

T.C.

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU
BAŞKANLIĞI

Tarih : 24.08.2016

Sayı : 16-016

Konu: Kurum tarafından son dönemde yapılan düzenlemeler

İlgi (a): 11.06.2016 tarihinde yayınlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik

İlgi (b): 31/03/2016 tarihli ve 2016/DK-YED/195 sayılı Kurul Kararı

İlgi (c): 10/06/2016 tarihli ve 2016/DK-YED/293 sayılı Kurul Kararı

İlgi (ç): 12/04/2016 tarih ve 2016/DK-YED/211 sayılı Kurul Kararı

İlgi (d): Kurum internet sitesinde yayınlanan “Yetkilendirme Yönetmeliği Değişikliği, Arayan Hat Bilgisi (CLI) Kullanımına İlişkin Usul ve Esasların Düzenlenmesi ve ESB Üyeliğine Yönelik Duyuru”

İlgi (e): Arayan Hat Bilgisi (CLI) Kullanımına İlişkin Usul ve Esaslar

İlgi (f): 15/06/2016 tarihli ve 2016/DK-THD/299 sayılı Kurul Kararı

İlgi (g): Kurum tarafından tüm işletmecilere gönderilen 15.07.2016 tarihli ve “Müşteri Hizmetleri Aramalarının Ücretlendirilmesi” konulu yazı

Kurum tarafından son dönemde yapılan, ilgede belirtilen düzenlemelere ilişkin, süresi içinde açılması zorunlu dava ve yasal olarak tesisi mümkün her tür işlem süreci ile ilgili haklarımız saklı olmak kaydıyla, görüş ve taleplerimiz aşağıda sunulmuştur;

- 1- İlgede belirtilen düzenlemeler işletmecilerin ellerindeki bazı önemli kazanılmış hakları geri almakta ve önemli ek yükümlülükler getirmektedir. Bu nedenle söz konusu bu

düzenlemeler Telkoder üyesi olan veya olmayan tüm işletmeciler için çok önemli düzenlemelerdir.

2- 5809 sayılı EHK'nun "Kurumun Görevleri" başlıklı 6/ç bendinde "ç) İşletmeciler ile tüketicileri ilgilendiren Kurul kararlarını gerekçe ve süreçleri ile kamuoyuna açık tutmak." hükmü yer alırken, ilkeleri gösterir 4 üncü maddesinin e) bendinde de "şeffaflık" kurumun uymakla yükümlü olduğu temel bir esas olarak ortaya konulmuştur.

i) İlgide yer alan, işletmecilerin hak ve yükümlülüklerini doğrudan etkileyen ve Kanun hükmü gereği yayımlanması (gerekçesi ve süreçleri ile birlikte) gereken Kurul kararları çok gecikmeli olarak yayınlanmıştır. Çok gecikmeli olarak yayınlanan söz konusu kararlarda yer alan sürelerin uzatılmasını talep ediyoruz.

ii) İlgide yer alan düzenlemeler kamuoyu görüşüne açılmamış, Derneğimizin, işletmecilerin ve sektör temsilcilerinin görüşleri alınmamıştır. Bu nedenle, söz konusu bu düzenlemelerin, kamuoyu görüşlerinin alınmasının ardından yeniden gözden geçirilmesini talep ediyoruz.

3- İlgil (a)'da yer alan Yönetmelik Değişikliği ve bu değişikliğe ilişkin ilgil (d)'de yer alan duyuruda "*Ödenmiş sermaye tutarı (Ortak Kullanımlı Telsiz Hizmeti yetkilendirmesine başvuracak şirketler için asgari 250.000 TL, bildirim veya bildirimle birlikte kullanım hakkı verilmesi suretiyle yetkilendirilmek için başvuracak diğer şirketler için asgari 1.000.000 TL olarak belirlenmiştir)*" ifadesi yer almaktadır. Yapılmış olan bu düzenleme ile piyasaya giriş için önemli bir engel oluşturulmuştur. Ayrıca mevcut işletmecilerin kazanılmış haklarını geri almaktadır. Bu nedenlerle bu değişikliğin iptal edilmesini talep ediyoruz.

4- İlgil (e)'de belirtilen düzenlemeye ilişkin ilgil (d)'de yer alan duyuruda "*Abonenin yazılı beyanının ibrazı üzerine, aboneye bir işletmeci tarafından tahsis edilmiş olan coğrafi numaraların bir başka işletmeci tarafından kullanılmasına yönelik uygulamaya son verilmiştir.*" ifadesi yer almaktadır.

