

T.C.
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU

Tarih : 11.03.2025
Sayı : 25-007

Konu : Yönlendirilen Çağrı Engelleme Hizmeti

Bilindiği üzere, T.C. Merkez Bankası tarafından hazırlanan "*Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşlarının Bilgi Sistemleri ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcılarının Ödeme Hizmetleri Alanındaki Veri Paylaşım Servislerine İlişkin Tebliğ*" 01.12.2021 tarih ve 31676 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Söz konusu Tebliğ ile, ödeme kuruluşları ve elektronik para kuruluşlarının faaliyetlerinin yürütülmesinde kullandıkları bilgi sistemlerinin yönetimi ve yetkilendirilmiş bağımsız denetim kuruluşları tarafından denetlenmesi ile ödeme hizmeti sağlayıcılarının ödeme hizmetleri alanındaki veri paylaşım servislerine ilişkin usul ve esaslar düzenlenmiştir. İlgili Tebliğ'in "Kimlik Doğrulama" başlıklı 10. Maddesinde Tebliğ kapsamındaki kuruluşlara "*bilgi sistemlerinde gerçekleştirilen işlemlerde kullanılmak üzere yeterli ve etkin bir kimlik doğrulama sistemi*" kurma yükümlülüğü getirilmiş olup maddenin 31.bendinde "*Müşterinin telefon ile aranmasının gerektiği durumlarda, arama gerçekleştirilmeden önce telefonun başka bir numaraya yönlendirilmemiş olduğuna ilişkin kontroller işletilir.*" hükmü getirilmiştir. Bu hüküm ile, Tebliğ kapsamındaki kuruluşlara, müşterinin telefonla aranmasının gerektiği durumlarda, aranan telefonun başka bir numaraya yönlendirilmemiş olduğuna ilişkin kontrolleri sağlama ve yönlendirme söz konusu ise aramayı gerçekleştirilmeme yükümlülüğü getirildiği görülmektedir.

Bu düzenleme gereğince, 5809 sayılı Kanun uyarınca STH sunan işletmeciler, yukarıdaki tebliğ kapsamına giren kurumsal müşterilerinin kendi müşterilerine doğru yapacağı aramalarda, aranan numaranın yönlendirilmiş olması durumunda çağrıyı sonlandırmak ve aramayı gerçekleştirilmemekle yükümlü kılınmıştır.

İşletmeciler hizmet sundukları kendi abonelerine ilişkin şebeke içi aramalarda söz konusu kontrolü kendileri yapabilmektedir. Ancak, söz konusu Tebliğ kapsamındaki aramaların büyük çoğunluğu Türk Telekom ve mobil işletmecilere yönelik olmakla birlikte Derneğimize üye STH işletmecileri tarafından Türk Telekom ve mobil işletmecilerle imzalanan arabağlantı sözleşmeleri kapsamında "Yönlendirilen Çağrı Engelleme Hizmeti"nin kendilerine sunulmasını talep etmiş ancak bu hizmeti sadece ve doğrudan arayan numaranın sahibi müşteriye sunabileceklerini, STH işletmecilerine bu hizmeti sunamayacaklarını belirtmişlerdir.

Kurumunuz tarafından arabağlantı yükümlüsü olarak belirlenen mobil işletmecilerle imzalanan Çağrı Sonlandırma (Arabağlantı) sözleşmelerinde;

