

Türk Telekomünikasyon AŞ Referans IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Teklifinin Revize Edilmesine Yönelik

TELKODER Görüşleri

26.10.2020

Taslağın Genel Üzerindeki Görüş ve Değerlendirme	Teklif
<p>Pazar analizi ile EPG olan Türk Telekom'a getirilen yükümlülüklerin ardından kamuoyu görüşlerine sunulan RIPVAET tarafımızca incelenmiş olup, aşağıda madde bazlı detaylı görüşlerimiz paylaşılmaktadır. Bunun yanısıra özellikle dikkatlerinizi çekmek isteriz ki;</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pazar analizi dokümanında da açıkça belirtildiği üzere IPVAE seviyesinde seviyesinde xDSL/fiber VAE hizmeti için; <i>“alternatif işletmecilerce DSLAM port yönetimine imkan sağlayacak arayüzlerin (abone kaydı, profil değiştirme, port durumu (boş/doluluk dahil) sorgulama, DSLAM ve modem bilgilerinin görüntülenebilmesi vb.) gerçek zamanlı olarak sağlanması, alternatif işletmecilerin hat arızası tespitine yönelik gerekli parametreleri (sinyal gücü, gürültü marj değerleri, bakır kabloya ait rezistans vb. elektriksel parametreler) otomasyon sisteminde anlık olarak sorgulamasına imkan sağlanması ve alternatif işletmecilerin son kullanıcı cihazları üzerinde yeterli kontrole sahip olmasına ve şebeke ile uyumlu kendi son kullanıcı cihazlarını kullanabilmelerine imkan sağlanması”</i> imkanlarının yeni referans teklif ile somutlaştırılması beklenmektedir. Ancak teklife ilişkin Türk Telekom bazı değişiklik önerileri sunsa da bunların hangi	<p>Talebimiz ve önerimiz açıkladığımız gerekçelerimiz doğrultusunda konunun değerlendirilmesi ve uygulanabilir düzenlemeler için tarafların katılacağı toplantılar ile maliyetlerin ve süreçlerin tartışılmasıdır.</p>

tekniklerle gerçekleştirileceği net olarak görülememektedir.

2. Türk Telekom referans teklifde yaptığı tanımları PSTN altyapısına dayandırmaya ve fiber özellikle de FTTH gerçeğini göz ardı ederek ve hatta bugün düzenlemediği şekliyle FTTH modelinden uygulanması daha zor modeller önermektedir. FTTH’de abonenin modeme kadar hizmetin verilebilir olmasına dair tüm sorumluluğun açıkça Türk Telekom’da olduğu ifade edilmelidir. Zira Türk Telekom bina yönetimleri ile anlaşarak bina içindeki bakır kabloları fiber ile değiştirmekte böylelikle herhangi bir yeni boru/kanal tesisi gereksinimi olmaksızın üstelik de yeni fiber kabloları kendi mülkiyetinde olacak şekilde sözleşme imzalayarak bu binalarda tekel haline gelmektedir. Hal böyleyken, FTTH’de ankastreya kadar sorumluluğu olduğunu belirtmesi fiili durumla tezat oluşturmaktadır. Üstelik, bina yönetimleri de anlaştıkları işletmecinin dışında başka işletmecilerin o binada yeniden kablolama yapmasına da izin vermemektedir. Türk Telekom’un FTTH’deki bu yaklaşımı aslında fiberde yeni bir tekel yaratma çabasından başka birşey değildir.
3. Türk Telekom “Tamamlayıcı İşler” gibi yeni tanımlar yapmakta ve işletmecilere yükümlülükler getirmeye çalışmaktadır.
4. Türk Telekom sonradan yapılacak protokollere atıfta bulunarak referans teklif dışına çıkan uygulamalar yaratmaya çalışmakta böylelikle yükümlülüklerini yerine getirmemeye çalışmaktadır.
5. Türk Telekom fahiş ve maliyet esaslılık içermeyen ücretleri dayatmaya, her

<p>türlü ilave maliyeti işletmeciye yüklemeye, hizmet sürelerini uzatmaya, halen caydırıcı olmayan hizmet seviye taahhütlerine ilişkin cezai yaptırımları daha da düşürmeye, işletmecilere cezai yaptırımlar uygulamaya, mutabakat süreçlerini uzatarak bunu bir finansal araç olarak kullanmaya çalışmaktadır</p> <p>6. IPTV hizmeti için teklif edilen ücretler, TNET'in abone sayısı düşünülerek belirlenmiş olup, bu ücretler IPTV hizmetini sunmaya yeni başlayacak işletmeciler için piyasaya giriş engeli oluşturmaktan başka bir anlam taşımamaktadır.</p> <p>7. Referans teklifte FTTH dönüşümü ile ilgili olarak 6 aylık süre vermektedir işletmecilere. Türk Telekom referans teklife eklediği bir madde ile konuyu oldu bittiye getirmeye çalışmaktadır. Konunun tüm yönleri ile detaylı tartışılması gerekmektedir.</p> <p>Sonuç olarak Türk Telekom'un referans teklifler ile açıkça ortaya koyduğu bu yaklaşım, Cumhurbaşkanlığı'mızın belirlediği 2023 hedeflerinin önünde de engel oluşturmaktadır.</p>		
Taslak Maddesi	Görüş ve Değerlendirme	Teklif
<p>1.4. TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ</p> <p>1.4.1. TÜRK TELEKOM'UN HAK</p>	<p>Kanunun ilgili madde metnindeki, Kurumun erişim yükümlüsü işletmeciye <i>"erişim hizmetlerini kendi ortaklarına, iştiraklerine veya ortaklıklarına</i></p>	<p>1.4.1.1. Türk Telekom, İşletmeciye, 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</p>

VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ 1.4.1.1	<i>sağladıkları ile aynı koşul ve kalitede sunma yükümlülüğü getirebilir” hükmünden yola çıkılarak “aynı koşullarda ve kalitede” şeklinde madde metnin revize edilmesinin işletmecilerin haklarını korunması ve rekabet ortamının tesisi için daha uygun olacağı düşünülmektedir.</i>	uyguladığı koşullarla ve kalitede ayırım gözetmeksizin yararlandıracaktır.
1.4. TARAFILARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ 1.4.1. TÜRK TELEKOM’UN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ 1.4.1.2.	Maddeden belirtilen bildirim şeklinin net bir şekilde belirlenmesi gerektiği düşünülmektedir. Ayrıca, bilgi ya da teknik destek taleplerinde gecikme olmaması amacıyla Müşteri yöneticisi ile birlikte teknik satış yöneticisi talebi ilgili maddeye eklenebileceği değerlendirilmektedir.	1.4.1.2. Türk Telekom, Sözleşme’nin imzalanması ile birlikte İşletmeci ile Türk Telekom arasındaki iletişimi sağlamak amacıyla bir adet Müşteri Yöneticisi ile bir adet teknik satış yöneticisi olacak şekilde toplam 2 yönetici atayacak ve Müşteri Yöneticilerinin iletişim bilgilerini İşletmeciye bildirecektir.
1.4.1. TÜRK TELEKOM’UN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ 1.4.1.4.	Türk Telekom kendi iştirakine hizmet verirken tüm kablolama işlemlerini yapmakta ve FTTH hizmeti de vermektedir. Bu bağlamda maddenin FTTH kapsayacak şekilde	1.4.1.4. İşbu referans teklife konu hizmetlerde, FTTH hariç İşletmecinin hizmeti ile ilişkili Ankastre (/Bina ana giriş terminal kutusundan itibaren Abone nezdindeki cihazların şebekeye bağlantısını sağlayan tesisat kurulumu ve Arızası Türk Telekom’un

	<p>düzenlenmesi gerekmektedir. Türk Telekom yaptığı “FTTH hariç” eklemesi ile her ne kadar “Ankastre (/Bina ana giriş terminal kutusundan itibaren Abone nezdindeki cihazların şebekeye bağlantısını sağlayan tesisat kurulumu” işletmeciye bırakılmışsa da FTTH hizmetinde Türk Telekom’un sorumluluğu belirsiz bırakılmıştır. Bunun kapsamının netleştirilmesi için abonenin modemine kadar hizmetin verilebilir olmasına dair tüm sorumluluğun açıkça Türk Telekom’da olduğu ifade edilmesi gerekliliktir.</p>	<p>sorumluluğunda değildir. <u>FTTH ‘te abonenin modemine kadar tüm kablolamadan ve arızalarından Türk Telekom sorumludur. Modemin Türk Telekom tarafından sağlanması halinde sorumluluk modemi de kapsayacaktır.</u></p>
<p>1.4.1. TÜRK TELEKOM’UN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ</p> <p>1.4.1.5.</p>	<p>1.4.1.4. maddede Türk Telekom’un FTTH sorumluluğuna açıkça değinilmediğini belirtmiştik. Bu maddedeki görüşlerimiz doğrultusunda bu maddede Türk Telekom tarafından Splitter’a kadar hizmetleri tamamlayacağına ilişkin ekleme uygun değildir. Çünkü yukarıda da belirttiğimiz gibi iştirakine FTTH hizmetini verirken abonelerinin modemine ve hatta modemi temin ettiği durumda modem de dahil hizmeti</p>	<p>Türk Telekom binaya, eve kadar fiber hizmetlerinde müşteri hanesine yakın Splitter’ın (optik bölücü) kurulum, bakım, yönetim ve işletmesinden sorumludur. Türk Telekom, IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Sözleşmesi kapsamında Splitter’ın çalışır durumda olduğunu işletmeci ile paylaşacaktır. <u>binaya, kadar fiber (FTTB) hizmetlerinde bina ankastre kutusuna kadar; eve kadar fiber (FTTH) fiber hizmetlerde abonenin modemine kadar hattın kurulum, bakım, yönetim ve işletmesinden sorumludur. FTTH’ de modemin Türk Telekom tarafından verilmesi halinde modem dahil tüm sorumluluk Türk Telekom’da olacaktır.</u></p> <p><u>Türk Telekom işbu referans teklifine konu hizmetlerin tesisine ilişkin olarak FTTB hizmetinde ankastrede, FTTH hizmetinde modemde hizmetin çalışır durumda olduğunu işletmeci ile</u></p>

<p>sunmaktadır. Burda splittera kadar sorumluluğunu sınırlandırmasının pratikte bir anlamı ve uygulanabilirliği mümkün olmadığı gibi abonenin modeminden hizmeti almasının sağlanması ile FTTH hizmeti verilmiş olmaktadır. FTTB hizmeti ile FTTH hizmetini aynı kriter olan “splittera kadar” ile sınırlandırması da iki hizmetini nitelik farkına aykırıdır. Türk Telekom’un sorumluluğunu splitter ayrımı gibi belirsiz bir noktada sınırlandırması maddenin uygulanamaz hale getirilmesinden ve sorumluluğu üzerinden atmak istemesinden başka bir sonuca varmamaktadır. FTTB’de ankastre kutusuna kadar FTTH de ise modeme kadar Türk Telekom hizmeti tahsis ve her türlü şikayet ve arıza gideriminden de sorumlu olmalıdır.</p> <p>Ayrıca, düzenlenmek istenilen maddenin 2. Paragrafında “Türk Telekom sorumluluğunun dışında kalan Splitter sonrasında işler İşletmeci sorumluluğundadır. Hizmetin</p>	<p>paylaşacaktır.</p> <p>Türk Telekom sorumluluğunun dışında kalan Splitter sonrasında işler İşletmeci sorumluluğundadır. Türk Telekom sorumluluğunun dışında kalan FTTB kapsamındaki işler İşletmeci sorumluluğundadır. Hizmetin sorunsuz çalışabilmesi için İşletmeci sorumluluğundaki tamamlayıcı işlerin tamamlanması gerekmektedir.</p> <p>ONT cihazının sahipliği, kurulumu bakım işletmesi ve idamesi uygulama esası ile yürütülecektir.</p> <p>Eve kadar fiber hizmetinde Türk Telekom sorumluluğunda olmayan arızaları cevaplarken Splitter’a kadar kendi sorumluluğunda olan altyapının çalıştığını göstermekle yükümlüdür. Türk Telekom, bu işlemi yaparken Splitter üzerinde çalışır halde bir ucun bulunduğunu sistemleri üzerinden gösterecek veya iletecektir.</p> <p>Türk Telekom FTTB hizmetinde ankastreye kadar olan hizmet sunumuna dair şikayetlere ve FTTH hizmetinde de modeme kadar hizmete ilişkin şikayetleri cevaplayıp arızaları gidermekle yükümlü olup çalışır halde bulunduğunu kanıta dayalı olarak İşletmeci’nin arayüzü bulunan sistemlere gerekli verileri yükleyerek gösterecektir.</p>
---	---

sorunsuz çalışabilmesi için işletmeci sorumluluğundaki tamamlayıcı işlerin tamamlanması gerekmektedir. ONT cihazının sahipliği, kurulumu bakım işletmesi ve idamesi uygulama esası ile yürütülecektir.” Bu paragrafta ONT cihazı ve sahipliği uygulama esası ile yürütülecek deniliyor aslında bu ifade ile süreci referans teklif dışına çıkarmak yani konuyu düzenleme dışına çıkarılmak demektir. Bu durum da Türk Telekom’un yükümlülüklerine açıkça aykırıdır.

Diğer bir husus da hizmeti sunan Türk Telekom olmasına rağmen ispat yükünü tam tersine çevirerek sınırlandırmak sitemektedir. Sorumluluğunda olmayan arızaları cevaplandırırken splittera kadar olan kısmın ispatı ile yetineceğini belirtmektedir. Madde metninin, Türk Telekom’un modeme kadar tüm şikayetlerinden ve arızalardan sorumlu olacağı şeklinde düzenlenmesi gerekmektedir.

<p>1.4.1. TÜRK TELEKOM'UN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ</p> <p>1.4.1.6.</p>	<p>Türk Telekom'un genel arıza sürecinde değerlendirdiği arızalarla ilgili İşletmecilere müşterileri tarafından bir şikayet gelmeyebilir, ancak bu durumda dahi etkilenen müşterileri olacaktır. Bu nedenle genel arızadan etkilenen tüm müşterilerin –işletmeci bu konuda sisteme bir kayıt açsın ya da açmasın- HST kapsamına alınması gerekmektedir.</p>	<p>1.4.1.6. Türk Telekom, İşletmeci tarafından ilk muayenesi yapıлып Türk Telekom'a bildirilen ve Türk Telekom şebekesinden kaynaklanan her Arızayı, işbu Referans IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Teklif ekindeki HST'de belirtilen süre, usul ve esaslar çerçevesinde gidermekle yükümlüdür. <u>Bu kapsama Genel Arıza da dahil olup, İşletmeci'nin Türk Telekom'a ayrıca bir bildirim yapmasına gerek olmadan Genel Arıza'dan etkilenen tüm Aboneler için HST ve YKO iadesi yapılacaktır.</u></p>
<p>1.4. TARAFILARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ</p> <p>1.4.2. İŞLETMECİNİN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ</p> <p>1.4.2.3.</p>	<p>Bu madde ile, Türk Telekom tarafından, hizmetin hazır hale getirilmesine rağmen sonraki aşamada ankastre ve sonlandırma kutusunun hazır olup olmasının sorumluluğunun işletmeciye ait olduğu vurgulanmak istenilmektedir. Maddeye eklenmek istenilen OBK'nin hazır tutulmasının yanısıra asıl olarak maddenin kendisi pratikte karşılaşılan sorunlarla uyuşmamaktadır. Halbuki uygulamada çok sıklıkla karşılaşılan sorunların kaynağı Türk Telekom'un yükümlülüklerini yerine getirmemesidir. Dolayısı ile madde realiteyle uyuşmadığından İşletmecinin söz konusu ankastre ve</p>	<p>1.4.2.3. Türk Telekom tarafından hizmetin hazır hale getirilmesine rağmen, işletmeciden işletmeciden ve/veya işletmecinin abonesinden işletmecinin Abonesinden kaynaklanan nedenlerden dolayı (Ankastre/, Sonlandırma kutusunun Kutusu veya OBK'nin hazır olmaması, müşteri hanesinde veya yakın konumlandırılan cihazların olmaması/ arızalı olması vb.) <u>xDSL hizmetin ankastreye kadar, binaya kadar sunulan fiber hizmetinde bina ankastresine (bina içi splitter); eve kadar sunulan fiber hizmetinde de Abonenin modemine kadar hizmetin hazır hale getirilmesi ve bunun port testi yapılarak hizmetin kullanılabilir durumda olduğu raporunun ve Aboneye ait kablonun etiketlenerek bırakıldığıнын fotoğrafı çekilerek sisteme yüklenmesi ile İşletmeciye iletilmesinden sonra hizmetin kullanılamamasından İşletmeci sorumludur.</u></p>

sonlandırma kutusunun çalışır durumda olmasını gerek Abonesinin sağlamasını istemesi gerekse kendisi sağlamasının şarta bağlanması gerekmektedir. Bu şart da, Türk Telekom tarafından xDSL hizmetinde ankastreye kadar, FTTB de bina ankastresine kadar (Binanın içindeki splitter), FTTH de abonenin modemine kadar hattın sinyal alır ve çalışır halde teslim edilmesi ve bunun işletmeciye bildirilmesi olmalıdır. Dolayısı ile Türk Telekom sorumluluğunun tamamlandığına ilişkin işletmeciye rapor gönderilmeli ondan sonra İşletmecinin sorumluluğu başlamalıdır. Türk Telekom tarafından Port testi yapılmalı ve işletmeciye raporu gönderilmelidir.

Ayrıca, Abonenin kablosunun etiketlenmesinde de sorunlarla karşılaşmaktadır. Türk Telekom tarafından etiketlenmeden kablolar bırakılmakta İşletmeci ekipleri gittiğinde hangi kabloyla

	bağlantı yapacağını bilememektedir. Önerimiz, kablunun etiketlendiğinin fotoğrafının çekilerek sisteme yüklenmesidir.	
1.4. TARAFALARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ 1.4.2. İŞLETMECİNİN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ 1.4.2.4.	Maddede yapılmak istenen değişiklikler uygun bulunmamaktadır. Yürütülmekte olan hizmetin doğası gereği Türk Telekom'un sorumluluğunda bulunan ancak yazılı olarak belirtilemeyen sorumluluklar bulunabilmektedir. Bu nedenle maddenin eski hali kalması talep edilmektedir.	
1.4. TARAFALARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ 1.4.2. İŞLETMECİNİN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ 1.4.2.5.	Arızanın sebebinin işletmecinin cihazından kaynaklandığının tespiti müşterek karar ile olabilir, Türk Telekom bu kararı tek taraflı vermemelidir. Maddenin yandaki şekilde değiştirilmesi talep edilmektedir.	1.4.2.5. İşletmecinin hizmetiyle ilişkili Son Kullanıcı veya kendi tarafında kuracağı her türlü teçhizatın Türk Telekom'un sistemleri ile uyumluluğu, İşletmecinin sorumluluğunda olacaktır. İşletmecinin cihazından kaynaklanan nedenlerle Türk Telekom sistem veya cihazlarında bir zarar doğurması halinde bu zarar <u>objektif kriterler ile belgelendirilerek ispatlanması ya da kesinleşmiş mahkeme kararı ile tespit edilmesi halinde</u> işletmecinin tarafından <u>kusuru oranında</u> derhal ve defaten karşılanacaktır. <u>Türk Telekom sistemlerinden kaynaklanan nedenlerle işletmecinin veya Abone sistem veya cihazlarında bir zarar doğurması halinde bu zarar objektif kriterler ile belgelendirilerek ispatlanması ya da kesinleşmiş mahkeme kararı ile tespit edilmesi halinde Telekom</u>

