkındaki son tespitine ilişkin olarak taraflarca mutabakata varılması halinde, arıza kaydı bu tespit doğrultusunda kapatılmış sayılacaktır.</p>		<p>Yukarıdaki açıklamalarımız doğrultusunda sahada randevulaşma sistemi uygulanamaz bir yöntemdir. Tarafların kabul edebileceği 2.2.1.6. maddesinde önerimizin kabul edilmesini ve 2.2.1.8. maddesinin referans tekliften çıkarılmasını talep ederiz.</p>
<p>2.2.1.9. Birlikte inceleme safhasında arızanın nedeninin Türk Telekom'un son tespitinden farklı olduğunun taraflarca tespit edilmesi halinde, arıza kaydı bu tespit doğrultusunda kapatılacaktır. Tarafların mutabık kalmaması durumunda Türk Telekom kayıtları esas alınacaktır. Türk Telekom kayıtlarıyla İşletmeci kayıtları arasında farklılık olması halinde, Türk Telekom kayıtlarıyla birlikte İşletmeci kayıtları da dikkate alınarak değerlendirilecek ve taraflarca mutabakat sağlamak üzere ortak çalışma yapılacaktır.</p>		<p>Yukarıdaki açıklamalarımız doğrultusunda sahada randevulaşma sistemi uygulanamaz bir yöntemdir. Tarafların kabul edebileceği 2.2.1.6. maddesinde önerimizin kabul edilmesini ve 2.2.1.9. maddesinin referans tekliften çıkarılmasını talep ederiz.</p>
<p>2.2.1.10. Bir arıza kaydına ilişkin ıslah çalışmaları kapsamında işletmecinin teyidinde kalan ve randevu seçimi için geçen süreler arıza giderme süresine dâhil edilmeyecektir.</p>		<p>Yukarıdaki açıklamalarımız doğrultusunda sahada randevulaşma sistemi uygulanamaz bir yöntemdir. Tarafların kabul edebileceği 2.2.1.6. maddesinde önerimizin kabul edilmesini ve 2.2.1.9. maddesinin referans</p>

		tekliften çıkarılmasını talep ederiz.
<p>2.2.1.11. İşletmeciye ait devrelerde, belirtilen arıza giderilme sürelerini aşan her 1 (bir) tam dakika için, paket bazlı ücretlendirme modelini kullanan işletmecilerde aylık kullanım ücretinin, Port ve Transmisyon temelinde ücretlendirme modelini kullanan işletmecilerde port ücretinin 3 (üç) dakikalık kısmına denk gelen ücretlerden oluşan toplam tutar Nisan, Temmuz, Ekim ve Ocak aylarında olmak üzere Türk Telekom tarafından işletmeciye xDSL Otomasyon Sistemi üzerinden bildirilecektir. İşletmeci söz konusu bildirim akabinde bir önceki çeyrek dönemin toplam tutarına ilişkin olarak hazırlayacağı faturayı Türk Telekom'a teslim edecektir. Ancak Ekim, Kasım ve Aralık aylarını kapsayan yılın son çeyreğine ilişkin fatura bir sonraki yılın Ocak ayı içerisinde Türk Telekom tarafından işletmeciye xDSL Otomasyon Sistemi üzerinden yapılacak bildirim müteakip 7 (yedi) gün içerisinde düzenlenecek ve Türk Telekom'a teslim edilecektir. Türk Telekom, İşletmecinin düzenlediği faturadaki bedeli takip eden dönemde, İşletmeci için düzenleyeceği elektronik haberleşme hizmetlerine ait faturaların bedeline mahsuben ödemeyi gerçekleştirecektir. İşletmeci tarafından fatura edilen tutarın Türk Telekom tarafından mahsup işleminin yapılacağı aydaki faturaların tutarını aşması durumunda, kalan kısım İşletmeciye defaten ödenecektir. Arızaya ilişkin HST geri ödemesine esas tutar aylık kullanım ücretinin/port ücretinin 3 (üç) katını geçmeyecektir.</p>	<p><u>Hizmet Seviyesi Taahhütleri otomasyon sistemi üzerinden aylık olarak raporlanabilmeli ve cezalar İşletmeciye kesilecek bir sonraki faturada indirim olarak yansıtılmalıdır.</u></p> <p><u>Şu anda İşletmeciler abone bazında "gecikilen süre" ve "gecikme bedeli" kolonlarını içeren arıza raporlarını Türk Telekom'un otomasyon sisteminden alamamaktadırlar.</u></p>	<p><u>Referansın Hizmet Seviyesi Taahhüdü kısmı Türk Telekom'un otomasyon sistemi üzerinden takip edilebilmeli, ay sonunda gerekli raporlama bu otomasyon sistemi üzerinden yapılabilmeli, bu taahhüde uymayan süreler için İşletmecinin faturasında yapılacak indirim İşletmecinin talebi olmadan hesaplanıp aylık hazırlanan Türk Telekom faturasına yansıtılmalıdır.</u></p> <p>Bu taleplerimizin referans teklifte yer verilmesini talep ederiz.</p>

