

Rekabet Kurumu Başkanlığından,

REKABET KURULU KARARI

Dosya Sayısı : 2009-2-234 (Devralma)
Karar Sayısı : 09-58/1400-366
Karar Tarihi : 09.12.2009

A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER

10

Başkan : Prof.Dr. Nurettin KALDIRIMCI (Başkan V.)
Üyeler : Mehmet Akif ERSİN, Doç. Dr. Mustafa ATEŞ, İsmail Hakkı KARAKELLE, Doç. Dr. Cevdet İlhan GÜNAY, Reşit GÜRPINAR

B. RAPORTÖRLER : Bayram Ali GEÇGİL, Nur Seda KÖKTÜRK, Can TANERİ

C. BİLDİRİMDE BULUNAN : - Avaya Inc.
Temsilcileri: Av. Sibel YURTTUTAN, Av. Gülperi YÖRÜKER
Ahi Evran Caddesi Polaris Plaza Kat 25 Daire 89
34398 Maslak/İstanbul

20

D. TARAFLAR : - Avaya Inc.
211 Mt. Airy Rd. Basking Ridge, NJ 07920 ABD
- Nortel Networks Corporation
195 The West Mall Toronto, Ontario KANADA M9C 5K1
- Nortel Networks Limited
185 The West Mall Toronto, Ontario KANADA M9C 5K1
- Nortel Networks Inc.
2221 Lakeside Boulevard Richardson, TX 75080 ABD

30

E. DOSYA KONUSU: Nortel Networks Corporation, Nortel Networks Limited, Nortel Networks Inc. şirketlerinin belirli varlıklarının ve yükümlülüklerinin, Diamondware ve NGS'nin ihraç edilmiş ve tedavüldeki hisselerinin tamamının ve kurumsal çözümler iş segmentiyle bağlantılı olan EMEA satıcılarının belirli varlıklarının ve yükümlülüklerinin Avaya Inc. tarafından devralınması işlemine izin verilmesi talebi.

40

F. DOSYA EVRELERİ: Kurum kayıtlarına 19.10.2009 tarih ve 7511 sayı ile intikal eden ve eksiklikleri en son 20.11.2009 tarih ve 8353 sayı ile tamamlanan bildirim üzerine, 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun ve 1997/1 sayılı Rekabet Kurulu'ndan İzin Alınması Gereken Birleşme ve Devralmalar Hakkında Tebliğ'in ilgili hükümleri çerçevesinde düzenlenen 02.12.2009 tarih ve 2009-2-234/Öİ-09-BAG sayılı Devralma Ön İnceleme Raporu, 07.12.2009 tarih ve REK.0.06.00.00-120/496 sayılı Başkanlık Önergisi ile 09-58 sayılı Kurul toplantısında görüşülerek karara bağlanmıştır.

G. RAPORTÖRLERİN GÖRÜŞÜ: İlgili Rapor'da; bildirim konusu devralma işleminin; 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'un 7. maddesi ve bu Kanun'a dayanılarak çıkarılan 1997/1 sayılı "Rekabet Kurulu'ndan İzin Alınması Gereken

50 Birleşme ve Devralmalar Hakkında Tebliğ'in 4. maddesi kapsamında bir devralma işlemi olduğu, işlem sonucunda PBX pazarında aynı Tebliğ'in 4. maddesinde belirtilen ciro ve pazar payı eşiklerinin aşılmadığı fakat iletişim merkezleri pazarında Tebliğ'in 4. maddesinde belirtilen pazar payı eşığının aşıldığı ve bu nedenle söz konusu işlemin izne tabi bir devralma işlemi olduğu, ancak bildirim konusu işlem sonucunda iletişim merkezleri pazarında 4054 sayılı Kanun'un 7. maddesi anlamında herhangi bir hakim durum yaratılmadığı veya mevcut bir hakim durumun güçlendirilmediği ve bu suretle rekabetin önemli ölçüde azaltılmasının söz konusu olmadığı, bu nedenle dosya konusu devralma işlemine izin verilmesinde bir sakınca bulunmadığı ifade edilmiştir.

H. İNCELEME VE DEĞERLENDİRME

60 H.1. İşlemin Kapsamı

Bildirime konu işlem, Nortel'in kurumsal çözümler iş segmenti ile bağdaştırılabildiği ölçüde Nortel'in iş çözümleri ve eski adı ile Global Hizmetler iş segmentinin (Nortel ES) dünya çapındaki varlıklarının hemen hemen tamamının, NGS'nin varlıklarının, yükümlülüklerinin ve hisselerinin tamamının ve Diamondware'in varlıklarının, yükümlülüklerinin ve hisselerinin tamamının devralınması işlemine ilişkindir.