Ayrıca İlgil (e)'de yer alan düzenlemenin 4. Maddesi aşağıdaki gibidir;

“CLI’in oluşturulması

MADDE 4 – (1) Çağrı Detay Kayıtları (CDR) ve sinyalleşme bilgileri içerisinde “arayan numara” alanında işletmeci tarafından aboneye tahsis edilmiş numara kullanılır. Aboneye tahsisli numaranın, işbu usul esasta belirtilen ve Kurum tarafından belirlenebilecek diğer istisnalar ile tahsisli numaranın Numaralandırma Yönetmeliği’nde tanımlanmış olan kısa numaralar ve yerel aranır numaralar olması durumları dışında aranan tarafa gösterilen CLI olarak kullanılması esastır.”

Söz konusu usul esaslarda CLI kullanımında sadece kısa numaralar ve yerel aranır numaralar istisna olarak tanımlanmıştır.

- i) Değişiklik yapılmadan önceki Elektronik Haberleşme Hizmet, Şebeke Ve Altyapılarının Tanım, Kapsam Ve Süreleri başlıklı düzenlemenin STH bölümününün 10 – d maddesinde yer alan “ve abonenin çağrısı başlattığı adreste kullanmakta olduğu coğrafi numarayı” ifadesinin çıkarıldığı görülmektedir. Bu ifade işletmecilerin Kurum ile yaptıkları uzun çalışmalar sonucunda ilave edilmiştir ve işletmecilerin temel bir ihtiyacını ifade etmektedir. İşletmecilerin kazanılmış hakları arasında bulunan bu ifadenin işletmecilerin görüşü dahi alınmadan çıkarılmış olması üzücüdür. Bu ifadenin tekrar ilave dilmesini talep ediyoruz.
 - ii) Sadece “yerel aranır” numaraların CLI olarak gösterilmesine izin verilmesi son derece sakıncalı ve işletmeciler arasında ayırmacılık yaratan bir uygulamadır. Bilindiği gibi “yerel aranır” numaraların ikincil tahsisi günümüzde sadece Türk Telekom tarafından yapılabilmektedir. İşletmeciler tarafından çok uzun süredir talep edilmesine rağmen bu numaraların Türk Telekom dışındaki işletmeciler tarafından ikincil tahsisi yapılamamakta ve taşınamamaktadır. “Yerel aranır” başka bir numara grubu da açılmamıştır. Bu durumda, yapılan düzenlemeyle Türk Telekom’a büyük bir ayrıcalık sağlanmış olmaktadır.
- 5- İlgi (d)’de yer alan duyuru ile işletmecilerden 11/10/2016 tarihine kadar birçok bilgi ve belge ile birlikte “Ücretsiz aranabilen tüketici çağrı merkezi numarası” bilgisi talep edilmektedir.
- i) 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu’nun “İlkeler” başlıklı 4 üncü maddesinde “ç) Herkesin, makul bir ücret karşılığında elektronik haberleşme

şebeke ve hizmetlerinden yararlanması ...”, “e) ... kaynakların verimli kullanılmasının gözetilmesi” ve “ı) ... işletmecilerin ... elektronik haberleşme hizmeti sunulması karşılığı alacakları ücretleri serbestçe belirlemesi” hükümleri yer almakta olup, bu hükümlerin de işaret ettiği üzere, elektronik haberleşme sektöründe hizmetlerin ücretlendirilmesi esas; ücretsiz sunulması istisnadır. Bu istisnalar ise 5809 sayılı Kanun ile getirilmiş ve acil yardım aramaları vb. gibi kamu yararının öncelikli olduğu durumlarla açıkça sınırlandırılmış olup, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ve ilgili mevzuatta işletmecilerin kararda belirtilen şekilde ücretsiz müşteri hizmetleri sunma yükümlülüğü bulunduğu dair bir hüküm bulunmamaktadır. İşletmecilerin müşteri hizmetleri merkezleri, tüketicilerin aldıkları hizmetlerle ilgili aksaklık ve sorunların çözümü için iletişim kurulan bir platform olmasının yanı sıra, yeni hizmetler alabilmesi, yararlandığı hizmetlerin türünü değiştirmesi, yeni çıkan kampanyalarla ilgili bilgi alabilmesi gibi birçok farklı hizmete de imkan veren bir mecra olarak konumlandırılmıştır. Bu hizmetlerin verilebilmesi için İşletmecilerce işletilen çağrı merkezleri için gerekli donanımın sahip müşteri temsilcileri eğitilmekte ve çalıştırılmakta olup, bu operasyonel giderlerin bir maliyeti bulunmaktadır. Kurumunuz düzenlemeleri kapsamında belirli hizmet kalitesi ölçütlerinin sağlanması için de yatırımlar yapılmakta ve bu kapsamda teknik anlamda da bu hizmet aboneler arası aramalardan farklı ve daha maliyetli bir altyapı ve yöntemle sunulmaktadır. Müşteri memnuniyeti için bu maliyetin tamamı müşteri hizmetleri aramalarına yansıtılmasa da bir kısmı bu aramalardan alınan ücretlerden karşılanmaktadır. 2016/DK-THD/299 sayılı Kurul Kararı'nın 1'inci maddesiyle getirilen yükümlülük uyarınca ayrı bir ücretsiz aranan müşteri hizmetleri numarası tahsis edilmesi durumunda müşteri hizmetlerine doğru yapılan aramaların çok büyük bir kısmının bu yeni tahsis edilen numaraya doğru yapılacağı aşikardır. Bu halde de, işletmeciler 5809 sayılı Kanun'a aykırı bir biçimde yukarıda izah edilen hizmetleri bedelsiz sunmaya mecbur kalacaktır.