		<u>tarafından kusuru oranında derhal ve defaten karşılanacaktır.</u>
1.4. TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ 1.4.2. İŞLETMECİNİN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ 1.4.2.6.	Maddenin müşterek hak ve yükümlülükler kısmına yandaki şekilde eklenmesi ve bu bölümden çıkarılması talep edilmektedir.	1.4.2.6. İşletmei Taraflar , kendi sorumluluğunda olan kısımda kendi kusurundan kaynaklanan her türlü Arıza veya kesintiden sorumludur.
1.4. TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ 1.4.2. İŞLETMECİNİN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ 1.4.2.7.	Maddede yapılan değişiklikler ile, Türk Telekom tarafından yapılan ödemelerin, hiç bir hükme hacet kalmaksızın işletmecinin ödemesi şeklinde eklenmek istendiği görülmektedir. Bu kararın hiç bir hükme bağlanmadan, tek taraflı verilmesi uygun değildir. Bu nedenle, maddenin yandaki şekilde değiştirilmesi talep edilmektedir.	1.4.2.7. İşletmeci, Türk Telekom'un sunduğu Sözleşme konusu hizmet üzerinden vermekte olduğu servislerin içeriği, niteliği, sunuş biçimi ile müşterisinin sisteminde meydana gelebilecek ve kendi kusurundan kaynaklanan Arıza veya kesintiden dolayı ortaya çıkabilecek doğrudan zarar ve ziyan taleplerine karşı, üçüncü şahıslar, bayii, acenteler ve İşletmecinin diğer birimleri tarafından açılacak her türlü dava ve takibe karşı kusuru oranında sorumlu olacak, Türk Telekom bu kabil dava, zarar ziyan taleplerine hata, kusur ve ihmali olmadığı durumda taraf ve muhatap olmayacaktır. Türk Telekom tarafından, herhangi bir şekilde, İşletmecinin kusurundan kaynaklanan nedenlerle, üçüncü kişilerin zarar ve ziyanına karşı bir ödeme yapılması halinde, Türk Telekom'un İşletmeciye hiç bir hükme hacet kalmaksızın, ödediği parayı ve

		yapmış olduğu masraf ve harcamaları <u>kesinleşmiş mahkeme kararı ile tespit edilen tutarda ve kusuru ile sınırlı olarak</u> rücu etmesini ve bunun <u>doğrultuda</u> karşılığında talep edilen <u>tespit edilen</u> miktarı ödemeyi, İşletmeci bilâ kabili rücu olarak kabul ve taahhüt eder.
<p>1.4. TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ</p> <p>1.4.3. MÜŞTEREK HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLER</p> <p>1.4.3.8.</p>	İşletmecilere sunulan hizmette bir kesinti yaşanması durumunda nasıl bir aksiyon planı oluşturulacaktır? Maddede belirtilmesini rica ederiz.	
<p>2. SUNULAN HİZMETLERE İLİŞKİN HÜKÜMLER</p> <p>2.1. IP SEVİYESİNDE VERİ AKIŞ ERİŞİMİ HİZMETLERİ</p> <p>2.1.1.</p>	IP Seviyesinde Veri Akış Erişiminin kapsamının belirlenmek istenildiği bu maddede Türk Telekom tarafından getirilen “tamamlayıcı işler” in işletmeci tarafından yerine getirmesi yükümlülüğü belirsizdir. Öncelikle bu yükümlülük kapsamı nedir? Neden eklenmiştir anlaşılammış olup Türk Telekom’un RIPVAET genelinde yaptığı eklemelerde kendi yükümlülüğünün dışına çıkarak işletmeci yükümlülüklerine vurgu yapması RIPVAET’in düzenlenme amacına aykırıdır. Türk Telekom, kendi sorumluluk alanını hakim durumunu göz ardı ederek azaltmaya çalıştığı	<p>2.1.1. IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi, Trafiğin işbu Referans IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Teklifinde yer alan usul ve esaslara göre Türk Telekom tarafından İşletmeciye teslim <u>edilmesi hizmetidir.</u> edilmesine ilave olarak işletmeci tarafından sorumlulukları kapsamında işletmeci sorumluluğundaki tamamlayıcı işlerin yerine getirilmesi ile sağlanacak bütünsel hizmettir.</p>

	<p>anlaşılmaktadır. IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi kapsamı Türk Telekom lehine daraltılmakta, işletmecilere belirsiz yükümlülük getirilerek de işletmeciler aleyhine genişletilmek istenilmektedir bu nedenle eklenmek istenilen bölümler dayanaksız ve mevzuata aykırıdır.</p>	
<p>4. STANDARTLAR VE HİZMET KALİTESİ</p> <p>4.1. STANDARTLAR</p> <p>4.1.2.</p>	<p>İlgili maddede geçen “Türk Telekom işletmecinin hak kaybına uğramaması için gerekli tedbirleri alacaktır.” ifadesi yeterli değildir. Bu hali ile Türk Telekom tek taraflı olarak uygulama değişikliklerini yapabilmekte ve İşletmecileri bu değişikliklere uymakla yükümlü kılmaktadır. Bu sebeple “tedbirleri alacaktır” ifadesine ek olarak “işletmeci ile mutabakat sağlanarak” ifadesinin eklenmesini teklif ediyoruz.</p> <p>Maddenin yandaki şekilde değiştirilmesi talep edilmektedir. Ayrıca, maddenin son cümlesinde belirtilen “çözüm olmaması durumunda” İşletmecinin zararının karşılanması</p>	<p>4.1.2. Türk Telekom yapılacak standart değişikliklerini İşletmecilere 3 6 (üç altı) ay önceden yazılı olarak, e-posta veya KEP yolu ile bildirecek ve İşletmeciler de söz konusu değişiklikler için Türk Telekom tarafından yazılı olarak, Sözleşmede belirtilen yetkili e-posta adresine veya KEP yolu ile bildirilen tarihten en geç 2 (iki) ay önce bahse konu değişikliklere ilişkin çekince ve/veya problemlerini yazılı olarak, e-posta veya KEP ile Türk Telekom’a ileteceklerdir. İşletmecinin söz konusu değişiklik nedeniyle varsa yeni çözümler üretebilmesi için karşılıklı çalışmalar yapılacaktır. Bu durumda Türk Telekom İşletmecilerin hak kaybına uğramaması için işletmecilerce mutabakat sağlanarak, gerekli tedbirleri alacaktır.</p>

	gerekmektedir.	
5. SÖZLEŞMENİN YÜRÜTÜLMESİ 5.2. SÖZLEŞME İMZALAMA SÜRECİ 5.2.2	<p>5.2.2 maddesi ile Sözleşmenin ilk imza aşamasında dahi teminat talebinin anlaşılır bir tarafı bulunmamaktadır. Teminata ilişkin eklenmek istenen kısım çıkarılmalıdır.</p> <p>Her iki maddede süre konusunda yapılmak istenen değişiklik kabul edilmemelidir. Mevcut durumda 15 gün bile uzun bir süre iken bunun 15 işgününe çıkarılması doğru değildir. Değişiklik talebi kabul edilmemelidir.</p>	
5. SÖZLEŞMENİN YÜRÜTÜLMESİ 5.3. BAŞVURU VE İŞLETMECİ DEĞİŞİKLİĞİ, HİZMET DEĞİŞİKLİĞİ 5.3.3.	<p>xDSL Otomasyon Sistemine ilişkin madde içeriği daha önceki maddelerde silinmiştir. Dolayısı ile çelişki oluşturmaktadır.</p>	<p>xDSL Otomasyon Sistemi kullanılmayacak ise burada da silinmelidir.</p>
5.5.YÜKÜMLÜLÜĞÜN SINIRLANDIRILMASI 5.5.1.	<p>Maddenin yandaki şekilde değiştirilmesi talep edilmektedir.</p>	<p>5.5.1. Türk Telekom, şebeke işletim güvenliğinin, şebeke bütünlüğünün veya veri güvenliğinin temin edilemeyeceğini ya da şebekelerin karşılıklı işletilebilirliğinin mümkün olmadığını objektif kriterlerle kanıtlaması durumunda, Kurum'un onayını almak kaydıyla, belirtilen hususların sebebini teşkil eden teknik problemin devam ettiği yer ve zaman ile sınırlı olarak, İşletmeciye sunduğu IP</p>

		Seviyesinde Veri Akış Erişimi Hizmetini <u>İşletmeci'ye 2(iki) ay önceden objektif kanıtları sunmak sureti ile yazılı olarak bildirmek şartıyla</u> sınırlandırabilir.
5.5.YÜKÜMLÜLÜĞÜN SINIRLANDIRILMASI 5.5.2.	Maddenin yandaki şekilde değiştirilmesi talep edilmektedir.	5.5.2. Tarafların sorumlulukları işbu Referans IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Teklifi ile sınırlıdır. <u>İlgili Mevzuat ile düzenlenen yükümlülükler saklı olmak üzere</u> Taraflar işbu Referans IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Teklifinde yer almayan herhangi bir dolaylı ya da direkt zarar veya ziyandan sorumlu tutulamaz.
5.7. SÖZLEŞMENİN FESHİ 5.7.6.	Teminata ilişkin yükümlülüklerin yerine getirilmemesi halinde uygulanan uyarı sürelerinin 30 günden 15 güne düşürülmesi işletmecilerin finansal süreçlerini zorlaştıracaktır. İşletmecilere getirilmiş olan teminat yükümlülükleri halihazırda işletmecilerin faaliyetlerini finansal olarak zorlamakta iken burda yaşanabilecek gecikmelere istinaden sürenin daha da kısıtlanması ile işletmeciler ticari faaliyetlerini yürütme konusunda sorun yaşayacaklardır. Bu değişiklik talebi Türk Telekom'un mevcut hakim durumunu kötüye kullanmasının açık göstergesidir.	Türk Telekom tarafından tek taraflı olarak daha önceki onaylanmış referans teklifteki sürenin işletmecinin finansal şartlarını daha da zora sokacak şekilde kısaltılmaması ve eski haliyle kalması uygundur. Bu madde kapsamında hizmetin durdurulmasına ilişkin uygulama içeren düzenlemeler Anayasal hak olan kişilerin haberleşme özgürlüğünün kısıtlanması sonucunu doğuracağı, işletmeciler aleyhine haksız rekabet teşkil edeceğinden durdurmaya ilişkin bu düzenlemelerin çıkarılması gerekmektedir.

Ayrıca, söz konusu değişiklik taleplerinde asıl dikkat çeken husus, teminat verme yükümlülüğünün aksaması halinde Türk Telekom'a hizmeti ve tesis paylaşım taleplerini durdurma yetkisi tanınmasıdır. Halbuki elektronik haberleşme hizmeti kamu hizmeti niteliğinde olup kesintisiz sunulmalıdır. Kurumunuz yetki ve görevlerine aykırı olarak Türk Telekom'a yetki tanınması kanuna aykırıdır.

T.C. Anayasası'nın 23. Maddesinde haberleşme hürriyeti düzenlenmiştir. Buna göre haberleşme hizmetinin Türk Telekom ile işletmeciler arasındaki ihtilaf nedeniyle veya başka bir herhangi sebeple kısıtlanması kanuna aykırıdır. Kaldı ki; 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun aşağıdaki ilkeler maddesinde Devlet güvencesindeki elektronik haberleşme hizmetinin tüketici haberleşme hürriyetinin kısıtlanması sonucunu doğuracaktır. Türk Telekom'un söz konusu "durdurma-hizmeti sonlandırma"

	<p>düzenlemesi Kanuna açıkça aykırıdır.</p> <p><i>“İlkeler MADDE 4 – (1) Her türlü elektronik haberleşme cihaz, sistem ve şebekelerinin kurulması ve işletilmesine müsaade edilmesi, gerekli frekans, numara, uydu pozisyonu ve benzeri kaynak tahsislerinin yapılması ile bunların düzenlenmesi Devletin yetki ve sorumluluğu altındadır. İlgili merciler tarafından elektronik haberleşme hizmetinin sunulmasında ve bu hususta yapılacak düzenlemelerde aşağıdaki ilkeler göz önüne alınır: a) Serbest ve etkin rekabet ortamının sağlanması ve korunması. b) Tüketici hak ve menfaatlerinin gözetilmesi.”</i></p>	
5.9. TEMSİL YASAĞI	<p>Yerleşik işletmeci olan Türk Telekom, işletmecilerce sunulan hizmetler kapsamında toptan altyapı sağlayıcısı olarak hizmet vermektedir. Özellikle müşteri bilgilendirmeleri kapsamında, işletmeci tarafından altyapı sağlayıcısının Türk Telekom olduğunu ifade etmesinin önünde bir sakınca</p>	

	<p>bulunmamalıdır. Bu durum, tüketicinin doğru bilgilendirilmesi ve şeffaflık ilkesi gereği elzemdir.</p> <p>Bu kapsamda, işletmecinin kendi hizmetini sunarken, altyapı hizmet sağlayıcısının Türk Telekom olduğunu belirtebilmesine imkan verecek şekilde madde yeniden düzenlenmelidir.</p>	
<p>5.9. TEMSİL YASAĞI</p> <p>5.9.4.</p>	<p>Maddenin yandaki şekilde değiştirilmesi talep edilmektedir.</p>	<p>5.9.4. Bir tarafın belirtilen hususlara aykırı hareket etmesi durumunda diğer Taraf, sözleşmeyi feshetme hakkına sahiptir. Ayrıca Söz konusu <u>İlgili</u> hususlara aykırı hareket eden taraf diğer Tarafın maddi ve manevi bir zarara uğratılmasına sebebiyet veriyse, söz konusu zarar, zarara uğratan taraftan mahkemeye başvurularak tazmin edilebilir.</p>
<p>5.12. DEVİR</p> <p>5.12.1</p>	<p>Maddeye yapılmak istenen değişikliğin gerekçesi anlaşılammıştır. Kabul edilmemesi talep edilmektedir.</p>	<p>5.12.1. Taraflar, IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Sözleşmesi'ndeki hak ve yükümlülüklerini diğer Tarafın yazılı muvafakatini almaksızın kısmen veya tamamen başkalarına devir veya temlik edemez.</p>
<p>5.14. MÜCBİR SEBEPLER VE UMULMAYAN HALLER</p> <p>5.14.1.1. Mücbir Sebepler:</p>	<p>Eklenen madde ile mücbir sebep halleri sayılmak suretiyle düzenlenmiştir. Söz konusu mücbir sebep maddesinde yer alan "olağanüstü hal" düzenlemesi çok geniş kapsamlı olup ticari hayatı etkilemeyen sosyal</p>	<p><u>5.14.1.1. Türk Telekom tarafından önleyici tedbirlerin alınmış olması, aksamaya ilişkin başvuruların zamanında yapılması ve başvurunun takip edilerek çözüm için gereken tüm çabanın gösterilmesi halinde ve bu hususun objektif olarak belgelendirilmesi ve ispatı durumunda;</u></p>

	<p>hayatın kısıtlanmasına yönelik tedbirlerin alındığı dönemler de olağan üstü hal kapsamında değerlendirilebilir. Hâlbuki bu durumda ticari hayat kısıtlanmamışken Türk Telekom tarafından hizmet seviyeleri başta olmak üzere işletmecileri en çok etkileyecek hususlar mücbir sebep gerekçesiyle haksız ve hukuka aykırı olarak bu madde kapsamına sokulabilir.</p> <p>Bununla birlikte sayılan ulaşım kazaları doğal afet veya emsal kararlarda sayılan diğer mücbir sebep kapsamında olmadığından bu madde düzenlemesinde yer alması emsal uygulama ve yargı kararlarını genişletmek sonucunu doğurur ki hakkaniyet ve hukuka aykırıdır. Yine maddede düzenlenen diğer hukuka aykırı değişiklik talebi de maddenin sonunda yer alan “...<i>Tarafların sorumluluğu altında olmayan, üçüncü şahısların hareketleri veya ihmalleri sebebiyle ya da Tarafların denetimi dışında bulunan herhangi bir sebeple hizmetin aksaması, durması veya kesintiye</i></p>	<ul style="list-style-type: none">• Grev, lokavt ve işin yavaşlatılması,• Savaş, seferberlik halleri, <u>tarafların ticari hayatını ve sözleşme kapsamında yükümlülüklerini yerine getirmesini tamamen engelleyen</u> olağanüstü hal durumu, halk ayaklanmaları, saldırı, terör hareketleri, sabotajlar, avarya, radyasyon veya kimyasal kirlilik/serpinti, iyon radyasyonu vb.• Ulaşım kazaları, doğal afetler (deprem, su baskını, yıldırım, çığ düşmesi, heyelan, volkanik patlama, meteor düşmesi, güneş patlaması, tsunami, obruk oluşumu vb.), yangın veya ciddi salgın hastalıklar baş göstermesi, karantina, aşırı yağış nedeniyle yolların kapanması vb. olaylar başta olmak üzere Tarafların sorumluluğu altında olmayan, üçüncü şahısların hareketleri veya ihmalleri sebebiyle ya da Tarafların denetimi dışında bulunan herhangi bir sebeple hizmetin aksaması, durması veya kesintiye uğraması.
--	---	---

uğraması.” Değişikliğidir ki üçüncü kişilerin davranışı nedeniyle hizmet aksaklığı mücbir sebep olarak hiçbir emsal yargı kararında kabul edilmiş değildir. Basiretli tacir olarak taraflar gerekli güvenlik tedbirlerini alıp ticari faaliyetlerini yürütmelidir. Üçüncü kişilerin müdahalesi nedeniyle taraflardan birinin yükümlülüğünü aksatması haksız fiil hükümleri kapsamında üçüncü kişiden dolayısı ile rücuen tahsil edilebilecekken mücbir sebebe sokularak sözleşmenin diğer tarafının mağdur edilmesi hukukla bağdaşmamaktadır. Kaldı ki tarafların denetimi dışında gerçekleşen olayları da bu kapsama sokmak mücbir sebebin hukuki tanımı ve uygulamasının tamamen dışındadır. Bu bağlamda, tarafların ticari hayatını durdurmaya olağanüstü hal durumu, üçüncü kişi fiillerinden kaynaklanan sebeple hizmetin aksaması ve tarafların denetimi dışına olan olaylar mücbir sebep olarak nitelendirilemez.

<p>5.14. MÜCBİR SEBEPLER VE UMULMAYAN HALLER</p> <p>5.14.1.2. Umulmayan Haller:</p>	<p>Türk Telekom, Türkiye çapında her gün 'Umulmayan Hal' gibi tanımını kendi yaptığı durumları öne sürerek tüketicileri iletişimden yoksun bırakmaktadır. 'Umulmayan Hal' tanımı altında işletmeciye bildirilen arızaların bazılarında 'BELEDİYE ÇALIŞMALARI' açıklaması yapılmaktadır. Belediye çalışmalarının aniden ve umulmadık zaman ve mekânda olabileceğini düşünmek mümkün değildir. Belediyelerin kimseye haber vermeden hareket edebileceğini düşünmek gerçekçi değildir. Ayrıca, Belediyelerin çalışmaları dolayısıyla Türk Telekom'un kablolarına zarar verilebileceğini düşünmek de makul değildir.</p> <p>Örnek olarak Türk Telekom'dan işletmecilere iletilen otomatik bilgilendirme e-postalarının hepsinin umulmayan hal ve mücbir sebep adı altında iletilmekte olduğu bilinmektedir. Ancak, kesinti sıklığı ve bu bilgilendirmelerin umulmayan hal veya mücbir sebebe bağlı olması mümkün bulunmamaktadır. Kaldı ki,</p>	<p>Umulmayan Hallerin Kurumunuzca belirlenmesi, denetlenmesi ve suistimalinin önüne geçilmesi gerekmektedir. Umulmayan hal her bir olayda kullanılmakta ve suistimal edilmektedir. Umulmayan hallere ilişkin madde konulması uygun görülüyorsa da denetlenmesi ve suistimal edilmesinin önlenmesi için gerekli tedbirlerin alınması gerekmektedir. Önerimize aşağıda yer almaktadır;</p> <p>5.14.1.2.</p> <p><u>Türk Telekom tarafından önleyici tedbirlerin alınmış olması, aksamaya ilişkin başvuruların zamanında yapılması ve başvurunun takip edilerek çözüm için gereken tüm çabanın gösterilmesi halinde ve bu hususun objektif olarak ispatı durumunda;</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Türk Telekom'un bir başka resmi kurum veya kuruluştan (Karayolları Genel Müdürlüğü, Belediyeler, Elektrik Dağıtım Şirketleri, İl Özel İdareleri, İnşaat Şirketleri vb .) aldığı hizmetlerde oluşan aksamalar,• Türk Telekom'dan kaynaklanmayan ancak üçüncü şahıslarla, kurum veya kuruluşların (Karayolları Genel Müdürlüğü, Belediyeler, Elektrik/Doğalgaz Dağıtım Şirketleri, İl Özel İdareleri, Altyapı/İnşaat Şirketleri vb.) sebep olduğu hizmet sürekliliğini veya tesisini engelleyen (deplase, hırsızlık ve enterferans vb.) etkenler.
---	---	---

	bu durumları denetleyici hiçbir mekanizmanın olmaması ve Türk Telekom tarafından mücbir sebep/umulmayan hal olduğuna karar verilmesi suistimale çok açıktır.	<ul style="list-style-type: none"> • Kemirgen veya diğer hayvanların neden olduğu zararlar sonrası hizmet sürekliliğini veya tesisini engelleyen etkenler. (fare kemirmesi vb.)
5.14. MÜCBİR SEBEPLER VE UMULMAYAN HALLER 5.14.2.	Maddenin yandaki şekilde değiştirilmesi talep edilmektedir.	5.14.2. Mücbir Sebep ten etkilenen Taraf, olayı takip eden 30 24 (otuz yirmidört) gün saat içerisinde, Umulmayan Halden etkilenen Taraf olayı takip eden 5 (beş) 12 (oniki) gün saat içerisinde, diğer Tarafa, yükümlülüklerini yürütemeyeceği kapsamı ve süreyi, e-posta, KEP, çağrı merkezi veya Otomasyon Sistemi üzerinden veya yazılı olarak bildirecektir. Mücbir Sebep ten veya Umulmayan Halden etkilenen Taraf, gecikme veya Arızanın bitmesi üzerine derhal ve en geç 3(üç) saat 15 (onbeş) gün içerisinde diğer Tarafa Mücbir Sebep veya Umulmayan Halin bittiğini, e-posta, KEP, çağrı merkezi, Otomasyon Sistemi üzerinden veya yazılı olarak haber verecektir.
5.16. ŞEBEKEDA VEYA SUNULAN HİZMETLERDE DEĞİŞİKLİK DURUMU 5.16.1	Maddenin sonunda yandaki ifade eklenmelidir.	5.16.1. ... <u>Söz konusu değişiklik nedeni ile İşletme ci'nin sunmakta olduğu hizmetlerin etkilenmesi dolayısıyla sona eren abonelikler nedeni ile İşletme ci'nin ödemek zorunda kaldığı tazminatlar belgelendirilmek sureti ile Türk Telekom'a rücu edilecektir.</u>
5.19. ANLAŞMAZLIKLARIN HALLİ 5.19.2.	Maddenin yandaki şekilde değiştirilmesi talep edilmektedir.	5.19.2. Çalışmaların bir netice vermemesi halinde, herhangi bir Taraf, Kurum nezdinde uzlaştırma talebinde bulunabileceği gibi uyuşmazlığın çözümü için mahkemeye de başvurabilir. <u>Bu durumda</u>

