

04.12.2009, İstanbul

**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU BAŞKANLIĞI**  
**Lisans ve Sözleşmeler Dairesi Başkanlığı**  
**Yeşilirmak Sokak No:16 Demirtepe 06430 ANKARA**

**İLGİ:** 24.11.2009 tarih ve 2009/TK-08/603 sayılı Kurul Kararı

Telekomünikasyon sektöründe faaliyet gösteren firmalar olarak bir araya gelip oluşturduğumuz Mobil Servis Sağlayıcı İş Adamları Derneği (MOBİLSAD), İstanbul Valiliği İl Dernekler Müdürlüğü'nce tetkik edilip 5253 sayılı Dernekler Kanunu'na uygun görülerek 09.11.2009 tarihinde tasdik edilmiştir.

Telekomünikasyon sektöründe faaliyet gösteren işletmeciler arasında yakın dayanışma ve işbirliğini oluşturmak suretiyle hizmet kalitesini ve verimliliğini yükseltmek, sektörün etik kurallarını belirlemek ve rekabet koşulları içerisinde çalışmasına katkı sağlamak, sektörde yer alan şirketlerin ortak çıkarları doğrultusunda ulusal ve uluslararası platformda yaşanan sorunlara çözüm yollarını aramak ve sektör oyuncularının dış pazarlara açılımını sağlamak amacıyla Prof. Dr. Kerem Alkin'in liderliğinde kurulan Derneğimiz, 08.10.2009 tarihinde Kurumunuz Heyeti'nin Dernek temsilcisi firmalara gerçekleştirmiş olduğu ziyaretler sonrasında, SMS ve IVR tabanlı servislerin servis numaralarının kategorileştirilmesi ile ilgili görüş, tespit ve önerilerimiz 14.10.2009 tarihli e-posta ile Kurumunuza iletilmiştir.

Sektör temsilcileri olarak kategorileştirme ile ilgili önerilerimizi Mart 2009 tarihinden başlayarak düzenli olarak Kurum'a iletmiş olmamıza rağmen, 24.11.2009 tarihinde alınan Kurul Kararı sektörümüz tarafından büyük bir üzüntüyle karşılanmış ve sektör şirketlerinin ve operatörlerin kategorileştirme ile ilgili görüş ve önerilerinin gerektiği kadar dikkate alınmadığını göstermiştir. Konuya istinaden 14.10.2009 ve 08.10.2009 tarihli Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Heyet ziyaretleriyle ilgili e-posta ekte bir kez daha bilginize sunulmuştur.

Sektörümüzde yaşanan aksaklıkları gidermek ve şirketlerin faaliyetlerini öz denetim mekanizmalarımız tarafından kontrol ederek kullanıcı şikayetlerinin ortadan kaldırılması

için çalışmalara başlamışken alınan karar, sektörün ses tabanlı hizmetlerini adeta durma noktasına getirmiştir.

Yıllık 1 milyar ABD doları cironun oluştuğu katma değerli servislerden devletimizin yıllık 400 milyon ABD doları gelir elde ettiği göz önünde bulundurulursa alınan kararın, her ne kadar verilen hizmetlerin sadece belli bir bölümünü etkileyecek gibi gözükse de, yansımalarının tüm katma değerli servis sektörüne yayılması kaçınılmaz olacaktır.

Bu sebeple, Mobil Servis Sağlayıcı İş Adamları Derneği olarak sektörü temsilen, alınan kararlara ilişkin görüş ve önerilerimizi bir kez daha dikkatinize sunmak arzusundayız. Sektörü temsil eden ve bu alanda ciddi istihdam yaratan firma temsilcileri olarak mevcut durumu bir kez daha sizlere aktararak görüşlerimizin bir kez daha değerlendirilmesini talep ederiz.

## **I. SES TABANLI KATMA DEĞERLİ SERVİSLERİ İLE İLGİLİ MEVCUT DURUM**

TBMM Dilekçe Komisyonu Kararı'nın Şubat 2009 tarihinde yayınlanmasının üzerine tüm operatörler ve şirketler, Kurumunuzun regülasyona ilişkin kararları da uygulanarak verilen servisler üzerinde çok büyük değişiklikler yapmış; abone şikâyetine neden olabilecek tüm unsurlar ortadan kaldırılmıştır. Konu ile ilgili tüketici lehine halihazırda mevcut bulunan uygulamalar aşağıda bir kez daha dikkatinize sunulmaktadır.

