

Rekabet Kurumu Başkanlığından,

REKABET KURULU KARARI

Dosya Sayısı : 2009-2-13 (Önaraştırma)
Karar Sayısı : 10-34/540-192
Karar Tarihi : 6.5.2010

10 **A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER**

Başkan : Prof. Dr. Nurettin KALDIRIMCI
Üyeler : Doç. Dr. Mustafa ATEŞ, Mehmet Akif ERSİN, İsmail Hakkı KARAKELLE, Doç. Dr. Cevdet İlhan GÜNAY, Murat ÇETİNKAYA, Reşit GÜRPINAR

B. RAPORTÖRLER: Adnan AKGÜN, Esmâ GÜNDOĞDU

C. BAŞVURUDA BULUNAN

20 - Kenan Şahin
Gn. T. Sağlam Cad. Bağevi Sk. N:8 D:1 B-1 Blok Etlik/ Ankara
- Hüseyin AĞAÇ
Yazır Mah. Yanartaş Sk. No:4/46 Selçuklu/Konya
- Uğur Yaşar ÖZTUNÇ
- Behiye İŞKEN ÖZKAN
- Zeynep ÇAL

D. HAKKINDA ÖNARAŞTIRMA YAPILAN:

30 - TTNET A.Ş.
Esentepe Mahallesi, Salih Tozan Sokak, Karamancılar İş Merkezi, D Blok, No:16 Şişli 34394 İstanbul

E. DOSYA KONUSU: TTNET A.Ş. (TTNet) aboneliğini iptal ettiren ve başka internet servis sağlayıcılarından hizmet almak isteyen abonelerin, TTNet tarafından internet bağlantılarının kesilmesine rağmen portlarının dört ilâ beş gün boyunca boşaltılmaması suretiyle TTNet aboneliğinden çıkmalarının ve rakip internet servis sağlayıcılarının hizmet vermeye başlamasının zorlaştırıldığı iddiası.

F. İDDİALARIN ÖZETİ: Kenan ŞAHİN tarafından gönderilen e-postada özetle;

40 - 20.11.2009 tarihinde TTNet'e abonelik iptali talebinde ve ardından rakip internet servis sağlayıcılarından (İSS) biri olan BİRİ ADSL'ye abonelik başvurusunda bulunulduğu,
- İnternet bağlantısının TTNet'e iptal başvurusunda bulunulduğu tarihte kesilmiş olmasına rağmen, kendisine tahsis edilen portun boşaltılması işleminin TTNet tarafından geciktirilmesinden dolayı, yeni abonelik için başvuruda bulunulan BİRİ ADSL tarafından dört ilâ beş gün boyunca aboneliğin başlatılamamış olduğu,
- Anılan süreçte, gecikmeye ilişkin olarak TTNet'e yapılan başvuruda TTNet tarafından, abonelik iptal işleminin tamamlanamadığı söylenerek aboneye

50 iptal talebinde kararlı olup olmadığının sorulduğu ve iptalden vazgeçebileceğinin hatırlatıldığı,

- TTNet'in abonelik iptalinde abonelere yaşattığı bu türlü gecikmelerin aboneyi yıldırmaya ve rakip İSS'ye geçmesini önlemeye yönelik olduğu

ifade edilmekte ve söz konusu iddiaların incelenmesi talep edilmektedir. Uğur Yaşar ÖZTUNÇ tarafından gönderilen e-postada ise yukarıda belirtilen ilk iki hususun bu defa TTNet aboneliğinden Smile ADSL aboneliğine geçiş sürecinde yaşandığı belirtilmiş ve ek olarak;

- TTNet dışındaki diğer operatörlerde bu türlü gecikmelerin yaşanmadığı, iptal başvurusu ile aynı gün içinde yeni operatörlerce aboneliğin başlatılabildiği,
- 60 - TTNet'e gecikme sürecinde yapılan başvuruda, TTNet tarafından, portların beş gün boyunca kapatılmayacağını ve bu süre boyunca yeni aboneliğinin başlatılmayacağını kendisine ifade edildiği

belirtilmekte, TTNet'in bahse konu uygulamasının 4054 sayılı Kanun'a aykırılık teşkil ettiği iddia edilmektedir.

Hüseyin AĞAÇ tarafından gönderilen e-postada ise özetle; 28.12.2009 tarihinde TTNet aboneliğinin kapatıldığı, ancak TTNet'in aboneye tahsis ettiği portu kapatmamasından ötürü başka bir firmadan ADSL hizmeti alınamadığı belirtilmekte, TTNet'in söz konusu uygulamasının haksız rekabete yol açtığı ileri sürülmektedir.

Behiye İŞKEN ÖZKAN tarafından özetle;

- 70 - TTNet'ten aldığı ADSL hizmetini 28.1.2010 tarihinde TTNet merkezine giderek kapattığı, kendisine bağlantısının kesildiği belirtilerek internet hizmetinin sonlandırıldığı,
- Ardından yeni abone olduğu ADSL internet sağlayıcı ile internet bağlantısının kurulması için temasa geçtiği, fakat ADSL bağlantısını sağlayan "port"un serbest bırakılmadığı için internetinin açılmayacağını tarafına bildirildiği,
- Söz konusu portun serbest bırakılması için Türk Telekom'u aradığında bir hafta içinde konu ile ilgili olarak kendisinin aranacağı, TTNet'ten çıkmaması için ikna edilmeye çalışılacağı, ancak ikna edilemez ise o
- 80 takdirde kendisine tahsis edilmiş portun serbest bırakılacağını ifade edildiği,
- Bu konu ile ilgili saatlerce birçok Telekom çalışanı ile telefonda görüştüğü ve benzer yanıtlar ve atlatmalar ile karşılaştığı ve bu işlemin şirket tarafından son bir aydır alınan bir karar olduğu ve iptallerin çok fazla gerçekleşmesi nedeniyle yapıldığının belirtildiği,
- Sonuç olarak sabit telefona ihtiyacı olmadığı halde ADSL hizmeti alabilmek için her ay yüklü miktarda sabit hat ücreti ödemek zorunda kaldığı,
- 90 - TTNet ve Türk Telekom aynı çatıda oldukları için Türk Telekom'un sabit hat üzerindeki yetkilerini (port boşaltma yetkisi) diğer servis sağlayıcıların aleyhine ve TTNet'in lehine kullandığı, TTNet'in Türk

Telekom'dan kaynaklanan yetkilerini kullanarak tekelci bir yaklaşım sergilemekte olduğu ve diğer ADSL servis sağlayıcıların önünü tıkadığı,

- Port boşaltma işleminin bir haftaya kadar gerçekleştirilebileceği şeklinde kendisine verilen yanıtın iletişim gibi çok hızlı bir hizmetin bir haftalık zaman zarfında verilmesi anlamına geldiği ve tüketici haklarının ihlali niteliği taşıdığı,
- Türk Telekom'un portu abonenin isteği hilafına serbest bırakmamasının ve bir zorlama aracı olarak kullanmasının "yetkiyi kötüye kullanma" teşkil ettiği,
- Ayrıca TNet'in her türlü abone işlemini çağrı merkezi veya internet üzerinden gerçekleştirirken, hattın iptali işlemini sadece Türk Telekom Müdürlüğü'nde tek noktadan gerçekleştirilmesiyle abonelik iptal işlemini zorlaştırmaya çalıştığı

100

ifade edilmektedir.

