



T.C.
ULAŞTIRMA DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

7/ 8486
G-K 39

Sayı : 44697349-610.01/17126
Konu : Şanlıurfa Milletvekili
Sayın İbrahim AYHAN'ın
yazılı soru önergesi

24 Şubat 2017

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi: 31.10.2016 tarihli ve 43452547-120.07-63898 sayılı yazınız.

Şanlıurfa Milletvekili Sayın İbrahim AYHAN'ın 7/8486 esas sayılı yazılı soru önergesinin cevabı ilişikte sunulmaktadır.

Bilgilerinize arz ederim.


Ahmet ARSLAN
Bakan

EK :1) Cevap formu ve Ekleri (8 Sayfa)





**ŞANLIURFA MİLLETVEKİLİ SAYIN İBRAHİM AYHAN'IN
7/8486 ESAS SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVABI**

İnternet kullanımı eğitim, sağlık, ticaret, iletişim ve günlük hayatın birçok alanında artarak devam etmekte; adeta yaşamımızın bir parçası haline gelmektedir. Ancak ülkemizde internet hizmetlerine erişim için dünyadaki birçok ülkenin çok üzerinde bir ücret ödemek durumundayız. Ayrıca internet kullanırken bir çok kısıtlamalarla karşılaşmaktayız. İnternet hizmetlerine erişimdeki yüksek fiyat ve yoğun kısıtlamalara rağmen, hizmet alımında alt yapı ve işletmeden kaynaklı sorunlar yaşanmaktadır.

Şanlıurfa ilimizde uzun bir süredir, çok sık internet kesintileri yaşanmaktadır. Yaşanan internet kesintileri sonucu TÜRK TELEKOM müşteri hizmetlerini arayan abonelere "bölgenizde genel bakım çalışması-alt yapı çalışması" olduğu gerekçesi ile arıza kaydı yapılamamakta, arıza kaydı yapmak için abonelerin TÜRK TELEKOM müdürlüklerine gitmeleri gerekmektedir. Bu durum bir yılı aşkın bir süredir devam etmektedir.

Bu durum Şanlıurfalı hemşerilerimizi ciddi olarak mağdur etmektedir.

Bu bağlamda;

SORULAR:

1- Dünya ülkeleri arasında, internet hızları ve fiyatları bakımından Türkiye hangi sıralardadır?

2- İnternete erişimdeki kısıtlamalar konusunda Türkiye'nin, dünya ülkeleri arasındaki yeri nedir?

3- Şanlıurfa'da, TÜRK TELEKOM' un internetle ilgili son bir yıldaki alt yapı çalışmaları nelerdir? Bu çalışmalar hangi bölgelerde, hangi tarihlerde yapılmıştır?

4- Önümüzdeki süreçte Şanlıurfa ilinde alt yapı çalışmaları ile ilgili herhangi bir planlamanız mevcut mudur? Planlamalarınız mevcut ise hangi bölgeleri ve hangi tarihleri kapsamaktadır?

5- Alt yapı çalışmaları yürütülürken vatandaşların mağdur edilmemesi yönünde hangi tedbirler alınmıştır? Alınan tedbirleri yeterli buluyor musunuz?

6- Şanlıurfa'dan 2016 yılı içerisinde kaç abone TÜRK TELEKOM müşteri hizmetlerini aramıştır? Bunların kaç internet kesintileri ile ilgilidir? İnternet kesintileri ile ilgili aramaların kaç ile ilgili arıza kaydı oluşturulmuştur?

7- Bir yılı aşkın bir süredir TÜRK TELEKOM müşteri hizmetlerini arayan abonelere kayıttan "bölgenizde genel bakım çalışması-alt yapı çalışması olduğundan dolayı internet bağlantısında sorun yaşayabilirsiniz" denilmektedir. Bakanlığınızca, genel bakım çalışması için belirlenen makul bir süre mevcut mudur? Bir yılı aşkın genel bakım çalışması süresini nasıl değerlendiriyorsunuz?





