

T.C.

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU BAŞKANLIĞI

Erişim ve Tarifeler Dairesi Başkanlığı

Tarih : 18.08.2023

Sayı : 23-012

Konu : Türk Telekom Referans IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Teklifi

İlgi : 20.06.2023 tarihli ve 2023/DK-ETD/191 Sayılı Kurul Kararı

İlgide kayıtlı, 21.07.2023 tarihinde Kurum web sayfasında yayınlanan 20.06.2023 tarihli Kurul Kararı ile Türk Telekomünikasyon A.Ş. (Türk Telekom) tarafından Kurumunuza sunulan taslak Referans IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Teklifi (Referans Teklif) onaylanmış olup, yeni tarifelerin, Kurul kararının web sayfasında yayınlanarak alenileştirilmesinden oldukça önce, 01/07/2023 tarihinden itibaren yürürlüğe girecek şekilde uygulanması, Türk Telekom Referans Teklifi'ne yönelik ilgili otomasyon sistemlerinde Türk Telekom tarafından yapılacak sistemsel geliştirmelerin 31/12/2023 tarihine kadar tamamlaması ve gerçekleştirilen çalışmalara ilişkin olarak her ayın sonu itibariyle Kurumunuzu yazılı olarak bilgi verilmesi ve ADSL&VDSL2 Hat Dondurma Tarife ve Promosyon Teklifi konulu 07/04/2010 tarihli ve 2010/DK-07/210 sayılı Kurul Kararının yürürlükten kaldırılması kararlaştırılmıştır.

Kapsamlı ve sektör açısından köklü değişikliklerin yapıldığı yeni Türk Telekom Referans IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Teklifi'nin 2020 yılında kamuoyu görüşüne açıldığı, 2022 yılında tarife değişikliği yapıldığı, işletmecilerden herhangi bir ilave görüş alınmadan, üç yıl sonra Kurumunuz tarafından Kurul Kararı alınmak sureti ile onaylanarak yürürlüğe alındığı görülmektedir.

Benzer şekilde; Türk Telekomünikasyon AŞ. Toptan Satış Genel Müdürlüğü tarafından **19.06.2023** tarih ve "**Sabit Genişbant Port Transmisyon Ücret Revizyonu**" başlıklı bildirimle Dernek üyesi işletmecilere iletilen e-posta mesajında; *"... Bir süredir ekonomik göstergelerdeki değişimlere ve maliyet girdilerindeki artışlara karşın herhangi bir fiyat güncellemesi uygulanmayan Toptan Port, Transmisyon ve THK ücretleri 1 Temmuz 2023 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere ekli şekilde revize edilmiştir."* denilerek, mesaj ekinde yer alan 3 sayfalık dokümanla yeni port transmisyon ve

THK aylık hat kullanım ücretleri iletilmiştir. Tarife’de yer alan ücretlere bakıldığında, her bir hizmet ücretinin %70 oranında artırıldığı görülmüştür.

Her ne kadar 19.06.2023 tarihli e-posta bildirimini ile 01.07.2023 tarihinden geçerli olmak üzere “**Sabit Genişbant Port Transmisyon Ücret Revizyonu**” yapılarak %70’e yakın bir artış/zam yapıldığı belirtilmişse de ne anılan e-posta ekinde ne de Kurum web sayfasında bu güncellemeye dayanak Kurul kararı işletmecilere sunulmamıştır. Ötesinde, bu e-posta bildiri sonrasında **BTK’ya yasal başvuru yapılarak Kurul kararı istenilmişse de iletilen bir karar da olmamıştır.**

Bu çerçevede, şeffaflıktan giderek uzaklaşıldığını ortaya koyan bu uygulamaların sektörü olumsuz etkilemekte olduğunu vurgulayarak; TELKODER ve Üye işletmecilerini son derece yakından ilgilendiren ve sektörün geleceğinin belirlenmesine yönelik önemli bir rol oynayan yeni Referans Teklif’e yönelik Dernek görüşlerimizin iletilmesi ihtiyacı hasıl olmuştur. Kurum web sayfasından zamanında yayınlanmayan ve TELKODER üyesi işletmecilerin sundukları hizmet maliyetlerini doğrudan etkiler nitelikteki bu referans teklifte yer alan fiyatların alenileştirilmeden uygulanmak istenmesi, TELKODER üyesi işletmeciler ile Türk Telekom arasında ihtilaf çıkmasına neden olacağı, bunun da sektör açısından istenmeyen sonuçlara yol açacağı da göz önüne alınarak, aşağıda yer alan “usul, ücretler ve diğer maddeler” şeklinde gruplandırılan görüş ve değerlendirmelerimizi dikkatinize sunma zorunluluğu doğmuştur.

