

T.C.

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU

Tarih : 21.04.2020

Erişim ve Tarifeler Dairesi

Sayı : 20-018

Konu: Aktivasyon Sorunları Sebebi İle Yaşanan Müşteri Mağduriyetlerinin Önlenmesi

Ülkemizde halen devam etmekte olan Covid-19 salgını nedeni ile diğer tüm sektörlerde olduğu gibi elektronik haberleşme sektörü de hem ekonomik hem de teknik açıdan sorunlarla karşı karşıya kalmaktadır. Bu kapsamda alınması gerektiği düşünülen idari, mali ve teknik önlemler konusundaki görüşlerimiz Kurumunuza resmi yazılar aracılığı ile iletilmiştir.

İşletmeciler üzerindeki salgının olumsuz etkilerini bertaraf etmenin yanında müşteri mağduriyetlerinin önüne geçilmesinin de hayati öneme sahip olduğu değerlendirilmektedir. Bu kapsamda, elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren alternatif işletmeciler, hizmetlerini kaliteli, kesintisiz ve hızlı bir şekilde sunabilmek için şebekelerini etkin bir şekilde yönetmeye, artan kapasite nedeniyle oluşan trafiği taşıyabilmek için şebeke ve IT yatırımlarını hayata geçirmeye, abonelerinin kurulumlarını en hızlı şekilde gerçekleştirmeye ve arızalarını da yine en kısa sürede gidermeye çalışmaktadır.

Ülke olarak yaşadığımız söz konusu zor dönemde, olası rekabet aksaklıkları ve buna dayalı müşteri mağduriyetlerine dikkat çekmek isteriz. 11 Mart ile başlayan mevcut salgın döneminde, alternatif işletmeciler, Türk Telekom'un kurulum sürelerinde ciddi sapmalar ile, hatta buna bağlı olarak abone şikayetleri ve internet hizmeti almaktan vazgeçme talepleri ile karşı karşıya kalmaktadır.

Kamu hizmeti niteliğindeki internet erişim hizmetinin tüm tüketicilere ayırım gözetmeksizin sunulabilmesi adına Kurumunuzdan taleplerimiz aşağıda bilgilerinize sunulmaktadır;

- Türk Telekom'dan THK ve xDSL talep ve aktivasyonları, gün be gün adet ve sürelerinin işletmeci bazlı olarak sorgulanmalıdır.
- İşletmeciler arasında ayrımcılık yapılmadığından emin olunmasına yönelik gerekli ölçütler hayata geçirilmeli ve ayrımcılık yapıldığının tespiti durumunda gerekli yaptırımlar uygulanmalıdır.
- Türk Telekom tarafından işletmeciler arasında ayrımcılık yapılmadığının tespit edilmesi durumunda ise hizmetlerin hızlı bir şekilde sunulabilmesine yönelik Türk Telekom'un gerekli tedbirleri alması sağlanmalıdır.

Saygılarımızla,

Rıdvan UĞURLU
Genel Sekreter

Halil Nadir TEBERCİ
Yönetim Kurulu Başkanı

TELKODER
Serbest Telekomünikasyon İşletmecileri Derneği

Derneğimiz yazışmaları posta aracılığı ile yapılmayıp serbestlesme@telkoder.org.tr mail adresi üzerinden yapılmaktadır.