70 Tasarlanan işlemin temelini oluşturan sözleşmeler; 14.09.2009 tarihli Tadil Edilmiş ve Yeniden Düzenlenmiş Varlık ve Hisse Satış Sözleşmesi ile tadil edilmiş ve yeniden düzenlenmiş olan 20.07.2009 tarihli orijinal Varlık ve Hisse Sözleşmesi (ASSA) ile 14.09.2009 tarihli Tadil Edilmiş ve Yeniden Düzenlenmiş EMEA Varlıklarının Satışına ve Satın Alınmasına İlişkin Varlık Satış Sözleşmesi ile tadil edilmiş ve yeniden düzenlenmiş olan 20.07.2009 tarihli orijinal EMEA Varlıklarının Satışına ve Satın Alınmasına İlişkin Varlık Satış Sözleşmesi (EMEA Sözleşmesi)'dir.

ASSA ve EMEA Sözleşmeleri; belirli şartlar altındaki satın alma bedeli ayarlamasına tabi olmak kaydıyla, Nortel ES'in varlıklarının ve yükümlülüklerinin ve NGS'nin ve Diamondware'in hisselerinin hemen hemen tamamının (...) ABD Dolarlık satın alma bedeli ve ilave olarak işçi tutma programı için ayrılan (...) ABD Dolarlık havuz bedeli üzerinden planlanan satışını öngörmektedir.

80 Nortel ES açısından tasarlanan işlem önemli mali zorluklar sebebiyle gerçekleştirilmektedir. Nortel Networks Corporation (NNC), teşkilat yapısını kolaylaştırmayı ve gelir elde etmeyi hedefleyen güçlü bir odaklanmayı ve gelişmiş işletme kazançlarını sağlamayı amaçlayan ard arda yeniden yapılandırmalar dahil, çok sayıda girişimde bulunmuştur fakat olumlu bir gelişme kaydedilememiştir. 14.01.2009'da NNC; Nortel Networks Limited (NNL) ve Nortel Networks Inc. (NNI) dahil olmak üzere NNC'nin Kanada ve ABD'deki belirli iştirakleri Kanada'nın ilgili rejimlerine, Şirketlerin Alacaklılarını Düzenleme Kanunu'na ve ABD'nin, ABD İflas Kanunu'nun 11. bölümüne göre alacaklıları koruma işlemlerini başlatmıştır. Nortel Networks United Kingdom (NNUK) ve EMEA iştirakleri 1986 İflas Kanunu'na göre İngiliz Yüksek Adalet Mahkemesinden şirketin mahkemece idare edilmesi için karar almıştır. İflasa ilişkin olarak ikincil işlemler Nortel'in Fransa'daki ve İsrail'deki iştirakleri 90 tarafından başlatılmıştır.

ABD İflas Kanunu'nun 363. maddesinde öngörüldüğü şekilde, Nortel, orijinal ASSA'yı diğer nitelikli teklif sahiplerinin daha yüksek veya daha iyi teklifler sunmasına imkan tanıyan bir açık arttırma ile ihale prosedürlerinin tesis edilmesini talep eden bir dilekçe ile Amerika Birleşik Devletleri Delaware Eyaleti İflas Mahkemesi'ne (ABD İflas Mahkemesi) 20.07.2009'da sunmuştur. İhale prosedürlerinin onaylanması için benzer

bir dilekçe Ontario Yüksek Adalet Mahkemesi'ne (Kanada Mahkemesi) sunulmuştur. İhale süreci 14.09.2009 tarihinde Avaya Inc. (Avaya)'in ihaleyi kazanmasıyla sonuçlanmıştır. ABD İflas Mahkemesi'nin ve Kanada Mahkemesi'nin nihai onayları 16.09.2009 tarihinde alınmıştır.

100 Tasarlanan işlemin tamamlanması diğer koşullara ilaveten aynı zamanda işleme Amerika Birleşik Devletleri, Kanada, İsrail, Türkiye ve Avustralya'daki rekabet otoritelerinin yanı sıra Avrupa Komisyonu tarafından da izin verilmesi koşuluna tabidir.