1- USULE YÖNELİK GÖRÜŞLERİMİZ

- Yukarıda da bahsedildiği şekilde 2020 yılında kamuoyu görüşüne açılmış olan yeni Referans Teklif, yayınlanmadan 2022 yılında tarife değişikliği yapılmıştır. Mevcut durumda ise, üç yıl önce, dönemin koşullarında alınan kamuoyu görüşleri dikkate alınarak Kurumunuz tarafından alınan Kurul Kararı ile yeni Referans Teklif onaylanarak, Kurum web sayfasından yayımlanmadan önceki bir tarihte yürürlüğe girmiştir. Aradan geçen üç yıllık süreçte değişen ülke ve sektör dinamikleri ve gelişmelerini göz ardı eden ve işletmecilerden herhangi bir güncel/ilave/yeni görüş alınmadan Referans Teklifin yayımlanmasının, referans tekliflerin hazırlanmasına dair Kanun ve ilgili mevzuat hükümlerine aykırı olduğu değerlendirilmektedir.
- Bununla birlikte, bilindiği üzere 31.12.2019 tarih ve 2019/DK-SRD/338 sayılı Kurul Kararı ile onaylanan “*Toptan Sabit Yerel ve Merkezi Erişim Pazarları*” dokümanınının 110. Sayfasında bulunan “**Ayırım Gözetmeme**” başlığı altında açıkça “*Toptan sabit merkezi erişim hizmetleri pazarında daha önce sunulmaya başlanılan toptan ürün/hizmetlere ilişkin yapılacak tarife değişikliklerinin veya kampanyaların aksi Kurum tarafından belirtilmediği sürece yürürlüğe girmeden en az 1 ay öncesinde kamuoyuna duyurulması gerekmektedir.*” hükmü yer

almaktadır. Ancak, mevcut durumda yeni tarifeler Türk Telekom tarafından gönderilen e-posta ile yürürlüğe gireceği tarihten sadece bir gün önce duyurulmak sureti ile bildirilmiştir. Kaldı ki, yeni Referans Teklif'in onaylanmasına ilişkin 20.06.2023 tarihli Kurul kararı da, işletmecilerin yoğun talepleri sonrasında 27 Temmuz 2023 tarihinde Kurum web sayfasında yayımlanarak alenileştirilmiştir. Yeni tarifelerin yürürlüğe girme tarihinden bu kadar kısa süre öncesinde duyurulması alenen ilgili Pazar Analizine ve Türk Telekom'a getirilen "**Ayırım Gözetmeme Yükümlülüğü**"ne aykırılık teşkil etmektedir.

2- ÜCRETLERE YÖNELİK GÖRÜŞLERİMİZ

- Yeni Referans Teklif kapsamında özellikle tek seferlik ücretlerde (*hatalı arıza, kurulum bedeli, vb.*) çok fahiş artışlar yapıldığı görülmektedir. Bu artışlar işletmeci değişikliği sürecini zorlaştıracak seviyede yüksektir.
- Türk Telekom tarafından yüksek hızlarda sunulan toptan kampanyalar kapsamında port ücretlerinde, yaklaşık %67'ye tekabül eden çok büyük indirimler uygulaması yine ilgili Pazar Analizi dokümanında Türk Telekom'a getirilen "*maliyet esaslı tarife belirleme*" yükümlülüğü ile çelişki oluşturmaktadır. Toptan tarafta %67 indirim ile Türk Telekom uygulanabilen port ücretlerinin Referans Teklif kapsamında maliyet esaslı olarak belirlendiği varsayımı şüphe götürmektedir.
- Yeni Referans Teklif kapsamında getirilen "*Port Rezervasyon Ücretleri*" hem Türk Telekom'a haksız kazanç sağlamakta hem de ücretli bir işlem olan rezervasyonu Türk Telekom açısından cazip hale getirirken, rezerve edilen bölgelerin hazır olmaması vb. gibi sebeplerle işletmecilerin sorunlar ile karşı karşıya kalma riskini arttırmaktadır.
- Türk Telekom'un toptan tarife artışları kapsamında işletmeciler tarafından yaşanan en önemli sorun bu artışların öngörülebilir olmaması ve yeterli zaman bırakılmadan uygulamaya alınmasıdır. Bu nedenle, Türk Telekom'un toptan tarife artışlarının bir ölçüde, örneğin; yıllık enflasyona, bağlanması ve akabinde Türk Telekom ekonomik bütünlüğü içinde bulunana TNet'in perakende ücretlerinin eş zamanlı olarak arttırmasının sağlanması pazarda oluşacak rekabet ihlallerini önemli ölçüde engelleyecektir. Zira, mevcut toptan tarife artışı 1 Temmuz 2023 tarihinde yürürlüğe girmesine rağmen, TNet yeni perakende fiyatlarını 17 Temmuz'da açıklamış ve bu 17 günlük süreçte abone kazanımı açısından büyük avantaj sağlamış olduğu görülmektedir. Bu kapsamda, Türk Telekom'un toptan ücretleri ile TNet'in perakende fiyatlarının eş zamanlı olarak düzenlenmesi büyük önem taşımaktadır.