		<u>Türkiye Cumhuriyeti İstanbul Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkilidir.</u>
5.20. BİLDİRİMLER 5.20.1.	Madde yandaki şekilde değiştirilmelidir.	5.20.1. Taraflarca yapılacak her türlü talep, tahsis, tesis, Arıza, iptal vb. bildirimler, Tarafların kendi yükümlülüğünde ve münhasıran ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden yapılacak olup, bildirimlere dair Otomasyon Sisteminde tutulacak veriler esas alınacak ve usulüne uygun bildirim olarak kabul edilecektir. <u>Otomasyon sistemlerinde oluşabilecek problem durumunda mail ortamında yetkili temsilci ve/veya çağrı merkezine yapılacak bilgilendirmeler ve buna ilişkin kayıtlar geçerli kabul edilecektir.</u>
5.20. BİLDİRİMLER	Yandaki maddenin eklenmesi talep edilmektedir.	5.20.7 <u>Sözleşme’de geçen mail ile bildirimler Taraflar’ın Sözleşme’de belirtilen mail adresleri aracılığı ile gerçekleştirilecektir. İlgili mail adreslerinin bilgi de olduğu durumlarda gönderimler geçerlidir.</u>
EK-1 TANIMLAR VE KISALTMALAR Hatalı Arıza:	EK-1 tanımlar ve kısaltmalar başlığında geçen bu tanımın; hatalı arızanın Türk Telekom omurgasında olmadığına dair ispat edilmesi gereklidir	Hatalı Arıza: Giderilmesi için İşletmeci tarafından Türk Telekom’a bildirilen ve Türk Telekom tarafından yapılan testler ve ölçümler sonucunda, Türk Telekom sorumluluğundaki altyapıdan kaynaklanmadığı tespit <u>ve ispat</u> edilen Arıza
EK-1 TANIMLAR VE KISALTMALAR Accounting Kaydı:	Tanımın yandaki şekilde değiştirilmesi talep edilmektedir.	Abonelerin her bir internet bağlantısı için authenticate olup hizmeti almaya başladığı ve bittiği zamanları ve <u>işletmecinin talebine veya Türk Telekom talebi işletmeci onayına konu bağlantılarda</u> indirilen (download edilen) data miktarını gösteren kayıtlar

EK-1 TANIMLAR VE KISALTMALAR Erişim Şebekesi	<p>Erişim şebekesi tanımının mevcut halinde kapsamı detaylı açıklanmışken getirilen düzenleme ile sadece “Türk Telekom Santrali ile Dağıtım Kutusu veya Sonlandırma Kutusu arasındaki kısım” olarak tanımlanmıştır. Ancak bu tanım ülkemizdeki fiber uygulama gerçeğini yansıtmamaktadır.</p> <p>Türk Telekom kendi iştirakine hizmet verirken tüm kablolama işlemlerini yapmakta ve FTTH hizmeti de vermektedir. Bu bağlamda tanımın FTTH kapsayacak şekilde düzenlenmesi gerekmektedir.</p> <p>Özellikle dikkatinizi çekmek isteriz ki; Türk Telekom bina yönetimleri ile anlaşarak bina içindeki bakır kabloları fiber ile değiştirmekte böylelikle herhangi bir yeni boru/kanal tesisi gereksinimi olmaksızın üstelik de yeni fiber kabloları kendi mülkiyetinde olacak şekilde sözleşme imzalayarak bu binalarda Türk Telekom tekel haline gelmektedir. Hal böyleyken, FTTH’de ankastreya kadar sorumluluğu olduğunu belirtmesi fiili durumla</p>	
---	--	--

	<p>tezat oluşturmaktadır. Üstelik, bina yönetimleri de anlaştıkları işletmecinin dışında başka işletmecilerin o binada yeniden kablolama yapmasına da izin vermemektedir. Türk Telekom'un FTTH'deki bu yaklaşımı aslında fiberde yeni bir tekel yaratma çabasından başka bir şey değildir.</p> <p>Ayrıca, tanım eklenecekse bile yukarıdaki açıklamalar çerçevesinde sonlandırma ve dağıtım kutularının nerede olduğu çok önemlidir ve açık-net tanımlamaların yapılması gerekmektedir.</p>	
EK-1 TANIMLAR VE KISALTMALAR Genel Arıza	<p>Tanımda yapılmak istenilen değişiklik ile genel arıza tanımına "bir kısım abone" ifadesi eklenerek genel arızanın kapsamı genişletilmeye çalışılmaktadır. Böylelikle Türk Telekom küçük bir abone kitlesinin etkilendiği arızaları genel arıza kapsamında değerlendirerek yükümlülüklerini daraltmak istemektedir. Sonuç olarak "bir kısım abone" eklemesi çıkarılmalıdır.</p>	

<p>EK-1 TANIMLAR VE KISALTMALAR</p> <p>Hizmet Almayı Etkilemeyen Arıza</p> <p>Hizmet Almayı Etkileyen Arıza</p>	<p>Tanımların tekliften çıkarılması talep edilmektedir. Tanımların teklifte kalması isteniyorsa da tanımının net bir şekilde yapılması son derece önemlidir. Düşük hız, yüksek latency (bekleme süresi) hizmet almayı etkileyen arızalardandır. Esnek bir tanımla konu Türk Telekom insiyatifine bırakılmamalıdır.</p>	<p>Hizmet Almayı Etkilemeyen Arıza</p> <p>Abone ile Trafik Teslim Noktası arasındaki hizmet ile ilgili fonksiyonların (Abonenin hızının değiştirilememesi, DSLAM Management bağlantısının vb.) geçici bir süre kesintiye uğradığı Arızalar</p> <p>Hizmet Almayı Etkileyen Arıza</p> <p>Abone ile Trafik Teslim Noktası arasındaki hizmetin belirli süre kesintiye uğradığı Arızalar</p>
<p>EK-1 TANIMLAR VE KISALTMALAR</p> <p>İşletmeci Sorumluluğundaki Tamamlayıcı İşler:</p>	<p>Bu referans teklifinin hedefi Türk Telekom sorumluluklarının açık ve net şekilde belirlenmesidir. Türk Telekom kendi sorumluluğundaki işleri kanıta dayalı olarak yerine getirdiği ve İşletmecilere bildirdiği müddetçe bu tanıma gerek yoktur.</p>	
<p>EK-1 TANIMLAR VE KISALTMALAR</p> <p>Mesai Saati</p>	<p>Mesai saati tanımı eklenmiş olup öğlen arası çalışmayı mesai dışında tutarak fazladan fatura etmek için konulmuş kötü niyetli bir düzenlemedir. Halbuki söz konusu hizmetlerin sürekliliği ve bunlara gerektiğinde müsait saati gözetilmeksizin müdahale edilmesi gerekliliği karşısında bu tanım ile Türk Telekom'un sorumluluklarını kısıtlaması ve kendisine ilave</p>	

	haksız gelir yaratması sonucunu doğuracaktır.	
EK-1 TANIMLAR VE KISALTMALAR ONT	Tanımda “Haneye” ifadesi yeterli ve gereklidir. “haneye yakın” belirsiz bir ifadedir çelişki oluşturmaktadır, bu nedenle çıkarılmalıdır.	
EK-1 TANIMLAR VE KISALTMALAR Port Rezervasyon Talebi	Tanıma FTTx eklenmelidir.	
EK-1 TANIMLAR VE KISALTMALAR Splitter	Tanım, “GPON siplitter” olarak revize edilmelidir; kavram karmaşasına sebebiyet vermektedir.	
EK-2 TOPOLOJİ VE ŞEBEKE YÖNETİMİ 1. IP SEVİYESİNDE VERİ AKIŞ ERİŞİMİ TOPOLOJİSİ 1.1.	Metinde BNG mi SSG mi kullanılacağı belirsizdir. Yeknesaklığın sağlanması için metinde düzenleme yapılmalıdır.	Metinde BNG mi SSG mi kullanılacak net olarak ifade edilmesini talep ederiz.
EK-2 TOPOLOJİ VE ŞEBEKE YÖNETİMİ 1. IP SEVİYESİNDE VERİ AKIŞ ERİŞİMİ TOPOLOJİSİ 1.3.	“Türkiye genelinde hizmet sunmak için gerekli olan TTN sayısı Kurumun onayı olmaksızın değiştirilemeyecektir.” ifadesi devamındaki 1.4. maddesi ile uyumsuzdur.	“Türkiye genelinde hizmet sunmak için gerekli olan TTN sayısı Kurumun onayı olmaksızın değiştirilemeyecektir.” ifadesinin silinmesidir.
EK-2 TOPOLOJİ VE ŞEBEKE YÖNETİMİ	Yandaki maddenin teklife eklenmesi talep edilmektedir.	<u>1.5. Mücbir Sebep ve/veya Umulmayan Hâlden etkilenildiği ve/veya genel arıza durumunda;</u>

<p>1. IP SEVİYESİNDE VERİ AKIŞ ERIŞİMİ TOPOLOJİSİ</p>		<p>- <u>İşletmecinin talep etmesi hâlinde Türk Telekom ilgili TTN trafiğini, İşletmeci ile mutabık kalacağı farklı bir TTN'ye yönlendirecektir. Gerekli L2TP tanımlamaları önceden yapılacak ve taraflar ortak tatbikat/testler yürütecektir. Bu yönlendirme ücretsiz olacaktır.</u></p> <p>- <u>Yedek internet devreleri tanımlanacak ve İşletmecinin ilgili TTN'deki transmisyon altyapısının tamamen devre dışı kalması durumunda otomatik olarak devreye alınacaktır. Bu devrelerin kapasite sınırı olmayacaktır. Ücretlendirme, kullanılan süre ve kullanılan kapasiteye benzer kapasitedeki ürün bedeli üzerinden kısıt yapılacaktır.</u></p>
<p>EK-2 TOPOLOJİ VE ŞEBEKE YÖNETİMİ</p> <p>2. IP SEVİYESİNDE VERİ AKIŞ ERIŞİMİ ŞEBEKE YÖNETİMİ</p> <p>2.1.</p>	<p>Madde kapsamındaki bilgilerin güncel olarak bir sayfada gösterilmesi Türk Telekom tarafından sağlanmalıdır. Böylelikle işletmeciler kendi şebeke planlamalarını ve Türk Telekom'a iletecekleri talepleri güncel bilgilerle oluşturma olanağına kavuşacaklardır.</p>	
<p>EK-2 TOPOLOJİ VE ŞEBEKE YÖNETİMİ</p> <p>2. IP SEVİYESİNDE VERİ AKIŞ ERIŞİMİ ŞEBEKE YÖNETİMİ</p> <p>2.9.</p>	<p>Daha önce CLID ile işlem yapılması denenmiş olup, CLID bilgisinin güncel tutulması ya da özellikle kart, DSLAM arızası veya başka nedenlerden dolayı değişmesi durumunda bunu güncelleyen servislerle ilgili sorunların</p>	

	<p>olması nedeniyle uygulamadan vazgeçilmiştir. Dolayısıyla öncelikle bu güncellemenin repartitör ve servis ile işletmeci sistemine güncellemesinin sağlıklı çalışıyor olması gerekmektedir.</p> <p>Değişim sonrası işletmecinin pull yöntemiyle değil Türk Telekom'un push yöntemiyle güncellemeyi gerçek zamanlı olarak yapması gerekmektedir.</p> <p>Ayrıca, maddede geçen ve işletmeci CLID bilgisini değiştirmesini öngören durum net değildir. Türk Telekom'un neyi kastettiği açık bir şekilde belirtmelidir.</p>	
EK-2 TOPOLOJİ VE ŞEBEKE YÖNETİMİ 2. IP SEVİYESİNDE VERİ AKIŞ ERIŞİMİ ŞEBEKE YÖNETİMİ 2.13.2.	<p>Ücretlendirmeye esas transmisyon ölçüm değerlerine ilişkin hesaplamada baz alınan kriterde oran %95 ten %99 a çıkarılmıştır. Artış fahiş maliyet sonucu doğuracaktır. Yurt içindeki ve yurt dışındaki birçok operatörde trafik mutabakatı ölçülerinde %95 hesaplama yöntemi kullanılmakta ve %95</p>	<p>Türk Telekom tarafından yapılan artışa ilişkin değişikliği kabul etmemekteyiz madde metninin eskisi gibi kalmasını talep ederiz.</p>

	ölçümleme endüstri standardı haline gelmiştir. Bu değer %99'a çıkarıldığında abonelerin gerçek dışı bazı trafikleri (örneğin Ddos saldırısı gibi) ücretlendirmeye tabi olacaktır. Bu da hakkaniyete uygun değildir.	
EK-2 TOPOLOJİ VE ŞEBEKE YÖNETİMİ 2. IP SEVİYESİNDE VERİ AKIŞ ERİŞİMİ ŞEBEKE YÖNETİMİ 2.13.3.	"İşletmecinin ilgili son altı aylık en düşük ABK değeri ile ölçüm alınamayan Türk Telekom SSG'deki Abone sayısı çarpılarak bu SSG için transmisyon değeri faturaya yansıtılabilecektir." Eklenen ifade mevsimsel değişiklikleri göstermeyeceği gibi faturaya yansıtılacak tutar fahiş oranında artışa sebebiyet verecektir.	Önerimiz son bir yılın en düşük ABK değeri alınmasıdır.
EK-2 TOPOLOJİ VE ŞEBEKE YÖNETİMİ	Yandaki maddenin EK-2'ye ilave edilmesi talep edilmektedir.	<u>x.x.x. İşletmeci, Türk Telekom şebekesine uygun olmak koşuluyla istediği son kullanıcı cihazlarını kullanabilecektir. Bu cihazların temin, kurulum ve işletimi İşletmeci sorumluluğundadır. Türk Telekom, bu cihazların asgari teknik gereksinim listesini ve bu gereksinimleri karşılayan cihazların listesini Otomasyon Sistemi'ne koyacaktır. İşletmeci, asgari teknik gereksinim listesini karşılayan ancak listede yer almayan cihazların listeye eklenmesini Türk Telekom'dan talep edecektir. 10 (on) iş günü içerisinde Türk Telekom olumlu cevabını ya da gerekçeleriyle birlikte olumsuz</u>

		<p><u>cevabını işletmeci ile paylaşacaktır. Talebin Türk Telekom tarafından ret edilmesi hâlinde, İşletmeci Türk Telekom tarafından temin edilecek fiziksel ortamda ilgili cihazı test edebilecektir. İşletmecinin talebi hâlinde, Türk Telekom 10 (on) iş günü içerisinde İstanbul'da bir test ortamını hazır hale getirecektir. Yapılacak testlerin listesi, Türk Telekom ve İşletmeci tarafından ortak mutabakatla oluşturulacaktır. Test ortamının hazır olduğu tarihten 4 (dört) hafta içerisinde tüm test süreçleri tamamlanacaktır. Test sonuçlarının başarılı olması hâlinde cihaz, listeye dâhil edilecektir.</u></p> <p><u>Tarafların asgari teknik gereksinim listesi, cihazların listeye eklenmesi ya da test içerik ve sonuçları hakkında mutabakat sağlayamaması hâlinde, İşletmeci nihai karar için Kuruma başvurabilecektir.</u></p>
<p>EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI</p> <p>1.PORT TAHSİSİ, TESİS VE İPTALİNDE UYGULANACAK USUL VE ESASLAR</p> <p>1.1.</p>	<p>Görüldüğü üzere başvuru usul ve esaslarında "xDSL Otomasyon Sistemi" "xDSL Hizmet No" gibi ifadeler kullanılmakla başvuru süreçleri xDSL üzerinden düzenlenmiştir. Halbuki bunlar FTTB ve FTTH kapsayacak şekilde yeniden tanımlanmalı ve otomasyon sistemi ve hizmet no olarak tanımlar değiştirilmeli sadece xDSL e özgülenmemelidir.</p>	<p>Yandaki görüş ve önerimiz doğrultusunda gerekli değişiklikler yapılmalıdır.</p> <p>Yandaki gerekçelerimiz doğrultusunda kurulumda ihtiyaç duyduğumuz Türk Telekom tarafından işletmecilere iletilmesi gerekli bilgiler aşağıda ifade edilmiştir:</p> <p>1- Türk Telekom tarafından işletmecilere Melt -Selt test imkanı</p>

	<p>Ayrıca, Pazar Analizinde Türk Telekom'a getirilen yükümlülük kapsamında bağlantı ve arızalara ilişkin hususlar aşağıdaki şekildedir.</p> <p><i>“Alternatif işletmecilerce DSLAM port yönetimine imkan sağlayacak arayüzlerin (abone kaydı, profil değiştirme, port durumu (boş/doluluk dahil) sorgulama, DSLAM ve modem bilgilerinin görüntülenebilmesi vb.) gerçek zamanlı olarak sağlanması,</i></p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Alternatif işletmecilerin hat arızası tespitine yönelik gerekli parametreleri (sinyal gücü, gürültü marj değerleri, bakır kabloya ait rezistans vb. elektriksel parametreler) otomasyon sisteminde anlık olarak sorgulamasına imkan sağlanması,</i>• <i>Alternatif işletmecilerin son kullanıcı cihazları üzerinde yeterli kontrole sahip olmasına ve şebeke ile uyumlu kendi son kullanıcı cihazlarını kullanabilmelerine imkan sağlanması,”</i>	<p>sunulmalı böylece ilk kurulum anında müşterinin kaç metrede bulunduğu kayıt altına alınmalıdır ki sonradan gerçekleşecek bir arıza durumunda hattın kesinti noktası bulunabilmelidir.</p> <p>2- Türk Telekom tarafından kurulum sırasında port test sonucu her aktivasyonda zorunlu olarak paylaşılmalı ve her iki taraf içinde belgelenebilir ve teyid edilebilir bir süreç tanımlanmalıdır.</p> <p>3-Kurulumda abonenin modeminin bulunduğu hız değeri Türk Telekom Sistemleri üzerinden işletmecilerle paylaşılmalıdır.</p> <p>Arıza kapsamında talep ettiğimiz ancak şu ana kadar alamadığımız arızanın işletmeci tarafından uzaktan kontrolünü kolaylaştıran talep ettiğimiz bilgiler aşağıdadır:</p> <p>1-Müşterinin bağlantı sağladığı kullanıcı adının web servis aracılığı ile sorgulanabilmesi</p> <p>2-Müşterinin kullanmakta olduğu hizmeti için melt-selt test sorgusunun yapılabilmesi</p> <p>3-Dying-gasp bilgisinin operatörler tarafından kontrol edilebilmesi</p>
--	---	--

	Bu çerçevede referans teklif ile yukarıdaki parametrelerin işletmeciye sağlanması için gerekli altyapının da tanımlanması gerekmektedir.	4-Müşterinin modem marka modelinin Türk Telekom tarafından tanımlanarak işletmecilerle sistem üzerinden paylaşılması. Bu bilgi ile vdsl hizmet tanımlanan bir abonenin modemi vdsl'i desteklemiyorsa bu aboneye VDSL hizmet sunulmaması böylelikle arızaların önlenmesi müşteri memnuniyetinin sağlanması hedeflenmektedir.
EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 1.PORT TAHSİSİ, TESİS VE İPTALİNDE UYGULANACAK USUL VE ESASLAR 1.2.	İlgili maddede Türk Telekom Şebekesi üzerinden ses hizmetinin ONT üzerinden verileceği belirtilmektedir.	Fiber dönüşüm kapsamında bu durum mantıklı olsa da Türk Telekom adına ciddi bir maliyet avantajı da getirmektedir. Oysa bu ses hizmeti işletmeciye toptan seviyede THK modeli ile verilmektedir. THK modeli, bakır altyapı ve santrallere dayalı olduğundan maliyet yüksektir. Bu durumda ONT üzerinden ses hizmeti sunulduğu gerçeği de gözetilerek THK ücretinin maliyet esaslı olarak daha düşük belirlenmesi gerektiğini dikkatlerinize sunarız.
EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 1.PORT TAHSİSİ, TESİS VE İPTALİNDE UYGULANACAK USUL VE ESASLAR 1.3.	Operasyon olarak işletmecilerin sıklıkla karşılaştığı durum ilgili maddede geçtiği gibi DSL sinyalinin saha dağıtım kutusunda aktif hale getirilmesi ancak devamında yapması gereken hizmetin yapılmaması olarak karşımıza çıkmaktadır.	İlgili maddeye tedbiren, işletmeciye olacak faturalamanın saha dağıtım kutusundaki aktivasyondan sonra değil müşteri lokalindeki Türk Telekom sonlandırma kutusundaki aktivasyondan sonra faturalamanın başlaması gerektiği eklenmeli ve bu aksiyon <ul style="list-style-type: none"> • Etiket Görseli • Doğru tevzi kutu bilgisi • Port testi yapılmalı