2.2.1.12. İşletmecinin bildirdiği arızanın Türk Telekom sorumluluğundaki altyapıdan kaynaklanmadığının Türk Telekom tarafından gerçekleştirilen **testlere ilişkin sonuçların belirtilen arıza giderme sürelerinin tamamlanmasını takiben İşletmeciye Otomasyon Sistemi aracılığı ile bildirilmek suretiyle ispatlanması durumunda**, işletmeci tarafından yapılan arıza giderme talebi, “Hatalı Arıza Bildirimi” olarak değerlendirilerek işletmeciden Ek-7’de belirtilen ücret alınacaktır. Hatalı Arıza Bildirim Ceza Bedeli bir sonraki fatura döneminde fatura edilecektir.

Bu madde tamamen **Türk Telekom**’un kötü niyetli kullanımına zemin sağlanacak bir maddedir. Şimdiye kadar uygulamada testlere ilişkin şimdiye kadar hiçbir kanıt ve belge ispat sağlamayan Türk Telekom işletmecilere ceza uygulama imkânına kavuşmaktadır.

Bu uygulama **Türk Telekom**’un kendi abonelerinden talep etmediği ve ayırım gözeterek **İşletmeciden istediği bir ücrettir ki asla şimdiye kadar uygulamada referansta belirtildiği üzere **Türk Telekom** bu durumu kanıtlayıcı belgeleri ve kanıtları İşletmeciye sunmamıştır.** Bu ifade ve ücretin referansta yer alması **Türk Telekom**’un keyfi olarak ve herhangi bir kanıt göstermeden İşletmeciyi cezalandırmasına imkân sağlayacaktır. Böyle bir durum referans teklifin amacına aykırıdır.

Bu ücretin ödenmesi ya da ödenmemesine ilişkin karar sadece ve sadece **Türk Telekom** personelinin inisiyatifine bırakılmış durumdadır. Devrenin arızası “Hatalı Arıza Bildirimi” koduyla kapatılmasına rağmen referans teklife aykırı olarak, test sonuçları veya gerekli detay açıklamalar bulunmamaktadır. Arızanın ikinci kez Türk Telekom tarafından İşletmeciye herhangi bir test raporu ile kendi şebekesinden arızanın kanıtlamadan geri gönderilmesi durumunda İşletmecinin bu durumu kabul etmeme ve teyit

“**Hatalı Arıza Bildirimi**” tanımı ve ilgili maddeleri referans tekliften kaldırılmalı ve tarafların kabul edebileceği 2.2.1.6. maddesinde ilişkin önerimiz dikkate alınmalıdır.

