T.C.
ULAŞTIRMA BAKANLIĞI
Araştırma Planlama ve Koordinasyon Kurulu Başkanlığı

7/5348

25 OCAK 2002

SAYI : B.11.0.APK.0.10.01.21./EA/-136-1924
KONU :İstanbul Milletvekili
Sayın Erol AL'ın
yazılı soru önergesi

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İLGİ:TBMM Başkanlığının 27.12.2001 tarih ve A.01.0.GNS.0.10.00.02-7/5348-12653/30259 sayılı yazısı.

İstanbul Milletvekili Sayın Erol AL'ın 7/5348-12653 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı ekte sunulmuştur.

Bilgilerinize arz ederim.

Dr.Oktay VURAL
Ulaştırma Bakanı

EK:
1- Cevap formu(3 Sayfa)

DAĞITIM:
TBMM Başkanlığına
Başbakanlığa

7/5348

İSTANBUL MİLLETVEKİLİ SAYIN EROL AL'IN 7/5348-12653 SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVABI

SORULAR:

Son zamanlarda, 900'lü hatlarla ilgili olarak Türkiye'nin pek çok kesiminden ve İstanbul'da ise özellikle Bağcılar ve Bakırköy bölgelerindeki vatandaşlardan gelen şikayetler yoğunlaşmıştır. Yüzlerce vatandaşımızın, kendi inisiyatifleri dışında "saplama" yöntemiyle veya başka teknik olanaklarla yapılan kullanımlar sonucunda 50-100 milyar liralık faturaları ödemek zorunda kaldıkları, itiraz sonuçlanıncaya kadar geçen süre için de ayrıca gecikme faizi ödedikleri, tarafımıza ulaşan şikayetlerden anlaşılmaktadır.

Ayrıca, bazı 900'lü hat operatörlerinin, Türk Telekom A.Ş.'den daha fazla tahsilat yapmak amacıyla sahte isimlerle veya Türk Cumhuriyetleri'nden gelen soydaşlarımız adına abonelik ihdas ettikleri ve bu telefonlarla sürekli olarak 900'lü hatları arayıp dolandırıcılık yaptıkları iddia edilmektedir.

Sahte aboneler ve diğer Türk Telekom aboneleri adına 900'lü hatları kullanıp büyük paralar kazanmak amacıyla çeteler oluşturulduğu ve bunlara bazı Telekom görevlilerinin de göz yumduğu iddiaları yoğunluk kazanmıştır.

Bu çerçevede,

1-900'lü hatların sadece dilekçe vererek bu hatları kullanmak isteyen abonelere açılması gerekirken, bir ara sizin de bu yönde beyanınız olmasına rağmen hangi gerekçeyle bu uygulamadan vazgeçilmiştir?

2-Yanıtınız "Bu uygulama zaten yapılıyor" ise 900'lü hatların kullanıma sunulmasından önceki abonelerin durumu ne olacaktır? Onlar için sözleşmelerin yenilenmesi çağrısı yapılmış mıdır? Yapılmamışsa uyarmayı düşünüyor musunuz?

3-İstenmeyen gelişmeleri önlemek amacıyla, GSM operatörlerinin kullandığı "Abonenin telefon kullanımında olağanüstü bir durum gözlenmesi halinde hattın kesilmesi veya abonenin uyarılması" uygulamasına niçin geçilmemektedir?

4-Türk Telekom A.Ş. 900'lü hatların operatör şirketlerine 2000 ve 2001 yıllarında ne kadar ödeme yapmıştır?

5-Türk Telekom A.Ş. 900'lü hatların fatura bedeli olarak 2000 ve 2001 yıllarında ne kadar tahsilat yapmıştır?

6-Türk Telekom A.Ş. kullanılarak vatandaşların 900'lü hatlar kanalıyla soyulmasını önlemek amacıyla aldığınız ve alacağınız tedbirler nelerdir?

CEVAPLAR:

Hangi hal ve şartlarda olursa olsun Kurum menfaatinin ön plana alınması ve vatandaşın mağdur edilmesi gibi yanlışı haksız ve çağdışı bir anlayıştan uzak kalınarak, Bakanlığımız ile İlgili Kuruluşları tarafından verilen Kamu hizmetlerinde, hukukilik, şeffaflık, dürüstlük ve kaliteli hizmet ilkeleri dikkate alınıp, ilk önce tüm vatandaşlarımızın menfaatlerinin korunmasına azami özen gösterilmektedir.

