

**TÜBİSAD
BİLİŞİM SANAYİCİLERİ DERNEĞİ
TELEKOMÜNİKASYON KOMİSYONU
KDS GRUBU**

Tarih : 29.04.2010
Sayı : 10-015

Konu: Katma Değerli Servisler ve Islak İmza

Aşağıda 2 bölüm halinde MOBİLSAD'ın bazı katma değerli servislerin alımı ve ıslak imza konusu ile ilgili görüş ve önerileri belirtilmektedir Birinci bölümde Türkiye mobil katma değerli servisler pazarının durumu, ikinci bölümde ise katma değerli servislerin alımı ve ıslak imza konusu değerlendirilmekte ve MOBİLSAD'ın konuyla ilgili önerileri özetlenmektedir.

I. Türkiye Mobil Katma Değerli Servisler Pazarı

Türkiye'de gerek yurt içinde gerekse yurt dışında bulunan abonelere verilen tüm servislerin ekonomik büyüklüğü **400-450** milyon dolar değerindedir. Bu ciro üzerinden operatörler ve 3.parti şirketler **200-250** milyon dolar civarında vergi vermektedir. Bu rakamlara operatörlerin şebeke içinde ürettikleri servislerin gelir rakamları da eklendiğinde rakam daha da yükselecektir.

BTK 2008 Telekom Pazarı resmi raporunda toplam telekom pazarı büyüklüğü **24 milyar dolar** ve bu pazar içinde katma değerli servislerin geliri de **%5** olarak gösterilip, pazarın toplamda **1,2 milyar dolar** olduğu vurgulanmaktadır. Katma değerli servis sektöründe operatörler ile sözleşmeli olarak ürün ve hizmet geliştiren 3.parti şirket sayısı **200** civarındadır. Katma değerli servis sektöründe ortalama **25.000-30.000** kişi çalışmaktadır. Bu şirketlerin bir kısmı üniversitelerin teknoloji parklarında veya serbest bölgelerde **AR-GE** çalışmaları yapmaktadır. Yurt dışındaki operatörlerden hizmet alan Türk abonelere verilen gerek SMS tabanlı gerekse SES tabanlı servisler ile yurt dışına ürün ve hizmet **İHRACATI** yapılmaktadır. 3.parti şirketlere ilişkin detaylı bilgiye İnterpro şirketinin yaptığı '**İLK 500 BİLİŞİM ŞİRKETİ**' anket sonuçlarının bulunduğu katalogdan ulaşılabilmektedir.

Deloitte Fast 50 'EN HIZLI BÜYÜYEN TEKNOLOJİ' şirketleri sıralamasında ilk 10 şirket içinde 3 şirket, Deloitte EMEA bölgesinde 500 şirket arasında yapılan yarışmada ise ilk iki şirket katma değerli servis üreten şirketlerden oluşmuştur. Yurt içi ve yurt dışında 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 **TURKSAT** bünyesinde içerik servisleri için tanıtım yapan televizyon kanalları için yıllık ödenen frekans kira bedeli **12-13 milyon dolar** civarındadır. Bunlara ek olarak gazete, dergi ve internet reklamları ile bu rakam **15-16 milyon doları** 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, söz yazarı gibi kişilerin yasal haklarını koruyan edisyon şirketlerinin elde ettikleri gelirler bugün albüm satışları gelirlerini geçmiştir. Bu sebeple üretilen katma değerden çok farklı meslek grupları faydalanmaktadır.

01 Mayıs 2009 tarihinde Ankara’da Ulaştırma Bakanımız Sayın Binali YILDIRIM’ın nezaretinde yapılan 3G lisanları imza töreninde Sayını Bakanımızın yapmış olduğu açılış konuşmasında **KATMA DEĞERLİ SERVİSLER** konusuna sıklıkla vurgu yapması da Sayın Bakanın konuya verdiği önemin büyük bir göstergesi olarak yorumlanmalıdır. Aynı tören içinde konuşma yapan BTK Başkanı Sayın Tayfun Acarer ve yatırım yapan 3 GSM operatörünün genel müdürleri de konuşmalarında konuya vurgu yapmışlardır.