	<p>vermeme gibi bir seçeneği bulunmamaktadır.</p> <p>Madde kapsamından çıkartılması öngörülen “gerekli açıklamalar” ifadesinin eklenmesi gerektiğini düşünüyoruz. Zira kapama kodlarının da yetersiz kalacağı durumlar söz konusu olduğunda “açıklama” alanında teknik içerikli bilgi paylaşımı sorunun daha etkin bir biçimde çözümünde fayda sağlayacaktır.</p>	
<p>2.2.1.14. Genel Arıza durumlarında da belirtilen ıslah süreleri geçerlidir. Genel Arızalara Resmi Tatil günleri ve hafta sonları da dâhil olmak üzere gün ve saat ayrımı yapılmaksızın en kısa süre içinde müdahale edilecektir. Gereksiz iş kaybını önlemek için ilgili Otomasyon Sistemi üzerinde o arıza hakkında tek tek arıza kaydı açılmasına izin verilmeyecektir. Tek tek açılmayan arıza kayıtları Genel Arızadan etkilenen abonelerin HST'nin sağlanamadığı durumlarda İşletmeciye yapılacak HST ödemelerini engellemeyecektir.</p>	<p>Genel Arızalar, ciddi sayıda abonenin hizmet ile ilgili fonksiyonlarının aynı anda kesintiye uğramasıdır. Bu durumun sonuçlarının İşletmeci a ve abone açısından daha ciddi sonuçları olacağı aşikârdır. Bu sebebiyle diğer arıza hallerinden Genel Arızaların ayrı tutulması ve çok daha kısa sürede çözülmesi gerekmektedir.</p> <p>Genel Arıza durumları aboneleri tek tek etkileyen arızalardan çok daha önemlidir, sayısal anlamda daha çok tüketici bu arızalardan etkilemektedir.</p> <p>Genel arıza bir aboneyi etkileyen arızaya göre çok daha kısa zamanda giderilmelidir.</p> <p>Belirlenen bu yaptırımların ise nasıl uygulanacağını belirtmesi ayrıca gereklidir.</p>	<p>Önerdiğimiz metin aşağıdaki şekildedir.</p> <p><i>İşletmeci tarafından ilk muayenesi yapıp Türk Telekom'a bildirilen ve Türk Telekom şebekesinden kaynaklanan her genel arıza 6 (altı) mesai saati içerisinde giderilir. 6 (altı) saat içerisinde giderilemeyen her arıza için giderilemeyen ve 6 (altı) saati aşan her, 1 (bir) tam saat için, genel arıza kapsamında yer alan abonelerin toplam aylık kullanım ücretinin 3 (üç) saatlik kısmına denk gelen ücretlerden oluşan toplam tutar Türk Telekom tarafından bir sonraki tahakkuk dönemine ilişkin gönderilen faturada indirim olarak yansıtılacaktır.</i></p>

