

T.C.
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU BAŞKANLIĞI
Lisans ve Sözleşmeler Dairesi Başkanlığı (LSD)
Sektörel Rekabet ve Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığı (SRT)
Yeşilirmak Sokak No:16 Demirtepe 06430 ANKARA

1. **İLGİ:** 08.10.2009 tarihli Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Heyet Ziyareti,
2. **BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU BAŞKANLIĞI TEMSİLCİLERİ:**
Sn. Levent Çankaya (LSD)
Sn. Ayşe Özkaya (SRT)
Sn. Esra Gök (SRT)
Sn. Murat Candan (LSD)
Sn. Nihat Sömer (LSD)
Sn. Yavuz Şahin (LSD)
3. **KONU:**
SMS ve IVR Tabanlı Servislerin Servis Numaralarının Kategorileştirilmesi ile ilgili BTK Heyetinin önerisine istinaden reel sektör temsilcilerinin görüş, tespit ve önerileri
4. **AMAÇ:**
Bu rapor 08.10.2009 tarihli Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu (bundan sonra BTK olarak anılacaktır) Heyeti ziyaretinde belirtilen SMS ve IVR Tabanlı servislerin numaralara göre kategorileştirme önerisine istinaden reel sektör temsilcilerinin bakış açısını belirtmek üzere hazırlanmıştır.
5. **MEVCUT DURUM:**
Logo, Melodi, Bilgi Eğlence, Oyun, Chat, TV&Radyo Bilgi yarışma Servisleri ve benzer özellikteki birçok Mobil Katma Değerli Servis en temelinde SES ve SMS(text) tabanlı olarak tüketicilere sunulmaktadır.

Sektörün bugün yarattığı ekonomik büyüklük 400-450 milyon USD değerindedir. Bu ciro üzerinden operatörler ve 3.parti şirketler 200-250 milyon USD civarında vergi vermektedir.

Katma Değerli Servis sektöründe operatörler ile sözleşmeli olarak ürün ve hizmet geliştiren 3.parti şirket sayısı 200 civarındadır ve sektörde yaklaşık 30.000 kişi istihdam edilmektedir. 3.parti şirketlerin bir çoğu araştırma, geliştirme ve inovasyon faaliyetlerinin odak noktası olan üniversitelerin teknoloji parklarında veya serbest bölgelerde araştırma geliştirme faaliyetlerini sürdürmektedir, TÜBİTAK, Avrupa Birliği, EURAKA, ITEA2 gibi inovasyon faaliyetlerini destekleyen Kurul ve Kuruluşlarla ortak projeler geliştirmektedir. Yurt dışındaki operatörlerden hizmet alan Türk abonelere verilen gerek SMS tabanlı gerekse SES tabanlı servisler ile yurt dışına ürün&hizmet ihracatı yapılmaktadır.

Bu ilerlemenin devamının sağlanması, araştırma, geliştirme faaliyetlerine destek veren, genç mühendisleri istihdam eden, teknoloji, içerik,servis yaratan bu şirketlerin devamlılığının sağlanmasında yatmaktadır. Sektörün 3G ve Yakınsama ile beraber ivme kazandığı şu günlerde alınacak kararlar tüm sektörü ve ekonomiyi çok yakından etkileyecektir.

Operatörlerin kendi Portalları (Turkcell-im,VodafoneLive, Avea bi Dünya) üzerinden sunduğu ve 3.parti şirketler tarafından operatörler üzerinden sunulan Katma Değerli Servisler, Operatörler tarafından reklam,tüketici,içerik,tarife,süre,şekil ve hizmet kalitesi açılarından değerlendirip uygun olması halinde son kullanıcılara ulaştırılmaktadır.

Operatörler 3.parti şirketlerle yapmış oldukları sözleşmelere uygun olarak ürün&hizmet kalitesini denetleme ve kontrol yetkisine sahiptir. Servisler de meydana gelecek herhangi bir aksaklık derhal düzeltilmekte ve verilen tüm servislerde en büyük hassasiyet tüketici, son kullanıcı için gösterilmektedir.

Bu sebeple kurum düzenlemeleri öncesinde de özellikle Operatör Regülasyonları ile Fiyat bilgilendirmeleri, Double-Opt-in, IVR Servis Süre sınırlandırması, servis tanıtımlarının ve ücretlerinin gazete, dergi, tv& radyo ve sms reklamların yürürlükteki kanunlara uygun olarak yapılması sağlanmaktadır.

Servis sağlayıcı tüm şirketlerin servislerle ilişkin olarak aboneleri bilgilendirmesi olası tüm sorulara cevap vermesi için 7*24 hizmet veren "Müşteri Hizmet" telefonları bulunmaktadır. Bu telefon numaraları tüm ilanlarda özellikle belirtilmektedir. Buna ilişkin olarak ayrıca işletmecilerin 'Çağrı Merkezleri''de bulunmaktadır.