Katma Değerli Servisler yarattığı istihdam, ekonomik büyüklük, ihracat potansiyeli, AR-GE faaliyetleri ile günümüz bilişim dünyasında lider sektörlerden biri olmaya adaydır.

II. Katma Değerli Servisler ve Islak imza

24.11.2009 tarih ve 2009/TK-08/603 sayılı Kurul kararı ile bazı katma değerli servislerin kullanıma açılabilmesi için abonelerin **yazılı** talebinin istenmesi sektörümüzde benzer uygulamaların diğer Katma Değerli Servislere de yansıtılabileceği endişesi yaratmaktadır.

Katma Değerli Servislerin telefon abonesinin yazılı talebi ile açık hale getirilmesi içinde bulunduğumuz iletişim çağı ve e-devlet sürecini takip eden m-devlet süreci ile uyuşmamaktadır.

Temmuz 2009’da hizmet vermeye başlayan 3G mobil geniş bant internet aboneliği bugün abonelerin operatör şirketlere SMS atması ile mümkündür, aboneler tarife tipini de SMS ile değiştirebilmektedirler. 3G ve tarife paketleri ile uygulama bu şekilde iken katma değerli servislerin kullanımının “yazılı” olarak şahsen başvurularak yapılmasının talep edilmesi, sektörümüzde servisin tüketici tarafından kolay ulaşılabilirliğini ve satın alma sürecini son derece zora koşacağı ve pratikte işlemeceği endişesi yaratmaktadır.

Konu ile ilgili Mesafeli Sözleşmeler Uygulama Usul ve Esaslarına bakıldığında **SÜREKLİ VERİ TAŞIYICISI** kavramı dikkat çekmektedir. Konu ile ilgili mesafeli sözleşme ve sürekli veri taşıyıcısı kavramlarının açıklımlarını aşağıda bilginize sunulmuştur.

Mesafeli Sözleşme: (14/6/2003 25137 RG) Yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı karşıya gelinmeksizin yapılan ve malın veya hizmetin tüketiciye anında veya sonradan teslimi veya ifası kararlaştırılan sözleşmeleri,

Sürekli veri taşıyıcısı: (9/10/2007-26668 RG) Tüketicinin, kendisine kişisel olarak gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini sağlayan ve kaydedilen bilgiye aynen ulaşılmasına imkan veren her türlü aracı ifade eder.

Sürekli veri taşıyıcısı kavramı içerisinde geçen “araç” kavramını ifade eden tanımlar ise aşağıda ayrıca bilginize sunulmuştur.

Sürekli veri taşıyıcısı: Tüketicinin kendisine kişisel olarak gönderilen bilgiyi, onun söz konusu bilgiye ileride amacına uygun bir süre daha ulaşılabilmesi şeklinde kaydetmesini sağlayan ve kaydedilen bilginin değiştirilmeden kopyalanmasına imkan veren elektronik posta, disket, CD, SMS gibi her türlü araçtır. Tüketicinin sözleşme öncesinde veya sözleşme kurulduktan sonra bilgilendirilmesi gereken hallerden bazılarında, kendisine yazılı bir metnin verilmesi gerekmekte, bilginin, tüketici tarafından sürekli veri taşıyıcısına depolanabilecek şekilde kendisine sunulması yeterli bulunmaktadır.

Özellikle mesafeli sözleşmeler açısından yazılı bilgilendirmenin işin doğasına aykırı olması ve günümüzde internet yoluyla kurulan işlemlerin çokluğu bu tür bir bilgilendirme modelinin, AB yönergelerine paralel olarak kabul edilmesini gerektirmektedir. Kuşkusuz, sürekli veri taşıyıcısına bilgilerin depolanması herhangi bir şekil şartının yerine getirildiği anlamına gelmemektedir.

Mevcut durumda aboneler aboneliklerine ilişkin bağlı buldukları operatör şirketlerin müşteri hizmetleri , servisin ve operatörün web/wap sayfaları, SMS gönderimi ve cihaz içine gömülü kısa yollar üzerinden pek çok işlemi her hangi bir beyana gerek kalmaksızın yapabilir durumdadırlar. Konu ile ilgili operatörlerin web-sitelerinden detaylı bilgi almak mümkündür.