<p>2.2.1.15. Arıza başlangıç tarih ve saatini ve arıza giderme tarih ve saatini içeren aylık arıza raporu İşletmeci tarafından ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden alınabilecektir.</p>	<p>Bu arıza rapora aynı zamanda HST tutamaması nedeniyle “gecikilen süre” ve bu doğrultuda “iade edilen ücret” kolonları da eklenmelidir.</p> <p>Şimdiye kadar sağlıklı uygulanmayan HST yaptırımlarının sağlıklı uygulanması isteniyorsa referans teklif mutlak bu şekilde değiştirilmelidir.</p>	<p>2.2.1.15. “Arıza başlangıç tarih ve saatini” ve “arıza giderme tarih ve saatini”, “<u>gecikilen süre</u>” ve “<u>İşletmeciye iade edilecek ücreti</u>” içeren aylık arıza raporu İşletmeci tarafından ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden alınabilecektir.</p>
<p>EK-3</p> <p>2. YALIN DSL ERİŞİMİNDE UYGULANACAK USUL VE ESASLAR</p> <p>2.1. Mevcut durumda PSTN/THK aboneliği olmayanlar için Yalın DSL tesis süreci;</p> <p>2.1.1. Müşteri hizmet alacağı işletmeciye başvurur.</p> <p>2.1.2. Yalın DSL tesisi isteyen İşletmeci, xDSL Otomasyon Sistemi üzerinden randevusuz başvuruda bulunabileceği gibi, Türk Telekom ile ilgili Ek Protokolü imzalamak suretiyle randevulu başvuruda da bulunabilecektir.</p>	<p>Bu madde “Taslağın Genel Üzerindeki Görüş ve Değerlendirme” kısmında bahsettiğimiz Türk Telekom’un mevzuatta boşluk yaratma ve regülasyona tabi olmadan tek taraflı usul, esas belirlenme isteğinin açık bir göstergesidir.</p> <p>İşletmecilere bu taslak çalışmanın ekinde sunulmayan 2.1.2. maddesinde bahsedilen EK Protokol üzerinde İşletmecilerin görüş verme imkânı bulunmamaktadır.</p> <p>Her şirket ve kurum kuruluş sözleşme imzalama aşamasında bu sözleşmenin eki olacak Ek Protokolü önceden görme ve okuma imkânına sahip olması gerekmektedir.</p> <p>Şeffaflık ilkesinde bu şekilde değindikten sonra; paragrafın içinde yer alan uygulamanın da hangi ilkeye dayanması gerektiği konusunda da görüşlerimizi de iletme isteriz.</p>	<p>Ek protokol şeffaf olmalıdır. İşletmecilerin görüşüne sunulması, Kurum tarafından onaylanması sonrasında referans teklifin bir parçası olarak yürürlüğe girmelidir.</p> <p>İşletmecilerin zorda bırakacak tek taraflı bir Ek Protokolün imzalanmak zorunda bırakılması referans teklif hazırlama yükümlülüğüne aykırıdır.</p> <p>Ek Protokole ilişkin çalışmaya görüş istenmesi durumunda bu maddeye sağlıklı görüş verilebilecektir.</p> <p>Bu noktada daha öncesinde görüşümüz alınmayan bu Ek Protokolde;</p> <p>1)Türk Telekom’un kendi abonelerine uyguladığı yöntemle uygunluk teşkil etmeli 2) Mevzuatta yer almayan tanımlar veya aykırı ifadeler eklenerek referans teklife</p>

	<p>Randevulu başvurunun ilkeleri şunlar olmalıdır.</p> <p>1)Türk Telekom'un kendi abonelerine uyguladığı yönteme uygunluk teşkil etmeli</p> <p>2) Mevzuatta yer almayan tanımlar veya aykırı ifadeler eklenerek referans teklife aykırı durumlar yaratılmamalıdır.</p> <p>Fakat fiili duruma bakıldığında bu ilkelerin çiğnendiğini görmekteyiz.</p> <p>Örneğin Türk Telekom bu Ek Protokole “Ön başvuru” gibi anlamsız veya tanımsız bir ifade ekleyerek ilerleyen dönemde yarattığı regülasyona yönelik boşluk için zemin hazırlamıştır. İşletmecinin ön başvurusu diye bir tanım mevzuatta yoktur. İşletmecinin abonelik tesis başvurusu vardır.</p> <p>Diğer taraftan bahsi geçen Ek Protokol doğrultusunda Türk Telekom referans teklifte yer alan tesis sürecini manipüle ederek bu süreci randevu alınan son tarihten başlatacak şekilde düzenlemektedir. Bu arada alınan ilk randevunun herhangi bir gerekçe gösterilmeden ansızın Türk Telekom tarafından iptal edilme imkânı vardır.</p> <p>Eğer İşletmecilere bir protokol imzalatılacaksa bu referans teklifin bir parçası olmalı ve Kurumun onayı doğrultusunda İşletmecilere</p>	<p>aykırı durumlar yaratılmamalıdır.</p>
--	---	--