Zeynep ÇAL tarafından Türk Telekom' a hitaben yazılan e-postada özetle;

- 2.2.2010 tarihinde internetinin kapatılması için İzmir Aliğa Telekom Müdürlüğü'ne gittiği ve iptal formunu doldurduğu, bu olaydan sonra iki gün içinde internetinin kapandığı,
- Başka bir internet servis sağlayıcısıyla internet hizmeti almak için sözleşme imzaladığı, ancak yeni internet servis sağlayıcı firma tarafından kendisine telefon edilerek Türk Telekom hattındaki ADSL sinyalinin aktif olduğunu ve bu sinyal iptal edilmediği sürece internetinin aktifleştirme işleminin yapılamayacağını kendisine iletiildiği,
- Bunun üzerine İzmir Aliğa Telekom Müdürlüğü'ne ikinci kez gittiği, oradaki yetkililer tarafından kendisine genel merkezin başvuru sahibini aramasından sonra ADSL bağlantısını iptal edebileceklerinin aktarıldığı,
- 10.2.2010 tarihi itibarıyla genel merkezden bahsi geçen aramanın gerçekleşmemiş olduğu, bunun üzerine telefon için de kapatma müracaatında bulunduğu ve hâlâ kendisini aramalarını beklediği

110

120

belirtilmektedir.

G. DOSYA EVRELERİ: Kurum kayıtlarına 1.12.2009 tarih, 8486 sayı; 3.12.2009 tarih, 8556 sayı ve 5.1.2010 tarih, 66 sayı ile giren şikâyetler üzerine yapılan inceleme neticesinde hazırlanan 15.1.2010 tarih ve 2009-2-13/İİ-10-EG sayılı İlk İnceleme Raporu, 20.1.2010 tarih ve REK.0.06.00.00-110/21 sayılı Başkanlık Önergesi ile Rekabet Kurulu'nun 28.1.2010 tarih ve 10-10 sayılı toplantısında görüşülmüş ve Türk Telekomünikasyon A.Ş. hakkında önaraştırma yapılmasına karar verilmiştir. Konuyla ilgili olarak Kuruma ikisi aynı kişiye ait olmak üzere ve ayrıntılarına aşağıda yer verilen 11.2.2010 tarih, 1180 sayı, 15.2.2010 tarih, 1266 sayı ve 15.2.2010 tarih, 1247 sayı ile üç başvuru daha gerçekleşmiş olup söz konusu başvurular da işbu önaraştırma kapsamında değerlendirilmiştir. Dosya konusuna ilişkin olarak, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu (EHK)'nun 7. maddesi gereğince 29.12.2009 tarih ve 5450 sayılı yazı ile Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (BTK)'ndan görüş talep edilmiştir. Konuya ilişkin BTK görüşü ve talep edilen

130

140 bilgileri içeren yazı 24.3.2010 tarih ve 2535 sayı ile Kurum kayıtlarına intikal etmiştir. Yapılan inceleme sonucunda hazırlanan 28.4.2010 tarih ve 2009-2-13/ÖA-10-337.AA sayılı Önerge ile 10-34 sayılı Kurul toplantısında görüşülerek karara bağlanmıştır.

H. RAPORTÖRLERİN GÖRÜŞÜ: İlgili raporda; dosya konusu iddialara yönelik olarak 4054 sayılı Kanun'un 41. maddesi uyarınca soruşturma açılmasına gerek olmadığı sonuçu ve kanaatine ulaşıldığı ifade edilmektedir.

I. İNCELEME VE DEĞERLENDİRME

I.1. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Görüşü

5809 sayılı EHK'nin 7. maddesi gereğince BTK'dan gelen görüş yazısında özetle;

- 150 – 22.12.2004 tarih ve 25678 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin Abonelik Sözleşmesinin Feshinde Takip Edilecek Usul başlıklı 19. maddesinin 1. ve 2. fıkralarında;

“Aboneler, abonelik sözleşmesini feshetmek istedikleri takdirde, bu taleplerini ilgili işletmecinin iletişim adresine/tam yetkili bayiye yazılı olarak veya müşteri hizmetlerini arayarak ya da internet aracılığıyla bildirirler. Yazılı bildirimde abonenin kimliğini ispatlaması suretiyle abonelik sözleşmesi feshedilir.

160 *Müşteri hizmetleri birimi aranarak ya da internet aracılığıyla yapılan bildirimlerde abonenin kimlik bilgilerine ek olarak varsa daha önceden belirlenmiş güvenlik şifresi istenebilir. Abonenin hizmet alımı, bildirim yapıldığı gün durdurulur. Hizmet alımının durdurulmasını müteakiben aboneler on gün içerisinde işletmecinin iletişim adresine veya tam yetkili bayiye yazılı bildirimde bulunurlar. Süresinde bildirimde bulunmayan abonelerin sözleşmeleri işletmeci tarafından feshedilmeyerek hizmet sunumuna devam edilebilir.”*

şeklindeki hükümlere yer verildiği,

- 170 – “Abonelik Sözleşmesinin Sona Ermesi” başlıklı 20. maddesi 1. fıkrasında ise,

“Aboneler, taleplerini işletmeciye yazılı olarak bildirmek kaydıyla aboneliklerini her zaman sona erdirebilir. İşletmeci, abonenin aboneliğe son verme yönündeki yazılı talebinin kendisine ulaşmasından itibaren yedi gün içerisinde bu talebi yerine getirmek ve yine aynı süre içerisinde abonelik sözleşmesinin feshedildiğini, abonenin isteğine bağlı olmaksızın aboneye yazılı olarak bildirmekle yükümlüdür.”

denilmekte olduğu,

- Bu kapsamda anılan yönetmeliğin 20. maddesi 1. fıkrasına belirtilen yedi günlük fesih süresine gelen şikâyetler kapsamında TNet tarafından uyulduğu ve bu sürenin aşılmadığının değerlendirildiği,
- Bununla birlikte alternatif işletmeciler arasında tüketicilerin kısa süre içerisinde geçmelerinin sağlanmasına yönelik olarak BTK tarafından