T.C.
ULAŞTIRMA DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

8- Abonelere hizmet alamadıkları sürelerin ücretleri iade ediliyor mu? Ediliyor ise 2016 yılı içerisinde, Şanlıurfa ilinde kaç aboneye ücret iadesi yapılmıştır?

CEVAPLAR:

Türkiye'de sunulmakta olan sabit genişbant hizmetlerine ilişkin açıklamalara ve uluslararası kıyaslamalara Ek-1 yer verilmektedir.

06/02/2014 tarihli ve 6518 sayılı Kanun ile yasalaşan 5651 sayılı Kanun değişikliği ile, Ülkemizin de taraf olduğu uluslararası sözleşmeler ile güvence altına alınmış olan kişisel haklarının korunması ve özel hayatın gizliliği ile ilgili düzenlemeler uygulanabilir hale getirilmiş, vatandaşlarımızın bu konularda yaşadıkları mağduriyetlerden korunmaları amaçlanmıştır.

Birçok demokratik ülkede de ulusal güvenlik ve kamu düzeninin korunması, terörist faaliyetlerin önlenmesi gibi hususlarda internet ortamında yer alan bu tür içeriklerle mücadele etmek için yasalar çıkarıldığı ve erişimin engellenmesi uygulamalarının gerçekleştirildiği görülmektedir. Örneğin, ABD'de 2001 yılında yürürlüğe konulan Anti-terör Yasası/Patriot Act ve Ulusal Savunma Yetkilendirme Yasası/National Defense Authorization Act bu amaçlarla kullanılmaktadır. Yine, Fransa'da, terörizmle mücadele gerekçesiyle çıkartılan 2006 tarihli Anti-terör Yasası ile İngiltere'deki yine aynı yılda çıkarılan Terörizm Yasası/Terrorism Act da bu amaca hizmet etmektedir.

Ülkemiz açısından gerek Anayasamızın haberleşme hürriyeti ile ilgili 22 nci maddesinde gerekse de Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesinin 10 uncu maddesinde istisna olarak belirlenen milli güvenlik ve kamu düzeninin korunması, suç işlenmesinin önlenmesi nedenlerinden biri veya bir kaçına bağlı olarak internet ortamında vuku bulacak ihlallere yönelik uluslararası yükümlülükler çerçevesinde müdahale edilmektedir. Bu minvalde ulusal mevzuat ve uygulama, uluslararası yükümlülüklerle ve ülkemizin taraf olduğu sözleşmelere uyum içerisinde olup, demokratik hukuk devletinin gereklerine uygundur.

Öte yandan, abonelere hizmet alamadıkları sürelerin ücretlerinin iadesine ilişkin olarak; Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin abonelik sözleşmelerinde yer alması gereken hususların sıralandığı "Abonelik sözleşmelerinin kuruluşu" başlıklı 14 üncü maddesinin birinci fıkrasının (ğ) bendinde yer alan "İşletmecinin kusurundan kaynaklanan nedenlerle sözleşmede belirtilen hizmet kalitesi seviyesinin sağlanamaması halinde tazminat ve/veya geri ödemeye ilişkin prosedür" hükmü çerçevesinde, işletmeciler tarafından kendi kusurlarından kaynaklanan nedenlerle hizmet kalitesi seviyesinin sağlanamaması halinde geri ödeme yapılabilmektedir.



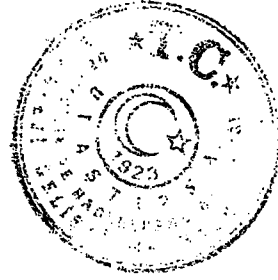


T.C.
ULAŖTIRMA DENİZCİLİK VE HABERLEŖME BAKANLIĞI
Strateji GeliŖtirme BaŖkanlıĐı

Nitekim, Türk Telekom müşterilerinin hizmet alamadıkları süreler için Ŗikayetler üzerine tespit edilen teknik arızalarda 2016 yılı Ocak-Aralık döneminde 3.208 adet müşteriye geri ödeme yapılmıştır.