		<ul style="list-style-type: none"> • Port testi sonuçları anlamlı olması (“0” sıfır yada “-” değer içermemeli • Aktivasyon (ve arıza) lokasyon bilgisinin max 30 mt ile , ZORUNLU hale getirilmelidir.
EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 1.PORT TAHSİSİ, TESİS VE İPTALİNDE UYGULANACAK USUL VE ESASLAR 1.4.	<p>Eklenen madde içeriği eksiktir. İlk paragrafta port testi zorunlu olmadığı müddetçe Türk Telekom tarafından yapılan hizmet kendi beyanlarına dayanacak ispatı mümkün olmayacaktır. Dolayısı ile hatalı arıza bildirim ücretleri yansıtılmasına imkan tanınacaktır. Bu nedenle de ölçüm mutlaka yapılmalıdır. Ölçüm yapılmadığında hatalı arıza ücreti tahakkuk ettirilmemelidir.</p> <p>Eklenmek istenilen maddenin ikinci paragrafında ise eksik düzenleme yapılmıştır. FTTH’de dikey kablolama ve hane içine kadar tüm kablolamadan Türk Telekom sorumlu olmalıdır. Modem opsiyonel olabilmelidir. Eğer modem mülkiyeti Türk Telekom’da ise modem dahil tüm sorumluluk Türk Telekom’da olmalıdır. FTTH altyapıda Türk</p>	<p>1.4. maddenin ilk paragrafı için önerimiz:</p> <p>Türk Telekom, DSL ve binaya kadar fiber kurulum taleplerinde, ankastrede sorumluluğunun bittiği noktada port testi yapıp sonucu işletmeciye bildirilmek suretiyle devrenin sağlam olarak teslim edildiğine dair etiketleme yaparak İşletmeciye teslim ve bilgilendirme yapacaktır .</p> <p>İkinci paragraf için önerimiz:</p> <p><i>“Türk Telekom, eve kadar fiber hizmeti için kurulum taleplerinde, Abone’ye modem verilmesi halinde modem dahil aksi durumda da modeme kadar hizmetin kurulumu ve çalışır durumda olmasından sorumludur.”</i></p>

	Telekom'un sorumluluğunun nereye kadar olduğu ayrı bir madde olarak eklenmelidir.	
EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 1.PORT TAHSİSİ, TESİS VE İPTALİNDE UYGULANACAK USUL VE ESASLAR 1.5.	Türk Telekom tarafından kanıta dayalı olarak söz konusu durumu belgelendirmesi halinde madde geçerli olmalıdır.	Türk Telekom, fiziki şartlar sebebiyle ve/veya üçüncü şahısların etkisi ile etiketlerin çıkartılması/sökülmesi/kayıp durumundan <u>fotoğraf ve sair belge ile belgelemesi ve bu bilgi ve belgeleri işletmeciyle paylaşması halinde</u> sorumlu olmayacaktır.
EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 1.PORT TAHSİSİ, TESİS VE İPTALİNDE UYGULANACAK USUL VE ESASLAR 1.6.	Türk Telekom envanter sistemleri güncel değildir. Bu sebeple altyapı DOLU ve YOK cevaplarının ayrılması gerekmekte ve özellikle işletmecinin yaptığı başvurunun altyapı dolu cevabı ile KESİNLİKLE iade edilmemesi gerekmektedir. Maddenin buna uygun olarak revizesi talep edilmektedir.	
EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 1.PORT TAHSİSİ, TESİS VE İPTALİNDE UYGULANACAK USUL VE ESASLAR 1.6.1.	Türk Telekom öncelikle erişim yükümlüsüdür ve ülke menfaatlerini haberleşmenin sürekliliğini gözetmek durumundadır. Halbuki bu maddede Türk Telekom karlılık, insan maliyeti ve sair yoruma açık takdiri kriterlere dayanarak yatırım yapmayabileceğini	Maddenin kaldırılmasını talep ediyoruz.

	düzenlemek dolayısı ile keyfi uygulama yapmak niyetindedir. Söz konusu madde Elektronik Haberleşme Kanunu ve Türk Telekom'un yükümlülüklerine açıkça aykırıdır.	
EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 1.PORT TAHSİSİ, TESİS VE İPTALİNDE UYGULANACAK USUL VE ESASLAR 1.6.2.	Maddede geçen ifadelerle atıfta bulunularak ilgili diğer işletmecinin avantajına kullanılmasının önlenmesi gerekmektedir. Örneğin x işletmecinin başvurusunda yeterli Müşteri trendi yok bilgisi ile dönüp xx işletmecisine portun açılması gibi.	Bu sebeple talepte bulunan işletmeci için ilgili talep XX gün içinde gerekli açıklama ile Türk Telekom tarafından işletmeci ile paylaşılmalıdır ifadesi eklenmelidir.
EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 1.PORT TAHSİSİ, TESİS VE İPTALİNDE UYGULANACAK USUL VE ESASLAR 1.6.4.	Buradaki rezervasyon ve bilgilendirme süreç ve altyapısı Türk Telekom tarafından tüm işletmecilere sağlanmalıdır.	Yukarıdaki 1.6.1. maddesine ilişkin talebimiz dikkate alınmalıdır.
EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 1.PORT TAHSİSİ, TESİS VE İPTALİNDE UYGULANACAK USUL VE ESASLAR 1.6.5.	Eklenmek istenilen madde eksik olup rezervasyon için hizmet süresi belirlenmelidir. Türk Telekom tarafından rezervasyonu gelen işletmeciye ... gün içinde başvuruyu iletmesi için süre verilmelidir. Bu rezervasyon ücretleri aylık faturalarda ilgili	Madde yandaki önerilerimiz doğrultusunda revize edilmelidir.

	<p>işemirleri ile devre bazında işletmeciler ile paylaşılabilmesi ve mutabakatı yapılabilmesidir. Başvuruda bulunan müşterinin vazgeçmesi durumunda ya da başka işletmeciyi tercih etmesi halinde işletmeci ek ücret ödememelidir.</p> <p>Belli bir süre içinde (15 gün olabilir) port boşalmaz ise veya müşteri vazgeçerse burada rezervasyon ücreti işletmeciye iade edilmelidir.</p> <p>Tüketicinin vazgeçmesi durumunda işletmecilerin tüketiciye rezervasyon ücretini yansıtması söz konusu olmadığı halde Türk Telekom tarafından işletmeciye bu maliyetin yüklenmesi hakkaniyetle bağdaşmamaktadır.</p> <p>Türk Telekom'un hedefi rezervasyon taleplerini azaltmak ve bu aboneleri kendi iştirakine yönlendirmektir.</p>	
EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 1.PORT TAHSİSİ, TESİS VE İPTALİNDE UYGULANACAK USUL	<p>Kurulumda ilk defa randevu sürecinin işletileceğini anlıyoruz. Bu sürecin sorunsuz çalışabilmesi için sistem üzerinden ve karşılıklı bilgilendirmeler yapılarak tasarlanması</p>	<p>Gereçlerimizin dikkate alınarak düzenlenmesi gerekmektedir.</p>

VE ESASLAR 1.7.	gerekmektedir. Tesis paylaşımında randevu süreçlerine gelinmediği ve gelinmemesi halinde cezai yaptırımlar caydırıcı olmadığından aynı sorunların kurulum sürecinde de yaşanmaması adına işleyebilecek bir süreç ve caydırıcı yaptırımlar düzenlenmelidir.	
EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 1.PORT TAHSİSİ, TESİS VE İPTALİNDE UYGULANACAK USUL VE ESASLAR 1.8.	Kurulumda randevu süreci, bu madde ile referans teklife tabi olmaktan çıkartılıp ek protokoller ile yönetilmeye çalışılmaktadır. Türk Telekom'un tüm yükümlülüklerinin bu referans teklifine dahil edilerek düzenlenmesi talep ediyoruz. Aksi takdirde; süreç Türk Telekom insiyatifine bırakılmış olacaktır. Böylelikle Türk Telekom yükümlülüklerinden de kaçınabilecektir. Ayrıca, kurulum süresinin randevu tarihinden itibaren hesaplanacak olması da Türk Telekom'un randevu tarihini geciktirmesine veya randevuya gelmeyerek süreci uzatmasına neden olabilecektir.	Türk Telekom'un tüm yükümlülüklerinin bu referans teklifine dahil edilerek düzenlenmesi talep ediyoruz. Ayrıca diğer bir talebimiz de Türk Telekom'un kurulum süresini dikkate alarak randevu tarihini belirlemesi ve randevu tarihine de uymasındır. Konu bu şekilde düzenlenmelidir.

<p>EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI</p> <p>1.PORT TAHSİSİ, TESİS VE İPTALİNDE UYGULANACAK USUL VE ESASLAR</p> <p>1.X</p>	<p>Yandaki maddenin eklenmesi talep edilmektedir.</p>	<p><u>1.X. Ankastradaki portların %90 oranında dolu olması hâlinde, Türk Telekom gerekli yatırımları yaparak toplam port sayısını 6 (altı) hafta içerisinde asgari %30 artıracaktır.</u></p> <p><u>Yeni madde</u></p> <p><u>İşletmeci, tesis talebinde bulunduğu BBK için uygun boş port olmadığına dair bir cevap alması durumunda Türk Telekom'dan yeni uygun boş port temini talebinde bulunabilecektir. Türk Telekom; bir takvim yılı içerisinde, İşletmecinin bir önceki takvim yılı sonundaki bağlantı sayısının %3'ü kadar yeni uygun boş port temini talebini, 10 (on) gün içerisinde karşılayacaktır. Bu maddedeki sınırın üstündeki talepler 1.6 no'lu maddeye tabidir.</u></p> <p><u>Türk Telekom'um yeni port yatırımı yaptığı durumda, İşletmecinin tesis/nakil talebini 30 (otuz) gün içerisinde iletmemesi durumunda, İşletmeciye 1 aylık port ücreti ceza olarak yansıtılacaktır.</u></p>
<p>EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI</p> <p>1.PORT TAHSİSİ, TESİS VE İPTALİNDE UYGULANACAK USUL VE ESASLAR</p> <p>1.9.</p>	<p>Konu ek protokollerle düzenlenemeyecek kadar önemlidir. Dolayısı ile ek protokollerle düzenlenmesi gereken hususların hepsi referans teklife eklenmelidir.</p>	<p>Ek protokollerle düzenlenmek istenilen tüm hususların bu referans teklif metninde işlenmesini görüşümüze sunulmasını talep ediyoruz.</p>

<p>EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI</p> <p>1.PORT TAHSİSİ, TESİS VE İPTALİNDE UYGULANACAK USUL VE ESASLAR</p> <p>1.10</p>	<p>“Bir şekilde çalıştırılmadığı” ifadesi Türk Telekom saha ekiplerini haksız yere (işletmeci aleyhine) korumaktadır.</p>	<p>İlgili maddede geçen “ bir şekilde” ifadesinin kesinlikle kaldırılması ve Türk Telekom sistemlerini kullanarak oluşturulan bir başvurunun özellikle</p> <ul style="list-style-type: none">• altyapı yok• altyapı dolu• ONT yok• Cihaz yok vb <p>gerekçeleri ile iade edilmesi engellenmelidir.</p> <p>Ayrıca, maddeye aşağıdaki ekleme yapılmalıdır;</p> <p><u>“Türk Telekom şebekesi kapsamı altında bulunan müşteri lokasyonlarına dair sorgularda; altyapının dolu olduğu, boş/uygun port olmadığı veya mevcut hattın bir şekilde çalıştırılmadığı sonucu, işletmecinin yaptığı tüm sorgular içinde aylık bazda %5’i geçmeyecektir.”</u></p>
<p>EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI</p> <p>1.PORT TAHSİSİ, TESİS VE İPTALİNDE UYGULANACAK USUL VE ESASLAR</p> <p>1.X.</p>	<p>Yandaki maddenin eklenmesi talep edilmektedir.</p>	<p><u>1.X. Türk Telekom aylık ve ilçe bazında aşağıdaki bilgileri web sitesi üzerinden işletmeci kırımında yayımlayacaktır.</u></p> <ul style="list-style-type: none">- <u>Boş port yok ve altyapı yok cevaplarının sorgulardaki payı</u>- <u>Sorgu yapılan adreslerin aboneliğe dönüşme oranı</u>- <u>Port rezervasyonunun aboneliğe dönüşme oranı</u>- <u>Yeni port kurulum talebi işletmeci dağılımı</u>- <u>Karşılanan yeni port kurulum talebi işletmeci dağılımı</u>

<p>EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI</p> <p>1.PORT TAHSİSİ, TESİS VE İPTALİNDE UYGULANACAK USUL VE ESASLAR</p> <p>1.11.</p>	<p>Maddede herbir abonelik için bir port tahsis edileceği ve bunun başka bir aboneye satışının yapılmayacağı düzenlenmiştir. Bu cümle yeterli iken devamında abonenin hizmeti paylaşımı ve sonrasında hizmetinin iptal edilebileceği hususu düzenlenerek işletmecinin sorumluluk alanına müdahale edilmek istenilmektedir. Ayrıca devamı cümlede de abonenin böyle bir paylaşım yapması halinde Türk Telekom'un kullanımı kapatabileceği düzenlenmektedir. Aksi halde Türk Telekom'un keyfi uygulamasına imkan tanınmış olacaktır.</p>	<p>Madde metnindeki ilk cümlelerin kalması ve sonraki cümlelerin silinmesini talep ederiz.</p>
<p>EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI</p> <p>1.PORT TAHSİSİ, TESİS VE İPTALİNDE UYGULANACAK USUL VE ESASLAR</p> <p>1.14</p>	<p>Maddeye aşağıdaki ifadenin eklenmesi talep edilmektedir;</p> <p><u>“Türk Telekom, Otomasyon Sistemi üzerinden ilgili abone devresinin sağlayabileceğini belirttiği azami hızın asgari %90 seviyesindeki hızı her takvim ayının asgari %90'ında sağlayacaktır. Ölçümleri nasıl yapılacağı, işletmeci ve Türk Telekom arasındaki mutabakata göre belirlenecektir.</u></p>	

	<u>Bu oranların sağlanmadığı bağlantılar, transmisyon bedelinin hesaplamasına konu bağlantılara dâhil edilmeyecektir.”</u>	
EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 1.PORT TAHSİSİ, TESİS VE İPTALİNDE UYGULANACAK USUL VE ESASLAR 1.17	İşletmecilerin bazılarının, 2016 yılında, bu madde sebebiyle Türk Telekom nakil servislerini kullanmayı bıraktığı bilinmektedir. Çünkü işletmeciler nakil taleplerini Türk Telekom kaynaklı sorunlar sebebiyle Türk Telekom’a iletememekte ve faturayı durduramamakta idiler.	Bu sebeple “Nakil kapsamında nakil talebinin Türk Telekom’ a iletilmesini takip eden 24 (yirmi dört) saat sonrasında” ifadesinin kaldırılmasını talep ediyoruz.
EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 2.1.2.	Maddede ek protokol imzalamak suretiyle ADSL/ VDSL/ FTTx/ nDSL/ nVDSL/ Yalın FTTx hizmetleri için tesis talebi veveya nakil tesis işlemlerinde randevu alınması gibi ek protokole bağlanan ve içeriği bilinmeyen referans teklifle düzenlenmemiş bir süreç oluşturulmak istenilmektedir. Önceki görüşlerimizde belirttiğimiz gibi Türk Telekom tarafından referans teklif dışına çıkılmak ve yükümlülüklerinden kurtulmak istenilmektedir. Ek protokole bağlanan hükümleri kabul etmiyoruz.	Talebimiz madde metnine eklenen tüm ek protokol ifadelerinin çıkarılması ve varsa protokol içeriğinin referans teklife dahil edilerek görüşlerimize sunulmasıdır.

EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 2.1.3.	Türk Telekom kurulum öncesi abone ile iletişime geçilmesi ve abonenin lokasyonunda Türk Telekom ekiplerince kurulum yapılması için abone ile iletişim kurulmasını işletmecilere yükleyerek işletmecileri “randevulu kurulum” hizmeti almaya zorlamaktadır.	Bu maddenin eski haliyle kalmasını, Türk Telekom’un kurulumu gitmeden önce abone ile rekabet ihlali yaratmaksızın iletişim kurması yönünde düzenleme sağlanmasını talep ederiz.
EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 2.1.4.	İşletmecilerin girilen siparişler konusundaki en önemli sorunu, Türk Telekom saha ekiplerinin aktivasyonu sahadaki dağıtım kutusunda yapmaları ve tamamlandı göstermeleridir.	Bu sebeple önceki maddelerde de belirttiğimiz aşağıda kriterlerden herhangi birinin eksik olması durumunda faturalama başlayamaz ifadesi eklenmelidir. <ul style="list-style-type: none">• Etiket Görseli• Doğru tevzi kutu bilgisi• Port testi yapılmalı• Port testi sonuçları anlamlı olması (“0” sıfır yada “-” değer içermemeli• Aktivasyon (ve arıza) lokasyon bilgisinin max 30 mt ile
EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 2.2.2.	Madde metninde yalnızca geçiş için ıslak imzanın şart koşulması anlaşılmalıdır. Abonelik bilgileri mevcut olduğundan işletmeciler tarafından digital bir yöntem ile yalnızca geçiş başvuru süreci abonelere	Yalnızca geçiş başvuru sürecinin digital olarak yapılmasını sağlayan düzenleme getirilmelidir.

	<p>sağlanabilmelidir.</p> <p>Burada yalın abonelik talep formu yalına geçiş için geçerli ve yeterli olmalıdır. Müşteri xdsl numarası üzerinden yalın başvurusu yapmışsa ses hizmeti de bu başvuruya istinaden iptal edilebilmelidir.</p>	
EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 2.2.3.	<p>Bu maddenin ancak ses hizmetinin Türk Telekom'dan alınması halinde geçerlidir. THK olarak hizmetin alınması durumunda geçerli değildir.</p>	<p>Maddenin yandaki yoruma göre yeniden düzenlenmesini talep ederiz.</p>
EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 2.3.	<p>Başka işletmeciden THK alan abonenin bu hizmeti alıp artık yalın olmadığına dair bilgilendirme ilgili işletmeciye iletmeli ve bu konuda mutabakat yapılması için gerekli bilgi akışı sağlanmalıdır.</p>	<p>Görüşümüz doğrultusunda gerekli sürecin oluşturulması ve buna referans teklifte yer verilmesi sağlanmalıdır.</p>
EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 2.4.	<p>Müşterilerin eski PSTN /THK numaraları 2 ay boyunca başkasına tahsis edilmemeli ve aboneler isterlerse 2 ay içinde numarayı geri alabilmelidirler.</p>	<p>“Yalın DSL/ Yalın FTTx süreci ile birlikte PSTN Aboneliği iptal olacağından, iptal edilen PSTN hattının numarası, iptal üzerinden 2 ay geçtikten sonra sabit numara taşınabilirliği kapsamında yapılan Yalın DSL/ Yalın FTTx tesisi dışında Türk Telekom tarafından ilgili mevzuat çerçevesinde başka bir Aboneye tekrar tahsis edilebilecektir.”</p>

EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 3.1.5.	Operasyonel kolaylığı sağlamak adına normal paket üzerinden indirim sağlanması uygun olacaktır.	Türk Telekom tarafından, tüm pakete tek bir indirim oranı verilebilmesinin düzenlenmesini talep ediyoruz.
EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 3.1.8.	İndirimli aboneliklere ilişkin evrak temini zor olmaktadır. Bu nedenle maddede belirtilen süre uygulamada yetersiz kalmaktadır. Kaldı ki maddedeki “ay sonuna kadar” ifadesi uygulamada sorun oluşturacaktır. Ayın sponuna yakın alınan başvuru için evrakın teslimine süre kalmamış olacaktır ki pratikte uygulanamaz. Ay sonuna kadar değil +30 gün gibi bir süre belirlemek daha doğru olur.	Önerimiz 3.2.8. maddenin ilk cümlesinin aşağıdaki şekilde düzenlenmesidir: “İndirimli Abonelik başvurusu yapan kişiler tarafından İşletmecilere teslim edilen belge örneklerinin birer nüshalarının, başvurunun yapıldığı tarihten itibaren 1 ay içerisinde Türk Telekom’a FTP sistemi üzerinden iletilmesi gerekmektedir.”
EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 4.1.	Köprü statüsüne düşen abonelerle ilgili olarak Türk Telekom tarafından İşletmecilere günlük e-posta gönderilmesi daha uygundur. Sorgulamaya gerek kalmamalıdır.	Maddenin ikinci cümlesi aşağıdaki şekilde değiştirilmesini öneririz. “Türk Telekom, Köprü Statüsüne geçirilen xDSL abonelerine/FTTx Abonelerine ilişkin bilgin İşletmeci tarafından xDSL Otomasyon Sistemi üzerinde anlık olarak Abone bazlı sorgulanmasına ve Köprü Statüsünde bulunan aboneAbone listesine ulaşabilmesine olanak verecek altyapıyı sağlayacaktır.verecektir”
EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 4.4.	Köprü süreci, internet hizmetinin ilk yıllarında abonelerin farkındalığı olmadığı dönemde abone mağduriyetini önlemek adına	Yandaki açıklamamız doğrultusunda madde düzenlenmelidir. Önerimiz: “İşletmeci, söz konusu 60 (altmış) günlük süre içerisinde Abonesine