Tasarlanan işlemin tamamlanmasını müteakiben, Avaya tasarlanan işlemle satın alınan varlıkların tamamına ve NGS ve Diamondware'in hisselerinin %100'üne doğrudan veya dolaylı olarak sahip olacak ve bunları kontrol edecektir.

110 ASSA'nın 2.1.'nci maddesi uyarınca Nortel Netaş Telekomünikasyon A.Ş. (NN Türkiye)'nin varlıklarının tasarlanan işlemin kapsamı dışında olduğu belirtilmiştir. Buna karşın, NNC, Türkiye'de ayrıca tamamına sahip olduğu bir iştiraki olan Nortel Networks Ireland Limited (NN Ireland)'in distribütörleri vasıtasıyla da faaliyet göstermektedir. Tasarlanan işlem çerçevesinde, Türk distribütörler İndeks Bilgisayar A.Ş. (İndeks), Neteks İletişim Ürünleri Dağıtım (Neteks) ve Armada Bilgisayar Sistemleri Sanayi ve Ticaret A.Ş. (Armada) ile yapılmış olan 3 distribütörlük sözleşmesi Avaya'ya devredilecektir ve bu nedenle sözü geçen sözleşmelerden kaynaklanan satışlardan NN Ireland'ın elde ettiği cirolar ve pazar payları Avaya'ya veya iştiraklerinden birine devredilmiş olacaktır.

H.2. Taraflar

H.2.1. Devralan: Avaya

120 Bildirim formunda yer alan bilgilere göre Avaya, Sierra Holdings Corp.'ın (Sierra) tamamına sahip olduğu bir iştirakidir. Avaya, Avaya'nın ana şirketi olan Sierra aracılığı ile iki özel sermaye yatırım fonu olan TPG Capital (TPG) ve Silver Lake Partners (SLP)'in bağlı kuruluşlarınca müştereken kontrol edilmektedir. Halihazırda, TPG'nin bağlı kuruluşları, Sierra hisselerinin %(...) 'ine, SLP'nin bağlı kuruluşları ise %(...) 'ine sahiptir. TPG'nin bağlı kuruluşları ve SLP, müştereken yönettikleri bir yatırım şirketi olan Sierra Co-Invest LLC aracılığıyla Sierra'nın %(...) 'ünü kontrol etmektedir. Kalan %(...) 'lik Avaya hissesi halihazırda ve geçmişte yönetici pozisyonundaki hissedarlar ve diğer yatırımcılar tarafından tutulmaktadır.

130 Avaya'nın Türkiye'de herhangi bir iştiraki bulunmamakta ve Türkiye'de herhangi bir ticari faaliyetle iştigal etmeyen ve temel hedefi Avaya ürünleri için Türk pazarını gözlemlemek, araştırmak ve anlamak olan bir irtibat bürosu dışında herhangi bir teşebbüsü kontrol etmemektedir. TPG ve SLP'nin Türkiye pazarında faal olan herhangi bir teşebbüste çoğunluk hissesi yoktur.

140 Avaya, kurumsal iletişim çözümleri ve bu sistemler ile ilgili uygulamaları ve hizmetleri sağlamaktadır. Avaya'nın faaliyetleri iki segmetten oluşmaktadır: Global İletişim Çözümleri ve Avaya Global Hizmetler. Global İletişim Çözümleri segmenti, iletişim sistemleri ve birleşik ses uygulamaları dahil üzere Avaya'nın iletişim ürünlerini ve bu ürünlerin uygulamalarını geliştirmekte, pazarlamakta ve satmaktadır. Avaya'nın bu segmetteki ürün ve hizmetleri, IP telefon sistemlerini, iletişim merkezi altyapısını ve diğer birleşik iletişim uygulamalarını ve araçlarını kapsamaktadır. Avaya Global Hizmetler segmenti, ses altyapısı sistemleri ve uygulamalarını destekleyen bir hizmet organizasyonundan oluşmaktadır. Avaya'nın bu alandaki ürünleri ve hizmetleri,

müşterilerinin birleşik iletişim şebekelerinin planlamasını, tasarlamasını, uygulamasını, denetlemesini ve yönetilmesini mümkün kılmaktadır.