- Tüm bunlara ek olarak Kurumunuz tarafından yürütülen fiyat sıkıştırması hesaplamasında kullanılan WACC oranı referansının ne olduğu analizin sonuçları açısından önem taşımaktadır. Bu kapsamda, sektör WACC oranının nasıl hesaplandığı bilgisinin işletmecilerle paylaşılması yerinde olacaktır.

3- DİĞER MADDELERE YÖNELİK GÖRÜŞLER

- Yeni Referans Teklifte **SLA süreleri ile ilgili** iyileştirme yapılmadığı görülmektedir. Bu referans teklifin fiberleşmeyi ve daha iyi hizmet kalitesini sağlamak gibi bir sonuca ulaşabilmesi için SLA sürelerini iyileştirmesi gerekmektedir. Sadece fiyat artışı ile kalite sağlanması mümkün değildir. Bu yöndeki değerlendirmelerimiz ekte bilgilerinize sunulmaktadır.
- Referans Teklif kapsamında yer alan ek ücretlerin, Türk Telekom tarafından yapılacak geliştirmelere bağlı olması sebebi ile söz konusu geliştirmeler tamamlanmadan ücretlerin işletmecilere yansıtılmaması gerekmekte olup, Referans Teklif'e bu yönde maddelerin eklenmesi gerekmektedir. Bununla birlikte, Türk Telekom'a 2023 yılı sonuna kadar, geliştirmeler konusunda verilen sürenin daha fazla uzatılmaması talep edilmektedir.

SONUÇ VE İSTEM

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun "İlkeler" başlıklı 4.maddesinde, ilgili merciler tarafından elektronik haberleşme hizmetlerinin sunulmasında ve bu hususta **yapılacak düzenlemelerde;**

- a) Serbest ve etkin rekabet ortamının sağlanması ve korunması,
- b) Tüketici hak ve menfaatlerinin gözetilmesi
- ç) Herkesin, **makul bir ücret karşılığında** elektronik haberleşme şebeke ve hizmetlerinden yararlanmasını sağlayacak uygulamaların teşvik edilmesi,
- d) Aksini gerektiren objektif nedenler bulunmadıkça veya toplumdaki ihtiyaç sahibi kesimlere özel, kapsamı açık ve sınırları belirlenmiş kolaylıklar sağlanması halleri dışında, eşit şartlardaki aboneler, kullanıcılar ve **işletmeciler arasında ayırım gözetilmemesi** ve hizmetlerin benzer konumdaki kişiler tarafından eşit şartlarla ulaşılabilir olması,
- e) Bu Kanunda aksi belirtilmedikçe ya da objektif nedenler aksini gerektirmedikçe **niteliksel ve niceliksel devamlılık, düzenlilik, güvenilirlik, verimlilik, açıklık, şeffaflık ve kaynakların verimli kullanılmasının** gözetilmesi,

j) Elektronik haberleşme hizmetlerinin sunulmasında ve bu hususlarda yapılacak düzenlemelerde **tarafsızlığın sağlanması,**

ilkelerinin göz önüne alınacağı vurgulanırken, Kanun'un "Kurum'un görev ve yetkileri" başlıklı 6.maddesinde de "ç) İşletmeciler ile tüketicileri ilgilendiren Kurul kararlarını gerekçe ve süreçleri ile kamuoyuna açık tutmak" BTK'ya getirilmiş doğrudan bir yükümlülüktür.

Yukarıda vurgulanan ilkeler ve yükümlülükler çerçevesinde; 21.07.2023 tarihinde Kurum web sayfasında yayınlanan 20.06.2023 tarihli Kurul Kararı ile onaylanan Türk Telekomünikasyon A.Ş. (Türk Telekom) tarafından Kurumunuza sunulan taslak Referans IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Teklifi (Referans Teklif), dilekçemizde belirtilen çok sayıda sebeple 5809 sayılı Kanun'a uyarlı değildir.