	<p>kurgulanmıştı. Abone, ses hizmeti aldığı işletmecisine verdiği iptal talebinin başka bir işletmeciden aldığı internet hizmeti için de geçerli olacağını varsayıp mağduriyet yaşamaktaydı. Ancak, günümüzde adeta internet hizmeti temel hizmet haline gelmiştir. Bu nedenle kurgunun farklılaştırılması gerektiği düşünülmektedir. Bugün köprü sürecine girdikten sonra abonenin data hizmeti için bir iptal talebi olmamasına karşın hizmetin iptal edilmesi artık mağduriyet yaratır durumdadır. Abone, köprü sürecine girdi ise 60 gün sonunda otomatik olarak yalına döndürülmelidir. Zira, burada kapanması yerine abonenin kısıtlanması ve onay alınarak açılması uygun olacaktır. Ayrıca, Türk Telekom kaynaklı hatalar (sistem hataları) sebebi ile abone yalına geçmek isterken abonelik iptal de edilebilmektedir.</p>	<p>ulaşacaktır. Aboneye PSTN veya kendisinden veya başka bir işletmeciden THK Aboneliği tesis etmesi gerektiği, aksi takdirde PSTN veya THK hizmetinin kısıtlanacağı ve Yalın DSL/Yalın FTTx hizmetinin sunulacağı bilgisi verilecektir.</p>
EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI	<p>İşletmeci aylık olarak faturalarını ödemekle yükümlüken Türk Telekom'a aylık olarak</p>	<p>Talebimiz; söz konusu maddenin, mutabakat süreçlerine ilişkin yorumlarımız da dikkate alınarak işletmecilere yapılacak iadelerin</p>

<p>4.4.2</p>	<p>ödediği port ücretinin iadesini yılda bir kez alabileceği şeklinde hakkaniyetsiz bir düzenleme getirilmek istenilmektedir. Bu maddedeki düzenleme bu nedenle talep edilemez.</p>	<p>aylık olarak ve faizi ile birlikte yapılmasını içerecek şekilde düzenlenmesidir.</p>
<p>EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLARI 4.4.3.</p>	<p>Yukarıdaki maddede de belirttiğimiz üzere hakkaniyet dışı bir uygulama düzenlenmek ve yürürlüğe konulmak istenilmektedir. Eşitlik ilkesine aykırıdır.</p>	<p>Talebimiz, hakkaniyet gereği olarak, yukarıdaki önerimiz doğrultusunda aylık mutabakat ve aylık iade/mashup işlemi yine faizi de dahil edilecek şekilde yapılmalı madde düzenlemesi de buna uygun değiştirilmelidir.</p>
<p>EK-3: BAŞVURU USUL VE ESASLA4. 4.4.3.</p>	<p>Aboneden sms ya da online işlemler gibi kanallardan da irade beyanı alabilmelidir.</p>	<p>Önerimiz: “İşletmeci, çağrı merkezi, SMS veya online işlem merkezi ve benzeri müşteri hizmetleri kanalları vasıtasıyla Abone ile iletişim kurarak Abonenin irade beyanını alacak, söz konusu kayıtları en az 1 (bir) yıl süreyle muhafaza edecektir.”</p>
<p>EK-4 İŞLETMECİ VE HİZMET DEĞİŞİKLİĞİ 2.1.</p>	<p>Bu madde ve alt bentlerinde IP VAE modelinde Ethernet VAE modeline ya da tam tersi geçiş talebinde bulunması “karşılıklı mutabakat” ile belirlenmesi öngörülerek belirsiz düzenlenmek istenilmektedir. Böylelikle, IP VAE -Ethernet VAE geçişleri düzenlenmemiş ve Türk Telekom’un inisiyatifine bırakılmıştır. Söz konusu</p>	<p>Asıl düzenlenmesi gereken IPVAE’den Ethernet VAE geçiş olması gerekirken bunu Türk Telekom belirsiz bir zamana bırakılarak keyfi uygulamanın önüne geçilmesini ve de buna ilişkin düzenlemenin referans teklifte yapılarak görüşlerimize sunulmasını talep ederiz.</p>

	düzenleme bu haliyle tamamen işletmeciler lehine olup uygulanması olanaksızdır.	
EK-4 İŞLETMECİ VE HİZMET DEĞİŞİKLİĞİ 2.10.	2.1. maddeye ilişkin görüşümüzde belirttiğimiz üzere IP VAE -Ethernet VAE geçişleri bu maddede de aynı şekilde düzenlenmiştir.	Asıl düzenlenmesi gereken IPVAE'den Ethernet VAE geçiş olması gerekirken bunu Türk Telekom belirsiz bir zamana bırakılarak keyfi uygulamanın önüne geçilmesini ve de buna ilişkin düzenlemenin referans teklifte yapılarak görüşlerimize sunulmasını talep ederiz.
EK-4 İŞLETMECİ VE HİZMET DEĞİŞİKLİĞİ 2.11	Söz konusu madde düzenlemesinde İşletmeciler IP VAE ya da Ethernet VAE erişim yöntemlerinden birini tercih etmeye zorlanmaktadır. Şebeke planlamaları ve yatırım planlamaları doğrultusunda İşletmeciler bazı trafik noktalarında IP VAE bazılarında ise Ethernet VAE kullanmak isteyebilirler bu özgülük tanınmalıdır.	Maddenin yandaki görüşlerimiz doğrultusunda düzenlemesini talep ederiz.
EK-4 İŞLETMECİ VE HİZMET DEĞİŞİKLİĞİ 3.11.	Türk Telekom tarafından yeni getirilmek istenilen bu madde REYET kapsamındaki düzenlemeleri içermektedir. Halbuki bu konular REYET kapsamında düzenlenmekte olup REYET te var olan maddelerin haricinde ilave maddeleri bu referans teklife eklemenin mantığı bulunmamaktadır. Böylelikle, Türk Telekom REYET kapsamında yapmak istediği	Talebimiz yandaki görüşlerimiz doğrultusunda maddenin tamamen çıkarılmasıdır.

	<p>uygulamaları bu referans teklifte kabul ettirip yürürlüğe koymayı amaçlamaktadır.</p> <p>Ayrıca, söz konusu eklenmek istenilen maddede, fiber şebeke bulunan ve YAPA hizmeti sunulmayan sahalarda İşletmeciler arası YAPA Tam'a geçiş ile ilgili gelen taleplerin Türk Telekom tarafından karşılanmayacağı belirtilerek fiber olan yerde YAPA ile hizmet verilmemesi sağlanmak istenilmekte böylelikle YAPA'yı devre dışı bırakmak istemektedir ki işletmecilerin rekabet etmesinin önüne geçilmesi sonucunu doğuracaktır doğmaktadır.</p>	
EK-4 İŞLETMECİ VE HİZMET DEĞİŞİKLİĞİ 3.16.	<p>Maddenin düzenlenme amacı anlaşılammıştır. Eğer bir abone ikametgahında hem fiber hem de DSL hattı söz konusu olduğu için bu madde yazılmış ise anlaşılabilir olmakla birlikte nasıl uygulanacağı belirli değildir. Kaldı ki, varsa çözüm yollarının belirlenmesi ve de müşteri memnuniyetinin esas alınması gerekmektedir.</p>	<p>Yandaki görüşlerimiz doğrultusunda abone ikametgahında hem fiber hem de DSL hattı söz konusu olduğu için düzenleme yapıldı ise çözüm yollarına ilişkin düzenlemenin referans teklifte belirtilerek tekrar görüşümüze sunulmasını talep ederiz.</p>

<p>EK-4 İŞLETMECİ VE HİZMET DEĞİŞİKLİĞİ</p> <p>4.3.</p>	<p>Maddede “uçtan uca bakır şebekeden bakır şebekeye, fiber şebekeden fiber şebekeye” erişim yöntemi değişikliği yapılacağı belirtilmektedir. Ancak uçtan uca bakır ile kastedilen nedir? Maddenin düzenlenme amacı anlaşılammıştır.</p>	<p>Yandaki görüşlerimiz doğrultusunda maddenin daha anlaşılır ve detaylı düzenlenerek tekrar görüşümüze sunulmasını talep ederiz.</p>
<p>EK-4 İŞLETMECİ VE HİZMET DEĞİŞİKLİĞİ</p> <p>5. ÜCRETLER VE SÜREÇLER</p> <p>5.2</p>	<p>Türk Telekom işletmeci değişikliğini ücretini %100 artırarak TNet’in mevcut durumunu korumak istemektedir. Ücretler eskisi gibi kalmalıdır.</p>	
<p>EK-4 İŞLETMECİ VE HİZMET DEĞİŞİKLİĞİ</p> <p>5. ÜCRETLER VE SÜREÇLER</p> <p>5.3</p>	<p>Tablo 1/A ve 1/B de yer alan 7 günlük süre çok uzundur. Günümüz gerçekleriyle bağdaşmamaktadır. Bu süreler 2 güne düşürülmelidir.</p> <p>Tablo 3/A’da VAE’den YAPA’ya geçiş için paylaşımlı 155,27TL ve tam için de 250,76 TL geçiş ücretleri belirlenmek istenilmektedir. Belirlenmek istenilen ücretler fahiş olup Türk Telekom tarafından hakim durumu kötüye kullanılmakta ve işletmecilerin ticari faaliyeti engellenmek istenilmektedir. Maliyet esaslılık</p>	<p>Talebimiz Tablo 1/A ve 1/B de yer alan sürenin 2 iş gün olarak düzenlenmesidir.</p> <p>YAPA geçiş ücreti makul seviyelere çekilmeli, 1 aylık ücret seviyesinde olmalıdır.</p> <p>Tablo 3/B deki YALIN a geçiş ücretsiz olmalıdır.</p>

	<p>hiçbir şekilde dikkate alınmamıştır.</p> <p>Tablo 3/B de fiber üzerinden verilen hizmetlerdeki geçiş ücretleri düzenlenmiştir. Fiberde yalın hizmete geçiş aslında bakırdaki gibi herhangi bir fiziksel işlem gerektirmemektedir. Bu nedenle fibere yalına geçiş ücretsiz olmalıdır ki maliyet esaslılık da bunu gerektirmektedir.</p>	
<p>EK-5:HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ</p> <p>1. KAPSAM</p> <p>1.1.</p>	<p>Madde metnine eklenen “İşletmeci sorumluluğundaki tamamlayıcı işler” ifadesi ile Türk Telekom referans teklifin sınırlarını genişletip kendi yükümlülüklerini azaltmaya çalışmaktadır. Oysa referans teklif Türk Telekom’a getirilen bir yükümlülüktür ve Türk Telekom’un sorumluluklarını belirlemelidir. İşletmeciye yükümlülük atfedilmesi anlamsızdır.</p>	<p>1.1. İşbu taahhütname; Türk Telekom tarafından sunulan IP Veri Akışı Erişimi Hizmetlerine ve İşletmeciler tarafından sağlanacak İşletmeci sorumluluğundaki tamamlayıcı işlere ilişkin başvuru, tesis, iptal ile Arıza takip ve islah süreçlerine ilişkin usul, esas ve standartları kapsamaktadır.</p>
<p>EK-5:HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ</p> <p>2. SÜREÇ VE HEDEFLER</p> <p>2.1. BAŞVURU, TESİS VE NAKİL SÜRECİ</p>	<p>Aktivasyon sırasında rep onay verildikten sonra kurulumu giden işletmeci hizmetin aslında hazır olmadığı pek çok durumla karşılaşmaktadır. Kurulumda sinyal ve etiketin</p>	<p>Talebimiz Türk Telekom’a kurulum sorunlarının iletilebilmesi yönünde düzenleme yapılmasıdır. 96 saat rep onay teyid süresi eklenmesini talep ederiz.</p>

olmadığının tespiti halinde, işletmcininin kurulum ekibi işi sonlandıramamaktadır. Bu aşamada tesisin hazır olmadığı bildirilemediği için arıza kaydı açmak zorunda kalınmaktadır. Türk Telekom rep onay verdiğinde, tesis sonlanmamalı, işletmeci onayına düşmelidir. Olumlu olumsuz rep onay teyidi verilebilmelidir. Bu eksik ve hatalı rep onay işlemleri sonrasında işletmeciler tarafından arıza kaydı oluşturularak Türk Telekom'a başvurulduğunda ise Türk Telekom tarafından hatalı arıza bildirim ücreti tahakkuk ettirilmektedir ki açıkça kanuna aykırı olup Türk Telekom'un sebepsiz zenginleşmesi sonucunu doğurmaktadır.

Türk Telekom'un eksik kurulumdan para kazanıyor olması hiçbir mevzuata uygun olmadığı gibi haksız kazanç teşkil etmektedir. Türk Telekom'un hatalı olarak rep onay verdiği bu işlemler nedeniyle tekrar eksik işlemi tamamlaması yönünde işletmecilere sistemsal başvuru imkanı tanınmalıdır.

<p>EK-5:HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ</p> <p>2. SÜREÇ VE HEDEFLER</p> <p>2.1. BAŞVURU, TESİS VE NAKİL SÜRECİ</p> <p>2.1.2.</p>	<p>Madde şuna kadar Türk Telekom ile yaşanan sorunlu süreçleri düzeltmekten yeni bir anlayış getirmekten uzaktır. Burada belirtilen tüm Türk Telekom gerekçeleri suistimale açık ve Türk Telekom insiyatifine bırakılmış uygulamalardır. Öncelikle, gerekçeler ne olursa olsun kanıta dayalı olmalıdır. Detaylara baktığımızda;</p> <ul style="list-style-type: none">• Ankastre olmadığı veya OBK uygun olmaması haline ilişkin düzenleme suistimale açıktır. Türk Telekom'un yeterli çabayı göstermemesi için zemin oluşturulmaktadır. Ankastre olmadığı direktten bağlantı yapılması gereken durumlarda Türk Telekom ekipleri "aboneye ulaşamadık" diyerek kurulumu tamamlamamaktadır. Türk Telekom, kablonun binaya girişine kadar sorumlu olmalıdır.• Aboneye ulaşamadığı hallerde Türk Telekom edkipleri işletmeciye	<p>Talebimiz, yandaki gerekçelerimiz doğrultusunda maddenin düzenlenmesidir.</p> <p>Ayrıca, hem Türk Telekom ekiplerinin hem de işletmeci kurulum ekiplerinin aynı anda lokasyonda olmalarına ilişkin süreç de çalışılmalıdır. Böylelikle aynı anda kurulum ekiplerinin lokasyonda olmalarıyla sorun kısa sürede giderilebilecek dolayısıyla sorun ortadan kalkacaktır.</p>
---	---	---

	<p>doğrudan ve o anda haber verebilir İşletmeci Abonesi ile bir şekilde iletişime geçerek gerekli kontrolü sağlayabilir.</p> <ul style="list-style-type: none">• Hatalı adres bildirimine ilişkin olarak yeni tesis, nakil sürecinde adres değişikliği yapılabilmesi sağlanmalıdır. Aboneler genelde yeni ev adreslerini hatalı verebiliyor müşteri memnuniyeti adına nakil süreci başladıktan sonrada adres değişikliği imkanı verilmelidir.• Altyapının uygun olmaması, dolu olması gibi durumlarda Türk Telekom İşletmeciye kanıta dayalı olarak bilgi vermekle yükümlü olmalıdır.• Yine hizmetin hızının yeterli olmaması kalitesinin düşük olması durumları da kanıta dayalı olarak İşletmeciye bildirilmelidir.	
--	---	--

<p>EK-5:HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ</p> <p>2. SÜREÇ VE HEDEFLER</p> <p>2.1. BAŞVURU, TESİS VE NAKİL SÜRECİ</p> <p>2.1.3.</p>	<p>Türk Telekom'un VAE hizmetinin geç cevaplanması ve/veya hazır hale getirilmemesine ilişkin sorumluluğuna dair maddede yapılan düzenleme ile Türk Telekom lehine koşullar daha da hafifletilmek istenilmektedir. Kurumunuzun rekabeti tesis görevi kapsamında konunun değerlendirilmesi ve değişiklik önerisinin kabul edilmemesi gerekmektedir.</p> <p>Halihazırda, devrenin belirtilen sürede hazırlanmaması durumunda gecikilen her saat için 2 saatlik port ücreti İşletmeciye ödenmektedir. Toplam tutar port ücretini geçmemektedir. Halbuki işletmeciler buradaki gecikmelerden dolayı abone kaybı yaşamaktadır. Bu nedenle HST geri ödemesi caydırıcılıktan uzaktır.</p> <p>Türk Telekom tarafından yapılmak istenilen değişiklik ile Nisan, Temmuz, Ekim ve Ocak aylarında olmak üzere yılda 4 (dört) kez toplu gönderim yapılması ve İşletmeciye 7 günlük</p>	<p>Türk Telekom tarafından yapılan değişiklik kabul edilemez kaldı ki mevcuttaki hali dahi caydırıcılıktan uzakken talebimiz HST ihlali nedeniyle her tam saat için 1 günlük port ücreti ödenmesidir.</p> <p>Ayrıca, TT kaynaklı aboneye hizmet verilemez ise ve abone İşletmecideki hizmetini iptal eder daha sonra Türk Telekom dan yeni abonelik yaparsa bu durumun tespiti için ilgili porta sonraki 3 ay içinde hangi opertörden abonelik tanımlanıp tanımlanmadığına dair kontrol imkanı ve raporlama getirilmesini talep ederiz.</p> <p>Ayrıca, Türk Telekom tarafından HST ödemelerinin aylık olarak faizi ile birlikte İşletmeciye ödenmesini talep ederiz.</p>
---	---	--

fatura düzenleme süresi tanınması en önemlisi HST geri ödemesinin 1 ay port ücreti ile kısıtlanması işletmeciler arasında eşitliği ortadan kaldırmakta ve işletmecilerin Türk Telekom ile rekabet etmesini imkansız kılmaktadır.

Ayrıca HST mahsuplaşmasının nisan, temmuz, ekim ve ocak aylarında yapılacağı öngörülmektedir. Ancak, Türk Telekom'a işletmeci tüm ödemelerini peşin ödemekte her türlü gecikmeden dolayı da faiz ödemek durumunda bırakılmasına rağmen HST mutabakat sürecinin ancak 3 ayda bir yapılması, mutabakat sürecinin de belirli bir zaman alması durumunda işletmeci peşin ödediği bir ücreti iyi olasılıkla 6 ay sonra geri alabilme şansına sahiptir, üstelik de herhangi bir faiz işletilmeksizin. Öte yandan, Türk Telekom, kendi alacakları için gecikme faizi uygulamaktadır. Bu durum karşılıklık ilkesi ile bağdaşmamaktadır.