Ayrıca, Ŗanlıurfa'dan 2016 yılı içerisinde arayan tekil müşteri sayısı 34.960, arıza konusu ile ilgili arayan tekil müşteri sayısı 30.822, arıza kaydı oluşturulan tekil müşteri sayısı ise 21.316 olarak gerçekteŖmiştir.

Öte yandan, 2016 yılında(yıl sonu itibariyle) internet alt yapı çalışmaları için, Ŗanlıurfa'da, Türk Telekom tarafından toplam 12.161.108 TL'lik yatırım yapılmış olup 2017 yılında da 7.367.750 TL'lik yatırım yapılması planlanmaktadır.



Türkiye’de sunulmakta olan sabit genişbant hizmetlerine ilişkin açıklamalara ve uluslararası kıyaslamalara aşağıda yer verilmektedir.

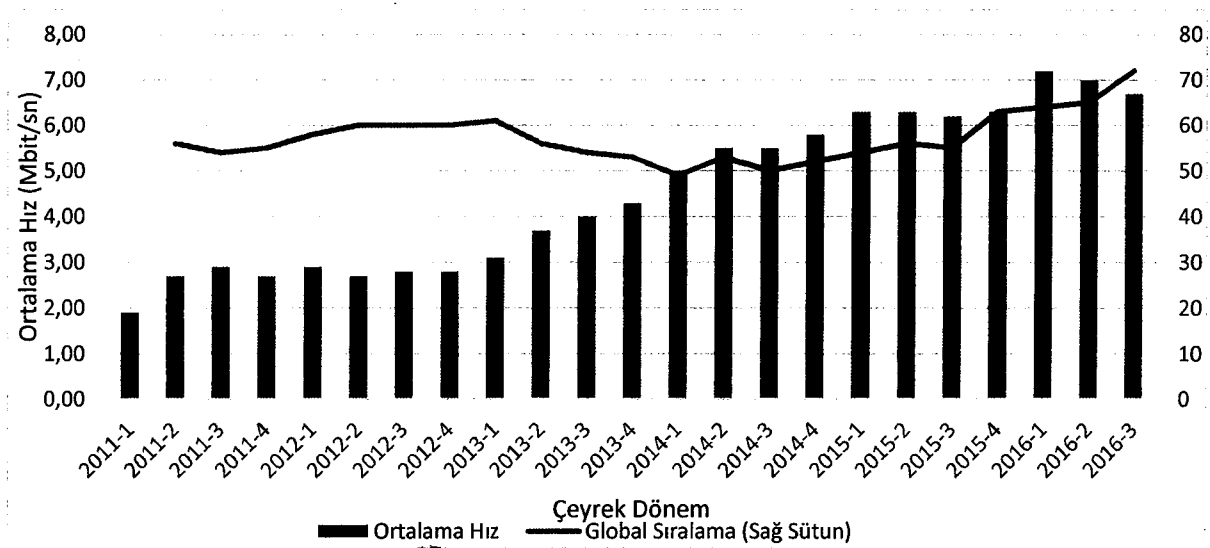
1- Erişim Hızına İlişkin Açıklamalar

Amerika merkezli uluslararası içerik teslim ağı (CDN, Content Delivery Network) şirketi Akamai Technologies Inc (Akamai) tarafından çeyrek dönemler halinde ülkelerin genişbant erişim hızı verilerinin yer aldığı raporlar yayımlanmaktadır. Söz konusu raporlarda yer alan sabit genişbant hizmetlerinde erişim hızlarının değişimine ilişkin özet verilere aşağıda yer verilmektedir.

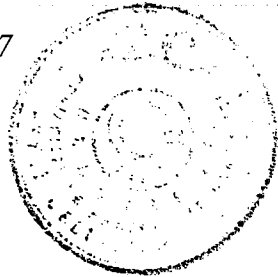
a. Ortalama Erişim Hızı

Akamai raporlarına göre ülkemizde sabit genişbant hizmetlerinde son 5 yıllık dönemde ortalama erişim hızı 1,9 Mbit/sn seviyelerinden 6,3 Mbit/sn seviyelerine yükselmiştir (Şekil-1). 2016 yılı üçüncü çeyreği itibariyle ortalama hız 6,7 Mbit/sn seviyesine çıkmıştır.