- 180 onaylanan referans erişim tekliflerinde anılan hususun düzenlenmeye çalışıldığı,
- Nitekim xDSL internet abonelerinin hizmet aldıkları işletmeciyi kolay bir şekilde ve asgari hizmet kesintisiyle değiştirebilmelerine imkân sağlamak amacıyla BTK tarafından çalışmaların yürütüldüğü,
 - Bu kapsamda, 12.2.2009 tarih ve 2009/DK-07/66 sayılı Kurul kararında *"Yetkilendirmesi çerçevesinde mevcut toptan erişim yöntemleri (Al-Sat, Veri Akış Erişimi, Yerel Ağa Ayırıştırılmış Erişim) ile abonelerine genişbant internet erişim hizmeti sunmakta olan işletmecinin söz konusu hizmeti sunarken kullandığı toptan erişim yöntemini değiştirmesi ya da genişbant internet hizmeti alan abonenin mevcut toptan erişim yöntemlerinden biriyle hizmet veren başka bir işletmeciden hizmet almak istemesi durumunda; söz konusu değişiklik taleplerinin ve gerekli devre tesisinin, asgari hizmet kesintisiyle sonuçlandırılmasına yönelik usul, esas ve ücretlerin, Türk Telekomünikasyon A.Ş. (Türk Telekom) Referans Yerel Ağa Ayırıştırılmış Erişim Teklifi, Referans (IP/ATM Seviyelerinde) Veri Akış Erişimi Teklifleri ve Referans Al-Sat Yöntemiyle xDSL Toptan Satış Teklifi'nin eki olacak şekilde, BTK'ya sunulması"*na karar verildiği,
 - Söz konusu Kurul kararı doğrultusunda Türk Telekom tarafından hazırlanan ve BTK'ya sunulan Referans Teklif Ekine ilişkin olarak kamuoyu görüşleri alındığı ve ilgili taraflarla toplantılar yapıldığı, söz konusu dokümanın nihai haline getirilerek 2010 yılında onaylanmasının öngörüldüğü,
 - Bununla birlikte, İSS'lerin internet erişim hizmetini toptan düzeyde Türk Telekom'dan alarak perakende olarak son kullanıcılara sunmakta oldukları göz önünde bulundurularak 2009 yılı için üçer aylık dönemler halinde TTNNet'ten diğer İSS'lere geçen tüketicilere Türk Telekom tarafından tahsis edilen portların ortalama tahsis edilme süresi ile alternatif İSS'lerden TTNNet'e geçen tüketicilere Türk Telekom tarafından tahsis edilen portların ortalama tahsis edilme sürelerinin incelendiği,
 - Tablo 1: 2009 yılı 3'er Aylık Bazda Port Tahsis Süreleri (Ortalama Saat)
- | İşletmeci | 1. Çeyrek | 2. Çeyrek | 3. Çeyrek | 4. Çeyrek |
|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| TTNet | (...) | (...) | (...) | (...) |
| Diğer İSS'ler | (...) | (...) | (...) | (...) |
- Yukarıda yer verilen tablonun incelenmesinden de görüleceği üzere, 4. çeyrek hariç Türk Telekom'un port tahsis işlemlerini TTNNet lehine yaptığına ilişkin belirgin bir durum ile karşılaşılmadığı, 4. çeyrekte ortaya çıkan süre farkının nedenlerine ilişkin olarak ise BTK tarafından bir inceleme başlatılacağı

ifade edilmektedir.

1.2. Değerlendirme

- 220 Yukarıda özetine yer verilen başvurularda ortak olan ve şikâyetlerin esasını oluşturan husus, TTNNet'in abonelik sözleşmesi fesih süreçlerini ve bunun devamında Türk Telekom'un, aboneliklerini iptal eden kullanıcıların TTNNet'e tahsis edilmiş port iptallerini geciktirmesi nedeniyle kullanıcıların diğer internet servis sağlayıcılardan

hizmet temininin engelleniyor olması dolayısıyla tüketicilerin mağdur edildiği ve rakip İSS'lerin faaliyetlerinin zorlaştırıldığı iddialarıdır. Abone sözleşmesi feshi ve port iptal süreçleri incelendiğinde birbiri ile ilişkili fakat muhataplar bakımından farklı prosedürlerin işlediği görülmektedir. İncelememiz kapsamında bu prosedürler abone sözleşmesi feshi ve port iptali süreçleri olarak iki başlık altında incelenmektedir.

I.2.1. Abonelik Sözleşmelerinin Feshi ve Hukuki Boyutu

230 Yukarıda bahsedilen prosedürlerden ilki olan abonenin DSL hizmetlerini aldığı internet servis sağlayıcısı ile arasında var olan abonelik sözleşmesinin feshi süreci BTK tarafından hazırlanan 22.12.2004 tarih ve 25678 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin "Abonelik Sözleşmesinin Feshinde Takip Edilecek Usul" başlıklı 19. ve "Abonelik Sözleşmesinin Sona Ermesi" başlıklı 20. maddelerinde ayrıntılı bir şekilde düzenlenmektedir.

240 Buna göre, BTK görüşünde de yer verildiği üzere, yönetmeliğin anılan hükümlerine göre abonelik sözleşmesinin iptali süreci hizmetin alımının durdurulması ve sözleşmenin feshedilmesi olarak iki kısma ayrılmıştır. Aboneler fesih taleplerini "işletmecinin iletişim adresine/tam yetkili bayiye yazılı olarak veya müşteri hizmetlerini arayarak ya da internet aracılığıyla bildirmeleri" durumunda almış oldukları hizmeti durdurabilmektedirler. Abonelik sözleşmesini feshetmek isteyen bir kullanıcı "Hizmet alımının durdurulmasını müteakiben... on gün içerisinde işletmecinin iletişim adresine veya tam yetkili bayiye yazılı bildirimde bulunarak" abonelik sözleşmesini sona erdirebilmektedirler. İşletmeciler ise "abonenin aboneliğe son verme yönündeki yazılı talebinin kendisine ulaşmasından itibaren yedi gün içerisinde bu talebi yerine getirmek"le yükümlüdürler.

250 Yukarıda özetlenen ve Tüketici Hakları Yönetmeliği'nde belirlenmiş olan usul, iletişimin önemi nedeniyle kabul edilmiş olan telekomünikasyon hizmetlerinin sürekli ve kesintisiz sunulması prensibine aykırı bir takım sorunları içinde barındırmaktadır. Şöyle ki, hizmet alımına son vermek isteyen kullanıcıların farklı fesih gerekçeleri (diğer İSS'den hizmet satın alınmak istenmesi, internet erişim hizmeti alımının tamamen durdurulmak istenmesi vb.) gözetilmeksizin tüm kullanıcılara aynı prosedürün uygulanması, diğer İSS'lerden hizmet almak gerekçesiyle sözleşmelerini fesheden kullanıcıların yönetmelikte belirlenen süreler boyunca bu internet erişim hizmetlerinden faydalanamaması şeklinde bir sorun ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda yönetmelikte belirlenen ve işletmeciye abonelik sözleşmesini feshetmesi için tanınan 7 günlük uzunca sayılabilecek sürenin kullanıcıların diğer internet servis sağlayıcılardan hizmet almalarını caydıracak nitelikte bir süre olabileceğini de belirtmek gerekmektedir.

260 Buna ek olarak aşağıda ayrıntısına değinileceği üzere, kullanıcıların diğer İSS'lerden hizmet alabilmesi için, hâlihazırda yürürlükte olan mevzuat gereğince, kendilerine Türk Telekom tarafından tahsis edilmiş bulunan DSL portlarının da iptal edilmesi gerekmekte ve mevzuat bu işlem için de 4-5 gün gibi uzun sayılabilecek süreler öngörmektedir.

TTNet'te raportörlerce yapılan yerinde inceleme kapsamında abonelerin diğer İSS'lere geçişlerinin kasıtlı olarak geciktirildiği yönünde herhangi bir veriye ulaşılamamıştır. Bu çerçevede aboneliklerini iptal etmek isteyen kullanıcılara yönelik TTNet tarafından uygulanan müşteri yönetimi yaklaşımı da incelenmiştir.

270 TNet tarafından kurumsal olarak uygulanmak üzere yayımlanan “Abone İsteği ile ADSL İptal Prosedürü” başlıklı metinde belirlenen sisteme göre, aboneliğini iptal etmek isteyen bir kullanıcı öncelikle tam yetkili bir Türk Telekom ofisine başvurarak talebini ıslak imzalı olarak iletmekte ve bu esnada TNet tarafından aboneden iptal formu doldurması talep edilmektedir. Abonelik iptal formunda aboneden iptal sebebi belirtilmesi istenmekte ve başka İSS’ye geçmek isteyen aboneler TNet tarafından churn ya da ikna süreci olarak adlandırılan müşteri ilişkileri sistemine dahil edilmeden fesih işlemleri gerçekleştirilmektedir.