<p>EK-5:HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ</p> <p>2. SÜREÇ VE HEDEFLER</p> <p>2.1. BAŞVURU, TESİS VE NAKİL SÜRECİ</p> <p>2.1.4.</p>	<p>Bir önceki maddedeki Türk Telekom'un rekabete aykırı ve kendi sorumluluklarını daraltan uygulaması aynen burda da düzenlenmeye çalışılmıştır. Geçiş sürecinde gecikilen her saat için geçiş ücretinin 1/240'i kadar ceza öngörülmektedir. Toplam ceza port ücretini geçmemektedir. Türk Telekom tarafından yapılmak istenilen değişiklik ile Nisan, Temmuz, Ekim ve Ocak aylarında olmak üzere yılda 4 (dört) kez toplu gönderim yapılması ve işletmeciye 7 günlük fatura düzenleme süresi tanınması en önemlisi HST geri ödemesinin 1 ay port ücreti ile kısıtlanması işletmeciler arasında eşitliği ortadan kaldırmakta ve işletmecilerin Türk Telekom ile rekabet etmesini imkansız kılmaktadır.</p> <p>Ayrıca HST mahsuplaşmasının nisan, temmuz, ekim ve ocak aylarında yapılacağı</p>	<p>Türk Telekom tarafından yapılan değişiklik kabul edilemez kaldı ki mevcuttaki hali dahi caydırıcılıktan uzakken talebimiz HST ihlali nedeniyle her tam saat için 1 günlük port ücreti ödenmesidir.</p> <p>Ayrıca, Türk Telekom tarafından HST ödemelerinin aylık olarak faizi ile birlikte işletmeciye ödenmesini talep ederiz.</p>

	<p>öngörülmektedir. Ancak, Türk Telekom'a işletmeci tüm ödemelerini peşin ödemekte her türlü gecikmeden dolayı da faiz ödemek durumunda bırakılmasına rağmen HST mutabakat sürecinin ancak 3 ayda bir yapılması, mutabakat sürecinin de belirli bir zaman alması durumunda işletmeci peşin ödediği bir ücreti iyi olasılıkla 6 ay sonra geri alabilme şansına sahiptir, üstelik de herhangi bir faiz işletilmeksizin. Öte yandan, Türk Telekom, kendi alacakları için gecikme faizi uygulamaktadır. Bu durum karşılıklık ilkesi ile bağdaşmamaktadır.</p>	
<p>EK-5:HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ 2. SÜREÇ VE HEDEFLER 2.1. BAŞVURU, TESİS VE NAKİL SÜRECİ 2.1.5.</p>	<p>Bir önceki maddede olduğu gibi Türk Telekom'un rekabete aykırı ve eşitlik ilkesiyle bağdaşmayan uygulaması aynen burda da düzenlenmeye çalışılmıştır. Kesinti sürelerine ilişkin HST geri ödemesine esas tutar caydırıcılıktan uzaktır.</p> <p>Ayrıca HST mahsuplaşmasının nisan, temmuz,</p>	<p>Talebimiz, kesinti sürelerine ilişkin HST geri ödemesine esas tutarın caydırıcı olacak şekilde belirlenmesidir.</p> <p>Ayrıca, Türk Telekom tarafından HST ödemelerinin aylık olarak faizi ile birlikte işletmeciye ödenmesini talep ederiz.</p>

	<p>ekim ve ocak aylarında yapılacağı öngörülmektedir. Ancak, Türk Telekom'a işletmeci tüm ödemelerini peşin ödemekte her türlü gecikmeden dolayı da faiz ödemek durumunda bırakılmasına rağmen HST mutabakat sürecinin ancak 3 ayda bir yapılması, mutabakat sürecinin de belirli bir zaman alması durumunda işletmeci peşin ödediği bir ücreti iyi olasılıkla 6 ay sonra geri alabilme şansına sahiptir, üstelik de herhangi bir faiz işletilmeksizin. Öte yandan, Türk Telekom, kendi alacakları için gecikme faizi uygulamaktadır. Bu durum karşılıklık ilkesi ile bağdaşmamaktadır.</p>	
<p>EK-5:HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ 2. SÜREÇ VE HEDEFLER 2.1. BAŞVURU, TESİS VE NAKİL SÜRECİ 2.1.8.</p>	<p>Türk Telekom kaynaklı sistemsel sorunlar sebebiyle işletmecilerin sıklıkla sorun yaşadığı bir maddedir.</p>	<p>Bu sebeple ilk 24 saat ifadesi kaldırılmalı ve iptali gerçekleşmediğinden oluşan faturaların ödeme vadesinde etki analizi tamamlanmazsa veya iade tutarı netleşmezse işletme kendi hesaplamaları doğrultusunda ödeme öncesinde iade faturası oluşturur ve bu iade faturayı mahsup ederek ödemeyi gerçekleştirir olarak değiştirilmelidir.</p>

<p>EK-5:HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ</p> <p>2. SÜREÇ VE HEDEFLER</p> <p>2.1. BAŞVURU, TESİS VE NAKİL SÜRECİ</p> <p>2.1.9.</p>	<p>Türk Telekom rep onaya gönderdiği nakillerin yarısında sinyal vermemiş bulunmaktadır.</p> <p>Nakil tamamlandı onayı verilip ankastrede sinyal bulunamayan durumlardaki cezai bedel ve nakil sonrası arıza durumu için bir süreç ve hizmet seviyesi için üst limit süresi belirlenmesi gerekmektedir.</p> <p>FTTH devreler için, yukarıdaki maddelerde de detaylı açıklandığı gibi uçtan uca sorumluluk Türk Telekom'da olmak durumundadır. Hatta modem Türkiye Telekom tarafından temin edilip kurulduğu süreçlerde, sorumluluğa modem de dahil olmalıdır.</p>	<p>Nakil tamamlandı onayı verilip ankastrede sinyal bulunamayan durumlarda mevcutta işletmeci arıza kaydı bırakmak zorunda bırakılmakta; tamamlanmayan kurulum için bir de hatalı arıza bedeli ödemek durumunda kalmaktadır. Türk Telekom kurulumun eksiksiz tamamlandığına ilişkin kanıtları işletmeciye göndermekle yükümlü olmalıdır. Bu süreçlerde Türk Telekom'a caydırıcı cezai şartlar konulmalıdır.</p>
<p>EK-5:HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ</p> <p>2. SÜREÇ VE HEDEFLER</p> <p>2.1. BAŞVURU, TESİS VE NAKİL SÜRECİ</p> <p>2.1.10.</p>	<p>Tamamlayıcı işten kastedilen nedir kurulum mu, modemin IP alması mıdır anlaşılmamaktadır? Tamamlayıcı işlemler belirsizdir. Öncelikle bu yükümlülük kapsamı nedir? Neden eklenmiştir anlaşılammış olup Türk Telekom'un RIPVAET genelinde yaptığı eklemelerde kendi yükümlülüğünün dışına çıkarak işletmeci yükümlülüklerine vurgu yapması RIPVAET'in düzenleme amacına</p>	<p>Eklenen maddelerin çıkarılmasını talepe deriz.</p>

	<p>aykırıdır. Türk Telekom, kendi sorumluluk alanını hakim durumunu gözardı ederek azaltmaya çalıştığı anlaşılmaktadır. IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi kapsamı Türk Telekom lehine daraltılmakta, işletmecilere belirsiz yükümlülük getirilerek de işletmeciler aleyhine genişletilmek istenilmektedir bu nedenle eklenmek istenilen bölümler dayanaksız ve mevzuata aykırıdır.</p>	
<p>EK-5:HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ 2. SÜREÇ VE HEDEFLER 2.1. BAŞVURU, TESİS VE NAKİL SÜRECİ 2.1.11.</p>	<p>Türk Telekom önce kuruluma hazır şekilde ankastrede sinyal olduğunu ve etiket olduğunu işletmeciye ispatlamalıdır ki işletmeci gidip hizmet için gereken işlemleri yapabilsin. Türk Telekom, ankastrede sinyal ve etiket olduğunu nakil iş emri tamamlandı ile birlikte fotoğrafla ya da port test ile ispatlamak zorunda olmalıdır.</p> <p>Kurulumda etiket, sinyal olmadığının tespiti halinde, Türk Telekom tesisi yapmamış sayılmalı ve işletmecinin tesis onayını reddetme süreci eklenmelidir. İşletmecinin arıza kaydı ile ilerlemesi için Türk Telekom un</p>	<p>Eklenen maddenin çıkarılmasını talep ederiz.</p>

	<p>dağıtım kutusu üzerine etiket bıraktığını, ölçüm verilerinin ispatını, ekibin lokasyonda çalışma tarihi bilgileri de eklenerek işletmeciye iletilmelidir.</p> <p>Diğer taraftan “tamamlayıcı işler” adı altında yine ekleme yapılmış şart koşulmuş olup bu nedir belirsizdir. Öncelikle bu yükümlülük kapsamı nedir? Neden eklenmiştir anlaşılammış olup Türk Telekom’un RIPVAET genelinde yaptığı eklemelerde kendi yükümlülüğünün dışına çıkarak işletmeci yükümlülüklerine vurgu yapması RIPVAET’in düzenlenme amacına aykırıdır. Türk Telekom, kendi sorumluluk alanını hakim durumunu gözardı ederek azaltmaya çalıştığı anlaşılmaktadır. IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi kapsamı Türk Telekom lehine daraltılmakta, işletmecilere belirsiz yükümlülük getirilerek de işletmeciler aleyhine genişletilmek istenilmektedir bu nedenle eklenmek istenilen bölümler</p>	
--	---	--

	dayanaksız ve mevzuata aykırıdır.											
EK-5:HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ 2. SÜREÇ VE HEDEFLER 2.1. BAŞVURU, TESİS VE NAKİL SÜRECİ 2.1.X	Yandaki maddenin teklife eklenmesi talep edilmektedir.	<p><u>2.1.X.Otomasyon Sistemi ayın %99,8'inde aktif ve tüm işlemler yapılabilir olacaktır. Bu oran sağlanamazsa, Türk Telekom İşletmeciyeye ilgili ayda sisteme girdiği başvuru talebi sayısına bağlı olarak cezai bedel ödeyecektir. [Örneğin Türk Telekom'un ilgili ayda sağladığı Kullanılabilirlik Oranı %88'dir ve İSS o ayda 200 adet bağlantı başvurusunda bulunmuştur. Türk Telekom'un cezai yaptırım kapsamında iade edeceği bedel (1*x + 8*5x + 14*10x) 181x TL'dir.]]</u></p> <table border="1"> <tr> <td><u>Aylık kullanılabilirlik oranı (%)</u></td> <td><u>≥ 99,8</u></td> <td><u>99-99,8</u></td> <td><u>95-99</u></td> <td><u><95</u></td> </tr> <tr> <td><u>Talep başına cezai yaptırım (TL)</u></td> <td><u>0</u></td> <td><u>x</u></td> <td><u>5x</u></td> <td><u>10x</u></td> </tr> </table> <p><u>X= port ücreti/10</u></p>	<u>Aylık kullanılabilirlik oranı (%)</u>	<u>≥ 99,8</u>	<u>99-99,8</u>	<u>95-99</u>	<u><95</u>	<u>Talep başına cezai yaptırım (TL)</u>	<u>0</u>	<u>x</u>	<u>5x</u>	<u>10x</u>
<u>Aylık kullanılabilirlik oranı (%)</u>	<u>≥ 99,8</u>	<u>99-99,8</u>	<u>95-99</u>	<u><95</u>								
<u>Talep başına cezai yaptırım (TL)</u>	<u>0</u>	<u>x</u>	<u>5x</u>	<u>10x</u>								
2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ 2.2.1	Tamamlayıcı işten kastedilen nedir kurulum mu, modemin IP alması mıdır anlaşılammaktadır? Tamamlayıcı işlemler belirsizdir. Öncelikle bu yükümlülük kapsamı	Tamamlayıcı işler adı altında belirsiz düzenlemenin madde metninden çıkarılmasını talep ederiz.										

	<p>nedir? Neden eklenmiştir anlaşılammış olup Türk Telekom'un RIPVAET genelinde yaptığı eklemelerde kendi yükümlülüğünün dışına çıkarak işletmeci yükümlülüklerine vurgu yapması RIPVAET'in düzenlenme amacına aykırıdır. Türk Telekom, kendi sorumluluk alanını hakim durumunu gözardı ederek azaltmaya çalıştığı anlaşılmaktadır. IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi kapsamı Türk Telekom lehine daraltılmakta, işletmecilere belirsiz yükümlülük getirilerek de işletmeciler aleyhine genişletilmek istenilmektedir bu nedenle eklenmek istenilen bölümler dayanaksız ve mevzuata aykırıdır.</p>	
2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ 2.2.1.1.	<p>Türk Telekom şu ana kadar arıza süreçlerinde kendisi kanıta dayalı herhangi bir şey sunmadığı gibi kendi sunmadığını İşletmeciden bekleyip yükümlülüklerini İşletmeciye yüklemek istemektedir. Bu düzenleme ile Türk Telekom basiretli tacir davranışı göstermemekte iyiniyetten uzak olarak referans teklif hükümlerini tamamen</p>	<p>Bu çerçevede madde değişikliklerinin reddini ve Türk Telekom'a gerekli control araçlarının İşletmeci ile paylaşma yükümlülüğü getirilmesini talep ediyoruz ki bu talebimiz Kurumunuz tarafından Pazar Analizi ile tespit edilmiş bir taleptir.</p>

	<p>kendi menfaatleri çerçevesinde düzenlemeye çalışmaktadır. Öncelikle dikkate alınması gereken Türk Telekom'un elinde şebeke ve şebekenin kontrolünün olduğudur. İşletmecinin elinde ise arızanın tespitine yönelik gerekli testleri yapabilecek herhangi bir araç bulunmamaktadır. Türk Telekom'un arıza kontrolüne ilişkin gerekli araçları (Dying-gasp, Selt-melt...) İşletmeciye sunması halinde İşletmeci bunları yapmaya ve kanıtları iletmeye hazırdır ki bu taleplerimiz Türk Telekom'a ve Kurumunuza aktarılmıştır.</p> <p>Bu aşamada İşletmecinin yapabileceği tek kontrol Abonesini arayarak elektrik ve modem kontrollerini yaptırabilmekten ibarettir.</p>	
2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ 2.2.1.2.	<p>Türk Telekom tarafından değişiklik yapılmak istenilen hükümler ile arıza ıslah süreleri daha da arttırılmak istenilmektedir. Halbuki dijitalleşen dünyada günümüz şartlarında mevcut süreler zaten çok uzun iken bir de fiber hizmetlerde arızalar o kadar fazla</p>	<p>Maddede yer alan sürelerin daha da azaltılmasını Türk Telekom'a bunlara uyması yönünde yaptırımların daha caydırıcı olacak şekilde düzenlenmesini talep ederiz.</p> <p>Ayrıca, Hizmet Almayı Etkilemeyen Arızaların maksimum 48 saat içerisinde çözümü sağlanmalıdır.</p>

olmayıp arıza giderimi de teknolojik olarak bu kadar süre almaz iken 36 saate çıkarılmak istenilmesi kötüniet göstergesidir. Günümüzde teknolojik gelişmelerle hizmetlerin daha da hızlı verilmesi arızaların daha kısa sürelerde giderilmesi gerekirken Türk Telekom'un bu yaklaşımı ve düzenlemesi gerçekten çelişkili ve basiretli bir tacire uygun olmayan davranış ve tutumdur.

Türk Telekom tarafından düzenlenen maddede her ortak çalışma sonrası işletmeciye yüksek hatalı arıza bildirim bedelleri çıkarılmasının önü açılmaktadır. Ancak gerçekte Türk Telekom kaynaklı sorunlar görüldüğü yönündedir dolayısı ilea bone kaynaklı arızanın tespitinin gerçekleştiği durumlar haricinde hatalı arıza bedeli yansıtılmasını kabul etmiyoruz.

Hizmet almayı etkilemeyen arızanın tanımı nedir? Abone 35 yerine 2 mbit ile

	<p>bağlandığında evinde youtube bile izlemekte zorlanmaktadır. Çoğunlukla evden çalışmanın yapıldığı Panedemi sürecinde görüldüğü üzere sadece internete bağlanmak değil hızlı ve kesintisiz bağlanmak çok önemlidir. Bu sebeple bu süre maksimum 48 saat olmalıdır.Yada bu sağlanamıyorsa aboanelere yedekli hizmet sunulmasının süreci oluşturulmalıdır. (Ör: modeme eklencek gsm sim kartı ile gerektiğinde yedeklilik kurgusu çalışılmalıdır.Sonuçta TT aynı zamanda bir gsm operatorudur bu hizmeti aboanelere kolaylıkla sunabilecektir.)</p> <p>Hizmet almayı etkilemeyen arıza tanımı netleştirilmeli hız %50 altındaysa alamaz olarak ele alınmalı yada ping çok yüksekse hizmet alamıyor olarak değerlendirilmelidir.</p>	
2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ 2.2.1.3.	<p>İşletmeci TToys üzerinden yaptığı kontrollerde hizmetin aktif olmadığını tespit ettiğinde Türk Telekom'a arıza bildiriminde bulunmakta, Türk Telekom ise, yine TToys üzerinden</p>	<p>Yandaki görüşlerimiz ve taleplerimiz doğrultusunda maddenin ve süreçlerin yeniden çalışılarak görüşlerimize açılmasını talep ederiz.</p>

	<p>yaptığı kontrolde arızanın düzeldiğini görebilmektedir. Bu hallerde İşletmeciye hatalı arıza bildirim ücreti yansıtmaktadır. Bu durumun hakkaniyetsiz olduğunu değerlendirmekteyiz. Anlık gelişen bu durumların hatalı arıza kapsamında çıkarılmasını talep ediyoruz.</p> <p>Ortak çalışmanın faydalı olacağı düşünülmele birlikte ancak kaynakların etkin kullanımı ile tüm kontroller yapıldıktan sonra ortak çalışmaya gidilmesi gerektiğini düşünmekteyiz. Sadece bir olumsuz teyid durumunda değil 2-kere olumsuz teyid üzerine ortak çalışma yapılmalıdır.</p> <p>Türk Telekom tarafından düzenlenen maddede her ortak çalışma sonrası işletmeciye yüksek hatalı arıza bildirim bedelleri çıkarılmasının önü açılmaktadır. Ancak gerçekte çoğunlukla Türk Telekom kaynaklı sorunlar görülmektedir. Dolayısı ile</p>	
--	--	--

	<p>abone kaynaklı arızanın tespitinin gerçekleştiği durumlar haricinde işletmecilere hatalı arıza bildirim bedeli yansıtılmasını kabul etmiyoruz. Ancak ortak çalışma sonrasında sorumluluğun kaldığı taraf hatalı arıza bildirimine ilişkin bedellere katlanmalı yani karşılıklık ilkesi uygulanmalıdır.</p>	
<p>2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ 2.2.1.4.</p>	<p>Türk Telekom'un RIPVAET genelinde yaptığı tamamlayıcı işler eklemesi ile kendi yükümlülüğünün dışına çıkarak işletmeci yükümlülüklerine vurgu yapması RIPVAET'in düzenlenme amacına aykırıdır. Türk Telekom, kendi sorumluluk alanını hakim durumunu gözardı ederek azaltmaya çalıştığı anlaşılmaktadır. IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi kapsamı Türk Telekom lehine daraltılmakta, işletmecilere belirsiz yükümlülük getirilerek de işletmeciler aleyhine genişletilmek istenilmektedir bu nedenle eklenmek istenilen bölümler dayanaksız ve mevzuata aykırıdır.</p>	<p>Talebimiz arıza süreçlerinin Türk Telekom'un işletmecilere sağlayacağı teknik yetkinlikler dikkate alınarak işletmecilerin de katılacağı bir çalıştayda ele alınmasını ve bu çalıştay sonuçlarına göre düzenlenmesidir.</p>

	<p>Port test sonucu olmayan hiç bir arızaya hatalı arıza bildirim ücreti yansıtılmamalıdır. Lokasyonda yapılmayan hiçbir port testi geçerli sayılmamalıdır.Aksi takdirde Türk Telekom buradaki tüm süreci kendi lehine kullanabilecektir.</p>	
2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ 2.2.1.5.	<p>Burada amaç kayıt kapatmak değil sorun çözmek olmalı bu sebeple müşteri IP Alana kadar bu iş emir otomatik kapanmamalıdır yada otomatik kapanan hiç bir iş emrine hatalı arıza bildirim ücreti yansıtılmamalıdır.</p>	<p>Yandaki önerimiz doğrultusunda madde düzenlenmelidir.</p>
2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ 2.2.1.6.	<p>Bütün ıslah çalışmalarında lokasyondan port testi zorunlu olmalıdır Türk Telekom santralden düzeltme yaptıktan sonra kendi sorumluluğunun bitmediğini bilmeli hizmetin sağlıklı çalıştığını kayıt altına almalı ve işletmeciye ancak bu şekilde teyide gönderebilmelidir.</p>	<p>Yandaki önerimiz doğrultusunda madde düzenlenmelidir.</p>
2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ 2.2.1.7.	<p>Ortak çalışma doğrudanda talep edilebilmelidir. Ortak çalışma için randuvu seçildikten sonra uymayan taraf cezai bedeli</p>	<p>Yandaki önerimiz doğrultusunda madde düzenlenmelidir.</p>

	<p>karşılmalı ve hizmet sli geçtiği için o arıza iş emrien üst seviyede çözümlenecek aciliyet derecesine getirilmelidir. Türk Telekom personeli ortak çalışmalara gelmemekte çoğu zaman ancak ardına İşletmeci çalışanı gelmedi diye arızayı sonlandırabilmektedir. Bunu engellemkiçin Türk Telekom çalışanları ortak çalışmayı mutlaka lokasyonda port test alarak sonuçlandırır ise orada olduğunu kanıtlamış olacaktır. Türk Telekom'un randevuya gelmemesi halinde, İşletmeci gereksiz yere yerinde destek maliyetine katlanmaktadır. Karşılıklılık ilkesi gereğince Türk Telekom'un randevuya uymadığının tespiti halinde, İşletmecinin ilgili kayıt üzerinden Türk Telekom'un randevuya gelmediği bilgisini iletebilmesi, Türk Telekom'un İşletmeciye yerinde destek maliyetini karşılayacak seviyede ceza-i şart ödemesi gerekmektedir.</p>	
2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ 2.2.1.8.	<p>A Yapılan Randevulu Ortak Çalışma (ROÇ) çalışmalarında saha ekiplerinin randevuya uymadığı randevu zamanında ortak çalışma</p>	<p>A Bu sebeple randevuya uyum göstermeyen ya da randevu kurallarına uymayan Türk Telekom saha ekipleri içinde cezai işlem uygulanmalıdır.</p>

	<p>yapılacak işletmeci servisini aramadığı örnekleri ile karşılaşılmaktadır.</p> <p>B Mevcut sistemde ROÇ için saat aralığı bulunmamaktadır.(öğleden önce ve öğleden sonra ifadeleri geçiyor)</p>	<p>B bunun yerine aktivasyondaki gibi saat slotları belirtilmelidir.</p>
2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ 2.2.1.9.1.	<p>Mutabakata varılmama durumu düzenlenmemiştir.</p>	<p>Madde, mutabakata varılmama durumu da düzenlenip tekrar görüşümüze sunulmalıdır.</p>
2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ 2.2.1.9.2.	<p>Madde metninde mutabakata varılmama durumu düzenlenmemiştir. Mutabakat sürecinde anlaşmazlık durumunu ortadan kaldırılması için kanıtlara göre hareket edilmesi gerekmektedir. Bunun için de işletmecinin kendi test kontrollerini yapabilmesi adına gerekli araçların işletmeciye Türk Telekom tarafından sağlanması elzemdir. Eğer bu test ve çalışmalara rağmen bir hatalı arıza söz konusu ise bu durumun karşılıklı ilkesi çerçevesinde yürütülmesi; yani, bir diğer deyişle hata Türk Telekom'dan kaynaklı ise Türk Telekom; işletmeci'den kaynaklı ise işletmeci'nin</p>	<p>Talebimiz, konunun bütünsel olarak ele alınabilmesi için bir çalıştay düzenlenmesi ve çalıştay çıktısına göre düzenleme yapılmasıdır.</p>

	ödemesi yönünde düzenleme yapılmalıdır.	
2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ 2.2.1.9.3.	Madde metninde yine üstteki maddede olduğu gibi mutabakata varılmama durumu düzenlenmemiştir. Mutabakat sürecinde anlaşmazlık durumunu ortadan kaldırılması için kanıtlara göre hareket edilmesi gerekmektedir. Bunun için de İşletmecinin kendi test kontrollerini yapabilmesi adına gerekli araçların İşletmeciye Türk Telekom tarafından sağlanması elzemdir. Eğer bu test ve çalışmalara rağmen bir hatalı arıza söz konusu ise bu durumun karşılıklı ilkesi çerçevesinde yürütülmesi; yani, bir diğer deyişle hata Türk Telekom'dan kaynaklı ise Türk Telekom; İşletmeci'den kaynaklı ise İşletmeci'nin ödemesi yönünde düzenleme yapılmalıdır.	Talebimiz, konunun bütünsel olarak ele alınabilmesi için bir çalıştay düzenlenmesi ve çalıştay çıktısına göre düzenleme yapılmasıdır.
2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ 2.2.1.9.4.	Ortak çalışma sürecinin nasıl yönetileceğine; iştirak edilip edilmediğinin tespitine yönelik düzenleme yapılmalıdır.	Talebimiz doğrultusunda madde metni düzenlenmelidir.