Tüm abonelerin istek ve şikayetlerine gerek işletmeciler gerekse 3.parti şirketler anında ve mükemmelen müdahale eder çözüm üretir, amaç müşteri memnuniyetini maksimize etmektir. Herhangi bir abone şikayetine mahal vermemek için servisi veren tüm taraflar azami dikkat göstermektedir.

Bugün verilmekte olan servislere ilişkin olarak herhangi bir işletmeciden servis alan abone Katma Değerli Servis'lerden faydalanmak istemez ise hizmet aldığı işletmeci ile veya hizmeti veren işletmeci ile temasa geçerek bilgi vermesi halinde telefonunu bu servislere kapatabilmektedir.

Mevcutta durum bu iken 08.10.2009 tarihli BTK heyeti ziyaretinde belirtilen SMS ve IVR Tabanlı Servislerin servis numara prefixlerine göre kategorileştirme önerisine istinaden reel sektör temsilcileri olarak bizlerin tespit, görüş ve önerileri aşağıda dikkatinize sunulmuştur.

6. IVR TABANLI SERVİSLERİN KATEGORİLEŞTİRİLMESİ İLE İLGİLİ TESPİTLER

BTK Heyetinin IVR Tabanlı servislerin Kategorileştirilmesi önerisi ile Tüketici mağduriyetinin önüne geçilmesinin amaçlandığı anlaşılmaktadır bu konuda mevcut Operatör regülasyonları ile bunun tarafımızca halihazırda sağlandığını ve her geçen gün iyileştirildiğini hatırlatmak isteriz.

BTİK tarafından Kasım 2008 tarihinde alınan bir karar ile IVR servislerinin tamamında abone servisi aradığında servis ücret ve süre bilgisi(AOC) ücretsiz olarak okunmaktadır.Bu uygulama akabinde IVR servislerini arayan kullanıcılar, ücretsiz olarak servisi arama dakika maliyetlerini ve toplam servis süresini dinledikten sonra 5 saniye süreyle kendilerine düşünme payı verilmekte ve tüketici kendi inisiyatifi doğrultusunda servisi alıp almama kararını verebilmektedir.Bu uygulamanın tüm operatörler ve servislerde uygulanmaya başlamasından itibaren olası tüm tüketici şikayetleri yok denecek kadar azalmıştır. Pazarı ve rekabeti önlemeden tüketiciyi koruyan düzenleyici kurumun almış olduğu bu karar son derece yerinde olmuş ve mükemmelen uygulanmıştır.

Tüketici lehine olması planlanan kategorileştirme çalışması önerisi ile ilgili 900'lü numaralar konusundaki görüşlerimizi de belirtmek isteriz. IVR servislerinin özellikle canlı sohbet hatlarının geçmişte 900 lü blok üzerinden verilmesi sürecinde muhtelif sıkıntılar yaşanmıştır.Ancak geldiğimiz noktada IVR servislerinin tüm yerleşik operatörler tarafından farklı servis grupları içinde verilmesi ile birlikte zaten operatörler tarafından regüle olmuş durumdadır.

Tüm kamuoyunda 900 lü numaralar ile ilgili negatif bir algı olduğu bir gerçektir. Tüketici 900 lü numaraların negatif algısından kaynaklı olarak aldığı servis ne olursa olsun faturasında 900 lü numaraya ilişkin bir ibare görmek istememektedir. Bu sebeple geçmişte denenmiş olan bu numara grubu üzerinden değil mevcutta tüm operatörlerin IVR servisleri için ayırmış oldukları numara grupları üzerinden veya hali hazırda 546 3xx, 757 xx veya 592 2xx grupları üzerinden verilen servislerin bu numara gruplarına yapılan yatırımların da devamı olacak şekilde 946 3xx veya 992 2xx, 932 2xx, 955 2xx, 912 2xx şeklinde verilmesinde büyük fayda olacaktır.

Ek olarak tüm sektör ihtiyacı olan 1000 – 1500 numara iken tüm 900'lü blokta bulunan milyonlarca numaranın sadece bu alanda kullanılması da kurumun takdirinde olacaktır.

IVR Tabanlı Servislerin kategorileştirilmesi ile ilgili sektör temsilcilerinin BTK'yı önceki ziyaretlerine ve 17.03.2009, 27.04.2009 tarihli yazılarına istinaden gelinen nokta bizler açısından umut vericidir

7. IVR TABANLI SERVİSLER İLE İLGİLİ ÖNERİLER

Kategorileştirme ile ilgili olarak işletmecilerin kendi numara blokları içinde KATMA DEĞERLİ SERVİSLER için ayıracağı 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 telefonları kapatabilmeleri imkanı da bu şekilde işletmeciler tarafından sağlanmış olacaktır.