- *bu sözleşmelerin 5809 sayılı EHK, Erişim ve Arabağlantı Yönetmeliği hükümleri uyarınca, iki işletmeci arasında tesis edilecek arabağlantıya ve ilgili diğer hizmetlere ilişkin olduğu,*
- *Arabağlantı Sözleşmesi kapsamında "Sinyalleşme"nin; "elektronik haberleşme sistemlerinde tarafların şebekelerinin ve terminallerinin karşılıklı iletişiminde çağrıların kontrol edilmesi için karşılıklı gönderilen bilgi mesajları" anlamına geldiği,*
- "Sinyalleşme" konusunda, tarafların, uluslararası kuruluşlar olan ITU (ITU-T), ETSI tarafından belirlenen standartları sağlayacakları ve uygulayacakları,

hükme bağlanmıştır. Sinyalleşme konusunda atıf yapılan ITU ve ETSİ standartlarında, arabağlantı kapsamında işletmeciler arası sinyalleşme ile ilgili tüm hususlar düzenlenmiş ve özellikle yasal yükümlülükler kapsamında yapılan sinyalleşmenin ücretsiz bir şekilde taraflarca sağlanması gerektiği vurgulanmıştır.

Bu çerçevede, ilgili Merkez Bankası Tebliği kapsamında getirilen "Yönlendirilen Çağrı Engelleme Hizmeti" yasal bir yükümlülüğün yerine getirilmesi anlamını taşıması sebebi ile, arabağlantı yükümlüsü olarak belirlenen işletmecilerin, bu yükümlülüğün yerine getirebilmesi için, söz konusu hizmeti ücretsiz bir şekilde diğer işletmecilere sunması bir zorunluluk olarak karşımıza çıkmaktadır.

Hal böyle iken, mobil işletmeciler, bu yasal yükümlülüğün gereği olarak, söz konusu hizmeti diğer işletmecilere sunmaktan kaçınarak, sadece işletmeci müşterilerine doğrudan bu hizmeti sunabileceklerini belirtmektedir. Mobil işletmeciler bu hizmeti diğer işletmeci müşterilerine "Yönlendirilmiş Çağrı Engelleme Hizmeti Sözleşmesi" ile sunarak, bu abonelerin doğrudan diğer işletmecilerden hizmet almalarını engellemekte ve arabağlantı esasları ile getirilen yükümlülükler tamamıyla aykırı bir uygulamaya sebebiyet vermektedir.

Arabağlantı yükümlüsü olmanın doğasına aykırı bu haksız uygulama aynı zamanda rekabet açısından da kabul edilemez bir durum yaratmaktadır. Bilindiği üzere Kurumunuzun 08.09.2020 tarih ve 2020/İK-SRD/258 sayılı kararı ile "Mobil Çağrı Sonlandırma Pazar Analizi Nihai Dokümanı" onaylanmıştır. Ardından alınan Kurumunuzun 29.08.2023 tarih ve 2023/İK-SRD/256 sayılı Kararı ile 258 sayılı karar ile onaylanan Dokümanın geçerlilik süresi üç yıl uzatılmıştır. Bu doküman ile,

TTMobil İletişim Hizmetleri A.Ş., Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. ve Vodafone Telekomünikasyon A.Ş. mobil çağrı sonlandırma pazarında EPG'ye sahip olduğu,

bu üç işletmecinin;

- *Erişim ve arabağlantı sağlama yükümlülüğüne (IP arabağlantı dahil)*
- *ayrım gözetmeme yükümlülüğüne,*
- *şeffaflık yükümlülüğüne,*
- *referans erişim ve/veya arabağlantı teklifleri hazırlama ve yayınlama yükümlülüğüne,*
- *tarife kontrolüne tabi olma (maliyet esaslı tarife belirleme) yükümlülüğüne,*
- *hesap ayrımı ve maliyet muhasebesi yükümlülüğüne,*
- *ortak yerleşim yükümlülüğüne,*

tabi olmaları gerektiği, hüküm altına alınmıştır.

Üç mobil işletmecinin EPG ilan edilerek sayılan yükümlülüklerle tabi kılınması gözetildiğinde, bu işletmecilerin, arabağlantı sözleşmeleri çerçevesinde, perakende seviyede sundukları hizmetleri diğer işletmecilere sunmaktan kaçınmaları açık bir kural ihlalidir.

