**T.C.**

**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU** Tarih : 26.08.2014

**BAŞKANLIĞI** Sayı : 14-028

**Konu** : Türk Telekom STH aramaları tarifeleri ve tüketicinin korunması

**İlgi** : a) 08.07.2013 Tarih ve 13-033 Sayılı yazımız

 b) 29.08.2013 Tarih ve 58241/26433 Sayılı yazınız

 c) 30.06.2014 Tarih ve 94591649-101.01/42205 Sayılı yazınız

İlgi a)’da kayıtlı yazımız ile Türk Telekom’un tarife ve kampanyalarına, STH aramalarını dahil etmediği, STH aramalarına farklı tarife uygulayarak ayrımcılık yaptığı ve tüketici mağduriyetine yol açtığını belirterek bu konuda gerekli önlemlerin alınması talep edilmiştir.

İlgi b)’de kayıtlı yazınız ile talebimiz üzerine Türk Telekom hakkında inceleme başlatıldığı bildirilmiştir.

İlgi c)’de kayıtlı yazınız ile “*01.05.2014 tarihinden itibaren Kurumumuza bildirilen her yöne dakika veren tarife ve kampanyalar kapsamına STH aramalarının da dahil edilmesi sağlanmıştır. Bunun yanında 01.08.2014 tarihinden itibaren STH yönüne yapılan aramalar Türk Telekom tarafından mevcut durum itibariyle uygulanmakta olan her yöne dakika veren tarife ve kampanyalar kapsamına dahil edilecek olup; ayrıca yurtiçi diğer şebekelere doğru yapılan uygulamalara benzer uygulamalar STH işletmecileri yönlerine de yapılacaktır.*” ifadesinin yer aldığı inceleme sonucu tarafımıza bildirilmiştir. Bu kararın Türk Telekom tarafından bazı Bireysel abone tarifeleri için uygulanmaya başlandığı memnuniyetle gözlenmektedir. İlgi a)’da kayıtlı yazımızda belirttiğimiz taleplerimize kısmi çözüm getiren bu karar hakkında Kurumunuzun olumlu yaklaşımı için teşekkür ederiz.

Ancak;

* İlgi c)’de yer alan tüketici mağduriyetini ortadan kaldırmaya yönelik karar, tam olarak amacına erişmemektedir.
* İlgi c)’de yer alan kararın gereği Türk Telekom tarafından tam olarak yerine getirilmemektedir.

Zira,

* Türk Telekom tarifelerinde sıklıkla “şehir içi ve şehirlerarası ücretsiz konuşun” ifadesini kullanmaktadır. Örneğin Ev Avantaj tarifelerinin başlığında “***Türk Telekom’ un Ev Avantaj Paketleri’ne geçin, şehir içi ve şehirlerarası ücretsiz konuşun!***” ifadesi bulunmaktadır. Bu ifade tüketiciyi yanıltmaktadır. Çünkü ücretsiz şehiriçi ve şehirlerarası arama, STH operatörden hizmet alan komşuyu aramayı kapsamamaktadır. Komşusunu arayan Türk Telekom abonesi, eğer komşusu STH operatöründen hizmet almakta ise ücretsiz sandığı bir çağrıya, tam tersine çok yüksek bir ücret ödemektedir. Sanki STH operatörden hizmet alan komşuyu aramak, şehir içi arama değilmiş gibi ücretlendirilmektedir.

Türk Telekom’un yürürlükte olan telefon tarife ve kampanyaları yazımız ekinde yer almakta olup, aşağıda bu tarifelerde tüketici bakımından gördüğümüz sorunlar özetlenmiştir;