150 Avaya ürünleri Türkiye’de distribütörler vasıtasıyla satılmaktadır. Avaya’nın Türkiye’de beş distribütörü bulunmaktadır. Bunlar; Toptel Telekomünikasyon İthalat ve İhracat ve Ticaret Limited Şti. (Toptel), Turovis Dış Ticaret ve Pazarlama A.Ş. (Turovis), Koçsistem Bilgi ve İletişim Hizmetleri A.Ş. (Koçsistem), NCR, ve Westcon/Neteks unvanlı şirketlerdir. Söz konusu distribütörler, Avaya’nın Türkiye’deki ilk sıra yeniden dağıtıcılarını oluşturmaktadırlar. İlk sıradaki bu işletmeler doğrudan Avaya’dan alım yapmaktadırlar. Avaya’nın alımlarını ilk sırada bulunan distribütörlerden yapan ikinci sıra işletmeleri de bulunmaktadır ve bu işletmelerin başlıcaları; İşnet, Empatel ve Ericom’dur.

Ayrıca Türkiye’de, Avaya’nın tamamına sahip olduğu bir iştiraki olan ve Hollanda yasaları uyarınca bir limited şirket olarak kurulmuş olan Avaya Nederland BV’nin bir irtibat bürosu bulunmaktadır. Bildirim formunda yer alan bilgilere göre irtibat bürosu, Türkiye’de herhangi bir fatura kesmemekte ve Türk Ticaret Kanunu ve Vergi Kanunları ve Doğrudan Yabancı Yatırımlar Kanunu uyarınca bir irtibat bürosu olarak faaliyet göstermektedir. İrtibat bürosunun temel hedefi, Avaya ürünleri için Türk pazarını gözlemlemek, araştırmak ve anlamaktır.

160 Avaya’nın herhangi bir teşebbüsünün veya kişinin bireysel veya kolektif olarak %10 veya daha fazla oy hakkına, sermayesine veya diğer varlıklarına sahip olduğu başka bir teşebbüs bulunmamaktadır.

H.2.2. Devreden: Nortel

170 Bildirim formunda yer alan bilgilere göre, Nortel halihazırda müşterilerine dört faaliyet segmentinde ürün ve destek hizmetleri sunmaktadır. Bu segmentler; Taşıyıcı Şebekeler (CN), Kurumsal Çözümler (ES), Metro Ethernet Şebekeleri (MEN) ve LG-Nortel’dir. Nortel’in önceden ayrı bir faaliyet segmenti olan, Global Hizmetler segmentinde de faaliyette bulunduğu belirtilmiştir. Ancak söz konusu segment 2009 yılının başında dağıtılarak yukarıda bahsedilen dört adet iş segmentine dahil edilmiştir. Nortel ES, kamu kuruluşlarının yanı sıra telekomünikasyon taşıyıcılarına ve farklı sektörlerde faaliyet gösteren her türlü ölçekteki işletmelere global bazda kurumsal iletişim sistemleri, hizmetler ve çözümler sunmaktadır. Nortel aynı zamanda Ethernet yönlendirme (routing) ve çokluservis anahtarları (multiservice switching), kablosuz yerel ağ şebekelerini (WLAN) ve güvenlik dahil olmak üzere diğer ürün tekliflerini de sunmaktadır. NNC, Nortel’in ana şirketi olup, NNL, NNI, Diamondware, NGS ve EMEA Satıcıları’nı doğrudan ya da dolaylı olarak kontrol etmektedir. NNC ise, halka açık bir şirket olduğundan herhangi bir kişi ve kurum tarafından doğrudan veya dolaylı olarak kontrol edilmemektedir.

180 NNC, Türkiye’de, iştiraki olan NN Türkiye vasıtasıyla ve ayrıca dolaylı olarak münhasır olmayan distribütörleri Indeks, Neteks ve Armada aracılığıyla faaliyette bulunan ve NNC’nin tamamına sahip olduğu bir iştiraki olan, NN Ireland aracılığıyla faaliyet göstermektedir. Türkiye’deki kurumsal çözümler ürünlerinin satışı bu distribütörler tarafından gerçekleştirilmektedir. Varlık ve Hisse Satım Sözleşmesi (ASSA) uyarınca tasarlanan işlem harici tutulduğu belirtilen NN Türkiye’nin ise Türkiye’de kurumsal çözümler segmentinde yer almayan ürünler sattığı ifade edilmiştir.