Bu doğrultuda planlanan Kategoriler aşağıdaki gibidir;

1. Sohbet
2. Yarışma
3. Astroloji
4. Diğer – Haber, Hava Durumu, Kadınlara tüyolar, çocuklara masallar, trafik durumu vb diğer tüm servislerle bugünden öngörülemeyen ileride çıkabilecek yeni servislerin bu gruba girmesi planlanmaktadır.

Bu düzenleme ile BTK Heyetinin önerisi olan Kategorileştirme biz reel sektör oyuncularını için uygun olup kategorileştirmenin mevcut işletmecilerin numara blokları içindeki numara grupları içinden yapılarak, servis hizmet vermeye devam edilmesi uygundur.

Servisten yararlanmak istemeyen aboneler hizmet aldığı operatör veya hizmeti veren operatör ile temasa geçerek servis numaralarına hattını kapatabilir.

Servisten yararlanmak istemeyen abone tüm yönlerde alınacak kısa SMS numarasına ücretsiz SMS göndererek veya ücretsiz bir numarayı arayarak bu talebini iletebilir.

IVR Tabanlı Katma Değerli Servisler Avrupa ortalamasına göre az konuşan ülkemiz aboneleri için toplam trafik rakamını etkileyen servislerdir bu sebeple kurum tarafından rekabetinde sağlanması koşuluyla geliştirilerek devamı için ekonomiyi büyütecek düzenlemelere ihtiyaç vardır. Temel var olan ticaretin devam etmesi herhangi bir sebeple kesintiye uğramaması oluşan ekonomik büyüklüğün, devletin vergi gelirin, yaratılan istihdamın göz önünde bulundurulması yapılacak düzenlemeler için temel teşkil etmelidir.

8. SMS TABANLI SERVİSLERDE KISA NUMARALARIN KATEGORİLEŞTİRİLMESİ İLE İLGİLİ TESPİTLER

BTK Heyetinin SMS Tabanlı Servislere ait Kısa Numaraların kategorileştirilmesi önerisi ile amaçlananın Tüketici mağduriyetlerinin önüne geçilmesi, özellikle fiyat konusunda tüketicinin bilinçlendirilmesi ve tüketicinin belli kategorilere hattının kullanımını açma kapatma fırsatı elde etmesi olduğu anlaşılmaktadır.

Bu tespit sonrasında, bugün kategorileştirme olmaksızın operatör regülasyonları ile Operatör ve 3. parti şirketler tarafından sağlanan tüm Katma Değerli Servislerin çok sıkı bir şekilde denetlendiğini ve tüketici mağduriyetini minimize, müşteri memnuniyetini maksimize etmeye çalıştığımızı bir kez daha hatırlatmak isteriz. Katma Değerli Servislerden yararlanmak istemeyen abonenin tüm aboneliklerinin kapatılması gibi işlerliği olan tüketici lehine uygulamalar halihazırda mevcuttur.

Tüketici lehine olması planlanan kategorileştirme ile ilgili düşünülmüş olduğunu varsaydığımız bu avantajların yanında tespit etmiş olduğumuz dezavantajlarda söz konusudur, bahsi geçen dezavantajlar aşağıda maddeler halinde dikkatinize sunulmuştur;

- 8.1. Bugüne kadar SMS Tabanlı Servislerde kullanılan mevcut kısa numaraların belli bir marka değeri mevcuttur. Önceden de belirtildiği üzere servislerdeki numara değişikliği bu numaralar üzerinde yapılmış olunan milyonlarca liralık teknoloji, tanıtım, istihdam ve içerik yatırımının heba olması anlamını taşıyacaktır.
- 8.2. Kategorileştirmeye bağlı olarak servis numaralarındaki değişiklik sonrası Tüketicinin eğitilmesi gerekecektir ne var ki tanıtımlar ve bilgilendirme sürekli olmadığı sürece tüketici nezdinde kategorileri hatırlama zorluğu olacaktır bu da yeni pazarlama yatırımları gerektirecektir.
- 8.3. Kategorileştirme niyeti ile servis numaralarının değiştirilmesi aynı kısa numara altında servis veren farklı kategoriler için yeni numaralar alınması anlamına gelecek bu da ister istemez piyasada numara kalabalıklığı yaratacaktır
- 8.4. Bugün, Yakınsama (Convergence) ile Mobil ve İnternetin iç içe geçtiği bir noktada bulunuyoruz gelecek teknolojilerle yakınsama ve servislerin birbirinin içine geçmesi kaçınılmaz olacaktır bu da olası bir kategorileştirme çalışmasında problemler doğuracaktır. Bugün bir çok 3. parti şirket halihazırda aynı kısa numara altında birden fazla kategoride servis verdiği gibi, teknolojik gelişmeler karşısında ileride daha bütünleşik ve iç içe geçmiş servislerin olması da mümkündür dolayısıyla Yakınsamanın olduğu bir yüzyılda kategorilere göre ayırım sağlıklı görünmemektedir.
- 8.5. Kategorileşme ile 8.4 de bahsi geçen Yakınsamadan kaynaklı çıkarılabilecek yeni ürün, servis ve hizmetler alanında sektör oyuncularının yaratıcılıklarının ve sektör içerisindeki rekabetin önüne geçilmiş olacaktır. Dinamik olması gereken bu sektör kategorileştirme altındaki kısıtlamalarla yaratıcılık ve rekabet konusunda sektöre uğrayacak bu da sektörün sağlıklı büyümesi ve dış pazarlara açılması konusunda bir engel teşkil edecektir. Kategorileştirme ile birçok kategorinin bir arada tüketici lehine sunulduğu kampanyalı ürün ve hizmet tasarlanmasının ve müşteriye artı değer olarak sunulmasının da önü kapatılmış olacaktır.

