

T.C.
ULAŖTIRMA BAKANLIĐI
Strateji GeliŖtirme BaŖkanlıĐı

7/13453
GK: 135

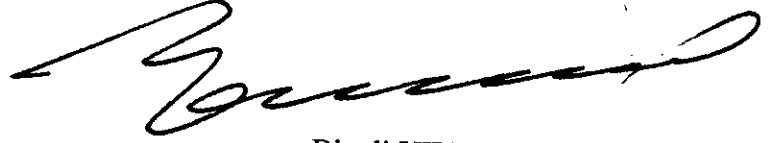
Sayı :B.11.0.SGB.0.01.00.610.01/ 1459
Konu :Adana Milletvekili Sayın
Yılmaz TANKUT'un
yazılı soru önergesi.

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŖKANLIĐINA

İlgi: TBMM BaŖkanlıĐının 30.03.2010 tarih ve A.01.0.GNS.0.10.00.02-21365 sayılı yazısı.

Adana Milletvekili Sayın Yılmaz TANKUT'un 7/13453 esas sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuŖtur.

Bilgilerinize arz ederim.



Binali YILDIRIM
UlaŖtırma Bakanı

EK :

1) Cevap formu (3 Sayfa)

DAĐITIM:

TBMM BaŖkanlıĐı
BaŖbakanlık

**ADANA MİLLETVEKİLİ SAYIN YILMAZ TANKUT'UN
7/13453 SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVABI**

Telekomünikasyon Kurumu'nun 118 bilinmeyen numara hizmeti Mart 2007'de Türk Telekom'un bünyesinden alınmış ve rekabete açılmıştır. Son günlerde özellikle televizyon kanallarında sıkça görmeye başladığımız bilinmeyen numaralar üzerine hizmet çağrı merkezlerinin reklamları vatandaşların bu konuda kafalarının karışmasına neden olmuştur.

Vatandaşların bu konudaki; "dikkat ederseniz bilinmeyen numaraları aradığınızda dakikalarca bekletirler. Sürekli olarak banttan "hatlarımız dolu bekleyin: hatırlatması verirler." Veya "Türkiye'de bilinmeyen numaraları sormanın bu kadar pahalı olduğunu kim biliyor." Veya "bilinmeyen numaraları aramak istiyorsanız cebinize dikkat edin." Şeklindeki endişeler gittikçe artmaktadır.

Bu bilgiler çerçevesinde;

SORULAR:

1- Ülkemizde bilinmeyen numaralar hizmeti için kaç çağrı merkezi faaliyet göstermektedir? Bu şirketler hangileridir?

2- Bilinmeyen numaralar üzerine kurulan çağrı merkezi firmalarının uyguladıkları tarifeler nasıl belirlenmektedir? Bu konuda bir üst sınır var mıdır? Firmaların tarifeleri arasında uçurum olduğu iddiaları doğru mudur?

3- Şu anda firmaların uyguladıkları geçerli tarifeler nedir?

4- Vatandaşların bildirdiği daha fazla ücret almak için "bilinmeyen numaraları aradığınızda dakikalarca bekletirler" şeklindeki iddialar doğru mudur? Bu konuda bir araştırma veya soruşturma yapılmış mıdır?

5- Soru ve cevap verme süresi konusunda bir istatistik tutulmakta mıdır?

6- Devletin bu uygulamadan elde ettiği gelir var mıdır? Var ise son 2 yılda ne kadar gelir elde etmiştir?

CEVAPLAR:

Ülkemizdeki telekomünikasyon sektöründe yetkilendirmelere ilişkin düzenleme yapma görevi, İşletmecilere verilen yetkilendirmelerin denetlenmesi ve işletmecilerin hizmet sundukları telekomünikasyon şebekesinin hangi usul-esaslara göre işletileceği ve tarifelerin onaylanması gibi hususlar ile bu konuların yeniden düzenlenmesi görevleri mer'i mevzuat hükümleri çerçevesinde Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığı'na (BTK) aittir.

Ülkemizde Rehberlik Hizmeti kapsamında yetkilendirilen sekiz adet işletmeciden dört tanesi aktif olarak bilinmeyen numaralar hizmeti sunmaktadır. Ayrıca Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığı ile imzalamış oldukları imtiyaz Sözleşmeleri gereği sadece kendi abonelerine ilişkin verileri, Türk Telekomünikasyon A.Ş. (Türk Telekom) "Bilinmeyen Numaralar" adıyla ve GSM ve IMT 2000/UMTS işletmecileri ise "Rehber ve Bilinmeyen Numaralar" adı altında tüm kullanıcılara sunmaktadır. Bu çerçevede ilgili pazarda, Avea İletişim Hizmetleri A.Ş., Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş., Vodafone Telekomünikasyon A.Ş., Türk Telekom, BN Elektronik Haberleşme Ve Telekomünikasyon Hiz. Tic. A.Ş., Mega Uluslararası Telekomünikasyon Hizmetleri A.Ş., Assist Rehberlik ve Müşteri Hizm. A.Ş., Infoline Rehberlik ve Çağrı Merkezi Hizmetleri A.Ş. faaliyet göstermektedir.