Nortel’in kurumsal çözümler segmentinde dünya çapındaki cirosu 2008 yılında (.....)ABD Doları’dır. Nortel’in kurumsal çözümler segmentinin PBX pazarında

190 dünya çapındaki cirosu 2008 yılında (.....), Türkiye'deki cirosu ise (.....) ABD Doları'dır. İletişim merkezleri pazarında dünya çapındaki cirosu 2008 yılında (.....) ABD Doları olan Nortel'in, Türkiye'de bu pazardaki cirosu (.....) ABD Doları olarak gerçekleşmiştir.

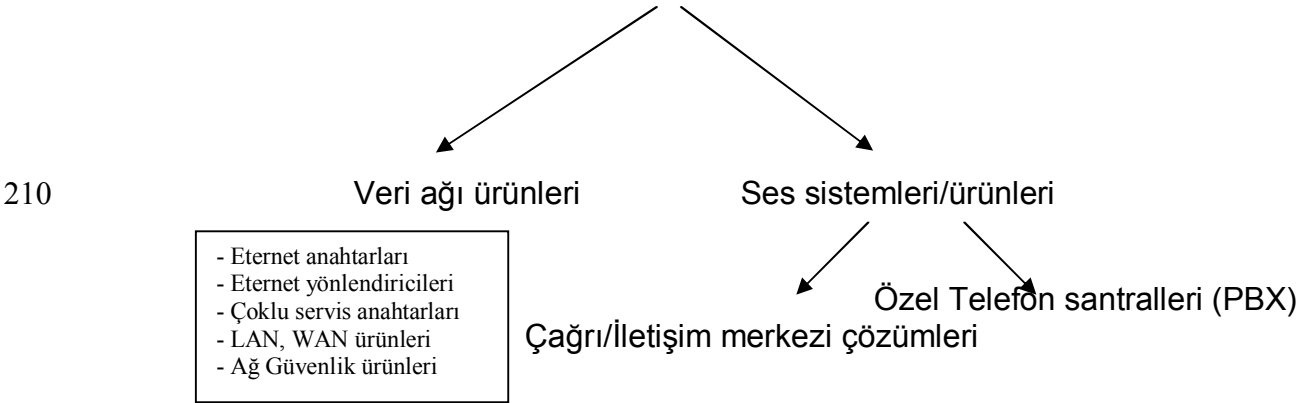
Nortel ES'nin herhangi bir teşebbüsünün veya kişinin bireysel veya kolektif olarak %10 veya daha fazla oy hakkına, sermayesine veya diğer varlıklarına sahip olduğu başka bir teşebbüs bulunmamaktadır.

H.3. İlgili Pazar

Daha önce de belirtildiği üzere dosya konusu işlem Nortel ES ile bağlantılı olan varlık ve yükümlülüklerin Avaya tarafından devralınması ile ilgilidir.

200 İlgili dosya kapsamında, Türkiye'de faaliyet gösteren Nortel ve/veya Avaya satıcıları (distribütörler, sistem entegratörleri), rakipleri ve onların ürün ve hizmetlerinin alıcısı konumundaki müşteriler ile yapılan görüşmelerde "kurumsal çözümler iş segmenti" olarak adlandırılan faaliyet kolunun, (data) network ürünleri ve ses ürünleri/sistemleri olarak başlıca ikiye ayrılacağı ifade edilmiştir. Ses ürünlerinin genel olarak kurumsal kullanıcıların ses, telefon santrali, telefonlar, çağrı merkezi sistemleri ve bu sistemler içerisinde yer alan santral ve telefonları kapsadığı, veri ağı (data network) ürünleri içerisinde ise bilgisayarları birbirlerine ve/veya belli bir ağa bağlayan yönlendirici (router), anahtar (switch) gibi cihazların bulunduğu anlaşılmaktadır.

Kurumsal Çözümler İş Segmenti



220 Ancak bunun yanında veri iletiminde internet protocol (IP) teknolojisinin yaygınlaşmasıyla ses, video ve veri ağları için ayrı olarak tanımlanan pazarların yakınsamaya başlaması, kurumsal çözümler iş segmenti içerisinde bu şekilde bir ayırım yapmayı gittikçe zorlaştırmakla birlikte, yapılan pazar araştırması neticesinde bu aşamada dosya konusu devralma işlemi kapsamında bu yönde bir değerlendirme yapılmasına gerek olmadığı kanaatine varılmıştır.