Şekil-1 Ortalama Hızın Yıllara Göre Değişimi



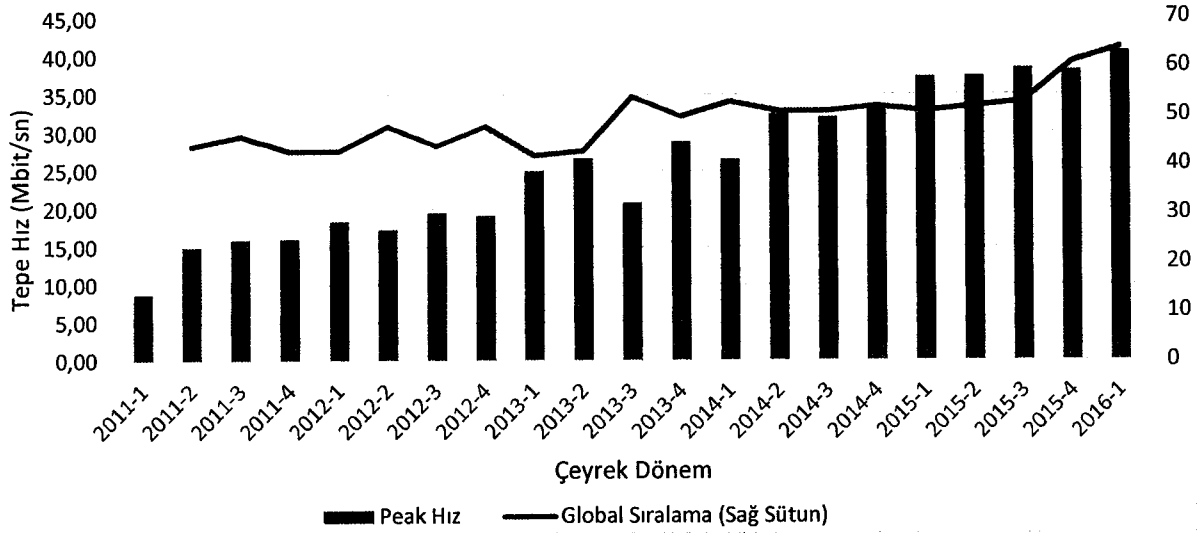
Kaynak: Akamai, 2017



b. Tepe (Peak) Erişim Hızı

Akamai raporlarına göre ülkemizde sabit genişbant hizmetlerinde son 5 yıllık dönemde tepe erişim hızı ortalaması 8,9 Mbit/sn seviyelerinden 38,2 Mbit/sn seviyelerine yükselmiştir (şekil-2). 2016 yılı üçüncü çeyreği itibariyle tepe hız değeri 39,6 Mbit/sn seviyesine çıkmıştır.