- ii) İlgili (d)'de yer alan duyuruda yer alan “Ücretsiz aranabilen tüketici çağrı merkezi numarası”nın tanımı bulunmamaktadır ve hangi numara gruplarının

bu amaçla kullanılabilceği belirtilmemiştir. Bu amaç için hangi numaraların kullanılacağı şişletmecilerin tercihinine bırakılmalıdır.

- iii) Mevcut durumda, Türk Telekom ve mobil şişletmeciler de dahil olmak üzere 800 l numaralara doğru yapılan şişletmeciler arası çağrılar, bu numaralar için arabağlantı olmadığından dolayı sonlandırılmamaktadır. Bu durumda bu numaraların tahsisi ve arabağlantılarının kurulması bütün şişletmeciler için uzun zaman alacaktır.
- iv) İlgi (g)'de yer alan yazıda şişletmecilerin ücretsiz aranır numara sağlaması birinci maddede talep edilirken ikinci ve üçüncü maddelerde bu numaralara doğru yapılan aramalarda ücretlendirmenin nasıl yapılacağı açıklanmaktadır. Bu durumda ücretsiz aranır numaranın ücretli aranması gibi çelişkili anlaşılmalar ortaya çıkabilecektir. Uygulamaya yönelik daha açık ve anlaşılır açıklamaların yapılması gerekir.
- v) cretsiz aranır ve ücretli aranır numaraların aranmasında hizmet kalitesinin nasıl ölçüleceği belirsizdir.
- vi) cretsiz aranabilen numaralar üzerinden müşteri hizmetinin aranmasının zorunlu hale getirilmesi, diğer sektörlerde olmayan bir uygulamadır. Bu uygulama rekabette ne geçmek isteyen şirketlerin müşterilerine sunabileceği bir imkan olarak dşnlmeli ve şirketlerin ticari tercihlerine bırakılmalıdır.
- vii) Yukarıdaki açıklamalarımızın dikkate alınarak, şişletmecilere ücretsiz aranabilen numaralar üzerinden müşteri hizmetinin aranmasını zorunlu hale getiren düzenlemenin ortadan kaldırılmasını talep ediyoruz.

6- İlgi (d)'de yer alan duyuruda *“Bir şişletmeciye tahsisli 811 ve 812 alan kodlu erişim numaralarının bir başka şişletmeciye Kurumun izni dhilinde kullandırılabilmesi uygulamasına son verilmiştir.”* İfadesi yer almaktadır.

- i) Yapılmış olan bu değişikliğin gerekçesi anlaşılamamıştır.
- ii) Değişiklik yapılmadan nceki Elektronik Haberleşme Hizmet, şebeke Ve Altyapılarının Tanım, Kapsam Ve Süreleri başlıklı düzenlemenin STH bölümünün 6. maddesinde yer alan *“şişletmeci, Kurumdan izin almak kaydıyla başka bir STH şişletmecisine tahsis edilmiş erişim numarası üzerinden de hizmet sunabilir.”* ifadesinin çıkarıldığı görülmektedir. Bu ifade şişletmecilerin Kurum

ile yaptıkları uzun çalışmalar sonucunda ilave edilmiştir ve işletmecilerin temel bir ihtiyaını ifade etmektedir. İşletmecilerin kazanılmış hakları arasında bulunan bu ifadenin işletmecilerin görüşü dahi alınmadan çıkarılmış olması zcdr. Bu ifadenin tekrar ilave dilmesini talep ediyoruz.

Yukarıda belirttiğimiz görüş ve önerilerimizin dikkate alınarak gerekli işlemlerin yapılması, yürütülmesi zorunlu yasal süreçler de gözetilerek yapılan işlemler hakkında tarafımıza bilgi verilmesi hususunda gereğini arz ederiz.

Saygılarımızla,

Rıdvan UğURLU

Genel Sekreter

Yusuf Ata ARIAK

Yönetim Kurulu Başkanı

TELKODER

Serbest Telekomünikasyon İşletmecileri Derneği