Avaya tarafından gönderilen 20.11.2009 tarih ve 8353 sayılı yazıda, Nortel'in kurumsal iş çözümleri segmenti ile Bildirim Formu'nda Nortel ES olarak atıfta bulunulan devralma işlemine konu olan "hedef" işin birbirinden farklı olduğu belirtilmiştir. Nortel kurumsal çözümler iş segmenti, telefon sistemleri, iletişim merkezi çözümleri ve veri ağları (anahtarlar, yönlendiriciler) dahil olmak üzere geniş bir yelpazede ürün sunarken, Nortel ES ise yalnızca PBX sistemleri ve iletişim merkezi çözümlerini içermektedir. Bu sebeple işbu dosya kapsamında Nortel ES ve Avaya'nın faaliyetlerinin çakıştığı PBX sistemleri ve iletişim merkezi çözümleri pazarları hakkında bilgiye yer verilecektir.

PBX (Private Branch Exchange)

PBX yani özel telefon santralleri, özellikle kurumsal kullanıcılar için en temel anlamda gelen ve giden çağrılarının bağlanması ve aktarılması amacıyla kullanılan özel telekomünikasyon çözümleri olarak tanımlanabilir. PBX, telekomünikasyon şirketlerinin veya telefon şirketleri tarafından işletilen telefon santrallerinin verdiği hizmetten farklı olarak, belirli bir işe veya işyerine hizmet eden ve içerisinde bir donanım ve/veya entegre yazılım barındıran bir telefon santralidir.

240 Genel olarak PBX, kurumsal kullanıcıların dahili telefonları arasında bağlantı sağlanması, gelen ve giden çağrının istenilen zamanda başlatılıp sonlandırılması ve dahili telefonların kamuya açık telefon ağına bağlanması görevlerini yerine getirmektedir. Söz konusu bu temel işlevlere ek olarak, PBX'ler genellikle iletişim fonksiyonlarını doğrudan iş uygulamaları ile birleştirmek için tasarlanmış otomatik arama, çağrı yönlendirme, çağrı aktarma, mesajlaşma, konferans hizmetleri gibi diğer özellikler ve imkanlar da sunabilmektedir.

250 PBX'ler, kullanılan teknolojiye göre TDM PBX ve IP PBX olarak ikiye ayrılmaktadır. Zaman bölmeli çoğullama (TDM) olarak bilinen PBX teknolojisi, geleneksel bakır teller üzerinden işletilmekte olan özel telefon santrallerini içermektedir. Bu teknolojiye gelen ve giden çağrı trafiğini dağıtmak ve genel telefon ağına bağlamak dışında, sunulan ek uygulamalar oldukça sınırlıdır.

260 Ancak tüm dünyada özellikle ABD ve Avrupa ülkeleri gibi gelişmiş ekonomilerde 1990'lardan itibaren sesin iki lokasyon arasında internet aracılığıyla aktarılmasını sağlayan bir iletişim şekli olan IP (internet protocol) teknolojisine dayanan internet tabanlı PBXler (IP PBX) kullanılmaya başlanmış ve daha ileri özellikler sunması ve maliyet bakımından önemli avantajlar sağlaması gibi üstünlükleri sebebiyle, IP PBX, TDM PBX'in yerini almaya başlamıştır.¹ Halihazırda özel telefon santrali bulunan kurumlar internet tabanlı olmayan sistemlerini yenilemeye ve IP PBX'e geçmeye başlamışlar; yeni kullanıcılar ise bu sistemlerini internet tabanlı satın alma eğilimi göstermişlerdir. Bildirim Formu'ndan edinilen bilgiye göre, Wainhouse şirketinin yapmış olduğu Kasım 2008 tarihli "Worldwide Unified Communications Products Forecast" adlı çalışmada, IP hatlarının 2009 yılında dünya çapındaki telefon hattı sevkiyatlarının yaklaşık %80'ini teşkil edeceği, bu oranın 2013 yılında %95'e yükseleceği ifade edilmiştir.

İletişim Merkezi Çözümleri

270 İletişim merkezleri, yüksek miktardaki taleplerin telefon, elektronik posta, canlı sohbet veya diğer iletişim türleri aracılığıyla alınması ve iletilmesi amacıyla kullanılan merkezi lokasyonlar iken çağrı merkezleri yalnızca telefon çağrılarını alan iletişim merkezleridir. İletişim merkezleri, çağrı merkezlerinden daha çok sayıda iletişim kanalı üzerinden hizmet vermekteyse de çağrı merkezi daha uzun süredir kullanılan bir terim olduğundan, iletişim merkezleri de genellikle bu isimle anılmaktadır. Bu sebeple çağrı merkezi ve iletişim merkezleri terimleri, işbu dosya kapsamında birbirlerinin yerine kullanılacaktır.