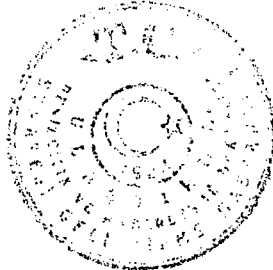
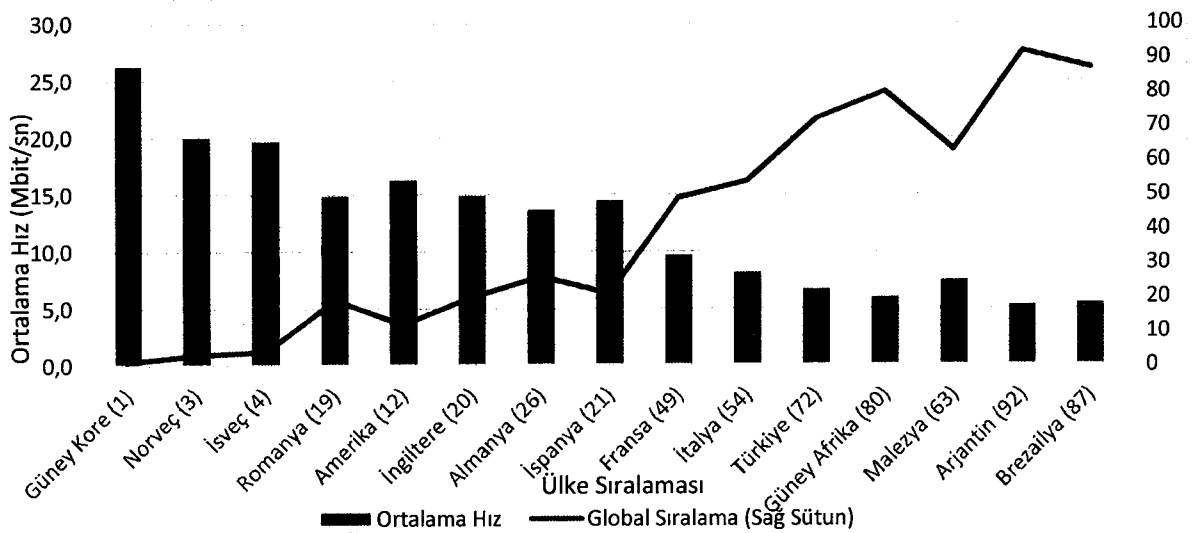
şekil-2 Ortalama Tepe İnternet Erişim Hızının Yıllara Göre Değişimi



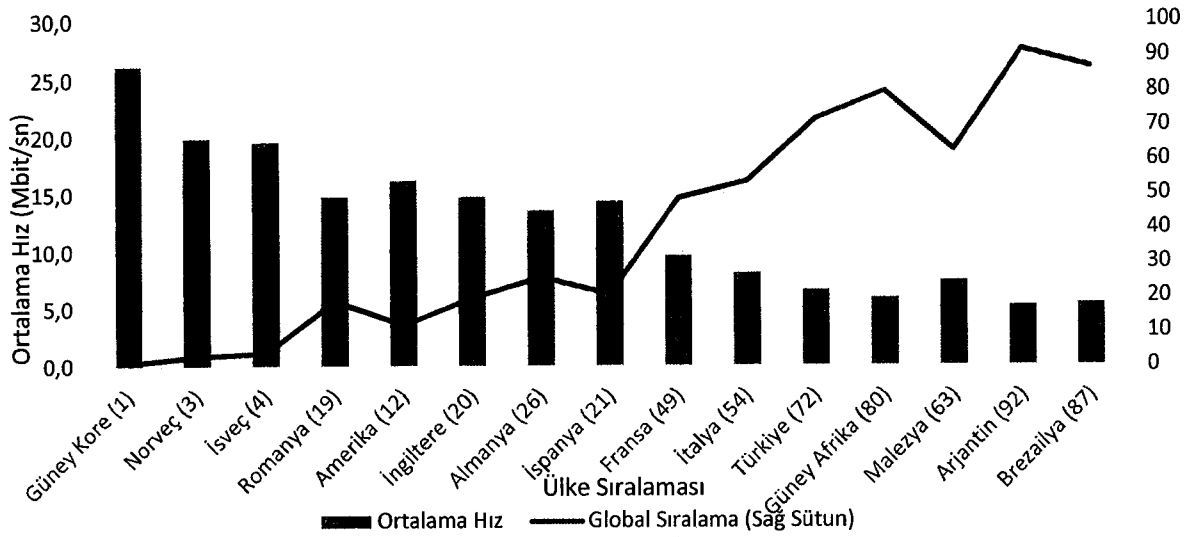
Kaynak: Akamai, 2017

c. Bazı  lkelerde Ortalama Erişim Hızları

şekil-3'te 2016- 3 dönemi için yayımlanan Akamai raporuna göre bazı ülkeler için ortalama hız ve ülke sıralamasına yer verilmektedir.



