

29 MAYIS 2015

43964

T.C.

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU

Tarih : 29.05.2015

Sayı : 15-018

Erişim ve Tarifeler Dairesi Başkanlığı

Yeşilirmak Sokak No: 16 Demirtepe

ANKARA

Konu : Türk Telekomünikasyon A.Ş. Referans IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Teklifi Değişiklikleri
İlgi : 14.05.2015 tarihli ve 2015/DK-ETD/237 sayılı Kurul Kararı

Bilindiği üzere ilgide kayıtlı Kurul Kararı ile Türk Telekomünikasyon A.Ş. Referans Erişim Tekliflerinde değişikliğe gidilmiş ve söz konusu Referans Teklifler Kurumunuz web sitesinde yayımlanarak kamuoyu ile paylaşılmıştır. Söz konusu değişiklikler kapsamında, ilgi Kurul Kararı ile onaylanarak yayımlanan **"Türk Telekomünikasyon A.Ş. Referans IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Teklifi"** EK-5 Hizmet Seviyesi Taahhüdü Madde 2.2'de yer alan **"Arıza Takip ve İslah Süreci"** hükümlerinde sektörümüz için etkilerinin önemli olduğu değerlendirilen değişikliklere gidildiği görülmektedir. Bu kapsamda, bahse konu değişiklikler ile belirlenen yeni sürece göre Telkoder üyesi işletmecilere operasyonel olarak ek yükler getiren ve daha önceki Referans Teklif'te bulunmayan çok sayıda yeni hükmün eklendiği tespit edilmiştir. İlgili Referans Teklifin Arıza Takip ve İslaha ilişkin getirmiş olduğu yeni süreçte özetle;

- İşletmeciler, otomasyon sistemi üzerinden Türk Telekom'a arıza bildiriminde bulunmadan önce, arızaların ilk muayenesini yaparak, söz konusu arızanın işletmekte olduğu sahada ve kendisine ait sistem ve teçhizattan kaynaklanmadığını ispat etmekle yükümlü tutulmuştur.
- Arıza ıslahına ilişkin işletilecek olan teyit sürecinde, işletmeci tarafından, arıza kaydına ilişkin sadece bir defaya mahsus olmak üzere olumsuz geri bildirimde bulunabilecektir.
- Olumsuz geri bildirim takiben, Türk Telekom tarafından ikinci defa teyide gönderilen arızanın halen giderilememesi durumunda ise, işletmeci otomasyon sistemi üzerinden 3 iş günü içerisinde Türk Telekom ekiplerinin uygunluğunu gösteren ilgili otomasyon sistemi üzerinden

belirli bir randevu zamanını seçecek, ilgili gün ve saatte Türk Telekom ekipleriyle arızaya konu lokasyona giderek sorunun Türk Telekom sorumluluğundaki altyapıda olup olmadığına yönelik incelemede bulunacaktır. Türk Telekom ile mutabakata varılamaması durumunda Türk Telekom kayıtları esas alınacaktır.

İlgili Referans Teklif kapsamında getirilen ve yukarıda önemli noktaları belirtilen, arıza takip ve islah süreci değişiklikleri incelendiğinde Türk Telekom'un lehine yorumlanabilecek hükümlerin eklendiğini görmekteyiz. Kamuoyu ve işletmecilerin görüşleri alınmaksızın gerçekleştirilen söz konusu değişiklikler ile **Telkoder üyesi işletmecilere çok ciddi operasyonel yük getirilirken, Türk Telekom'a ise sürecin işlemlerini engelleyecek seviyede ve tek taraflı ayrıcalıklar getirilmeye çalışıldığını** değerlendirmekteyiz. Bahse konu değişiklikler ile birlikte, **tüm işletmecilerin Türkiye çapında hizmet verdiği tüm illerde sürece ilişkin operasyonu destekleyecek ekipler kurması gerekliliğini doğurmaktadır. Bu durum, zaten rekabetin tesis edilemediği ADSL pazarında Telkoder üyesi işletmecilerin maliyetlerinin orantısız bir şekilde artması anlamına gelmektedir.**