1. İşletmeciler verilecek her servis için 3. parti şirketleri aralarındaki sözleşmelere uygun olarak ürün ve hizmet kalitesini denetleme ve kontrol yetkisine sahiptir. Servislerde meydana gelecek herhangi bir aksaklık derhal düzeltilir. Verilen tüm servislerde en büyük hassasiyet abone için gösterilir. Bu sebeple Kurum düzenlemesi olmamasına rağmen tüm servislerde **servis süreleri** abone mağduriyetlerine karşılık maksimum 2-59 dakika ile sınırlandırılmıştır.
2. Bazı operatörlerde servisler verilmeye başladığından bugüne kadar, bazı operatörlerde ise Kurumunuz düzenlemesine ilişkin olarak **2008 Ekim** ayından itibaren **'Servis Fiyat Bilgi Anonsu - AOC'** okunmaktadır. Aboneler bu anonsun akabinde servis ile ilgili fiyat bilgisini **ÜCRETSİZ** dinledikten sonra servisi almaya devam edip etmeme hakkına sahiptirler. Tüm servislerin gazete, dergi, TV-radyo ve SMS reklamları yürürlükteki kanunlara uygun olarak yapılmakta ve işletmeciler tarafından sürekli denetlenmektedir.
3. Servis veren tüm şirketlerin servislere ilişkin olarak aboneleri bilgilendirmesi ve olası tüm sorulara cevap vermesi için **7x24** hizmet veren

**MÜŞTERİ HİZMET** telefonları bulunmaktadır. Bu telefon numaraları tüm ilanlarda özellikle belirtilmektedir.

4. Ayrıca işletmecilerin '**ÇAGRI MERKEZLERİ**' de bulunmaktadır. Tüm abonelerin istek ve şikayetlerine gerek işletmeciler gerekse 3. parti şirketler mükemmelen hizmet vermektedirler. Herhangi bir abone şikayetine mahal vermemek için servisi veren tüm taraflar azami dikkat göstermektedir.
5. Bugün verilmekte olan servislere ilişkin olarak herhangi bir işletmeciden servis alan abone **KATMA DEĞERLİ SERVİS**'lerden faydalanmak istemez ise hizmet aldığı işletmeci ile veya hizmeti veren işletmeci ile temasa geçerek bilgi vermesi halinde, telefonunu bu servislere kapatabilmektedir. Servisler arandığında aboneye ücretsiz olarak bir anons dinletilerek servis için ödeyeceği ücret bilgisi detaylı olarak verilmekte ve abonenin vazgeçmesi halinde dinlediği anons için de hiçbir ücret ödemeyeceği açıkça belirtilmektedir.
6. Halihazırda işletmecilerin aboneleri ile yapmış oldukları abonelik sözleşmelerinde bu ve benzeri hizmetler için verebilecekleri bir onay mekanizması zaten mevcuttur. Ayrıca bir onay alınmasına gerek bulunmamaktadır.

## **II. 24.11.2009 tarih ve 2009/TK-08/603 SAYILI KURUL KARARI İLE İLGİLİ GÖRÜŞ VE ÖNERİLERİMİZ**

### **1. 2009/TK-08/603 sayılı Kurul Kararı Madde 4 ile ilgili olarak görüşlerimiz şöyledir:**

Geçiş süreci için Kurul Kararı'nda ifade edilen **2 (iki) aylık** süre, gerek teknik gerekse idari sebepler açısından son derece kısıtlı bir zamandır. Gerek operatörlerin teknik altyapıyı yetiştirme süreleri, gerekse şirketlerin servis kurgularının değiştirme süresinin uzunluğu ve mevcut altyapı yatırımları ile bu kadar kısa sürede bu yapıya geçmeleri mümkün değildir. Yeni numara blokları için operatörlerin ara bağlantı anlaşması yapma zorunlulukları ve bu anlaşmaların sağlanma süreleri de göz önünde bulundurulduğunda, sürenin ne kadar yetersiz olduğu görülecektir. Bununla birlikte UMTS (Uzak Mesafe Telefon Hizmeti) veren şirketlerin de sabit hatlardaki serbestleşme ile bu pazardan pay alma hak ve istekleri de değerlendirilince, sürecin ne kadar uzun ve zor olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Bilindiği üzere benzer bir durum, 3G ara bağlantı sürecinde ve şehir için rekabete açılması esnasında da yaşanmıştır. Tüm bu süreçler içinde servislerin tamamen kapalı kalması riski son derece büyüktür.