1. **Türk Telekom’un Bireysel “Ev Telefonu” başlığı altındaki tarifeleri** incelendiğinde,
2. Ev Avantaj tarifelerinin başlığında “***Türk Telekom’ un Ev Avantaj Paketleri’ne geçin, şehir içi ve şehirlerarası ücretsiz konuşun!***” ifadesi bulunmaktadır. Bu ifade yanlıştır ve tüketiciyi yanıltmaktadır.
3. Ancak daha derin bir incelemede “Ev Avantaj” ve “Diğer Tarife ve Ücretlendirmeler” tarifelerinde “*\* Hediye dakikalar yalnızca Türk Telekom şebekesi içi aramalar için geçerlidir. STH yönüne yapılan aramalar hediye kapsamında değildir*” açıklamasının bulunduğu görülmektedir. Bu ifade, tüketici itirazından korunmak için yazılmış olsa da, her yazıyı dikkatlice okumayan tüketici yine de yanılacaktır.
4. “Ek Paketler” başlığı altındaki tarifelerinde;
5. *“\* Hediye dakikalar yalnızca Türk Telekom şebekesi içi aramalar için geçerlidir. STH yönüne yapılan aramalar hediye kapsamında değildir*” açıklamasının bulunduğu görülmektedir.
6. “Dört Dörtlük Ek Paket” tarifesinde “*Ev Avantaj Tarife aboneleri tüm vergiler dâhil ayda 10 TL karşılığında 1000 dk Dört Bir Yana görüşme yapabilir. (Şehir içi, şehirlerle arası, 3 haneli numaralar, yurt içi GSM, 1.Kademe Milletlerarası aramalar).\**” ifadesinin bulunduğu görülmektedir. İlgi c)’de yer alan kararın gereği bu tarife için uygulanmamıştır.
7. “Diğer Tarife ve Ücretlendirmeler” ile “Yeni Abone Alımına ve Geçişe Kapalı Tarifeler” başlıkları altındaki tarifeler içerisinde yer alan “İliçi arama” ve “İllerarası arama” ifadeleri tüketicileri yanıltıcı niteliktedir. Aranan aboneler Türk Telekom abonesi veya STH işletmecileri abonesi olabilir.
8. **Türk Telekom’un Kurumsal tarifeleri (Esnaf/Profesyonel, KOBİ ve Büyük işletme/Kamu**) incelendiğinde;
9. “İş Avantaj her Yöne” ve “Kamuya Özel Her Yöne” tarifelerinde *“\* İş Avantaj Her Yöne tarife paketleri ile sunulan bedava dakikalar şehir içi, şehirler arası, GSM (Turkcell - 053, Vodafone - 054, Avea - 050, 055) Uluslararası Aramalar; I. Kademe PSTN ve 444 yönlerine yapılan aramaları kapsamaktadır.*” Ve *“\* Alternatif Operatör Aramaları (STH) vergiler dahil 14,59 kuruştur.*” İfadeleri yer almaktadır.
10. İlgi c)’ de yer alan kararın gereği bu tarifeler için uygulanmamıştır.
11. Açıklamada yer alan “şehir içi ve şehirler arası” ifadeleri tüketicileri yanıltıcı niteliktedir. Aranan aboneler Türk Telekom abonesi veya STH işletmecileri abonesi olabilir. Arayan tüketici bunu bilemez.
12. “İş Avantaj BİZ” ve “Kamuya Özel BİZ” tarifelerinde “\*İş Avantaj BİZ tarife paketleri ile sunulan bedava dakikalar şehir içi, şehirler arası, Uluslararası Aramalar; I. Kademe PSTN, 444 ve Avea yönlerine yapılan aramaları kapsamaktadır.” ve “\* Alternatif Operatör Aramaları (STH) vergiler dahil 14,59 kuruştur.” İfadeleri yer almaktadır.
13. İlgi c)’ de yer alan kararın gereği bu tarifeler için uygulanmamıştır.
14. Açıklamada yer alan “şehir içi ve şehirler arası” ifadeleri tüketicileri yanıltıcı niteliktedir. Aranan aboneler Türk Telekom abonesi veya STH işletmecileri abonesi olabilir.
15. “Esnafa Özel” ve “Profesyonele Özel” tarifelerinde “*Esnafa Özel tarife paketleri ile sunulan bedava dakikalar şehir içi, şehirlerarası, GSM (Turkcell - 053, Vodafone - 054, Avea - 050, 055) Uluslararası Aramalar; I. Kademe PSTN 1XY ve 444 yönlerine yapılan aramaları kapsamaktadır.*” ifadesi yer almakta, STH aramaları ile ilgili herhangi bir açıklama bulunmamaktadır.
16. İlgi c)’ de yer alan kararın gereği bu tarifeler için uygulanmamıştır.
17. Açıklamada yer alan “şehir içi ve şehirler arası” ifadeleri tüketicileri yanıltıcı niteliktedir. Bu tarifelere STH aramalarının da dahil olduğu açıkça belirtilmelidir.
18. “İş Saniye HATT” ve “İş Fiks HATT” tarifeleri içerisinde yer alan “İliçi arama” ve “İllerarası arama” ifadeleri tüketicileri yanıltıcı niteliktedir. Aranan aboneler Türk Telekom abonesi veya STH işletmecileri abonesi olabilir.
19. “Yeni Aboneliğe- Geçişe Kapalı Tarifeler” içerisinde yer alan
20. “İliçi arama” ve “İllerarası arama” ifadeleri tüketicileri yanıltıcı niteliktedir. Aranan aboneler Türk Telekom abonesi veya STH işletmecileri abonesi olabilir.
21. Bu tarifelerin açıklama bölümünde yer alan “*KOBİ Dakika tarifelerinde bulunan müşterilere tarife isminde yer alan dakika sayısı kadar (ör. KOBİ Dakika 1200 paketi için 1200 dk.) şebeke içi (Şİ, ŞA, 444, 1XY) yönlere ücretsiz dakika kullanım hakkı verilecektir.*” açıklaması yetersizdir.