280 Öte yandan TNet’ten elde edilen “Çözüm Prosedürleri Churn İtirazları” başlıklı belgede itirazların en az 24 saat en çok 48 saat içerisinde sonuçlandırılacağı belirtilmekte ve ayrıca anılan belgede bir başka İSS’ye geçmek isteyen abonenin, churn sürecine dahil edilmesi durumunda sürecin işleyişi de düzenlenmektedir. Buna göre, öncelikle CRM yazılımında görünen “iptal nedeni” seçeneğinin abonenin iptal formu üzerinde seçmiş olduğu “iptal nedeni” ile aynı olup olmadığının kontrol edileceği, TNET ADSL Ek Hizmet/Talep/Değişiklik/İptal Formu’nda “Farklı bir İSS’ye geçme” seçeneği seçilmiş ancak CRM yazılımına sehven bir başka iptal nedeni girilmişse veya abonenin birden fazla iptal nedeni arasında “Farklı bir İSS’ye geçme” seçeneği varsa abonenin churn sürecinden çıkarılacağı ve aboneliğinin 24 saat içerisinde iptal edileceği öngörülmektedir.

290 Diğer taraftan Churn sistemine dâhil edilen abonelere yönelik süreçte ise aboneliğini iptal etmek isteyen kullanıcının iptal gerekçeleri üstünde durularak aboneye karşılaştığı sıkıntıları giderecek yeni çözümler sunularak hizmet kalitesi arttırılmaya çalışılmaktadır. Bu bağlamda TNet tarafından churn süreci ile ilgili olarak;

“...müşteri menuniyeti ve beklentilerine uygun bir hizmet sunmaya odaklı olarak müşterilerimize uygun teklifler sunmak, mevcut kampanyalarımız hakkında bilgi vermek tarzında gerçekleşmektedir. Bu aşamada sunulmakta olan kampanyalar mevcut kampanyalar olup “churn”e dâhil olan müşteriye özgü değildir”

açıklamaları yapılmıştır.

300 Yukarıda yapılan açıklamalar çerçevesinde, TNet’in yürütmekte olduğu müşteri ilişkileri sisteminde, iptal formunda diğer İSS’ye geçmek talebi bulunan şahısları ikna sürecine dâhil etmemesinin diğer İSS’lere geçişlerin bu teşebbüs tarafından engellendiği yönündeki iddiaları zayıflatır nitelikte olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Diğer yandan teşebbüsten son 6 ayda TNet’ten ayrılma taleplerini bildirerek diğer İSS’lere geçen kullanıcıların sözleşmelerinin iptal sürelerini gösterir bilgiler talep edilmiştir. Bu bilgilere aşağıdaki tabloda yer verilmektedir.

Tablo 2: Diğer İSS'lere Geçen Kullanıcıların Abonelik İptal Süreleri

İptal İşleminin Sonuçlanması İçin Geçen Gün Sayısı	Abone Sayısı
(...)	(...)
(...)	(...)
(...)	(...)
(...)	(...)
(...)	(...)
(...)	(...)
(...)	(...)
Toplam	(...)

310

Yukarıdaki tabloda yer alan veriler dikkate alınarak TTNet'in ortalama sözleşme fesih süresi (...) gün olarak hesaplanmıştır. Sözleşmelerin en yoğun olarak (...) günde bunun ardından ise (...) ve (...) günlerde iptal edilmiş olduğu görülmektedir. BTK görüşünde de ifade edildiği üzere yukarıda yer verilen süreler Tüketici Hakları Yönetmeliği'nde belirlenen sürelerin altında kalmakta ve bu yönetmeliğe aykırı bir durum oluşturmamaktadır.

Aşağıdaki tabloda ise aylar itibarıyla TTNet'ten ayrılan abonelerin iptal gerekçesi ne olursa olsun ortalama sözleşme fesih sürelerine yer verilmektedir. Tablodan da görüleceği üzere genel ortalama iptal süreleri (yaklaşık (...)) ve diğer İSS'lere gidecek kullanıcıların sözleşme fesih süreleri (...) arasında çok az bir fark bulunmakta ve diğer İSS'lere geçecek kullanıcıların fesih işlemleri genele göre daha çabuk sonuçlandırılmaktadır.

Tablo 3: TTNet'ten Herhangi Bir Sebep Ayrılan Abonelerin Aylar İtibarıyla Ortalama Fesih Süreleri

Tarih	Ortalama süre (gün)
Eki.09	(...)
Kas.09	(...)
Ara.09	(...)
Oca.10	(...)
Şub.10	(...)
Mar.10	(...)
Nis.10	(...)

320

Öte yandan tüketiciler tarafından bildirilen TTNet'ten ayrılma sebeplerine bakıldığında ise iptal eden abone sayısı büyüklüğüne göre sırasıyla ekonomik nedenler %(...), geçici ihtiyaç duymama %(...), taşınma %(...), farklı bir firmanın tercih edilmesi %(...), sabit telefon hattının iptali %(...), müşteri memnuniyetsizliği %(...) vb. gibi nedenler iptal sebebi olarak gösterilmektedir.

Tablo 4: TTNet Abonelik İptal Sebeplerinin Görelî Yüzdesel Dağılımı (%)

İPTAL SEBEPLERİ	Eki.09	Kas.09	Aralık	Oca.10	Şub.10	Mar.10
Ekonomik Nedenler	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Geçici İhtiyaç Duymama	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Taşınma	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Çocuklarla İlgili Nedenler	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Farklı Bir Firmanın Tercih Edilmesi	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Sabit Telefon Hattının (PSTN) İptali	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Müşteri Memnuniyetsizliği	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Önlenemez Nedenler	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Kampanya Süresinin Sona Ermesi	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)
Personelin İnternette Çok Zaman Geçirmesi	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)

330

Yukarıda yer verilen tablodan da görüleceği üzere farklı bir İSS'ye geçmek isteği ile aboneliğini iptal etmek isteyen kullanıcı sayısı diğer gerekçelerle aboneliklerini iptal etmek isteyen kullanıcı sayısına göre oldukça düşük kalmaktadır.

Diğer yandan raportörlerce yapılan yerinde inceleme esnasında BTK tarafından Tüketici Hakları Yönetmeliği'nde bir değişikliğe gidildiğinden haberdar olunmuş ve bu değişiklik kapsamında her ne kadar taslak metinde 7 gün olarak belirlenen fesih

süresi hükmünde bir değişiklik olmadığı görülse de TNet yetkilileri, BTK yetkilileri tarafından yazılı başvurularda fesih süresinin 24 saat olarak değiştirilmek istendiği yönünde bilgilendirildikleri ifade edilmiştir. Tüketici Hakları Yönetmeliği'nde yapılacak söz konusu değişiklik yukarıda yer verilen abonelerin farklı İSS'lere geçmesi halinde karşılaştıkları iletişimin kesilmesi şeklinde ortaya çıkan caydırıcı unsur tamamen ortadan kaldıracak niteliktedir.

340 Ayrıca Tüketici Hakları Yönetmeliği Taslağı'nın 19. maddesinde mevcut yönetmelikten farklı olarak başka bir işletmeciye geçişi düzenleyen bir hükme yer verildiği de görülmektedir. Söz konusu hükümde,

“ (1) Aboneler, hizmet aldıkları işletmeciye istedikleri zaman değiştirebilirler.