Şekil-3 Ülkelerin Sabit Genişbant Ortalama Erişim Hızları ve Uluslararası Sıralaması



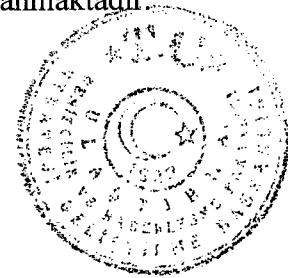
Kaynak: Akamai, 2017

Söz konusu bilgiler doğrultusunda ülkemizde ortalama ve tepe erişim hızlarında yıldan yıla artış yaşandığı görülmektedir.

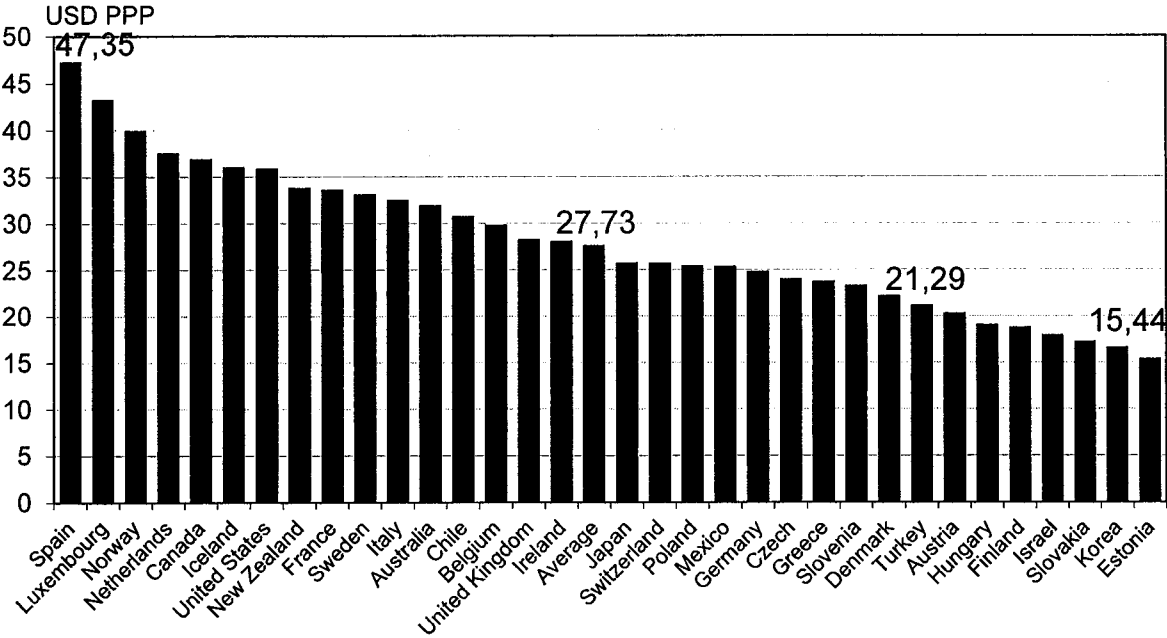
2- Perakende Genişbant Tarifelerine İlişkin Açıklamalar

a) Sabit Genişbant Tarifeleri

2014 yılı sonu itibariyle OECD ülkeleri arasında yapılan sıralamaya göre ülkemizde uygulanan genişbant internet tarifeleri giriş seviyesinde ortalamanın altında konumlanmaktadır. Tarife paketinde hız ve kota miktarlarının artmasıyla paralel olarak ücretler de artış göstermekte olup, söz konusu tarife seviyeleri yüksek hızlara çıktıkça ortalamanın üstüne çıkmaktadır. Bununla birlikte, mevcut durumda son kullanıcılara özellikle fiber teknolojiler üzerinden sunulan hızlar 1.000 Mbit/sn mertebelerine çıkmış ve birim Mbit/sn ücretleri düşmüştür. Ayrıca BTK tarafından, sosyal açıdan korunmaya muhtaç bir kullanıcı kitlesi olan engelli tüketiciler ile gaziler ve şehit gazi yakınlarına yönelik olmak üzere, sabit genişbant internet hizmetlerinin işletmeciler tarafından %25 indirimli olarak sunulması temin edilmiş olup, mevcut durum itibarıyla yaklaşık 27 bin abone bu indirimli tarifelerden faydalanmaktadır.