Üstelik Referans Teklif hükümlerinin 01.06.2015 tarihinden itibaren yürürlüğe girmesi öngörülmüşken, işletmecilerin maliyetlere katlanması söz konusu olsa dahi, Referans Teklif değişikliklerinin öngördüğü bir yapı değişikliğine gitmesi bu kadar kısa bir süre içerisinde mümkün gözükmemektedir. Kaldı ki, Derneğimiz üyesi işletmecilerin kararın alınmasından sonra sadece 10 iş gününde Türkiye genelinde 81 il ve 957 ilçede örgütlenerek ankastreden abone modemine kadar olan tesisatı kontrol edip raporlayacak ekipler oluşturmasını, bu ekiplerin eğitilmesini, müşterilere ait taşınmazlara girecek ve iş yapacak olan bu personelin kurum imajına zarar vermeyecek şekilde yönetim sahibi edilmesini, işletmecilerin müşteri takip sistemlerini sahadaki ekiplere iş emri ulaştırır hale gelmesini beklemek kabul edilebilir bir durum değildir ve ciddi bir zaman gerektirmektedir.

Bununla birlikte, arızanın ikinci seferde de giderilememesi durumunda, işletmecilerin **Türk Telekom personelinin uygunluğuna göre randevu belirlemesi, ilgili lokasyonda incelemelerde bulunması hükmen mümkün gibi görünse de, bu zamana kadar yaşanan fiili durumlar Türk Telekom'un bu süreci işlemez hale getirmesine neden olabileceğine** işaret etmektedir. Örneğin; Türk Telekom personelinin müsaitliğinin bulunmadığı gerekçesi ile arızaların islahına ilişkin süreç uzatılabilecek, işletmeci ve tüketici mağduriyeti yaşanabilecektir.

Referans Teklif kapsamında getirilmek istenen değişikliklerin uygulamaya alınmaması ve aşağıda önerilen yöntemle bu değişikliklerin gözden geçirilmesini öneriyoruz;

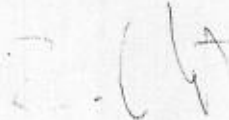
"1.4.1.1. Türk Telekom, işletmeciyi, işbu Referans IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Teklifi kapsamındaki hizmetlerden, ilgili mevzuat çerçevesinde işbu referans teklif ve eklerinde yer alan usul, esas ve ücretlere göre kendisine, ortaklarına, ortaklıklarına ve iştiraklerine uyguladığı koşullarla ayırım gözetmeksizin yararlandıracaktır."

"1.3.4. İşbu Referans IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Teklifi ve eklerinde yer alan hükümler arasında çelişki olması durumunda, Referans IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Teklifinin Ana Metninde yer alan hükümler esas alınacaktır."

Tüm bunların yanı sıra, Kurumunuz tarafından da onay verilen bir süreç çerçevesinde, Türk Telekom grubunu oluşturan Türk Telekom, TNet ve Avea arasında stratejik entegrasyona yönelik bir dizi karar alınarak uygulamaya geçildiği görülmektedir. Bu entegrasyon süreci dahilinde, anılan grup şirketlerinin pek çok birimi ortaklaştırılmış ve birlikte çalışır hale gelmiştir. Bu entegrasyon işleminin, başvuru konusu sürece etkisinin de göz önüne alınması gerektiği değerlendirilmektedir. TELKODER üyesi işletmeciler Türkiye'nin hemen hemen her yerinde yeni operasyonel maliyetler yüklenmek durumunda kalırken, eşit seviyede işlem görmesi gereken TNet AŞ. ayrı bir maliyete katlanmaksızın, ortak çalışma anlayışı çerçevesinde Türk Telekom ekibinin doğrudan kendi adına işlem tesis etmesi ile büyük bir avantaj elde edecektir.