(2) Abonenin hizmet almak istediği işletmeciye değiştirmek istemesi durumunda, söz konusu hizmeti perakende seviyede sunan işletmecilere ilgili hizmeti toptan seviyede sunan işletmeciler, işletmeci değişikliği sürecini açık, şeffaf ve anlaşılabilir bir şekilde yürütmekle yükümlüdür.

350 *(3) Kurum, ilgili işletmecilerden işletmeci değişikliği sürecine ilişkin uyguladıkları usul ve esasları göndermelerini ve gerekli görmesi halinde süreçte değişiklik yapılmasını talep edebilir... **İşletmeci değişikliği sürecinde abonenin aldığı hizmetin teknik imkânlar dâhilinde kesintiye uğratılmaması esastır.***

(4) İşletmeci değişikliği süreci abonenin talebi üzerine abonesi olmak istediği işletmeci tarafından yürütülebilir. Abonenin talebi, imzalı talep formu ya da abonelik sözleşmesinde vereceği onay şeklinde olabilir.

(5) Bu madde kapsamında abone onayının alınması, tüketicinin ve/veya abonenin yapılan işlemlere dair kabulünü gösteren ispatlanabilir irade beyanı veya belgesinin sağlanması şeklinde yorumlanır.”

denilmektedir.

360 Tüm bunlara ek olarak yerinde inceleme sırasında elde edilen belgelerden inceleme konusu bir kısım başvurulara ilişkin BTK'nın TNet'ten bilgi talebinde bulunduğu tespit edilmiştir. TNet tarafından BTK'ya, Uğur Yaşar ÖZTUNÇ'un başvurusunun 1 Aralık'ta yapıldığı iptal işleminin ise 3 Aralık'ta gerçekleştiği, Kenan Şahin'in ise iptal talebinin 20 Kasım Cuma günü yapıldığı, araya hafta sonu girmesi nedeniyle iptalin 24 Kasım'da gerçekleştiği açıklamaları yapılmaktadır.

370 Hüseyin AĞAÇ ise TNet'ten edinilen bilgilere göre, 28.12.2009 tarihinde müşteri memnuniyetsizliği sebebi ile aboneliğini iptal ettirmek için dilekçe vermiş ve kendisi ile yapılan telefon görüşmesi neticesinde 30.12.2009 tarihinde ADSL iptal talebinden vazgeçmiştir. Ancak daha sonra iptal talebini yenilemiş ve 6.1.2010 tarihinde ADSL aboneliğini iptal ettirmiştir.

Zeynep ÇAL ise 27.12.2007 tarihinde aboneliğini aktif etmiş ve 2.2.2010 tarihinde ADSL aylık ücretlerinin yüksek bulunması sebebi ile iptal başvurusu yapmış ve hattı 10.2.2010 tarihinde iptal edilmiştir. Zeynep ÇAL'ın iptal talebinde TNet her ne kadar Tüketici Hakları Yönetmeliği'nde belirlenen süreleri aşmış olsa da ortalama fesih süreleri dikkate alındığında bu durumun genel değerlendirmeyi etkilemeyecek istisnai ve münferit bir vaka olduğu sonucuna varılmıştır¹.

¹ TNet tarafından ise Behiye İŞKEN ÖZKAN adına abonelik bilgilerine ulaşılamamıştır.

380 Yukarıda yapılan açıklamalardan görüleceği üzere, TNet'in öncelikle diğer İSS'lere geçmek isteyen abonelerini müşteri ilişkileri sisteminde ikna ya da geri kazanım sürecinin dışında tutmakta ve bu abonelerin işlemlerinin öncelikle gerçekleştirilmekte olduğu görülmüştür. Diğer İSS'lere geçmek isteyen abonelerin sözleşmelerinin fesih süresinin ortalama (...) gün olarak gerçekleşmesi diğer bir ifade ile Tüketici Hakları Yönetmeliği'nde izin verilen 7 günlük sürenin beklenmemesinin TNet'in abonelerin diğer İSS'lere geçişleri zorlaştırmak gibi bir uygulama ya da niyetinin olmadığı şeklinde değerlendirilebileceği kanaatine varılmıştır.

1.2.2. Abonelik İptallerinde Port İptal İşlemlerine İlişkin Hukuki Çerçeve

390 Kullanıcıların hizmet almakta oldukları İSS'leri değiştirmelerinin önünde engel olarak yer alan bir diğer konu abonelik sözleşmesi feshedilen kullanıcıların kendilerine tahsis edilen DSL portlarının Türk Telekom tarafından iptali aşamasında geçen sürelerdir. Aşağıda bu süreleri düzenleyen hukuki çerçeve hakkında ayrıntılı bilgilere yer verilmektedir.

10.11.2008 tarihinde yürürlüğe giren EHK'nin 6. maddesinde BTK'ya, elektronik haberleşme sektöründe; rekabeti tesis etmeye ve korumaya, rekabeti engelleyici, bozucu veya kısıtlayıcı uygulamaların giderilmesine yönelik düzenlemeleri yapmak, bu amaçla ilgili pazarlarda etkin piyasa gücüne sahip işletmecilere ve gerekli hallerde diğer işletmecilere yükümlülükler getirmek ve mevzuatın öngördüğü tedbirleri almak görev ve yetkisi verilmiştir. Bu amaçla BTK tarafından, 01.09.2009 tarih ve 27336 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan "Elektronik Haberleşme Sektöründe Etkin Piyasa Gücüne Sahip İşletmeciler ile Bu İşletmecilere Getirilecek Yükümlülüklerin Belirlenmesi Hakkında Yönetmelik" (EPG Yönetmeliği) çıkarılmıştır. Buna ilaveten, 400 BTK, EPG Yönetmeliği'nin 6. maddesinde yer alan "*Kurum tarafından pazar analizleri en az üç yılda bir yapılır*" hükmüne binaen, ilki 2005 yılında gerçekleştirilmiş olan "Genişbant ve Ses Hizmetlerinin Sunumu için Bakır Kablo Ağına Paylaşımlı Erişimi de İçeren Toptan Ayrıştırılmış Erişim Piyasasının"² tanımlanmasına ve bu piyasada EPG'ye sahip işletmeci(ler) bulunup bulunmadığına ilişkin çalışmanın ikincisini başlatmıştır. BTK tarafından gerçekleştirilen ilk piyasa analizi çalışmaları neticesinde ise, Türk Telekom bu pazarda EPG'ye sahip işletmeci olarak belirlenmiş ve bu karar 17.3.2006 tarih ve 26111 sayılı Resmi Gazete'de ilan edilmiştir.

Öte yandan, daha önce de ifade edildiği üzere, EHK'nin yürürlüğe girmesinin ardından, BTK, ikincil mevzuatının EHK'ye uyumlu hale getirilmesi için çalışmalar başlatmıştır. Bu kapsamda EPG Yönetmeliği'nin 6. maddesinin 1. fıkrasında yer alan 410 "*İlgili pazarlarda etkin piyasa gücüne sahip işletmecilerin belirlenmesi amacıyla Kurum resen ya da en az bir işletmecinin gerekçeli talebi üzerine pazar analizi yapabilir. Kurum tarafından pazar analizleri en az üç yılda bir yapılır.*" hükmü gereği en son 2005 ve 2006 yıllarında gerçekleştirilen pazar analizlerinin de bu çerçevede yenilenmesi gerekmiştir. Bununla birlikte, anılan Yönetmeliğin Geçici 1. maddesinde 2005 ve 2006 yıllarında yapılan pazar analizlerine ilişkin alınmış olan kararların, aksi yönde Kurul Kararı olmadıkça 2009 yılı sonuna kadar geçerli olacağı hükme bağlanmıştır. Bu bağlamda Türk Telekom 2009 yılı sonuna kadar "Fiziksel Şebeke Altyapısına Erişim Piyasası"nda EPG'ye sahip işletmeci olarak kendisi hakkında 420 getirilen yükümlülükleri yerine getirmeye devam etmek durumundadır.