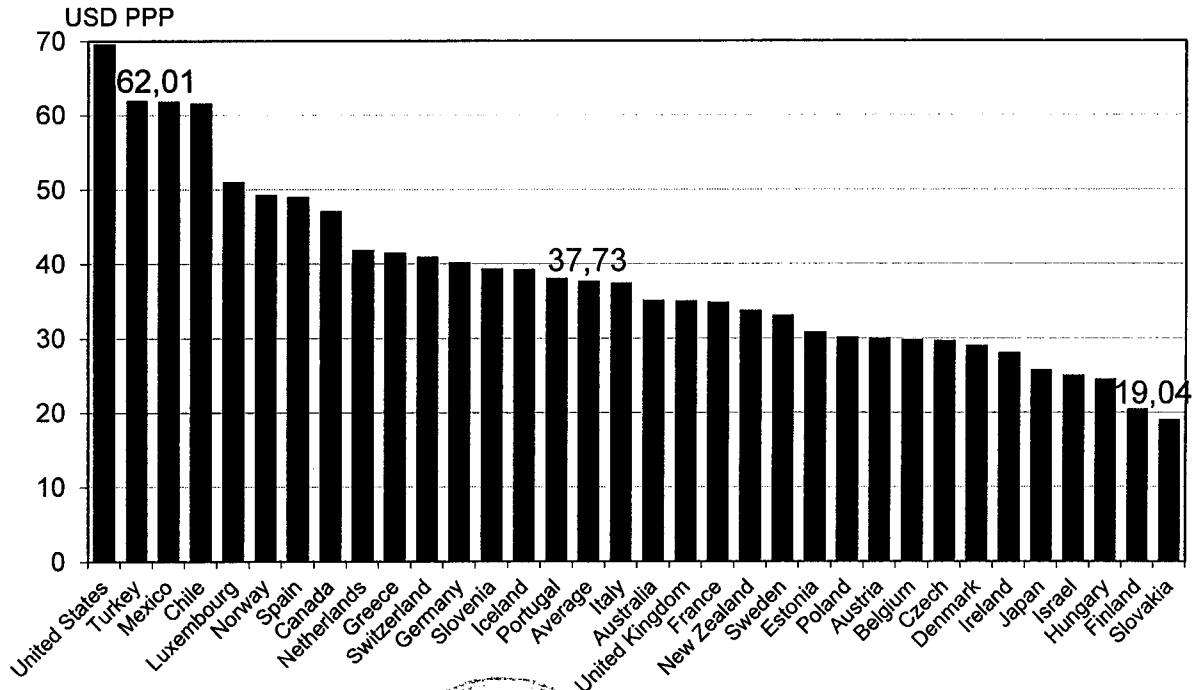


Şekil 4. Düşük Hızlı Paketlerin Tarifelerinin Karşılaştırılması (256 Kbit/sn üstü hızlarda 5 GB kota kullanımı)

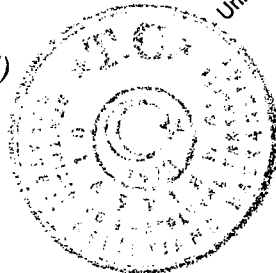


Kaynak: OECD (2014 Eylül)

Şekil 5. Yüksek Hızlı Tarife Paketlerinin Tarifelerin Karşılaştırılması (25 Mbit/sn üstü hızlarda 50 GB kota kullanımı)