İşletmecilerin mevcut kurumsal abonelerine doğrudan hizmet sunulmak istenmesi, kurumsal aboneler nezdinde, yetkilendirilmiş işletmeci olarak yeterli/gerekli elektronik haberleşme hizmetlerini işletmecilerin sunmadığı izlenimi doğurmaktadır. Bu durumda, işletmecilerin mevcut kurumsal abonelerinin işletmeci değişikliği ile mobil işletmecilerin kendi STH hizmeti sunan grup şirketlerine yönelmeleri söz konusu olacaktır. Bu da işletmecilere yönelik "hizmet sunmaktan kaçınma" eyleminin, mobil işletmecilerin kendi grup şirketleri lehine bir rekabet avantajı yaratmalarına sebep olmaktadır.

Bu hususlar gözetildiğinde, uygulamanın 5809 sayılı Kanun hükümlerine açıkça aykırılık teşkil ettiği görülmektedir. Ayrıca, bu aykırılık nedeniyle gerek işletmeciler gerekse de işletmecilerin kurumsal aboneleri ciddi bir zarara uğramaktadırlar. Aboneler, işletmecilerle imzaladıkları abonelik sözleşmesine rağmen yasal yükümlülüğün yerine getirilmesine dair bir elektronik haberleşme hizmetini doğrudan alamamakta, müşteri olarak gidip 3 ayrı mobil işletmeci ile tek tek sözleşme

imzalayarak hizmete erişmeye zorlanmaktadır. Anılan "Yönlendirilmiş Çağrı Engelleme Hizmeti Sözleşmesi"nin Kurumunuz denetiminden geçip geçmediği bile açık değildir.

Bu nedenle, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'nın "Ödeme ve Elektronik Para Kuruluşlarının Bilgi Sistemleri ile Ödeme Hizmeti Sağlayıcılarının Ödeme Hizmetleri Alanındaki Veri Paylaşım Servislerine İlişkin Tebliğ" kapsamında işletmecilerin kurumsal abonelerine, işletmeci olarak 5809 sayılı Kanun uyarınca almış oldukları yetkilendirmeye dair hizmetleri sunmasını engelleyen, işletmecilere hizmet sunmayı reddeden mobil işletmecilerin durumunun 5809 sayılı Kanun ve ilgili yasal düzenlemeler ile pazar analizi ile getirilen yükümlülükler çerçevesinde Kurumunuz tarafından ivedilikle değerlendirilmesi gerekmektedir.

Sonuç olarak;

- İşletmecilerin bir yasal yükümlülüğü yerine getiremez olduğu da gözetilerek, işletmecilerin mobil işletmecilerle imzalamış oldukları Arabağlantı Sözleşmeleri'nin "sinyalleşme"ye dair hükümleri ve uluslararası kuruluşlar ITU (ITU-T), ETSI tarafından belirlenen standartlar çerçevesinde, mobil işletmecilerin; diğer işletmeci şebekesinden başlayıp mobil işletmecilerin yönlendirme yapmış abonelerine gönderilen çağrılarda, aranan numaranın yönlendirildiğine ilişkin sinyal göndermelerinin sağlanması,
- Yasal yükümlülüğün sinyalleşme ile çözümünün ivedilikle sağlanamaması halinde, üç mobil işletmecinin doğrudan işletmecilerin kurumsal abonelerine Yönlendirilmiş Çağrı Engelleme Hizmeti adıyla sundukları hizmetin, mevcut arabağlantı sözleşmeleri kapsamında ücretsiz bir şekilde işletmecilere sunmaları için tedbir mahiyetinde bir karar alınması,
- İhlalin tespiti ile anılan mobil işletmeciler hakkında gerekli yasal süreçlerin işletilmesi,

ile birlikte Kurumunuz tarafından yürütülen çalışmalar hakkında Derneğimize bilgi verilmesi hususunda gereğini arz ederiz.

Saygılarımızla,



Serdil YALÇIN DAŞER
Genel Sekreter V.



Halil Nadir TEBERCİ
Yönetim Kurulu Başkanı