2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ 2.2.1.10.	<p>Madde yandaki şekilde değiştirilmelidir.</p> <p>Ayrıca, mevcut süreçte Türk Telekom ile neredeyse 1 yıl geriden gelen ücretler için mutabakatlar yapılmaktadır. Bunun ana nedeni mutabakat raporlarının zamanında ve tam olarak İşletmeciye verilememesidir. Dolayısı ile eğer bu maddenin geçerliliği devam ederse mutabakat süreçleriyle ve mutabakatta kullanılacak datanın İşletmeciye iletilmesi ile ilgili Türk Telekom'a bir deadline verilmesini talep ediyoruz.</p>	<p>2.2.1.10. Tarafların mutabık kalmaması veya kayıtlar arasında farklılık olması durumunda Türk Telekom kayıtları esas alınacaktır. Türk Telekom kayıtlarıyla İşletmeci kayıtları arasında farklılık olması halinde, Türk Telekom kayıtlarıyla birlikte İşletmeci kayıtları da dikkate alınarak değerlendirilecek ve Taraflarca mutabakat sağlamak üzere ortak çalışma yapılacaktır.</p>
2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ 2.2.1.11.	<p>Madde eski haliyle kıyaslandığında randevu seçimine kadar süre yerine randevuya gelinene kadarki süre HST hesaplamasına dahil edilmeyeceği görülmektedir. Aslında olması gereken sadece İşletmecinin teyit süreci HST süresinden çıkarılmalı; randevu süreci SLA süresinin içinde tamamlanmalıdır.</p>	<p>Talebimiz sadece İşletmecinin teyit süresi dışarıda bırakılmalıdır. Buna göre madde revise edilmelidir.</p>
2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ 2.2.1.12.	<p>Türk Telekom tarafından yapılmak istenilen değişiklik ile İşletmeciye ait devrelerde, belirtilen Arıza giderilme sürelerini aşan her 1 (bir) tam dakika için, port ücretinin 3 (üç)</p>	<p>HST geri ödemesine esas tutarın caydırıcı olacak şekilde belirlenmesidir. Sınırlandırma olmamalı ve aşan her dakika için 3 saatlik port ücreti alınmasını talep ederiz.</p>

	<p>dakikalık kısmına denk gelen ücretlerden oluşan toplam tutarın İşletmeciye Nisan, Temmuz, Ekim ve Ocak aylarında olmak üzere yılda 4 (dört) kez toplu olarak sistem üzerinden bildirilmesi ile İşletmeciye 7 günlük fatura düzenleme süresi tanınması en önemlisi HST geri ödemesinin 1 ay port ücreti ile kısıtlanması hedeflenmektedir.</p> <p>HST geri ödemesine esas tutar caydırıcılıktan uzaktır. Türk Telekom'u arızaların giderilmesine yönelik zorlamamaktadır. Bu nedenle sınırlandırmanın kaldırılmasını ve maddenin 3 dakikalık değil 3 saatlik olarak düzenlenmesi gerekmektedir.</p> <p>Ancak bu düzenleme işletmeciler ile Türk Telekom arasında eşitliği ortadan kaldırmakta ve işletmecilerin Türk Telekom ile rekabet etmesini imkansız kılmaktadır.</p> <p>Ayrıca, HST mahsuplaşmasının nisan, temmuz,</p>	<p>Ayrıca, Türk Telekom tarafından HST ödemelerinin aylık olarak faizi ile birlikte İşletmeciye ödenmesini talep ederiz.</p>
--	--	--

	<p>ekim ve ocak aylarında yapılacağı öngörülmektedir. Ancak, Türk Telekom'a işletmeci tüm ödemelerini peşin ödemekte her tülü gecikmeden dolayı da faiz ödemek durumunda bırakılmasına rağmen HST mutabakat sürecinin ancak 3 ayda bir yapılması, mutabakat sürecinin de belirli bir zaman alması durumunda işletmeci peşin ödediği bir ücreti iyi olasılıkla 6 ay sonra geri alabilme şansına sahiptir, üstelik de herhangi bir faiz işletilmeksizin. Öte yandan, Türk Telekom, kendi alacakları için gecikme faizi uygulamaktadır. Bu durum karşılıklık ilkesi ile bağdaşmamaktadır.</p>	
2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ 2.2.1.13.	<p>İşletmeciye TToystan aldığı sonuca göre yaptığı bildirim hatalı olduğunu iletmeden önce TT o xdsI numarası için yapılan sorgu sonucuna bakılmalı ve gerçekten arıza görülüyorsa bildirim zamanında, işletmeciye HAB yansıtılmamalıdır.</p>	<p>Yandaki görüşümüz doğrultusunda maddenin düzeltilmesini talep ederiz.</p>
2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ 2.2.1.14.	<p>İşletmeciye hangi yöntem ile bilgi verileceği netleştirilmelidir. Sektörün genel durumu ve</p>	<p>2.2.1.14. Türk Telekom, DSLAM/ Santral/ OLT / İl/ Bölge ya da tüm Türkiye çapında, birden fazla Aboneyi etkileyen ve 30 (otuz)</p>

	<p>özellikle müşteri beklentileri göz önüne alındığında genel arıza için 3 saatlik bildirim süresi çok uzundur. Zira bir bölgede genel arıza oluşması durumunda müşterilerin işletmeciye geri dönüşleri çok daha kısa sürede gerçekleşiyor.</p>	<p>dakikayı aşan Arıza olması durumunda, Arızanın olduğu bölge bilgisi <u>hakkında derhal</u> ve tahmini çözüm süresi konusunda İşletmeciye Arızanın gerçekleştiği andan itibaren en geç 3 (üç) saat içerisinde bilgilendirecek ve Arıza çözüme kavuşturulduğunda en geç 2 (iki) saat içerisinde <u>derhal</u> yine İşletmeciye bilgi verecektir.</p>
<p>2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ 2.2.1.15.</p>	<p>Mevcut durumda Türk Telekom tarafından sisteme girilmiş bir genel arıza var ise işletmeci sistem üzerinden bir arıza bildiriminde bulunamıyor. Bu maddeye göre artık bulunabileceği anlaşılıyor. Buradaki sürecin işleyişi detaylandırılmalıdır.</p>	<p>2.2.1.15. Genel Arıza durumlarında da belirtilen islah süreleri geçerlidir. Genel Arızalar, 12 saatte islah edilecektir. Genel Arızalara Resmi Tatil günleri ve hafta sonları da dâhil olmak üzere gün ve saat ayrımı yapılmaksızın en kısa süre 6 (altı) saat içinde müdahale edilecektir. Genel Arıza olduğu tespiti öncesi İşletmecilerin açmış olduğu Arıza kayıtları, Genel Arıza tespiti sonrası, <u>eğer ilgili ise</u> Genel Arıza ile ilişkilendirilerek İşletmecilere Otomasyon Sistemi üzerinden bilgi verilecektir. Genel Arıza durumu tespiti öncesi açılan Arıza kayıtlarında, HST süresi için, İşletmeci tarafından bırakılan Arıza kaydının sistemde açıldığı tarih, başlangıç süresi olarak esas alınacaktır. Genel Arızadan etkilenen Abonelikler için İşletmecinin Arıza kaydı oluşturulmasına izin verilecektir. <u>İşletmeci, birden fazla aboneliği kapsayacak şekilde (belirli bir bölgeyi, santral/DSLAM vb. temelinde) Arıza kaydı oluşturabilecek ve Genel Arıza ile ilişkilendirebilecektir.</u> İşletmeciler tarafından açılan Arıza kayıtları Otomasyon Sistemi</p>

		<p>üzerinden kayıt altına alınarak saha ekiplerine yönlendirilmeden Genel Arıza bitimine kadar açık tutulacaktır. Söz konusu Arıza kayıtları, Genel Arıza çözümlendiği zaman toplu olarak ilgili kapama koduyla Türk Telekom aracılığıyla otomatik kapatılacaktır. Genel Arızadan etkilenen İşletmeci tarafından açılan Arıza kayıtları HST ve YKO kapsamında değerlendirilecektir. <u>Genel Arıza ile ilişkilendirilmesine rağmen, Genel Arızanın ıslahı ile giderilmeyen arızaları İşletmeci tekrar açabilecektir. HST süresi için Arızanın ilk açılış zamanı, başlangıç olarak esas alınacaktır.</u></p> <p>Genel Arıza sebebiyle etkilenen Abone kitlesinde yer alan Abonelikler için Türk Telekom sistemleri ile Abone adresindeki modem arasında bağlantı kurulduğu bilgisi, ilgili sistemlerden kontrol edilerek Genel Arızadan gerçekten etkilenen Abone kitlesi doğrulanacak ve sadece gerçekten Genel Arızadan etkilendiği doğrulanan Abonelikler için HST ve YKO iadesi yapılacaktır. <u>Genel arızadan gerçekten etkilenen Abone kitlesine ait Arızalar dışındaki Arızaların her birini Türk Telekom ayrı ayrı ele alacak ve standart Arıza süreç ve maddelerine tabi tutacaktır.</u></p> <p><u>Genel Arıza ıslah süresinin aşıldığı hallerde her bir ilgili arıza için Türk Telekom tarafından aşağıdaki tabloya göre yapılan hesaplama sonucunda denk düşen tutar İşletmeciye ödenecektir.</u></p>
--	--	---

		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th><u>+ 0-4. saat</u></th> <th><u>+4.-8. saat</u></th> <th><u>+8.-12. saat</u></th> <th><u>+12. saat sonrası</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><u>Genel arızanın giderilmediği her saat için ilgili saat dilimi bağlantı başına cezai yaptırım (TL)</u></td> <td><u>X TL</u></td> <td><u>2X TL</u></td> <td><u>3X TL</u></td> <td><u>4X TL</u></td> </tr> </tbody> </table> <p><u>X= aylık port ücreti/30</u></p>		<u>+ 0-4. saat</u>	<u>+4.-8. saat</u>	<u>+8.-12. saat</u>	<u>+12. saat sonrası</u>	<u>Genel arızanın giderilmediği her saat için ilgili saat dilimi bağlantı başına cezai yaptırım (TL)</u>	<u>X TL</u>	<u>2X TL</u>	<u>3X TL</u>	<u>4X TL</u>
	<u>+ 0-4. saat</u>	<u>+4.-8. saat</u>	<u>+8.-12. saat</u>	<u>+12. saat sonrası</u>								
<u>Genel arızanın giderilmediği her saat için ilgili saat dilimi bağlantı başına cezai yaptırım (TL)</u>	<u>X TL</u>	<u>2X TL</u>	<u>3X TL</u>	<u>4X TL</u>								
<p>2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ</p> <p>2.2.1.16.</p>	<p>İşletmeciler mevcut raporlarını referans teklifte olmasına rağmen alamamaktadır. İşletmeciler farklı raporlama platformuna yönlendirilmekte ve ek olarak bu raporları alabilmeleri için geliştirme yapmak zorunda kalabilmektedir.</p> <p>Arıza raporunun iletim süresinin belirlenmesini ve metne işlenmesini talep ederiz.</p>	<p>Bu sebeple ilgili maddede otomasyon sistemlerinden “ek bir geliştirmeye gereksinim olmadan “ ifadesinin eklenmesini rica ediyoruz.</p>										

2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ 2.2.1.17.	İşletmecilerin abonelerine devre arızası ile ilgili bilgi vermesi gerekmektedir. Bu sebeple izin gerektiren durumun belge olarak işletmeci ile paylaşılmasının eklenmesi gerekmektedir.	
2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ 2.2.1.18.	İşletmecilerin abonelerine devre arızası ile ilgili bilgi vermesi gerekmektedir. İlgili durumun düzeltilmesi için işletmeciye bilgilendirme verilmesi şartı getirilmesi gerekmektedir. Aksi durumda bildirim yapılmayan durumlar da arıza süresine dahil olmalıdır.	
2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ 2.2.2.	Madde yandaki şekilde değiştirilmelidir.	2.2.2. xDSL/FTTx portlarında, port bazında Yıllık Kullanılabilirlik Oranı (YKO) % 99,6'dır. Bu oranın sağlanamaması durumunda port başına (aylık kullanım/port ücreti * %8 * yıl içerisinde kullandığı tam gün sayısı/30) oranında İşletmeci tarafından düzenlenecek faturaya istinaden YKO ücret iadesi yapılacaktır. Bir önceki yıla ilişkin YKO iade ücretlerinden oluşan toplam tutar, Türk Telekom tarafından İşletmeciye bir sonraki yılın ilk 3 (üç) ayı içerisinde bildirilecektir. İşletmeci, söz konusu bildirim akabinde toplam tutara ilişkin olarak hazırlayacağı 1 (bir) adet faturayı 7 (yedi) gün içerisinde düzenleyecek ve Türk Telekom'a teslim

		edecektir. Türk Telekom, İşletmecinin düzenlediği faturadaki bedeli, takip eden fatura döneminde <u>İşletmeci'nin tercihinine göre</u> elektronik haberleşme hizmetleri kapsamındaki alacaklarına mahsuben <u>ya da nakden defaten</u> ödeyecektir. İşletmeci tarafından fatura edilen tutarın Türk Telekom tarafından mahsup işleminin yapılacağı aydaki faturaların tutarını aşması durumunda, kalan kısım İşletmeciye defaten ödenecektir.
2.2. ARIZA TAKİP VE ISLAH SÜRECİ 2.2.4.	HAB ile ilgili maddelerin tamamında İşletmeciye nasıl fatura edileceği belirtilmiştir.	Buna bağlı olarak uzun zamandır hala bir sorun olarak devam eden HAB konusu için aşağıdaki madde eklenmelidir. <u>2.2.5. HAB bedeline konu olan arızalar için işletmeci tarafından oluşturulan itirazlar için etki analizi süresi max 1 ay ile sınırlandırılacak olup 1 ayın bitiminde etki analizinin tamamlanmaması durumunda işletmeci itirazı haklı sayılacaktır.</u>
4. SORUMLULUKLAR 4.1. TÜRK TELEKOM'UN SORUMLULUKLARI 4.1.3.	Maddeye eklenen kart tipi değişikliği anlaşılamamıştır. Ayrıca, maddede düzenlenmeye çalışılan FTTH dönüşümü ile ilgili 6 aylık süre ve belirtilen sürelerde planlama ve işlerin yapılması süreci burda düzenlenecek kadar basit bir konu değildir. İşletmecilerin YAPA dönüşümlerinde Türk Telekom fiili olarak	Maddenin eski hali ile kalmasını talep ederiz. Madde metninden FTTH dönüşümü ile ilgili hükümlerin çıkarılmasını talep ederiz.

	<p>bunu işletmiş ve hiçbir bildirime tabi tutmamıştır. Bu konunun ayrıca ele alınmasını ve tüm yönleriyle tartışılması gerektiğini düşünmekteyiz. Bu nedenle de kapsamdan çıkarılması gerekmektedir. Referans teklif hükmüyle düzenlenmesi mümkün değildir.</p>	
4.2. İŞLETMECİNİN SORUMLULUKLARI	<p>Türk Telekom'un RIPVAET genelinde yaptığı tamamlayıcı işler eklemesi ile kendi yükümlülüğünün dışına çıkarak işletmeci yükümlülüklerine vurgu yapması RIPVAET'in düzenlenme amacına aykırıdır. Türk Telekom, kendi sorumluluk alanını hakim durumunu gözardı ederek azaltmaya çalıştığı anlaşılmaktadır. IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi kapsamı Türk Telekom lehine daraltılmakta, işletmecilere belirsiz yükümlülük getirilerek de işletmeciler aleyhine genişletilmek istenilmektedir bu nedenle eklenmek istenilen bölümler dayanaksız ve mevzuata aykırıdır.</p>	<p>Talebimiz belirzi olan ve ayrıca detaylı ele alınması gereken tamamlayıcı işler düzenlemelerinin madde metninden çıkarılmasıdır.</p>

EK-7: ÜCRETLER VE FATURALAMA 1.1.1.	Port ücretleri tablosunda upload değerleri çok düşüktür. Arttırılması gerekmektedir.	upload değerlerinin arttırılmasını talep ederiz.								
EK-7: ÜCRETLER VE FATURALAMA 1.1.3. TRANSMİSYON ÜCRETLERİ 1.1.3.3. 1.1.3.4.	Transmisyon ücreti eskisi gibi sadece download trafiği üzerinden hesaplanmalıdır. Metin eskisi gibi kalmalıdır.	<u>1.1.3.3.Transmisyon ücreti, internet son kullanıcılarının download trafiği için alınacak olup, internet son kullanıcılarının upload trafiği için herhangi bir transmisyon ücreti alınmayacaktır.”</u> <u>“1.1.3.4.İşletmeci abonelerinin tümü ay içinde download yapmazsa, o ay için herhangi bir transmisyon ücreti alınmayacaktır.”</u>								
EK-7: ÜCRETLER VE FATURALAMA 1.2. BAĞLANTI NAKİL ÜCRETLERİ <table border="1" data-bbox="226 855 636 1166"> <thead> <tr> <th data-bbox="226 855 595 890">Bağlantı/Nakil Ücretleri (TL)</th> <th data-bbox="595 855 636 890">In</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="226 890 595 1002">PSTN / THK Üzerine xDSL/FTTB</td> <td data-bbox="595 890 636 1002">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="226 1002 595 1086">Yalın xDSL / FTTx</td> <td data-bbox="595 1002 636 1086">10</td> </tr> <tr> <td data-bbox="226 1086 595 1166">PSTN / THK Üzerine FTTH</td> <td data-bbox="595 1086 636 1166"></td> </tr> </tbody> </table>	Bağlantı/Nakil Ücretleri (TL)	In	PSTN / THK Üzerine xDSL/FTTB	1	Yalın xDSL / FTTx	10	PSTN / THK Üzerine FTTH		Maddede, bağlantı-nakil ücretlerinin indoor ve outdoor kısımlı ve de teknoloji bazlı olarak ayrıştırılarak ciddi oranda arttırıldığını görmekteyiz. Teknoloji bazlı ve indoor-outdoor bazlı kısımlar İşletmeci açısından öngörülemeyen durumları içermektedir. İşletmecilerin,potansiyel müşterilerine ücretlerini net bir şekilde duyurma imkanı da olamayacaktır. Bunun yanısıra indoor-outdoor ücret farkı ciddi rakamlara çıkarılmıştır. Üstelik Türk Telekom’un şebekesindeki teknolojilerini ve her abone için indoor-outdoor ayrımını İşletmecilerce bilinmesi ve	Talebimiz, söz konusu ücretlerin maliyet esaslı olarak belirlendiğinden emin olunması; sonradan kampanyalarla bu ücretlerin indirilmemesi ve kampanya uygulanmamasının sağlanması, bağlantı ve nakil işleminin gereğince yerine getirildiğine ilişkin gerekli kontrollerin yapılmasıdır.
Bağlantı/Nakil Ücretleri (TL)	In									
PSTN / THK Üzerine xDSL/FTTB	1									
Yalın xDSL / FTTx	10									
PSTN / THK Üzerine FTTH										

		<p>ona göre hareket edilmesi de mümkün değildir.</p> <p>Bağlantı-nakil ücretleri bu kadar arttırılmak istenirken, Türk Telekom yıllarca uygulayadığı kampanyalarla bu ücretleri işletmecilerden almamıştır. Referans teklif ile bunun tahsili yoluna gitmesinin ve ciddi tutarlar istemesinin gerekçesi anlaşılammıştır. Dikkat çekmek istediğimiz diğer bir husus da Türk Telekom bağlantı-nakil işlemlerini eksiksiz olarak halen yerine getiremediğidir. Buna ilişkin Kurumunuza ve de Rekabet Kurumuna yapmış olduğumuz başvurular inceleme safhasındadır.</p>	
EK-7: ÜCRETLER VE FATURALAMA	1.4.	<p>Otomasyon sistemi erişim ücretleri çok yüksek düşürülmelidir. Kaldı ki bu erişim hizmeti kapsamında olan bir hizmet olduğundan ücret alınmaması gerekmektedir.</p>	Otomasyon sistemi erişim ücreti alınmamasını talep ediyoruz.
EK-7: ÜCRETLER VE FATURALAMA	1.5. HATALI ARIZA BİLDİRİM CEZA BEDELİ	<p>“Sistem kontrol aşamasında kapatılan” durumu için ceza bedeli anlamsızdır, uygulanmamalıdır. Diğerlerinin maliyet esaslı olduğundan emin olunması gerekir.</p>	Yandaki görüşlerimiz doğrultusunda maddenin yeniden düzenlenmesini talep ediyoruz.