	<p>imzalatılmalıdır.</p> <p>Bu türlü bir tek taraflı hazırlanmış protokolün işletmecilere imzalatılmak zorunda bırakılacağı şekilde bir maddenin referans teklifte yer alması yanlıştır.</p> <p>Ayrıca Yalın DSL satış sürecinde; müşterinin hizmet talebinden vazgeçmesi veya müşterinin lokasyonda bulunmaması gibi nedenlerle yapılan başvuru iptallerinin yapılmaması bunun yerine başvurunun reklamasyon sürecine alınması hususunda yaptığımız talepleri ile ilgili olarak bir açıklama bulunmamaktadır.</p>	
<p>2.1.5. Yalın DSL tesislerine ilişkin reklamasyon süreçleri, talepte bulunacak işletmecilerle Ek Protokollerle olacak şekilde yürütülebilecektir.</p>	<p>Bu madde “Taslağın Genel Üzerindeki Görüş ve Değerlendirme” kısmında bahsettiğimiz Türk Telekom’un mevzuatta boşluk yaratma ve regülasyona tabi olmadan tek taraflı usul, esas belirlenme isteğinin açık bir göstergesidir.</p> <p>İşletmecilere bu taslak çalışmanın ekinde sunulmayan 2.1.5. maddesinde bahsedilen EK Protokol üzerinde işletmecilerin görüş verme imkânı bulunmamaktadır.</p> <p>Her şirket ve kurum kuruluş sözleşme imzalama aşamasında bu sözleşmenin eki olacak Ek Protokolü önceden görme ve okuma imkânına sahip olması gerekmektedir. Bilgimiz olmayan Ek</p>	<p>Ek protokol şeffaf olmalıdır. İşletmecilerin görüşüne sunulması, Kurum tarafından onaylanması sonrasında referans teklifin bir parçası olarak yürürlüğe girmelidir.</p> <p>İşletmecilerin zorda bırakacak tek taraflı bir Ek Protokolün imzalanmak zorunda bırakılması referans teklif hazırlama yükümlülüğüne aykırıdır.</p> <p>Ek Protokole ilişkin çalışmaya görüş istenmesi durumunda bu maddeye sağlıklı görüş verilebilecektir.</p> <p>Bu noktada daha öncesinde görüşümüz</p>