./..

7/5348

Sahte aboneler ve Türk Telekom'un diğer aboneleri adına 900'lü hatlar kullanıp büyük paralar kazanmak amacıyla çeteler oluşturulduğu ve bunlara bazı Telekom görevlilerinin de göz yumduğu şeklindeki bu ve buna benzer iddiaların üzerine kararlılıkla gidilmekte ve gerekli araştırmalar titizlikle yapılmaktadır. Hiçbir şekilde bu tür davranışlara ve uygulamalara göz yumulması sözkonusu olmayıp, aksine bu tür olayların üzerine kararlılıkla gidilmektedir.

Bu kapsamda sözkonusu iddia ve istismarları önlemek amacıyla Türk Telekom tarafından alınan tedbirler ve yapılan işlemler aşağıda verilmiştir.

1-Telefona ilk abonelikte ve sonraki nakil, devir vb. her aşamada telefonların 0900'lü aramalara açık/kapalı olacağına ilişkin bölüm aboneye doldurturulmaktadır.

2-Daha sonra telefonları 0900'lü aramalara kapatmak isteyen abonelerin de bizzat başvurarak veya 444 1 444 nolu Müşteri Hizmetleri servisini aramak suretiyle telefonlarını bu aramalara kapattırabilmektedirler.

3-Aboneler; basın bültenleri, adreslerine gönderilen broşür ve faturaları üzerindeki açıklamalarla bu konuda devamlı olarak uyarılmaktadırlar.

4-Ayrıca kırsal alandaki tüm santral aboneleri, ayrıntılı fatura veremeyen santral aboneleri ile No:7 yüklü işaretleşmesi olmayan santral abonelerinin telefonları 0900'lü aramalara kapatılmıştır.

5-Türk Telekom ile servis sunucu firmalar arasında imzalanan sözleşme ve firmalardan alınan taahhütname gereğince, tahsil edilemeyen alacaklar firmaların gelirinden kesilmektedir. Bu nedenle firmaların sahte isimler adına telefonlar ile suni aramalar yaptırmaları halinde maddi olarak bir kazançları olmayacağı gibi tespiti halinde de sözleşmeleri fesh edilmektedir.

6-Şubat-2002 ayı itibariyle 0900'lü firmalarla yapılan sözleşmeler yenilenecek olup, yeni sözleşmelerde 0900'lü numaraların şifresi olan aboneler tarafından aranabilmesi şeklinde bir düzenleme yapılmak üzere çalışmalar sürdürülmektedir.

7-Bunlarla birlikte, tüm Telekom santrallarında abonelerin ilerleyen kontörleri günlük olarak takibe alınmış olup, geçmiş aylara göre kontörü aşırı ilerleyen aboneler Türk Telekom'ca aranarak bilgi verilmekte ve abonelerin talebine göre telefonu görüşmeye kapatılmakta veya ara fatura düzenlenmektedir. Bu uygulama sonucu abone bilgisi haricinde yapılan 0900'lü kaçak görüşmeler günlük olarak tespit edilebilmektedir. Söz konusu uygulamanın tek merkezden otomatik olarak yapılması amacıyla santrallarda gerekli yazılım ve donanım ilavesi için çalışmalar sürdürülmektedir.

8-Abone hattından "saplama" olarak kaçak görüşmenin yapıldığının Telekom ekiplerince tespit edilmesi durumunda abonenin önceki aylardaki ortalama fatura tutarlarına göre faturası yeniden düzenlenmektedir.

./..

7/5348

Ayrıca, İstanbul Bağcılar ve Bakırköy semtlerinde hatlara saplama girildiğine dair yoğun abone şikayeti bulunmamakla birlikte özellikle bu semtlerde abone hatları kontrol edilecektir.

Türk Telekom A.Ş.'ce, Telefon Mesaj Servislerine 2000 yılında 9 Trilyon 454 Milyar 750 Milyon TL., 2001 yılında 22 Trilyon 278 Milyar 817 Milyon TL. ödeme yapılmıştır. Mesaj Servisleri Hizmetleri nedeniyle abonelerden 2000 yılında 12 Trilyon 720 Milyar 898 Milyon TL., 2001 yılında 30 Trilyon 439 Milyar 453 Milyon TL. tahsil edilmiştir.