**2. 2009/TK-08/603 sayılı Kurul Kararı Madde 5 ile ilgili görüşlerimiz şöyledir:**

**2.1.**Kurul tarafından alınan karar içerisinde ifade edilen "abonelerin yazılı talebi ile bu servislere açık hale getirilmesi" ibaresi, içinde bulunduğumuz iletişim çağı ve e-devlet sürecini takip eden m-devlet süreciyle uyuşmamaktadır. Temmuz 2009'da hizmet vermeye başlayan 3G mobil internet aboneliğine geçiş, bugün abonelerin operatör şirketlere bir SMS atması ile mümkün olabilirken ve abone kendi tarife tipini bile bir SMS ile değiştirebilirken, katma değerli servisleri alıp almama kararı için yazılı ve şahsen başvuru yapılmasını talep etmek süreci son derece zora koşacak ve pratikte işlemeyecek endişesini yaratmaktadır.

**2.2.** TBMM Dilekçe Komisyonu kararının 3. maddesi; "*Sabit hat, GSM veya bir GSMPCS abonesinin BASLANGIÇTA, herhangi bir operatöre ait, istemediği tüm içerik hizmetleri numarasına telefonunun kapalı tutulmasının, kendisinin talep etmesi halinde istediği içerik hizmetlerinin sunulmasını gerçekleştirecek şekilde bir sistemin oluşturulması gerektiğine...*" denmesine karşılık, Kurul Kararı'nda mevcutta bulunan tüm abonelerin hatlarının bu servislere kapatılması kanaatimizce çalışmaktadır. Bu sebeple, özellikle bu maddenin Kurumunuz tarafından tekrar değerlendirilmesinde büyük fayda olacaktır.

TBMM kararına ilişkin olarak konuyla ilgili bir düzenleme yapılması görüşüne bizler de katılıyoruz. Ancak çözümün toptan servisleri kapatma şeklinde değil, bu servislerden faydalanmak istemeyen abonelerin hatlarını son derece kolay bir şekilde kapatabilmelerine yönelik olarak üretilecek çözümlerle mümkün olabileceği kanısındaız.

Kurum kararının sosyolojik olarak da sonuçları olacaktır. Mevcut durum içinde tüm bu servislerden yıllardır faydalanan milyonlarca abone, bundan sonraki süreç içinde bu servisten yararlanma isteklerini, teknolojinin her geçen gün getirdiği kolaylık yerine eski usul yöntemlerle çözmek zorunda kalacaktır. Tüketicinin servis taleplerinin hızlı bir şekilde nasıl ve ne şekilde göreceği konusu şu anda belirsizdir. Kurumun bu konuda da çözüm üretmesi gerekmektedir. Bu kararla söz konusu servisler düzenlenmiş olmayıp aksine kapatılmış olacaktır. Bu sebeple ilgili karar, bir düzenleme kararı olmayıp, bir kapatma kararı olmuştur.

Dernek olarak talebimiz, çıkan karara ilişkin doğabilecek sonuçları ve çözüm önerilerimizin dikkate alınarak çıkan kararda yanlış olduğunu düşündüğümüz bu hususların, gerek sektör gerekse tüketici haklarının korunması açısından tekrar ele alınmasıdır.

Kararda bir değişiklik olmaması durumunda mevcut sohbet hatları trafiğinin yurtdışı numaralara kayma olasılığı vardır. Bu durum sözü edilen sektör cirosunun tamamıyla yurtdışına yönlenmesini de beraberinde getirecektir. Bu meyanda yaratılan istihdam, üretilen vergi geliri ve yeni teknolojilere yapılan yatırımlar son bulacaktır.

Basit bir örnek olarak, bahsi geçen servislerin 900'lü numara grubuna alınmasından sonra anons dinletilirken aboneye isterse 1 tuşuna basıp telefonunu bu servislere kolayca kapatabilme ya da aynı şekilde servise açabilme imkânı sunulmaktadır. Ancak çıkan kararda bütün abonelerin hatlarının başta bu servis aramalarına kapalı olması ve abonenin telefonunu bu servislere açtırabilmesi için yazılı müracaat şartı hükmü, doğrudan sektörde önüne geçilemez yaralara yol açacaktır.