Tüketicinin iletişim özgürlüğünü korumak ve aynı zamanda tüketici haklarını korumak için satın aldığı hizmeti almaktan vazgeçen abonenin hizmeti almaktan vazgeçmesi de aynı kolaylıkla sağlanmalı ve tüketici yukarıda bahsi geçen müşteri hizmetleri, web, wap, sms gibi kanallarla aboneliğini bu tür ürün-servislere kapatabilmelidir.

Katma değerli servisler için abonelerin kimlik bilgilerini beyan ederek ilgili servis sağlayıcı şirketin bir bayisine şahsen başvurmak kaydıyla ISLAK imza ile hattını ilgili servislere açması neredeyse imkansızdır. Bazı servislerde Şubat 2010 sonrasında başlatılan ıslak imza uygulaması ile sözkonusu servislerin kullanım ve gelirlerinde %85'lere varan çok ciddi düşüşler yaşanmıştır. Bu tüketicinin ilgilendiği servise ulaşımını engellediği gibi KDS sektöründe ciddi gelir, vergi ve istihdam kayıplarına da sebep olmuştur.

Abone sadece ilk abonelik sözleşmesinin imzalanması sırasında kişisel bilgilerini bildirmek kaydıyla aboneliğini başlatmaktadır. Bu sürecin devamında servis sağlayıcı tarafından sunulan tüm servislerden başlangıçta imzaladığı abonelik sözleşmesi kapsamında faydalanabiliyor olmalıdır. Bugün katma değerli servisler alanının bir bölümü için başlatılan uygulamanın diğer KDS alanlarına, dijital platform aboneliği olan bir abonenin platform üzerinden bir film satın almak istemesi halinde de ıslak imza talep edilmesi gibi diğer platformlara da genişletilebileceği endişesini yaşamaktayız ki sürecin bu şekilde ilerlemesinin günümüz bilgi toplumu ile uyumu mümkün değildir.

Konuya tüketici hakları açısından bakıldığında konunun SÜREKLİ VERİ TAŞIYICISI kavramı çerçevesinde değerlendirilip, abonenin bu talebini ISLAK imza ile değil sms, e-posta, e-imza, m-imza veya çağrı merkezi üzerinden yapabileceğini mütalaa eden ilgili Bakanlık görüşleri ve kanunda referans noktaları bulunmaktadır. Tüketicinin iletişim özgürlüğü için satın alma talebini mümkün olan en kolay, güvenilir ve en hızlı şekilde yerine getirebilmesi sağlanmalıdır.

MOBİLSAD olarak bizim önerimiz abonelerin tüm katma değerli servislere hangi platformda olursa olsun, başlangıçta abonelik sözleşmesini yapmış olmasını esas alarak 7*24 satın alabiliyor olmalıdır.

Bugün yakınsama ile birlikte içerik servisleri mekan ve zaman bağımsız işlem görmektedir. Özellikle IP TV ile birlikte bu servislerden faydalanan abonelerin ülke içinde bulunma zorunlulukları söz konusu değildir. Yurt dışında yaşayan herhangi bir Türkiye Cumhuriyeti vatandaşının söz konusu platformlar üzerinden içerik izlemesi kredi kartı ile ödemeyi yapması halinde mümkündür. Yurt dışında yaşayan bu tüketicilere ıslak imza ile başvuru koşulunun getirilmesi mümkün değildir. Sektör temsilcileri olarak sürekli gelişen ve değişen bir çağda sürece uygun çözümler üretmek durumundayız.

Apple şirketinin iPhone için geliştirmiş olduğu uygulama pazarından dünya üzerindeki herhangi bir iPhone kullanıcısının içerik indirmesi için herhangi bir beyan istenmemektedir.

Günümüz bilişim dünyası ve teknolojik gelişmelerin gerektirdiği şekilde ISLAK imza konusunun ilgili kurum tarafından bir kez daha gözden geçirilmesi ve kurumun söz konusu uygulamanın mevcut karar dışında katma değerli servis sektöründeki diğer uygulamaları ve servisleri etkilememesi konusunda özel hassasiyet göstermesi, mevcut kararı günümüze uygun çözümler ile yorumlaması kanımızca daha doğru olacaktır.

Saygılarımızla,

Mobil Servis Sağlayıcı İş Adamları Derneği