5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun "Tarifelerin Düzenlenmesi" başlıklı 13'üncü maddesinin ikinci fıkrasında;

"Her türlü elektronik haberleşme hizmetinin sunulması karşılığında uygulanacak tarifeler aşağıdaki hükümlere tabidir:

a) İşletmeciler, uygulayacakları tarifeleri, ilgili mevzuat ve Kurum düzenlemelerine aykırı olmayacak şekilde serbestçe belirlerler.

b) İşletmecinin ilgili pazarda etkin piyasa gücüne sahip olduğunun belirlenmesi halinde Kurum, tarifelerin onaylanması, izlenmesi ve denetlenmesine ilişkin yöntemleri ve tarifelerin alt ve üst sınırları ile bunların uygulama usul ve esaslarını belirleyebilir. "

Bu kapsamda Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığı, ilgili pazarda faaliyet gösteren işletmecilerden etkin piyasa gücüne sahip olduğu belirlenen işletmecilerin tarifelerinin onaylanması, izlenmesi ve denetlenmesine ilişkin düzenlemeleri yapmakla yetkilidir. Bu bağlamda, bahse konu "118 bilinmeyen numaralar" hizmetinin Mart-2007'de rekabete açıldığı göz önüne alındığında etkin piyasa gücüne sahip işletmeci konumundaki Türk Telekom dışında bu hizmeti sunan işletmecilerin tarifeleri düzenlemeye tabi olmamaktadır.

Türk Telekom abonelerinin bulundukları tarife seçeneğine bağlı olmaksızın bilinmeyen numaralar hizmeti için ödedikleri ve Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığı düzenlemelerine tabi halihazırda yürürlükte olan tarifeler aşağıdaki şekildedir:

ARAMA YÖNLERİ	TÜM TARİFE SEÇENEKLERİ İÇİN AYNI ÜCRETLENDİRME (Kr./dk.)	KONTÖR ATIŞ PERİYODU (SN)
TÜRK TELEKOM BİLİNMEYEN NUMARALAR HİZMETİ (11811)	54	10
TURKCELL BİLİNMEYEN NUMARALAR HİZMETİ (11832)	109.1	15
VODAFONE BİLİNMEYEN NUMARALAR HİZMETİ (11842)	79.8	15
AVEA BİLİNMEYEN NUMARALAR HİZMETİ (11855)	87.8	15

10/05/2009 tarihi itibariyle yürürlüğe girmiş olan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliği'nin (EHSİYY) ilgili eki olan Elektronik Haberleşme Hizmet, Şebeke ve Altyapılarının Tanım, Kapsam ve Sürelerindeki "Sayısı Sınırlandırılmamış Kullanım Hakkı Kapsamında Sunulan Kaynak Tahsis İçeren Hizmetler" in "Rehberlik Hizmeti" bölümünde yer alan;

"... İşletmeci, ETSI EG 201 769 tavsiyesindeki hizmet kalitesi parametrelerine ilişkin istatistiki bilgileri bu tavsiyeye uygun olarak ölçmek ve 2 yıl boyunca saklamakla yükümlüdür. Kurum bu bilgilerin yayımlanmasını isteyebilir...."

hükmü kapsamında Rehberlik Hizmeti işletmecileri, hizmet kalitesi parametrelerine ilişkin istatistiki bilgileri tutmakla yükümlüdür.

Öte yandan, Rehberlik Hizmeti İşletmecilerinin faaliyetlerine yeni başlamalarından ötürü Devletin bu hususta elde ettiği gelir net olarak bilinmemekle birlikte, EHSİYY'nin "Yetkilendirme ücreti" başlıklı 15'inci maddesinde yer alan;

"(1) Yetkilendirme ücreti, idari ve kullanım hakkı ücretlerinden oluşur."

"İdari ücret" başlıklı 16'ncı maddesinde yer alan;

"(1) İşletmeci, her yıl bir önceki yıla ait gelir tablosunda yer alan net satışlarının on binde otuz beşi tutarında idari ücret öder. Bu ücrete esas olan matrah, işletmecinin yetkili olduğu döneme ait net satışlarıdır.

"Kullanım hakkı ücreti" başlıklı 17' nci maddesinde yer alan;

"(1) Kullanım hakkı verilmesine ve sözkonusu kaynakların etkin bir şekilde kullanılmasının teminine yönelik olarak kullanım hakkı ücreti alınır.

(2) Kullanım hakkı ücretlerinin asgari değerleri, Kanunun 11' inci maddesinin beşinci fıkrasına göre belirlenir.

a) Sayısı sınırlandırılmamış kullanım hakkı ücretleri, asgari değerlerden az olmamak kaydıyla Kurul tarafından belirlenen ücretlerdir. Kurulun, gerekli gördüğü hallerde, bu ücreti yeniden değerlendirme ve belirleme hakkı saklıdır. Kullanım hakkı ücretinin tarafsız, şeffaf ve orantılı olması esastır.

b) Sayısı sınırlandırılmış kullanım hakkı ücretleri ise yapılacak ihale sonucunda oluşan ve Kurul tarafından onaylanan ücretlerdir.

..."

hükümleri uyarınca Rehberlik Hizmeti İşletmecilerinden "yetkilendirme ücreti" adı altında kullandıkları numaralara ilişkin yıllık numara kullanım hakkı ücreti (2010 yılı için 20.440 TL+%18 KDV) ve yıllık net satışlarının on binde otuz beşi tutarında idari ücret alınmaktadır.