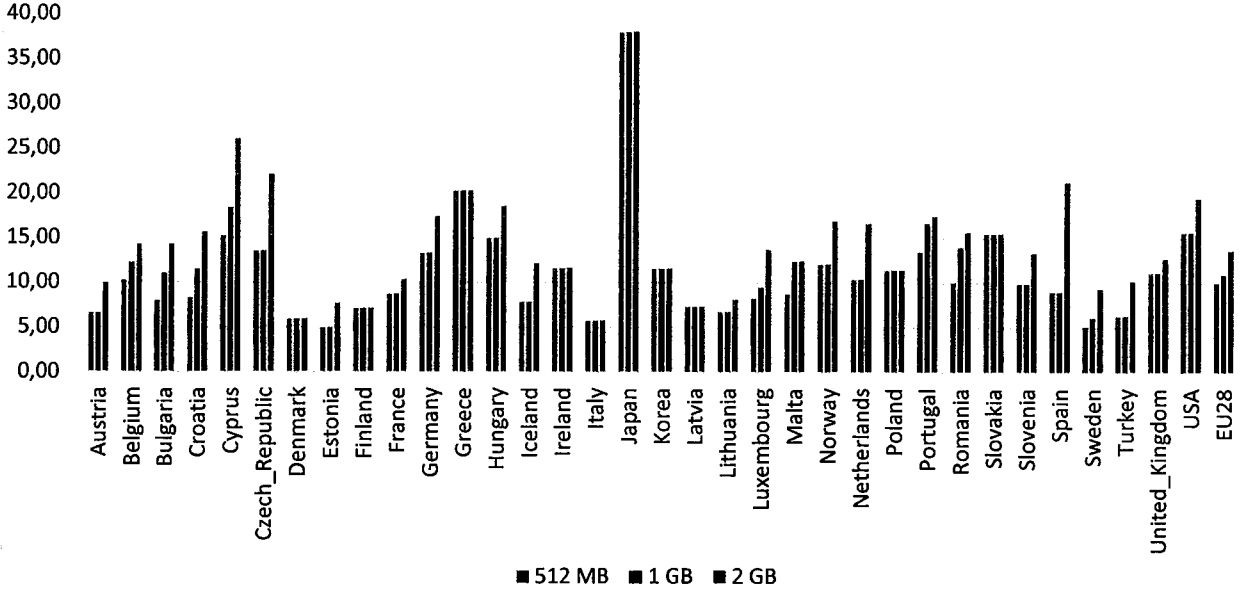


Kaynak: OECD (2014 Eylül)



b) Mobil Sabit Genişbant Tarifeleri

Avrupa Birliği Komisyonu adına 2016 yılı Şubat ayı esas alınmak üzere mobil genişbant tarifelerine ilişkin olarak yapılan çalışmada, ülkelerde uygulanan en ucuz internet paketleri çeşitli sepetler halinde tasnif edilmiştir. Söz konusu çalışmada paketler dizüstü, tablet ve akıllı telefonlar için üç ayrı kategoride incelenmiştir. Ülkemizde, dizüstü bilgisayar ve tabletler açısından giriş seviyesindeki (515 MB, 1 GB, 2 GB) paketler için AB ortalamasının altında fiyatlar uygulandığı görülmektedir. Bununla birlikte paket kapasitesinin arttığı senaryolarda ülkemizde uygulanan fiyatlar AB ortalamasına yakın olmakla birlikte bir miktar üstündedir. Aşağıdaki şekilde giriş seviyesindeki paketler açısından karşılaştırmalara yer verilmektedir.



Şekil 6. Giriş seviyesindeki Tarife Paketlerinin Karşılaştırılması (512 MB, 1 GB, 2 GB Avro)Kaynak: AB Komisyonu Raporu (2016 Şubat)

Anılan çalışmada akıllı telefonlar üzerinden yapılan internet kullanımına ilişkin ise, ses hizmetini de ihtiva eden paketler üzerinden bir karşılaştırma yapılmaktadır. Ülkemizde en yaygın kullanılan paketlerin yaklaşık olarak 1 GB içeriğe sahip olduğu dikkate alındığında, ortalama ücretlerin AB ortalamasına yakın olduğu görülmektedir. Aşağıdaki şekilde 1 GB data ve 600 dakika esas alınarak hazırlanan sepet üzerinden yapılan karşılaştırmaya yer verilmektedir.

Şekil 7. Akıllı telefonlar üzerinden Tarife Paketlerinin Karşılaştırılması (1 GB/Avro)

Kaynak: AB Komisyonu Raporu (2016 Şubat)

1 GB ; 600 Dk