	<p>Protokol hakkında değerlendirme yapma imkânımızda bulunmamaktadır.</p> <p>2.1.2 ve 2.1.5. maddelerde belirtilen Ek protokol yerine sürecin Referans teklif içeriğinde net bir biçimde yer alması gerekir. Zira Ek Protokol ile bu kapsamdaki iş ve işlemlerin düzenleme kapsamı dışına çıkartılması anlamına gelmektedir. Ancak alternatif işletmeciler için son derece önemli sonuçları olan bu sürecin Referans Teklif kapsamında değerlendirilmesi zaruridir.</p>	<p>alınmayan bu Ek Protokolde;</p> <p>1)Türk Telekom'un kendi abonelerine uyguladığı yöntem uygunluk teşkil etmeli 2) Mevzuatta yer almayan tanımlar veya aykırı ifadeler eklenerek referans teklife aykırı durumlar yaratılmamalıdır.</p>
<p>2. SÜREÇ VE HEDEFLER</p> <p>2.1. BAŞVURU, TESİS VE NAKİL SÜRECİ</p> <p>2.1.2. Devre tesisi için gereken süreçte aboneden kaynaklanan nedenlerle (Yalın DSL hizmeti için irtibat numarası üzerinden ulaşılamama, ankastresinin uygun olmaması veya tesis süresi içerisinde uygun hale getirilmemesi, Abonenin Yalın DSL başvurusunu ertelemesi/vazgeçmesi) ve Türk Telekom'dan kaynaklanmayan nedenlerle (tesis adresinde Türk Telekom altyapısının bulunmaması, talep edilen hızın verilmesinin mevcut altyapıdan dolayı mümkün olmaması) tesisin tamamlanamaması durumunda; yukarıda sayılan gerekçelerden uygun olanı ile birlikte tesis talebinin karşılanamadığı xDSL Otomasyon Sistemi aracılığıyla işletmeciye iletilecektir.</p>	<p>Aboneden kaynaklanan sebeplerin tesisin tamamlanamaması durumunda Türk Telekom İşletmecinin başvurusu ret etmekte ve kendi abonelerine tesis sürecinde davrandığından farklı davranarak ayırım gözetmeme yükümlülüğüne aykırı davranmaktadır.</p> <p>Bu noktada bu mevzuata aykırılık giderilmeli, Türk Telekom'un kendi abonelerine davrandığı şekilde davranması sağlanmalıdır.</p> <p>Devrenin tesisin tamamlanamama gerekçesinin İSS'e iletilmesinden sonraki süreç Referans Teklifte tanımlanmamıştır.</p> <p>İSS ve tüketici kaynaklı ret gerekçeleri olduğu takdirde; mevcut başvuru iptal edilmemeli, sebebi ile birlikte askıya alınmalı ve İSS'ler bildirilen</p>	<p>2.1.2. Devre tesisi için gereken süreçte aboneden kaynaklanan nedenlerle (Yalın DSL hizmeti için irtibat numarası üzerinden ulaşılamama, ankastresinin uygun olmaması veya tesis süresi içerisinde uygun hale getirilmemesi, Abonenin Yalın DSL başvurusunu ertelemesi/vazgeçmesi) ve Türk Telekom'dan kaynaklanmayan nedenlerle (tesis adresinde Türk Telekom altyapısının bulunmaması, talep edilen hızın verilmesinin mevcut altyapıdan dolayı mümkün olmaması) tesisin tamamlanamaması durumunda; yukarıda sayılan gerekçelerden uygun olanı ile birlikte tesis talebinin karşılanamadığı xDSL Otomasyon Sistemi aracılığıyla İşletmeciye iletilecektir, bununla birlikte İşletmecinin tesis talebi red edilip kapatılmayacaktır. Bu durumda İşletmeci abonesi ile irtibat kuracak</p>

	<p>sorunu giderdikten sonra, işleme ilişkin sürecin kaldığı yerden ilerletilmesi sağlanmalıdır. İlgili işleme yönelik askıda geçen süre, Hizmet Seviyesi taahhüdüne ilişkin sürelerle dâhil edilmez.</p> <p>Türk Telekom şebeke sorunları sebebi ile tamamlanamayan devre tesisinin askıya alınarak takibi yapılmalı, sorunun giderilmesinin ardından, İSS tarafından yeniden talepte bulunulmasına gerek kalmaksızın, işleme ilişkin sürecin kaldığı yerden ilerletilmesi sağlanmalıdır.</p> <p>Özellikle Yalın DSL başvuru ve tesis süreci ile ilgili sıkça karşılaştığımız sorun, TT tarafından aboneye irtibat numaralarından ulaşılamaması nedeniyle iş emrinin iptal olmasıdır. Bu durumda başvurunun ret edilmesi yerine ankastre bağlantısının yapılması ve ilgili abone adresi ile eşlenecek şekilde etiketlenerek hattın bırakılması sağlanmalıdır.</p>	<p>tesis yapılıp yapılamam sebebini paylaşacak, bu eksikliklerin giderilmesi sonrasında Türk Telekom'a tekrar bilgi verecek ve süreç kaldığı yerden devam edecektir. Bu noktada Türk Telekom İşletmeciyeye sebebin bildirimini sonrasında İşletmecinin kendisine sorunun çözüldüğüne ilişkin dönüşü arasında geçen süreden Türk Telekom sorumlu değildir. Abonenin tesis talebi ancak İşletmeci tarafından ertelenebilir ve iptal edilebilir.</p>
<p>2.1.3. IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Hizmetinin Türk Telekom'dan kaynaklanan nedenlerden dolayı belirtilen sürelerden daha geç cevaplanması veya daha geç kullanıma hazır hale getirilmesi halinde, gecikilen her tam saat için paket bazlı ücretlendirme modelini kullanan İşletmecilerde aylık kullanım ücretinin, Port ve Transmisyon temelinde ücretlendirme modelini kullanan İşletmecilerde port ücretinin 2 (iki) saatlik kısmına denk gelen ücretlerden oluşan toplam tutar Nisan, Temmuz, Ekim ve Ocak aylarında</p>	<p>Referans teklifte yer alan Hizmet Seviyesi Taahhütlerine (HST) ve cezalarının referans teklif doğrultusunda uygulanması isteniyorsa tüm aktiviteler (otomasyon sistemi üzerinden yapılan tüm başvuruların) HST sürelerine uyulup uyulmadığı otomasyon sisteminden aylık görülebilmeli, şeffaf bir şekilde raporlanabilmelidir. Aksi takdirde şimdiye kadar referans maddeler doğrultusunda uygulanamayan HST maddeleri yine</p>	<p><u>Bu maddeye ilişkin taleplerimiz şu şekilde özetilebilir.</u></p> <p><u>HST aykırılıkları;</u></p> <p><u>1)Türk Telekom'un otomasyon sistemi üzerinden takip edilebilmeli,</u></p> <p><u>2)Ay sonunda gerekli "yapılacak indirim" ve</u></p>