Kurum raporlarında STH abone sayısına ilişkin bir bilgi bulunmamakla birlikte <http://www.btk.gov.tr/nts/NPR.pdf> adresinde çok sayıda “Coğrafi Numara bloklarının” ve “Konumdan Bağımsız Numara bloklarının” çok sayıda STH işletmecisine birincil tahsisinin yapıldığı görülebilmektedir. Türk Telekom’a da Konumdan Bağımsız Numara blokları tahsisi yapıldığı bilinmektedir. Gerek coğrafi numaraların, gerekse konumdan bağımsız numaraların STH işletmecileri ve Türk Telekom tarafından abonelerine tahsisi devam etmektedir.

Öte yandan, Kurumunuz 2014 birinci çeyrek raporunda yer alan bilgiye göre bugüne kadar 621.878 adet sabit numara taşıma işlemi gerçekleştirildiği anlaşılmaktadır.

Türk Telekom şebekesinden çağrı başlatan tüketiciler GSM’e doğru veya Yurtdışına doğru yapılan aramaları ön kodlarından dolayı fark edebilmektedirler. Ancak, sabit şebekeye doğru yapılan aramaların Türk Telekom abonesinde mi yoksa STH abonesinde mi sonlandığını ayırt etmeleri mümkün olmamaktadır. Tüketiciler aradıkları numaranın Türk Telekom veya STH abonesi olup olmadığını bilmedikleri veya farkında olamadıkları için, şehir içi görüşme yaptıklarını zannederken bilmeyerek Türk Telekom’a daha fazla fatura bedeli ödemektedirler.

İlgi a)’da yer alan yazımızda da ifade ettiğimiz gibi, Kurumunuz tarafından tüketici mağduriyetinin önlenmesi amacıyla 444’lü numaralar için alınan 21.02.2012 tarih ve 2012/DK-07/73 Sayılı Kurul kararında; “*Tüketici hak ve menfaatlerinin gözetilmesi, “* gerekçesiyle; “***Türk Telekom tarafından söz konusu tarifelerin, ilgili abonelik paketlerinin şehiriçi arama tarifelerinden yüksek belirlenmemesi,”*** kararı alınmıştır.

Kurumunuz 2014 1. Çeyrek raporunda Türk Telekom şebekesinde başlatılan çağrıların sadece %2,87’sinin STH işletmecilerinin abonelerinde sonlandığı görülmektedir. Dolayısı ile tüketicinin korunması amacı ile Türk Telekom perakende tarifelerinde yapılacak bir düzenlemenin Türk Telekom gelirleri üzerinde önemli bir değişikliğe yol açmayacağı anlaşılmaktadır. Burada, STH işletmecilerinin Türk Telekom abonelerinde sonlanan çağrılardan yüksek bir ücret almadıkları da dikkatlerinize sunulur.

**Sonuç ve İstem**

Yukarıda belirtilen gerekçeler dikkate alınarak; tüketicinin korunmasının sağlanması amacıyla Türk Telekom’un tüm perakende tarife ve kampanyalarını kapsayacak şekilde tarifelerinde bulunan ücretsiz arama dakikalarının, Türk Telekom ve STH ayırt edilmeksizin tüm sabit şebekede kullanılabilir hale getirilmesi ve Türk Telekom’un ilgi c)’de yer alan kararın gereğini tam olarak yerine getirilmesinin sağlanması için, 5809 sayılı Kanunun verdiği yetki çerçevesinde;