Kategorileştirme niyeti ile ilgili olarak tespit ettiğimiz tüm bu hususların devamında çözüm önerilerimiz,

9. SMS TABANLI SERVİSLER İLE İLGİLİ ÖNERİLER

9.1. Kategorilere ayırma planı Pazar,emek ve sermaye kaybını önlemek üzere halihazırdaki numaraları değiştirmeden bunları aşağıda belirtilen kategorilerle Operatörlerin tanınmasını sağlamak şeklindedir.

- 9.1.1. Logo/ Melodi
- 9.1.2. Bilgi / Eğlence (haber, hava durumu, astroloji, spor, din vb)
- 9.1.3. Oyun
- 9.1.4. Interaktif / Medya
- 9.1.5. Chat
- 9.1.6. Diğer – Günümüzde teknoloji çok hızlı değiştiğinden gelecekte ortaya çıkabilecek yeni servislere istinaden diğer kategorisinin bulunmasında fayda görüyoruz.

Böyle bir kategorileştirmenin ardından gerek görüldüğü takdirde GSM abonelik sözleşmesinde “Belirtilen kategorilerde verilebilecek servislerden hattınızın kapalı olmasını istemediklerinizi işaretleyiniz” gibi bir madde ile tüketicinin tercih yapması ve kategori seçmesi sağlanır. Tanıtımla ilgili mesajlar müşterinin istemediği bir kısa numaradan ise müşteriye ulaşmaz.

9.2. Reel sektör temsilcileri olarak konu ile ilgili önerimiz, Tüketicinin fiyat konusunda bilinçlendirilmesini 9.1 maddesinde belirtilen kategorizasyon ile yapmaya çalışmak yerine SMS Tabanlı Servis duyurularında fiyat ve servis bilgisinin bir an önce TL bazında verilerek şeffaflığın ve Tüketici farkındalığının artırılması gerektiği şeklindedir. Bu şekilde tüketici servisi alırken SMS, Kontör, Dakika başına fiyat bilgisi olarak bunu hesaplamaktansa TL bazında servis için ne kadar ödeyeceğini anlık olarak biliyor olacaktır.

9.3. Tüketici mağduriyetinin önüne geçilmesi için Son Kullanıcıya servisi kullandığı kanal üzerinden servisi iptal edebilme yolunun açık olması gerekmektedir. SMS/Web/Wap/IVR üzerinden abonelik gerçekleştiren son kullanıcı yine aynı kanal üzerinden aboneliğini iptal edebilmelidir. Bu kuralın getirilmesi ve servislerde bu yönde değişikliklerin yapılması doğru olacaktır.

9.4. SMS/Web/Wap/IVR kanallarıyla abonelikli servis ya da tekil içerik satın alımı ve kullanımı ile ilgili standart kayıtlar oluşturulması ve talep üzerine bu kayıtların tüketiciler, operatörler ve ilgili devlet birimleriyle paylaşılmasının sağlanması gerek sektör oyuncuları gerekse tüketiciler açısından son derece faydalı olacaktır.

Son olarak BTK Heyetinin Operatör ve Reel Sektör temsilcilerini ziyareti ile başlayan bu yakın işbirliğinin Kurulmakta olan “Tüm Mobil Servis Sağlayıcı İş Adamları Derneği” ile daha da geliştirilmesinin sektör lehine olacağına inancımız tamdır. Bu sebeple, Sektör temsilcileri olarak BTK içerisinde yakın temasta kalabileceğimiz bir Katma Değerli Servisler Departmanının oluşturulabilmesi ihtimali varsa bu yönde karar alınmasının yararlı olacağı görüşündeyiz.

Saygılarımızla,
Kurulmakta olan Tüm Mobil Servis Sağlayıcılar İş Adamları Derneği,