² Söz konusu piyasanın ismi, Avrupa Komisyonu'nun 17.12.2007 tarih ve 2007/879/EC sayılı Tavsiye Kararında "Sabit Bir Yerden Paylaşımlı ve Tam Ayrıştırılmış Erişimi de İçeren Şebeke Altyapısına Toptan (Fiziksel) Erişim" olarak değiştirilmiş olup söz konusu karar doğrultusunda BTK tarafından ilgili pazar "Fiziksel Şebeke Altyapısına Erişim Piyasası" olarak adlandırılmıştır.

Bu kapsamda, Türk Telekom'a, EHK'nin 19. maddesi ve Erişim ve Arabağlantı Yönetmeliği'nin 11. maddesi uyarınca ilgili pazarda etkin piyasa gücüne sahip işletmecinin olması nedeniyle referans erişim teklifi hazırlama ve ilgili hizmetleri talep edenlere BTK tarafından onaylanan referans erişim tekliflerindeki şartlarla erişim sağlama yükümlülüğü getirilmiştir.

Bu bağlamda hâlihazırda yürürlükte olan referans erişim tekliflerinin port iptalleri ile ilgili düzenlemelerinin süreler açısından incelenmesinde fayda vardır.

24.09.2009 tarihinde BTK'nın web sitesinde yayımlanan Türk Telekomünikasyon A.Ş. Referans Yerel Ağa Ayrıştırılmış Erişim Teklifi (2008)'nin "Abone Hareketleri" başlıklı Ek 4'ün 1.3. maddesinde "...Türk Telekom İşletmecinin iptal talebini ise başvuru tarihinden itibaren dört (4) iş günü içinde sonuçlandıracaktır" ifadeleri yer almaktadır.

18.11.2009 tarihinde BTK'nın web sitesinde yayımlanan Türk Telekomünikasyon A.Ş. Referans IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Teklifi (2008)'nin eki "xDSL IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Hizmet Seviyesi Taahhüdü" başlıklı Ek-2'de yer alan "Süreç ve Hedefler"e ilişkin 4. bölümün alt bölümü "4.1. xDSL Hizmeti Başvuru, Tahsis ve Tesis Süreci"nin 6.maddesinde "Türk Telekom, Servis Sağlayıcının xDSL Sistemi üzerinden xDSL hizmetinin iptalini bildirdiği tarihten itibaren en geç 5 (beş) gün içerisinde iptal işlemini yerine getirir." denilmektedir.

24.9.2009 tarihinde BTK'nın web sitesinde yayımlanan Türk Telekomünikasyon A.Ş. Referans ATM Seviyesinde Veri Akış Erişimi Teklifi (2008)'nin eki "ATM Seviyesinde Veri Akış Erişimi Hizmet Seviyesi Taahhüdü" başlıklı Ek-2'de yer alan "Süreç ve Hedefler"e ilişkin 4. bölümün alt bölümü "4.1. xDSL Hizmeti Başvuru, Tahsis ve Tesis Süreci"nin 8.maddesinde "Türk Telekom, Servis Sağlayıcının xDSL Sistemi üzerinden xDSL hizmetinin iptalini bildirdiği tarihten itibaren en geç 5 (beş) gün içerisinde iptal işlemini yerine getirir." hükmü bulunmaktadır.

18.11.2009 tarihinde BTK'nın web sitesinde yayımlanan Türk Telekomünikasyon A.Ş. Referans Al-Sat Yöntemiyle xDSL Toptan Satış Teklifi (2008) ve eklerinde ise hizmetin iptali halinde Türk Telekom'un iptal işlemini kaç gün içerisinde gerçekleştireceğine ilişkin herhangi bir hükme rastlanmamıştır.

450 Yukarıda yer verilen BTK görüşünde 12.2.2009 tarih ve 2009/DK-07/66 sayılı Kurul kararında mevcut toptan erişim yöntemleri ile abonelerine genişbant internet erişim hizmeti sunmakta olan işletmecinin söz konusu hizmeti sunarken kullandığı toptan erişim yöntemini değiştirmesi veya "genişbant internet hizmeti alan abonelerin mevcut toptan erişim yöntemlerinden biriyle hizmet veren başka bir işletmeciden hizmet almak istemesi" durumunda; söz konusu değişiklik taleplerinin ve gerekli devre tesisinin, asgari hizmet kesintisiyle sonuçlandırılmasına yönelik usul, esas ve ücretlerin, Türk Telekom Referans Yerel Ağa Ayrıştırılmış Erişim Teklifi, Referans (IP/ATM Seviyelerinde) Veri Akış Erişimi Teklifleri ve Referans Al-Sat Yöntemiyle xDSL Toptan Satış Teklifi'nin eki olacak şekilde, BTK'ya sunulması'na karar verildiği belirtilmektedir.

460 Bu bağlamda Türk Telekom tarafından hazırlanarak BTK'ya sunulan ve ilgili tarafların görüşleriyle nihai haline getirilerek 2010 yılında onaylanması öngörülen Türk Telekomünikasyon A.Ş. Referans Yerel Ağa Ayrıştırılmış Erişim Teklifi (2009)'nin eki "Ek-4 Abone Hareketleri"nin Genişbant İnternet Erişim Hizmeti Almakta Olan Abonelerin Mevcut Toptan Erişim Yöntemlerinden (Al-Sat, Veri Akış Erişimi, Yerel Ağa Ayrıştırılmış Erişim) Biriyle Hizmet Veren Başka Bir İşletmeciden Hizmet Almak

İstemesi Durumunda Uygulanacak Usul ve Esaslar”a ilişkin 5. bölümünde geçiş prosedürü özetle şu şekilde öngörülmektedir:

470 *Öncelikle abone talep formunu doldurmak suretiyle geçmek istediği alıcı işletmeciye başvuruda bulunacaktır. Sonrasında alıcı işletmeci verici işletmeciye abonenin geçiş isteğini ıslak imzalı bildirimini sunmak suretiyle bildirecek ve aboneyi Al-Sat, IP VAE ve ATM VAE modellerinden herhangi birine geçirecek olması durumunda xDSL Sistemi üzerinde abone adına pasif abonelik isteği açacaktır. Verici işletmeci abonesinin ıslak imzalı bildirimini aldıktan sonra, geçiş yapılacak erişim yönteminin Al-Sat, IP VAE ve ATM VAE modellerinden herhangi biri olması durumunda, xDSL Sistemi üzerinden ilgili abonenin aboneliğinin iptal talebini girerek alıcı işletmeciye geçmesine onay verecektir. Bunun üzerine alıcı işletmeci xDSL sistemi üzerinden açmış olduğu pasif abonelik isteğini aktif hale getirecektir. Verici işletmecinin onay vermemesi durumunda ise pasif abonelik 6.*

480 *(altıncı) gün iptal edilecektir. Tüm bu süreçte abonenin geçiş talebinin tamamlanması alıcı işletmecinin sorumluluğunda olacaktır.*

Söz konusu referans erişim teklifinin ekinin abone hareketlerine ilişkin uyulması gereken süreler ve geçiş ücretleriyle ilgili “Ücretler ve Süreçler” başlıklı 6. bölümünde ise;

- “Genişbant internet erişim hizmeti almakta olan abonenin mevcut toptan erişim yöntemlerinden (Al-Sat, Veri Akış Erişimi, Yerel Ağa Ayrıştırılmış Erişim) biriyle hizmet veren başka bir işletmeciden hizmet almak istemesi durumunda geçiş süresi ve kesinti süresi'nin aşağıdaki tablolarda yer alan şekilde uygulanacağı,
 - Türk Telekom'un (Tablo 6'da) verilen kesinti sürelerine açılan iş emri bazında %85 oranında uyacağı”
- 490

belirtilmektedir.