### **III. SEKTÖRÜN İYİLEŞTİRİLMESİ İLE İLGİLİ GÖRÜŞ VE ÖNERİLERİMİZ**

1. Mevcut işletmecilerin numara blokları dahilinde ve istedikleri bir numara grubu içinde, Kurum'un da izniyle, servisler hizmet vermeye devam edebilsin.
2. Gerek duyulması halinde numara grupları içinde servisler de gruplanabilir.
3. Meclis gündemine gelen dilekçede olduğu gibi, istemeyen aboneler hizmet aldıkları operatör veya hizmeti veren operatör ile temasa geçerek hatlarını servis numaralarına kapatabilsinler. İşletmeciler arasında oluşturulacak ortak bir veritabanı (black list) ile bunun çözümü son derece kolay olacaktır. İstemeyen abone, tüm yönlerde alınacak kısa SMS numarasına ücretsiz olarak SMS göndermek veya 0800'lü ücretsiz bir numarayı arayarak bu talebini iletebilir.
4. I-6 maddesindeki görüşümüz saklı kalmak kaydıyla, salt bu hizmet için ayrıca onay alınması mutlak bir gereklilik ise, abonenin yazılı onay vermesinin yanında diğer onay mekanizmalarına da (çağrı merkezini arama, SMS gönderme, web üzerinden vb.) izin verilmelidir.
5. Katma değerli servisler, Avrupa ortalamasına göre az konuşan ülkemiz aboneleri için toplam trafik rakamını etkilemektedir. Bu sebeple Kurum tarafından rekabetin de sağlanması koşuluyla geliştirilerek, devamı için ekonomiyi büyütecek düzenlemelere ihtiyaç vardır.
6. Var olan ticaretin devam etmesi ve herhangi bir sebeple kesintiye uğramaması, oluşan ekonomik büyüklüğün, devletin vergi gelirinin ve yaratılan istihdamın göz önünde bulundurulması yapılacak düzenlemeler için temel teşkil etmelidir.
7. Kurum'un yapacağı tüm düzenlemelerde, konuya taraf olan tüm kişi ve kurumların düşünce ve görüşlerini yazılı olarak aldığı gibi, imkân olması halinde interaktif olarak karşılıklı bir görüşme ile alınıp bunlardan istifade etmesi öncelikli talebimizdir.
8. Kasım 2008'de yapılan ihale ile verilen 3G frekans kullanım haklarına ilişkin olarak yaz aylarında hizmet vermeye başlamış olan işletmeciler, bugün 2G'de var olan

katma değerli servislerini teknoloji ile destekleyerek devam edeceklerdir. Yapılacak olan bu düzenleme milyonlarca TL yatırım yapılan 3G katma değerli servislerini de olumsuz yönde etkileyecektir. Unutulmamalıdır ki 2007 yılından bugüne kadar pek çok işletmeci ve şirket, 3G servisleri için içeriklere milyonlarca TL tutarında yatırım yapmıştır. 3G servislerinde zaman kaybından sonra bir de numara grupları değişimi söz konusu olursa, tüm servisler zarar edecektir.

#### **IV. KATMA DEĞERLİ SERVİSLERİN SEKTÖREL BÜYÜKLÜĞÜ**

24.11.2009 tarih ve 2009/TK-08/603 sayılı Kurul Kararı ile ilgili görüş ve önerilerimizi belirttikten sonra bu vesile ile sektörel büyüklüğümüzü ve yarattığımız istihdamı bir kez daha değerli görüşünüze sunmak isteriz.

Türkiye’de gerek yurtiçinde gerekse yurtdışında bulunan abonelere verilen tüm servislerin ekonomik büyüklüğü **400-450** milyon ABD doları değerindedir. Bu ciro üzerinden operatörler ve 3. parti şirketler **200-250** milyon ABD doları civarında vergi vermektedir. Bu rakamlara operatörlerin şebeke içinde ürettikleri servislerin de gelir rakamları eklendiğinde rakam daha da yükselmektedir. BTK 2008 Telekom Pazarı Resmi Raporu’nda telekomünikasyon pazarının toplam büyüklüğü **24 milyar** ABD doları ve bu pazar içinde katma değerli servislerin geliri de **%5** olarak gösterilip pazar büyüklüğünün toplamda **1.2 milyar** ABD doları olduğu vurgulanmaktadır.