TELKODER üyesi işletmecileri ve hizmet sundukları abone/kullanıcılarını doğrudan etkileyen bu düzenlemedeki hukuka uyarlılıklar, 5809 sayılı Kanun amaç, hedef ve kurallarına aykırı olduğundan,

a. ivedilikle TELKODER ve üyesi işletmeciler tarafından işbu dilekçede belirtilen **uyumsuzlukların giderilebilmesi için Kurum ile görüşme imkanı** sağlanması ve

b. akabinde 21.07.2023 tarihinde Kurum web sayfasında yayınlanan 20.06.2023 tarihli Kurul Kararı ile onaylanan Türk Telekomünikasyon A.Ş. (Türk Telekom) tarafından Kurumunuza sunulan taslak Referans IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Teklifi (Referans Teklif) hakkında "**usul, ücretler ve diğer maddeler**" şeklinde **gruplandırılan görüş ve taleplerimiz doğrultusunda** gerekli düzeltme ve düzenlemelerin yapılmasını,

c. işbu başvurumuzla ilgili olarak Anayasa'nın 40.maddesi hükmüne uygun olacak şekilde yazılı olarak cevap verilmesini,

talep eder, taleplerimiz dikkate alınmadığı, kabul görmediği veya cevapsız bırakıldığı durumda, TELKODER olarak, Üye işletmecilerimizin menfaatlerini korumak amacıyla hakların tespiti, hukuka aykırı durumun giderilmesi ve gelecekteki hakların ihlalin önüne geçilmesi temelinde yasal yollara başvuru zorunluluğu doğacağını saygıyla bildiririz.

Rıdvan UĞURLU
Genel Sekreter

Halil Nadir TEBERCİ
Yönetim Kurulu Başkanı

TELKODER

Serbest Telekomünikasyon İşletmecileri Derneği

EK: REFERANS TEKLİFTE YER ALAN SLA SÜREÇLERİNE İLİŞKİN TESPİT VE ÖNERİLERİMİZ

Kurulum, Aktivasyon ve Arıza Süreçleri

- Yeni Referans Teklif'te kurulum, aktivasyon ve arıza süreçlerini iyileştirici değişikliklere gidilmediği görülmektedir;
 - o Türk Telekom kendi aboneleri için 2/2,5 günde kurulum yaparken diğer işletmecilere bu sürenin 7 gün olarak belirlenmesi kabul edilemez. Söz konusu durum müşteri memnuniyetsizliklerini arttırmakta ve Türk Telekom'a avantaj sağlamaktadır. Buna göre, maddelerin yeniden revize edilmesi ve sürelerin Türk Telekom ile eşit hale getirilmesi gerekmektedir.
 - o Yine 48 saat olarak belirlenmiş olan arıza giderme süresi çok uzundur, makul şekilde süreler kısaltılmalı ve VIP seçeneğinin eklenmelidir.
 - o Genel Arıza durumlarında, Genel Arıza Çeşitlerine göre SLA belirlenmelidir. SLA aşım durumunda özellikle 72 saat üzeri Genel arızalarda HST bedelinin yanı sıra port bedeli de alınmamalıdır.
 - o Genel arızaların sürekli ötelenmesi sebebiyle (her gün bitiş tarihi bir gün sonraya ötelenen veya kapatılıp hemen yenisi açılan arızalar) müşteri yönetiminde zorluk yaşanmaktadır. Genel arıza giderim tarihlerinin gerçeğe yakın girilmeli ve mümkünse ötelenmemelidir.
 - o Tüm hat tipleri için 2 iş günü içinde %95 hat tesisi yapılmalıdır.
 - o Tesis ve arıza için Türk Telekom tarafından "Port Testi ve abone lokasyonunda alınacak zaman ve konum damgalı fotoğraf" ibaresi sıkça kullanılmaktadır ancak diğer maddelerde etiketlerin çıkartılması/sökülmesi/kayıp durumundan Türk Telekom'un sorumlu olmayacağı, "etiket bilgisi yüklenmemiş örnekler" kapsamında işletmecinin yeniden talep etmesine yönelik süreçler işletilmiştir. Söz konusu maddeler neticesinde, etiketlerin koyulmamasının daha baştan yolunun açılmakta olduğu görülmektedir. İşletmeci, Türk Telekom hattı ankastrede teslim ettiğini aktardıktan sonra kendi ekiplerini kurulum için gönderdiğinde, bu ekiplerin bir kısmının hat etiketi olmadığı için işlemi tamamlayamamasının, aktivasyonu bitirip aboneye hizmeti başlatamamasının yolu açıktır. Türk Telekom'a burada bir yaptırımının

olmadığı görünmektedir. (Şu anda, Türk Telekom hat teslimlerinin kayda değer kısmında, %10'unda kurulum ekiplerince hattın ankastrede tesis edilmediği veya etiketleme yapılmadığı tespit edilmektedir.)