Tablo 5: Abonenin Başka Bir İşletmeciden Hizmet Almak İstemesi Durumunda Geçiş Süresi (Gün)

	Al-Sat	IP VAE	ATM VAE	YAPA Paylaşımlı	YAPA Tam
Al-Sat	2	2	10*/12**	15	15
IP VAE	2	2	10*/12**	15	15
ATM VAE	2	2	10*/12**	15	15
YAPA Paylaşımlı	8*/11**	8*/11**	10*/12**	10	10
YAPA Tam	8*/11**	8*/11**	10*/12**	10	10

(*) ADSL için

(**) SDSL ve VDSL2 için (ATM VAE de SDSL için)

Tablo 6: Abonenin Başka Bir İşletmeciden Hizmet Almak İstemesi Durumunda Kesinti Süresi (Saat)

	Al-Sat	IP VAE	ATM VAE	YAPA Paylaşımlı	YAPA Tam
Al-Sat	3	3	6	48	48
IP VAE	3	3	6	48	48
ATM VAE	6	6	6	48	48
YAPA Paylaşımlı	48	48	48	48	48
YAPA Tam	48	48	48	48	48

Yukarıda yer verilen bilgiler ışığında hâlihazırdaki referans erişim tekliflerinden biri (Referans Al-Sat Yöntemiyle xDSL Toptan Satış Teklifi) hariç, abonelik iptal

500 başvurularında Türk Telekom'un port kapatma işlemi de dâhil iptal başvurusunu sonuçlandırması gereken sürelerin düzenlendiği ve bu sürelerin 4-5 gün arasında değiştiği görülmektedir. Söz konusu düzenlemelerde İSS değiştirmek isteyen abonenin geçiş sürecine ilişkin toplam süre konusunda ise herhangi bir hüküm yer almamaktadır. BTK'ya sunulan ve ilgili tarafların görüşleriyle nihai haline getirilerek 2010 yılında onaylanması öngörülen Türk Telekomünikasyon A.Ş. Referans Yerel Ağa Ayırıştırılmış Erişim Teklifi incelendiğinde abonelerin (Al-Sat, Veri Akış Erişimi, Yerel Ağa Ayırıştırılmış Erişim yöntemlerinden biriyle hizmet veren) başka bir İSS'ye geçmek istemeleri halinde toplam geçiş sürelerinin (alıcı ve verici işletmecinin kullandığı yöntemlere göre 2-15 gün) ve toplam kesinti sürelerinin (alıcı ve verici işletmecinin kullandığı yöntemlere göre 3-48 saat) belirlendiği görülmektedir.

510 Yukarıda yer verilen düzenlemenin hayata geçmesi ile birlikte tüketicilerin ve İSS'lerin şikâyet etmekte oldukları geçiş süreçlerinin oldukça kısılacacağı, böylelikle kullanıcıların İSS değiştirmekte yaşadıkları sorunların azalacağı sonucuna varılmaktadır.

Tüm bunların yanı sıra BTK tarafından 2.7.2009 tarih ve 27276 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan ve sabit ve mobil numaraların taşınma işlemlerini konu alan "Numara Taşınabilirliği Yönetmeliği"nde abone sözleşmesinin feshi ve abonenin kullandığı numaranın diğer işletmeciye devri işlemlerinin bütünlük bir şekilde ele alınmaktadır. Abonenin haberleşme kesintisinin asgari seviyede tutulmasına özen gösterilen ve ayrıntılı düzenlemelerin yer aldığı metnin 7. maddesinde,

520 *"Abonenin numarasını taşıma talebi, aynı zamanda abone için, verici işletmeci ile olan abonelik sözleşmesini fesih talebi anlamını taşır. Abonenin alıcı işletmeci ile olan abonelik sözleşmesi numaranın fiilen taşınması ile yürürlüğe girer ve bu tarih itibarı ile hüküm ve sonuçlarını doğurmaya başlar. Söz konusu abonenin verici işletmeci ile olan abonelik sözleşmesi de aynı tarih itibarı ile fesholunmuş sayılır."*

530 hükmüne yer verilmektedir. Benzer bir düzenleyici yaklaşımın DSL hizmetlerine ilişkin abonelik sözleşmelerinin feshi ve port iptalleri ve yeniden tahsisleri için benimsenmesinin sektörün rekabetçi yapısı bakımından faydalı olacağı kanaatine ulaşılmıştır.

I.2.3 Diğer Sorunlar

Mevcut sağlayıcısını değiştirme niyetinde olan müşteriler için, öncelikle pazarda faaliyet gösteren diğer teşebbüsler hakkında bilgi edinmek, bu bilgileri değerlendirerek geçiş yapılacak firmayı seçmek, daha sonra da geçiş işlemi için öngörülen eylemleri gerçekleştirmek gereklidir. Belirtmek gereklidir ki sağlayıcı değiştirme aşamasında müşteri, ürünün özelliklerine bağlı olarak, sadece parasal nitelikteki maliyetlerle değil, zaman ve çaba israfı ya da sağlayıcı ile kurulan ilişkinin kaybının verdiği rahatsızlık niteliğinde maliyetlerle de karşılaşabilmektedir.

540 Geçiş maliyetlerinin pazara giriş üzerindeki etkisine ilişkin genel kanı ise, bu maliyetlerin müşterilerin yeni firmadan alım yapma eğilimlerini azaltarak pazara girişleri zorlaştırdığı ve bu şekilde, pazarda yerleşmiş firmaya hizmet ettiği yönündedir.

TTNet tarafından Tüketici Hakları Yönetmeliği'ne uygun olarak uygulanan "Abone İsteği ile ADSL İptal Prosedürü" başlıklı yönergeye göre şahısların aboneliklerini iptal ettirebilmek için ıslak imzalı başvurularını ve şahsen tam yetkili Türk Telekom ofislerinden yapmaları gerekmektedir. Bu durumun özellikle İstanbul gibi büyük

şehirlerde var olan yaşam şekli göz önünde bulundurulduğunda kullanıcıların aboneliği oldukları İSS'yi değiştirmek istediklerinde büyük bir işlem maliyeti ve yük olarak ortaya çıktığı görülmektedir.

550 Söz konusu sorunla ilgili olarak, taslak yönetmeliğin "Fesih ve Fesihle Takip Edilecek Usul" başlıklı 18. maddesinde düzenleyici hükümler bulunmaktadır. Her ne kadar bu düzenlemeler abonelerin telefon ya da internet üzerinden hizmet alımlarını durdurmalarına olanak sağlıyor ise de yönetmeliğe göre sözleşmelerin bu yollarla feshedilmesi hala mümkün değildir.