olmak üzere Türk Telekom tarafından İşletmeciye xDSL Otomasyon Sistemi üzerinden bildirilecektir. İşletmeci söz konusu bildirim akabinde bir önceki çeyrek dönemin toplam tutarına ilişkin olarak hazırlayacağı faturayı Türk Telekom'a teslim edecektir. Ancak Ekim, Kasım ve Aralık aylarını kapsayan yılın son çeyreğine ilişkin fatura bir sonraki yılın Ocak ayı içerisinde Türk Telekom tarafından İşletmeciye xDSL Otomasyon Sistemi üzerinden yapılacak bildirim müteakip 7 (yedi) gün içerisinde düzenlenecek ve Türk Telekom'a teslim edilecektir. Türk Telekom İşletmecinin düzenlediği faturadaki bedeli takip eden fatura döneminde, İşletmeci için düzenleyeceği elektronik haberleşme hizmetlerine ait faturaların bedeline mahsuben ödeyecektir.

İşletmeci tarafından fatura edilen tutarın Türk Telekom tarafından mahsup işleminin yapılacağı aydaki faturaların tutarını aşması durumunda, kalan kısım İşletmeciye defaten ödenecektir. Devre Talebine ilişkin HST geri ödemesine esas tutar aylık kullanım ücretinin/port ücretinin 3 (üç) katını geçmeyecektir.

ancak kâğıt üzerinde kalacaktır. **Türk Telekom** zaten önerdiği maddeler ile pratikte bu maddeleri uygulanamaz kılmayı hedeflemektedir. Buna izin verilmemelidir. Öte yandan **HST** sürelerinin düşürülmesi abone memnuniyeti için çok önemli bir noktadır.

Şu anda İşletmeciler abone bazında "gecikilen süre" ve "gecikme bedeli" kolonlarını içeren Türk Telekom'un otomasyon sisteminden alamamaktadırlar.

"gecikme sürelerini" gösteren raporlama bu otomasyon sistemi üzerinden alınabilmeli

3)Bu taahhüde uymayan süreler için İşletmecinin faturasında yapılacak indirim İşletmecinin talebi olmadan hesaplanıp aylık hazırlanan Türk Telekom faturasına yansıtılmalıdır.

Bu taleplerimizin referans teklifte yer verilmesini talep ederiz.