<p style="text-align: center;">HAB KODU</p> <p>Sistem Kontrol Aşamasında Kapatılan</p> <p>Repartitör Aşamasında Kapatılan (xDSL)</p> <p>Saha Aşamasında Kapatılan (xDSL/FTTB)</p> <p>FDH /TAY Aşamasında Kapatılan (FTTH)</p> <p>Saha, FTTX ve F/O Aşamasında Kapatılan (F</p> <p><small>FDH: Fiber Destek Hizmetleri Ekibi TAY: Tesis Arıza Yönetimi Ekibi F/O: Fiber Optik Kablo Çekim Ekibi</small></p>	<p>Görüldüğü üzere FTTH ile xDSL/FTT arasında saha aşamasındaki arıza bildirimlerinde ciddi fark görülmektedir. Birisi 102,47TL iken diğer 38,90TL'dir.Oysa her ikisi için de katlanılan temel maliyet ilgili lokasyona ekiplerin gönderilmesidir. Bu farkın Kurumca sorgulanmasını talep etmekteyiz.</p> <p>Ayrıca, karşılıklık ilkesi gereği; Türk Telekomda sorunun kalması halinde aynı bedellerde hatalı arıza bildirim ücretleri Türk Telekom tarafından İşletmeciye ödenmelidir.</p>	
<p>EK-7: ÜCRETLER VE FATURALAMA</p> <p>1.6. İşletmeci Tanımlama Ücretleri</p>	<p>Madde ile getirilmek istenilen ücretler çok yüksek belirlenmiş olup maliyet esasının dikkate alınıp alınmadığı Kurumunuzca incelenmelidir. Bu ücretler ile işletmecilerin faaliyet göstermesi engelleniyor mu gözetilmeli buna göre düzneleme yapılmalıdır.</p>	<p>Yandaki görüşlerimiz doğrultusunda madde düzenlenmelidir.</p>
<p>EK-7: ÜCRETLER VE FATURALAMA</p>	<p>Her hat için bu ücretin perakende sektörde</p>	<p>Bu metnin ilgili maddeye eklenmesini talep ediyoruz.</p>

<p>1.7. HAT DONDURMA ÜCRETİ</p> <table border="1" data-bbox="215 268 629 368"> <thead> <tr> <th>Hat Dondurma Hizmeti</th> <th>Aylık PSTN/THK'lı Hat Dondurma Ücreti (TL)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>xDSL</td> <td>10,33</td> </tr> <tr> <td>FTTx</td> <td>13,07</td> </tr> </tbody> </table>	Hat Dondurma Hizmeti	Aylık PSTN/THK'lı Hat Dondurma Ücreti (TL)	xDSL	10,33	FTTx	13,07	<p>alınmadığı üzere İşletmeciden talep edilmemesi gerekir.</p> <p>Tüketici Yönetmeliğinin ilgili maddesi bu referans teklife yansıtılarak hem tüketiciler hem de İşletmeciler korunmalıdır.</p> <p>“İşletmeci tarafından, abonenin faturasını ödememesi nedeni ile hizmetin kısıtlanması/durdurulması ve hattın tekrar hizmete açılması durumunda, bir takvim yılındaki ilk açma-kapama işlemi için aboneye herhangi bir ad altında ücret yansıtılamaz”</p>	<p>“İşletmeci tarafından, abonenin faturasını ödememesi nedeni ile hizmetin kısıtlanması/durdurulması ve hattın tekrar hizmete açılması durumunda, bir takvim yılındaki ilk açma-kapama işlemi için işletmeciye herhangi bir ad altında Türk Telekom tarafından ücret yansıtılamaz.”</p>
Hat Dondurma Hizmeti	Aylık PSTN/THK'lı Hat Dondurma Ücreti (TL)							
xDSL	10,33							
FTTx	13,07							
<p>EK-7: ÜCRETLER VE FATURALAMA</p> <p>2. ÜCRETLENDİRMEYE İLİŞKİN ESASLAR</p> <p>2.2.</p>	<p>Port ücretinde kıst uygulaması yapılmakta iken transmisyonda yapılmamaktadır. Şu anda transmisyon ücreti ay içerisindeki en yüksek abone sayısı kullanılarak belirlenmektedir.</p>	<p>Transmisyon hesaplamasında da kıst yapılmalı ya da en yüksek kullanım yapan abone değil ortalama abone alınmalıdır.</p>						
<p>EK-7: ÜCRETLER VE FATURALAMA</p> <p>2. ÜCRETLENDİRMEYE İLİŞKİN ESASLAR</p> <p>2.4.</p>	<p>Madde yandaki şekilde değiştirilmelidir.</p>	<p>2.4. Kurum tarafından onaylanan tarife ve ücret değişiklikleri, Kurum tarafından aksi belirtilmedikçe, Türk Telekom’a İşletmeci 'ye tebliğ edildiği tarihten itibaren bir sonraki faturalama döneminde uygulanır</p>						

<p>EK-7: ÜCRETLER VE FATURALAMA</p> <p>2. ÜCRETLENDİRMEYE İLİŞKİN ESASLAR</p> <p>2.6.</p>	<p>Bağlantı dahil tek seferli ücretler taahhüt süresi boyunca yedirilerek alınacak ücretler olduğundan TEFE-TÜFE ye bağlanarak artış yapılması işletmeciler açısından öngürülemez. Nasıl ki port ücretleri Kurum onayına tabi tutulmaktaysa tek seferlik ücretlerin de aynı şekilde Kurum tarafından incelenip onaylanarak yürürlüğe girmesi esas olmalıdır. Otomatik artış Kabul edilemez.</p>	<p>Maddenin metinden çıkarılmasını talep ederiz.</p>
<p>EK-7: ÜCRETLER VE FATURALAMA</p> <p>3.1. FATURALARIN DÜZENLENMESİ</p> <p>3.1.1.</p>	<p>Türk Telekom tarafından düzenlenen her fatura detaylı olarak hangi bedelin hangi xDSL numarası ve hangi iş emrine yansıtıldığını içermelidir. Şu anda faturadaki tutarın hangi işe ermine ait olduğu sonradan manuel paylaşılacak olup verilerde tutarsızlığa ve mutabakatın yapılamamasına sebep olmaktadır.</p>	<p>Yandaki görüşümüz doğrultusunda madde düzenlenmelidir.</p>
<p>EK-7: ÜCRETLER VE FATURALAMA</p> <p>3.2. FATURALAMA İHTİLAFI</p>	<p>Öncelikle Türk Telekom ile yaşadığımız fatura mutabakat sorunlarına dikkat çekmek isteriz. Zira yoğun emek ve zaman harcamamıza rağmen, alternatif işletmeciler olarak ciddi mutabakat sorunları yaşamaktayız.</p>	<p>Fatura detaylarının lokasyon ve hizmetler bazında detaylandırılması gerekmektedir. Madde önerimiz aşağıdadır:</p> <p><i>“3.2. Faturalama İhtilafı</i></p> <p><i>3.2.1. İşletmeci, herhangi bir tahakkuk dönemine ait faturaya ilişkin bir anlaşmazlığı Türk Telekom’a tebliğ ederse ve bu anlaşmazlık ilgili</i></p>

	<p>Maddenin lafzından da anlaşılacağı üzere; mutabakat sürecinin uzadığı durumlar hariç, yani en iyi olasılıkla Türk Telekom, mutabakatın yapıldığı andan itibaren ortalama 2,5 aylık (mutabakat ayın ortasında bitmiş olsa, bir sonraki ayın faturasının ödemesi de yine bir daha sonraki ay sonuna kaldığında) bedelsiz finansman sağlayabilmektedir.</p> <p>Ayrıca Referans Teklifte Türk Telekom'un alacağı için faiz tanımlanmış iken, işletmeciden fazladan tahsil edilen tutarlar için faiz söz konusu değildir.</p> <p>Maddenin lafzından da anlaşılacağı üzere; mutabakat sürecinin uzadığı durumlar hariç, yani en iyi olasılıkla Türk Telekom, mutabakatın yapıldığı andan itibaren ortalama 2,5 aylık (mutabakat ayın ortasında bitmiş olsa, bir sonraki ayın faturasının ödemesi de yine bir daha sonraki ay sonuna kaldığında)</p>	<p><i>faturanın vade tarihinden önce neticelenmezse, karşılıklı mahsuplaşmanın olmadığı göz önünde bulundurularak İşletmeci fatura bedelinin tamamını Türk Telekom'a ödeyecektir.</i></p> <p><i>3.2.2. Anlaşmazlık çözüldüğünde tahakkuk eden faturada yer alan ile olması gereken tutar arasındaki İşletmeci tarafından fazla ödenmiş tutar, işletmeci tarafından düzenlenecek faturaya istinaden bilgilerin kesinleştiği ayı takip eden aya ait faturada mahsuben ödenecektir. İşletmeci tarafından fatura edilen tutarın Türk Telekom tarafından mahsup işleminin yapılacağı aydaki faturaların tutarını aşması durumunda, kalan kısım yine mahsubun yapıldığı ayda İşletmeciye defaten ödenecektir.</i></p> <p><i>3.2.3. Anlaşmazlık çözüldüğünde tahakkuk eden faturada yer alan ile olması gereken fatura arasındaki İşletmeci tarafından eksik ödenmiş tutar, işbu ekin Madde 3.2.2'sinde belirtilen mahsuplaşma süresinin sonuna kadar nakden ödenmediği takdirde, bu tutara son ödeme tarihinden itibaren işbu ekin Madde 4.6.'sındaki, gecikme faizi ve gecikme cezası uygulanacaktır.</i></p> <p><u>3.2.4. Anlaşmazlık çözüldüğünde tahakkuk eden faturada yer alan ile olması gereken fatura arasındaki İşletmeci tarafından fazladan ödenmiş tutarlar, işbu ekin Madde 3.2.2'sinde belirtilen mahsuplaşma süresinin sonu referans alınarak; ilgili her ayda fazladan ödenen tutarlara ödeme ödeme tarihinden itibaren işbu</u></p>
--	--	---

		bedelsiz finansman sağlayabilmektedir.	<u>ekin Madde 4. maddedeki gecikme faizi uygulanacaktır.”</u>
		Ayrıca Referans Teklifte Türk Telekom’un alacağı için faiz tanımlanmış iken, işletmeciden fazladan tahsil edilen tutarlar için faiz söz konusu değildir.	
EK-7: ÜCRETLER FATURALAMA 4. ÖDEMELER 4.3.	VE	Burada Türk Telekom kayıtları tek başına esas alınmamalı, işletmeci ve Türk Telekom itiraz durumunda ellerinde mevcut kanıtları paylaşarak mutabık kalmalıdır.	<u>4.3. İşletmeci hizmetin başlama ve bitiş tarihleri, borçların belirlenmesi ve diğer anlaşmazlık hallerinde bir itirazda bulunursa, söz konusu itiraz Türk Telekom kayıtları ile karşılaştırılacaktır. İşletmecinin itirazı ile Türk Telekom kayıtlarının birbirini tutmaması halinde, işletmeci ve Türk Telekom ellerindeki mevcut kanıtları paylaşarak mutabık kalacaklardır.</u>
EK-7: ÜCRETLER FATURALAMA 4. ÖDEMELER 4.5.	VE	%10 oranı, faizleri 2 katına çıkaracağından adil değildir. Cari gecikme faizi %10 olup bunun üzerine %10 gecikme cezası alınması yüksek faiz maliyetlerine sebep olacaktır. Ayrıca, Türk Telekom tarafından, söz konusu maddeye referans teklife istinaden işletmeciler ile yaptığı tesis paylaşım sözleşmelerini fesih hakkı tanıyan “Türk Telekom tarafından düzenlenen faturanın	Yapmış olduğumuz açıklamalar çerçevesinde madde metni eski haliyle kalmalıdır. Eklenmek istenilen hükümler çıkartılmalıdır.

ödenmemesi halinde işbu referans teklifin ilgili hükümleri çerçevesinde Türk Telekom talepleri durdurma ve sözleşmeyi feshetme hakkına sahiptir.” Maddesi eklenmek istenilmektedir. Söz konusu eklenmek istenilen fesih hakkı, işletmeci abonelerinin elektronik haberleşme hizmetlerini kesintiye uğratacaktır. Bu da 5809 sayılı Kanununun 34.3. maddesinde “(3) Elektronik haberleşme alt yapısına mahkeme kararı veya ilgili mevzuatı uyarınca Kurum, Bakanlık veya diğer yetkili merciler tarafından alınmış bir karar olmadıkça, elektronik haberleşmenin aksamasına neden olacak biçimde müdahalelerde bulunulamaz.” Maddesine açıkça aykırılık teşkil etmektedir. Türk Telekom’un söz konusu fesih etme hakkı talebi aynı zamanda Anayasal hak olan T.C. Anayasasının 23. Maddesinde düzenlenen “Herkes, haberleşme hürriyetine sahiptir. Haberleşmenin gizliliği esastır.” Maddesine de açıkça aykırıdır. Dolayısı ile Türk Telekom

	<p>Anayasa ve Elektronik Haberleşme Kanununun getirdiği düzenlemeleri hiçe sayarak kamu hizmeti niteliğindeki elektronik haberleşme hizmeti kapsamında olan tesis paylaşım yükümlülüklerini dilediği gibi feshedebileceğine ilişkin hukuksuz düzenlemeler getirmek istemektedir.</p> <p>Ayrıca “Türk Telekom tarafından düzenlenen faturanın ödenmemesi halinde Türk Telekom Ana Metin 5.7.6 Maddesişbu Referans Teklifin ilgili hükümleri çerçevesinde hizmeti ve/veya yeni Abone alımını durdurma ve sözleşmeyi feshetme hakkına sahiptir” maddesi ile de yeni abone alımı da engellenmek istenilmektedir ki Anayasaya aykırı bir düzenlemedir.</p>	
EK-8: TEMİNAT USUL ve ESASLARI 1. İŞLETMECİLERDEN ALINACAK TEMİNATA İLİŞKİN USUL VE ESASLAR	<p>Teminat olarak bankalardan alınan teminat mektubu talep edilmektedir.</p>	<p>Teminat mektubu dışında alacak sigortası da teminat olarak kabul edilmesinin sağlanmasını talep ederiz.</p>

1.1.		
<p>EK-8: TEMİNAT USUL ve ESASLARI</p> <p>1. İŞLETMECİLERDEN ALINACAK TEMİNATA İLİŞKİN USUL VE ESASLAR</p>	<p>Madde yandaki şekilde değiştirilmelidir.</p>	<p>1.3. Türk Telekom, işletmecilerin vermiş olduğu Teminatları Nisan ve Ekim aylarının sonunda olmak üzere yılda iki kez gözden geçirecektir. Yapılan gözden geçirmelerde, işletmecinin aylık toplam fatura tutarının Teminat tutarından yüksek olduğu tespit edilirse, <u>Türk Telekom bu talebini gerekçesi ile İşletmeciye yazılı olarak bildirecektir. İşletmeci bildirimde istinaden varsa itirazlarını 15 gün içerisinde Türk Telekom’a iletacaktır. İtiraz konusunda Taraflarca mutabık kalınması halinde ya da itirazın olmaması halinde İşletmeci kesin ve süresiz ilave ya da yeni teminatı Türk Telekom’a 30 (otuz) gün içerisinde iletacaktır. Taraflarca mutabık kalınamayan hallerde işbu Sözleşme hükümleri uygulanacaktır.</u></p> <p>Türk Telekom işletmeciye bildirimde bulunarak, kontrolü yapılan ayın aylık toplam fatura bedeline karşılık gelecek şekilde Teminatını yükseltmesini ve bildirim kendisine ulaşmasından itibaren 30 (otuz) gün içerisinde kesin ve süresiz yükseltilmiş yeni Teminatı veya ilave yeni Teminatı Türk Telekom’a iletmesini talep edecektir. Bu usul, kontrolün yapıldığı her periyot için geçerlidir.</p>
<p>EK-8: TEMİNAT USUL ve ESASLARI</p> <p>1. İŞLETMECİLERDEN ALINACAK</p>	<p>Teminat verilme süreleri olarak belirtilen 15-30 günün, 90 gün olarak uzatılması daha uygun olacaktır.</p>	<p>Metnin aşağıdaki şekilde olmasını öneriyoruz.</p> <p><u>.....işletmeci kesin ve süresiz yeni teminatı Türk Telekom’a 90</u></p>

TEMİNATA İLİŞKİN USUL VE ESASLAR 1.5.		<u>(doksan) gün içerisinde iletacaktır...</u>
EK-9	<p>IPTV hizmetine ilişkin ek incelendiğinde, özellikle ücretlerin TTNET tarafından sunulan hizmete ilişkin iletişim ücreti ve abone sayısı baz alınarak hazırlandığı görülmektedir. Diğer bir deyişle bugün TTNET'in ortalama 800.000 abonesinin var olduğu ve IPTV iletişim hizmeti için perakende seviyede alınan ücret dikkate alınarak bir ücretlendirme yapısı kurgulanmıştır. Özellikle IPTV hizmetini yeni sunacak işletmeciler için tam bir piyasaya giriş bariyeri oluşturmaktadır.</p> <p>Ayrıca süreçler de net tanımlanmamış pek çok soru işaretini barındırmaktadır.</p>	<p>Talebimiz piyasaya girişlerinin sağlanabilmesi ve bariyerlerin aşılabilmesi için konunun bir toplantıda hem teknik, hem süreç hem de ücretlendirme açısından değerlendirilmesi uygun olacaktır.</p>
EK -9/ 2.1.5.	<p>1024 tam açıklaması talep edilecek. TTNET bunların ne kadarını kullanıyo ne kadarı boş?</p>	
EK -9/ 2.2.	<p>Tablo-1 VoD-TTN Santral Listesindeki veriler en az TTN sayısı kadar olmalıdır.</p>	
EK -9/ 3.2.	<p>İşletmeciler asla kontrol edemeyeceği Türk Telekom'un inisiyatifine bırakılmıyon</p>	

	<p>koşullarla hizmet sunumu söz konusu olacaktır. Türk Telekom'un IPTV hizmeti sunabileceği santralleri her ay yayınlaması ve güncel tutması yükümlülük haline getirilmelidir.</p>	
EK -9/ 5.5.1.	<p>İşletmecinin arıza bildiriminden önce, Türk Telekom'un beklediği testler ve test sonuçlarının nasıl iletileceği hususlarının netleştirilmesi gerekir. İnternet arıza bildirim sürecindeki mevcut sorunların IPTV için de yaşanması engellenmelidir.</p>	
EK -9/ 5.5.2.	<p>Arıza çözüm süreçlerinde, arızanın Türk Telekom tarafında görülmediğini bildirmesi durumunda İşletmeci, kontrol sonucu kaç kez ret verme hakkına sahip olacak, Ortak çalışma süreci buradada uygulanacak mı? Detayların Referans Teklifte yer alması gerekir.</p>	
EK -9/ 5.5.4.	<p>Hatalı Arıza tespiti ne şekilde olacak internet sürecindeki kurallara göre mi ilerlenecek? Belirsizliklerin netleştirilmesi gerekir.</p>	