- o Arıza Sürecinde Türk Telekom'un, Port testinin sonuçlarının sorumluluk alanının en uç noktasından alınması ve bunun işletmeciye ispatı hayati önem taşımaktadır. Zira bu ispatın net şekilde yapılmadığı noktada, yeni Hatalı Arıza Bedelleri ile işletmecinin mağdur edileceği açıktır. Bu mesafenin <20m olarak belirlenmesi ve referans teklife eklenmesi gerekmektedir.
- o Referans Teklife göre, Türk Telekom'un, port testi sonuçlarını abone lokasyonunda ispatlama yükümlülüğü olduğu görülmektedir ancak, Türk Telekom bugün itibarı ile, port testi sonuçlarını teklife uygun şekilde ve abone lokasyonundan gönderdiğini ispat edemiyor olmasına rağmen, yeni teklifteki yüksek HAB bedellerinin tahsiline başlayacağını şifahi bildirmiştir. Port testi sonuçları uzun zamandır işletmecilerle paylaşılan bir bilgidir. Bu bilgi ile ilgili sıkıntı, port testlerinin önemli kısmının abone lokasyonunda yapılmaması veya ispat edilememesidir. Pratikte de, arıza giderilirken Türk Telekom ekiplerinin son kontrollerini ankastreden değil de, saha dolabından yapıp, buradan port testi sonuçlarını gönderdikleri örnekler mevcuttur. Bu hali ile işletmeciye tahakkuk ettirilen Hatalı Arıza Bildirimleri haksız bir kazanç olacaktır.
- o Diğer taraftan teklifte Arıza Sürecinin bir bileşeni olarak refere edilen Randevulu Ortak Çalışma Sürecinin pratikteki işlerliğinin detaylandırılması gerekmektedir. Pratik işleyişte, Türk Telekom ekipleri ya Randevulu Ortak çalışmalara gelmemekte veya belirlenen ortak çalışma saatinden önce abone lokasyonuna giderek, arızayı ortak çalışma öncesi gidermektedirler. Bu nedenle sürece netlik kazandırılması gerekmektedir.
- o Servis verilebilirlik sorgusu sonrası "Altyapı yok reddi" oranına dair bir bilgi bulunmamaktadır. Bu oranın aylık < %1 olması talep edilmektedir.
- o Başvuru yapılan BBK'lar için altyapı olmaması sebebiyle ret verildiğinde ve BBK satışa kapatılmadığında tekrar tekrar başvuru yapılmasına neden olunmakta ve bu durum hem müşteri memnuniyetsizliği hem de aktivasyon oranına olumsuz etki etmektedir.

Altyapı olmaması sebebiyle verilen retlerde BBK ların satışa kapatılması ve raporlanması talep edilmektedir.

- o Ret verilecek hatlar için de SLA verilmesi ve HST ye dahil edilmesi talep edilmektedir.
- o "Kurulum Arızası" (ilk 5 gündeki arızalar) oranının, aylık < %5 olarak belirlenmesi gerekmektedir.
- o Kurulumda ankastredeki yerde etiketlemenin hangi mesafede nasıl yapılacağı net değildir. Ayrıca 2. kez etiketleme yapılması konusunda işletmeci kaynaklı olan/olmayan tüm zararlar (örneğin müşterinin etiketi sökmesi vb) işletmeciye yansıtılmış durumdadır. Bu kabul edilemez bir durumdur.
- o Tesis ve arıza için çözümün hangi ekip tarafından yapıldığı işletmeci ile paylaşılmalıdır (her personel için bir code olabilir), mümkünse irtibat bilgilerinin de paylaşılması sağlanmalıdır.
- o Türk Telekom tarafından ilk olarak hatalı arıza olarak belirlenen ancak sonrasında Türk Telekom'dan kaynaklandığı tespit edilen arızalar için, sadece hatalı arıza ücret iptali değil, işletmecilerin yapmış oldukları çalışmalar (sahaya ekip gönderme) neticesinde ortaya çıkan maliyet de işletmecilere tazmin edilmelidir. Referans Teklif'te buna yönelik değişiklikler yapılması gerekmektedir.