Yukarıda yer alan açıklamalarımız doğrultusunda, ilgi Kurul Kararı ile Türk Telekomünikasyon A.Ş. Referans IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Teklifi'nde "Arıza İslah Süreçleri"nde yapılan değişikliklerin sektörde faaliyet göstermekte olan işletmeciler için çok ciddi operasyonel külfete neden olacağı ve süreci işlemez hale getireceği değerlendirilmektedir. Konuya ilişkin olarak, söz konusu Referans Teklifte yukarıdaki önerilerimiz dikkate alınarak gerekli değişikliklerin yapılması, uygulamaya başlanmasının bu değişiklikler gerçekleştirilinceye kadar ertelenmesini, bu konudaki Kurumunuzun değerlendirmeleri ve yapılması planlanan işlemler hakkında tarafımıza ivedi bilgi verilmesi hususunda gereğini arz ederiz.

Saygılarımızla,



Ridvan UĞURLU
Genel Sekreter



Yusuf Ata ARIAK
Yönetim Kurulu Başkanı

TELKODER
Serbest Telekomünikasyon İşletmecileri Derneği

1. VAE uygulamasında Türk Telekom, kendi santraline yerleştirip kontrol ettiği DSLAM ve buradan çıkarak abone binasına kadar giden bakır kablonun taahhüt edilen hızlarda çalışmasından sorumludur.
2. VAE yöntemi üzerinden Türk Telekom'dan hizmet alan işletmecinin DSLAM üzerinden bu cihazın kabiliyetlerini kullanarak hem cihazın kendisi hem de üzerinden sinyal yolladığı bakır hattı test etme imkanı bulunmamaktadır.
3. İşletmeci sadece Türk Telekom ile arabağlantı yaptığı noktaya kadar olan bağlantıyı test edebilir.
4. Abonenin bina içi tesisatı ve abone modeminden abonenin kendisi sorumludur. Ancak, müşteri ilişkileri bakımından **işletmeci tarafından bazı testler yapılabilmektedir**. Örneğin; ADSL hattı üzerinden telefon aboneliği bulunduğu o numaranın aranarak ses iletişiminin olup olmadığı belirlenebilmektedir.

Bu şekilde elde edilecek sonuçlarla bir test akış diyagramı oluşturulabilir. Böyle bir diyagram üzerinde Kurumunuz Türk Telekom ve işletmeciler birlikte hangi test ve sonuçlar karşısında kimin ne yapması gerektiği kararlaştırılabilir. Böylece sahaya adam çıkarmadan ve yanlış hata bildirim yapılmış olmadan önce pek çok durum açıklığa kavuşabilir. Bu durumda Türk Telekom'da itiraz edemez. Eğer Türk Telekom İşletmecilere kendi DSLAM'larına komut verme imkanı tanır ise daha geniş kapsamlı ölçmeler de yapılabilir. Ayrıca Türk Telekom hatlarında ITU-T supervisory sinyallerini kullanarak kolaylıkla hata tespiti yapılabilir.

Sonuç olarak, arıza tespiti için bir test akış diyagramı yapılması ve bu diyagram üzerinden Türk Telekom ile işletmeciler arasında görev paylaşımının sağlanmasının daha uygun olacağını düşünüyoruz.

Diğer yandan, Türk Telekom telefon abonelerinin 121 den arıza kaydı yapabildikleri ve arıza bina içinde olduğu durumlarda özel bir ücret ödemedikleri bilinmektedir. İlgili Referans Teklif'te yer alan değişiklikler ile Türk Telekom'un kendi abonelerine uygulamadığı arıza giderme yöntemi (hatalı arıza bildirim ücreti dahil) işletmecilere tek taraflı olacak şekilde yansıtılmaktadır. Söz konusu durum, aynı zamanda Referans Teklif'in aşağıda yer alan 1.4.1.1. maddesine de aykırılık teşkil etmekte, çelişki olması durumunda da 1.3.4. madde uygulamaya alınmalıdır. Söz konusu çelişkinin giderilmesi için, hatalı arıza bildirim ve test sonuçlarının bildirimine ilişkin hükümlerin Referans Teklif kapsamından çıkarılması gerekmektedir.