Günümüzde güvenliğin en üst düzeyde önem arz ettiği bankacılık ve finans hizmetleri sesli kayıt sistemleri üzerinden gerçekleştirilebilmektedir. Buna ek olarak GSM hizmetleri çeşitli hizmet aboneliklerini iptallerini telefon üzerinden gerçekleştirebilmektedirler. TTNNet tarafından kurulabilecek bir sesli kayıt sistemi ile abonelik sözleşmelerinin feshi hem tüketici haklarının gelişmesi açısından hem de bu uygulamanın işlem maliyetlerini azaltarak rekabete sağlayacağı olumlu etkiler bakımından büyük bir gelişme olacaktır.

560 TTNNet abonelerinin sözleşmelerini fesih süreçlerinde yaşadıkları işlem maliyetlerini arttıran bir diğer sorun sözleşmelerini ancak tam yetkili Türk Telekom müdürlüklerinde gerçekleştirebiliyor olmalarıdır. Tüketici Hakları Taslak Yönetmeliği'nin feshi düzenleyen 18. maddesinin 5. maddesinde "*Abonelik sözleşmesi yapmaya yetkili her temsilci, aynı zamanda abonelik sözleşmesini feshetmek yetkisini de haizdir*" denilerek bahsedilen bu sorun çözülmektedir.

I.2.4.Genel Değerlendirme

570 Başvurularda ortak yer verilen ve şikâyetlerin esasını oluşturan husus, TTNNet'in abonelik sözleşmesi fesih süreçlerini ve bunun devamında Türk Telekom'un, aboneliklerini iptal eden kullanıcıların TTNNet'e tahsis edilmiş port iptallerini geciktirmesi nedeniyle kullanıcıların diğer internet servis sağlayıcılardan hizmet temininin engelleniyor olması nedeniyle tüketicilerin mağdur edildiği ve rakip İSS'lerin faaliyetlerinin zorlaştırıldığı iddialarıdır. Abone sözleşmesi feshi ve port iptal süreçleri incelendiğinde birbiri ile ilişkili fakat muhataplar bakımından farklı prosedürlerin işlediği görülmüştür.

580 DSL hizmetlerinin alındığı internet servis sağlayıcısı ile yapılan abonelik sözleşmesinin feshi süreçleri BTK tarafından hazırlanan 22.12.2004 tarih ve 25678 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Telekomünikasyon Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin Abonelik Sözleşmesinin Feshinde Takip Edilecek Usul başlıklı 19. ve Abonelik Sözleşmesinin Sona Ermesi başlıklı 20. maddelerinde düzenlenmektedir.

Yönetmelik'in ilgili maddelerine göre sözleşmenin feshi ve hizmet alımının durdurulması iki ayrı aşama olarak öngörülmekte, hizmet alımının durdurulması çağrı merkezleri yoluyla yapılabiliyorken, sözleşme fesihlerinin ıslak imzalı ve Türk Telekom'un tam yetkili müdürlüklerinde yüz yüze yapılması gerekmektedir. Yazılı bildirim ertesinde yönetmelik işletmeciyeye 7 gün içerisinde sözleşmeyi feshetme yetkisi vermektedir.

590 TTNNet'in diğer İSS'lere geçen abonelerinin feshinin yönetmelikte belirlenen 7 günlük süre beklenmeden ortalama (...) günde gerçekleştirildiği, gerekçesi ne olursa olsun genel olarak sözleşme fesih ortalama süresinin ise (...) gün olarak gerçekleştiği görülmüştür.

TTNet müşteri ilişkileri yönetimi bünyesinde diğer İSS'lere geçiş gerekçesiyle abonelik iptali gerçekleştirilen kullanıcılar ile diğer gerekçeler ile aboneliğini iptal eden kullanıcılar arasında bir ayırım yapıldığı, diğer İSS'lere geçiş yapacak müşterilerin ikna süreci olarak adlandırılan müşteriyi geri kazanma süreçlerine dahil edilmediği görülmüş ve bu durum TTNet'in rekabetin sınırlandırılmasından kaçınmak amacıyla gösterdiği özel bir itina olarak değerlendirilmiştir.

600 İletişim hizmetlerinin gündelik hayatın bir parçası olarak gösterdiği öneme binaen bu hizmetlerin sürekli ve kesintisiz sağlanmasına özel bir dikkat gösterilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda Tüketici Hakları Yönetmeliği'nde var olan, işletmecilere sağlanan 7 günlük fesih süresinin uzun sayılabilecek bir süre olduğu ve bu sürenin düşürülmesinin hem tüketici haklarının gelişmesi hem de İSS'ler arasında geçişlerin kolaylıkla sağlanabilmesi bakımından önemli bir unsur olduğu değerlendirilmektedir. TTNet yetkilileri ile yapılan görüşmelerde de BTK yetkililerinin bu süreyi düşürme niyetinde oldukları ifade edilmiş ve bu durum tüketici hakları ve sektörel rekabet açısından olumlu bir gelişme olarak değerlendirilmiştir.

610 Tüketiciler bakımından İSS'ler arasında geçişleri engelleyen bir diğer unsur olarak sözleşme fesih bildirimlerinin yalnızca yazılı olarak ve Türk Telekom genel müdürlüklerine yapılabiliyor olması görülmüştür. Şahısların iptal işlemlerini ancak mesai saatlerinde, şahsen ve yalnızca belirli noktalardan yapılabiliyor olması günümüz yaşam koşulları ile bağdaşmamakta ve bu durum abonelerin İSS'ler arasında geçişlerini zorlaştıran bir unsur olarak ortaya çıkmaktadır. Taslak Tüketici Hakları Yönetmeliği'nde iptal başvurularının yapılabileceği fiziki noktalar genişletilmektedir. Bu gelişmenin yanı sıra sözleşme fesih bildirimlerinin çağrı merkezleri üzerinden yapılabilmesinin tüketici haklarının ve sektörel rekabetin gelişmesi bakımından önemli bir gelişme olacağı değerlendirilmektedir.

620 Türk Telekomünikasyon A.Ş. Referans Yerel Ağa Ayrıştırılmış Erişim Teklifi (2009)'nin eki "Ek-4 Abone Hareketleri" ile getirilecek sistem ile de port iptalleri sürelerinin oldukça kısaltıldığı görülmüş, telekomünikasyon mevzuatı çerçevesinde oluşturulan bu belgenin İSS'ler arasında geçiş yapacak kullanıcıların geçişlerini kolaylaştıracağı dolayısıyla rekabetçi sürece katkı sağlayacağı sonucuna varılmıştır.

630 Yukarıda yer verilen değerlendirmeler ve dosya kapsamında elde edilen bilgiler ışığında, başvurularda yer verilen hususların, TTNet'in rakip İSS'lerin faaliyetlerini zorlaştırmak amacıyla gerçekleştirdiği fiiller olarak değerlendirilemeyeceği, abonelik sözleşmelerinin feshi ve DSL portlarının iptalinin mevzuatça belirlenen sürelerle uyularak işletmeciler tarafından gerçekleştirildiği, halen taslak halde bulunan birtakım düzenleyici metinlerin abonelerin sözleşmelerini feshetmeleri ve DSL portlarının iptali süreçlerini zamansal olarak kısalttığı ve dolayısıyla abonelerin İSS'ler arasında geçişini kolaylaştırdığı tüm bunların ise sektördeki rekabetçi sürece katkı sağlayacağı sonucuna varılmıştır.

J.SONUÇ

640 Düzenlenen rapora ve incelenen dosya kapsamına göre; dosya konusu iddialara ilişkin olarak 4054 sayılı Kanun'un 41. maddesi uyarınca soruşturma açılmasına gerek olmadığına OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.