1. **Türk Telekom’un Bireysel “Ev Telefonu” başlığı altındaki tarifelerinde**
2. “Ev Avantaj”, “Ek Paketler” ve “Diğer Tarife ve Ücretlendirmeler” tarifelerinde bulunan açıklamanın “*\* Hediye dakikalar yalnızca sabit şebekeye doğru yapılan aramalar için geçerlidir.*” şeklinde değiştirilmesi,
3. “Ek Paketler” başlığı altında yer alan “Dört Dörtlük Ek Paket” tarifesinde bulunan açıklamanın “*Ev Avantaj Tarife aboneleri tüm vergiler dâhil ayda 10 TL karşılığında 1000 dk Dört Bir Yana görüşme yapabilir. (Şehir içi ve şehirler arası (Türk Telekom ve STH aramaları dahil), 3 haneli numaralar, yurt içi GSM, 1.Kademe Milletlerarası aramalar).\**” şeklinde değiştirilmesi,
4. “Diğer Tarife ve Ücretlendirmeler” ile “Yeni Abone Alımına ve Geçişe Kapalı Tarifeler” başlıkları altındaki tarifeler içerisinde yer alan “İliçi arama” ve “İllerarası arama” ifadelerinin “İliçi aramalar (Türk Telekom ve STH aramaları dahil)” ve “İllerarası aramalar (Türk Telekom ve STH aramaları dahil)” şeklinde değiştirilmesi,
5. **Türk Telekom’un Kurumsal tarifelerinde (Esnaf/Profesyonel, KOBİ ve Büyük işletme/Kamu**)
6. “İş Avantaj her Yöne” ve “Kamuya Özel Her Yöne” tarifelerinde bulunan ifadenin *“\* İş Avantaj Her Yöne tarife paketleri ile sunulan bedava dakikalar şehir içi ve şehirler arası (Türk Telekom ve STH aramaları dahil) , GSM (Turkcell - 053, Vodafone - 054, Avea - 050, 055) Uluslararası Aramalar; I. Kademe PSTN ve 444 yönlerine yapılan aramaları kapsamaktadır.*” şeklinde değiştirilmesi ve *“\* Alternatif Operatör Aramaları (STH) vergiler dahil 14,59 kuruştur.*” ifadesinin kaldırılması,
7. “İş Avantaj BİZ” ve “Kamuya Özel BİZ” tarifelerinde bulunan ifadenin *“\*İş Avantaj BİZ tarife paketleri ile sunulan bedava dakikalar şehir içi ve şehirler arası (Türk Telekom ve STH aramaları dahil), Uluslararası Aramalar; I. Kademe PSTN, 444 ve Avea yönlerine yapılan aramaları kapsamaktadır.*” şeklinde değiştirilmesi ve “*\* Alternatif Operatör Aramaları (STH) vergiler dahil 14,59 kuruştur.*” ifadesinin kaldırılması,
8. “Esnafa Özel” ve “Profesyonele Özel” tarifelerinde bulunan ifadenin “*Esnafa Özel tarife paketleri ile sunulan bedava dakikalar şehir içi ve şehirlerarası (Türk Telekom ve STH aramaları dahil), GSM (Turkcell - 053, Vodafone - 054, Avea - 050, 055) Uluslararası Aramalar; I. Kademe PSTN 1XY ve 444 yönlerine yapılan aramaları kapsamaktadır.*” şeklinde değiştirilmesi,
9. “İş Saniye HATT”, “İş Fiks HATT” ve “Yeni Aboneliğe- Geçişe Kapalı Tarifeler” tarifeleri içerisinde yer alan “İliçi arama” ve “İllerarası arama” ifadelerinin “İliçi arama (Türk Telekom ve STH aramaları dahil)” ve “İllerarası arama (Türk Telekom ve STH aramaları dahil) şeklinde değiştirilmesi,

için gerekli yasal işlemlerin tesisini -gerektiğinde yeni bir Kurul kararı alınmasını- talep ediyoruz. Kurumunuz tarafından gerekli işlemlerin yapılması ve yapılan işlemler hakkında tarafımıza bilgi verilmesini arz ederiz.

Saygılarımızla,

Rıdvan UĞURLU Yusuf Ata ARIAK

 Genel Sekreter Yönetim Kurulu Başkanı

TELKODER

Serbest Telekomünikasyon İşletmecileri Derneği

EK: Türk Telekom Telefon Tarife ve Kampanyaları Listesi