Katma değerli servis sektöründe operatörler ile sözleşmeli olarak ürün ve hizmet geliştiren 3. parti şirket sayısı **200** civarındadır ve sektörde ortalama 20.000-30.000 kişi çalışmaktadır. Bu şirketlerin bir kısmı üniversitelerin teknoloji parklarında veya serbest bölgelerde **AR-GE** çalışmaları yapmaktadır. Yurtdışındaki operatörlerden hizmet alan Türk abonelere verilen gerek SMS, gerekse SES tabanlı servisler ile yurtdışına ürün ve hizmet **İHRACATI** yapılmaktadır. **Deloitte Fast 50 Programı**’nın “**En Hızlı Büyüyen Teknoloji**” şirketleri sıralamasındaki ilk 10 şirketten 3’ü; **Deloitte EMEA bölgesinde 500 şirket arasında yapılan yarışmada** ise ilk iki şirket katma değerli servis üreten şirketlerden oluşmuştur. Yurtiçi ve yurtdışında pek çok başarıya imza atan bu şirketler hem ülkemizi temsil etmekte hem de üretkenliklerini tescil ettirmektedir.

Pazarda faaliyet gösteren şirketler özellikle **tanıtım ve telif** konusunda ülke ekonomisine ciddi yatırımlar yapmaktadır. Sadece **TÜRKSAT** bünyesindeki içerik servislerine yönelik tanıtım yapan televizyon kanalları için yıllık ödenen frekans kira bedeli **12-13 milyon** ABD doları civarındadır. Bunlara ek olarak gazete, dergi ve internet reklamları ile bu rakam **15-16 milyon** ABD dolarını bulmaktadır. Tüm bu rakamlar içinde operatör

şirketlerin tanıtım harcamaları olmayıp, yapılan bu harcamalarda devletimizin ikincil vergi geliri oluşmaktadır.

Telif ödemelerinden kaynaklı olarak ülkemizde içerik üreten sanatçı, yapımcı, bestekar ve söz yazarı gibi kişilerin yasal haklarını koruyan edisyon şirketlerinin elde ettikleri gelirler, bugün albüm satışı gelirlerini geçmiştir. Bu sebeple üretilen katma değerden çok farklı meslek grupları faydalanmaktadır.

Sonuç olarak, bu yeni düzenleme ile birlikte yaklaşık 6 yıldır ifade edilen tüm servisler mevcut yapısının dışına çıkacaktır. Bugün işletmeciler tarafından yetkilendirilmiş şirketlerce verilen tüm bu geniş kapsamlı servisler son bulacaktır. Temel ticaretin devamı zarar görecektir. Kurumunuz tarafından düzenleme ve denetleme imkânı ortadan kalkacak, elde edilen gelirler ve üretilen vergi kaybolacak, yaratılan istihdam zaman içinde son bulacak; tüm bu ticaret yurtdışından hizmet veren işletmeci ve şirketlere kaçacaktır.

Sürekli ifade etmeye çalıştığımız mevcut yapının Kurumunuz tarafından düzenlenerek korunması gerekliliğinde, işletmecilerin kendi numara blokları içinde katma değerli servisler için ayıracakları yeni numara blokları üzerinden mevcut servislerin verilmeye devam etmesi, elde edilen ticari büyüklüğün artarak devam etmesini sağlayacaktır.

Yeni düzenlemeye sebep olduğu düşünülen abonelerin istemedikleri servislere telefonlarını kapatabilmeleri imkânı da bu şekilde işletmeciler tarafından sağlanmış olacaktır. Mevcut kullanılan numaralara gerek işletmeciler gerekse 3. parti şirketler bugüne kadar milyonlarca liralık teknoloji, tanıtım, istihdam ve içerik yatırımı yapmışlardır. Tüm bu yatırımların yok sayılıp tekrarlanması neredeyse imkânsız olacaktır.

İlgili yazıda bahsi geçen 2009/TK-08/603 sayılı Kurul Kararı ile ilgili sektör temsilcilerinin görüşlerinin dikkate alınmasını talep eder, gereğini arz ederiz.

Saygılarımızla,

**Mobil Servis Sağlayıcı İş Adamları Derneği (MOBİLSAD)**