¹ IP PBX, ses sinyallerini küçük paketlere dönüştüren ve daha sonra bunları bir kanal ağı üzerinden gönderen bir yazılım anahtarı kullanmaktadır. TDM PBX telefon sinyallerini fiziksel anahtarlar kullanmak suretiyle gönderirken. IP PBX aynı amaca bilgisayar yazılımı aracılığıyla ulaşmaktadır.

En temel anlamda bir iletişim merkezinin amacı kurumsal kullanıcının (başta şirketler olmak üzere, kamu kuruluşları ve diğer kurumsal yapılar) toplum ve her tür müşteri ile iletişimini sağlamaktır. Herhangi bir müşteri veya kişinin kurumsal kullanıcı ile irtibat kurması amacı ile kurulmuş olan iletişim merkezleri “gelen çağrı iletişim merkezi” olarak adlandırılır. Bu kapsamda kişi, herhangi bir ürün veya hizmet satın almak, kendi hesabı hakkında bilgi almak, yardım istemek veya şikayetini iletmek gibi sebeplerle iletişim merkezini arayabilir. Müşteri temsilcisinin (agent), potansiyel veya mevcut müşteri ile irtibat kurması ise “giden çağrı iletişim merkezi” olarak adlandırılan ve temsilcinin yeni bir ürünü tanıtmak, müşteriye borcunu hatırlatmak, hesabı ile ilgili meydana gelen değişiklikleri aktarmak gibi faaliyetlerde bulunduğu iletişim merkezinde gerçekleşmektedir. Söz konusu iki tür hizmet, bir iletişim merkezi çatısı altında bulunabileceği gibi ayrı ayrı da yürütülebilir.

280

Bir çağrı merkezi sisteminde gelen arama (ve/veya mesaj, e-posta), belirli bir kişiye değil sisteme iletilmektedir. Bu sebeple gelen çağrının dağıtılması ve uygun olan bir temsilciye yönlendirilmesi çağrı merkezi çözümlerinin ilk ve en temel fonksiyonu olarak ortaya çıkmaktadır. Yani PBX sisteminde yer alan, gelen çağrının özel telefon santraline bağlı bir dahili telefona yönlendirilmesine ek olarak çağrı merkezinde gelen aramanın arayan kişinin durumuna ve taleplerine göre kime yönlendirileceğinin sistem tarafından belirlenmesi söz konusudur.

290

İletişim merkezi çözümleri PBX’ler gibi farklı teknoloji bazlı olabilir; geleneksel olarak donanım temelli olan iletişim merkezi sistemleri son yıllarda IP teknolojisinin gelişmesiyle birlikte yazılım temelli bir hal almaya başlamıştır. Gartner araştırma şirketinin yapmış olduğu çalışmaya göre 2006 yılında dünya çapında satışa sunulan iletişim merkezi sistemlerinin %61,3’ü TDM, %38,7’si ise IP temelli olmakla birlikte 2005 yılına göre IP temelli sistemlerin satışında %67,9’luk bir artış, TDM temellilerde ise %12,8’lik bir azalış meydana gelmiştir. Son yıllarda IP teknolojisine geçişin hızlandığı göz önünde bulundurulursa söz konusu IP temelli iletişim merkezi kullanım oranının günümüzde daha yüksek bir düzeyde olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Örneğin Avaya’nın Türkiye’de satmış olduğu iletişim merkezi sistemlerinin halihazırda %90’ından fazlasını IP temelli sistemler oluşturmaktadır.

300

Esasen bir iletişim merkezi üç temel bileşenden oluşmaktadır. Bunlardan ilki yukarıda da bahsi geçen otomatik çağrı dağıtma özelliği bulunan PBX olarak adlandırılabilir Automatic Call Distribution (ACD) ürünüdür. ACD; çağrıları otomatik olarak yanıtlayan, sıraya sokan, temsilcilere dağıtan, gecikme anonslarını devreye sokan ve tüm bu faaliyetlerle ilgili eş zamanlı ve geçmiş raporlar tutan programlanabilir bir sistemdir. Tek başına bir cihaz ve/veya bir ağ/PBX içine yerleştirilmiş bir yazılım olabilir.

310

Aslında yalnızca bir ACD ürünü kullanılarak basit anlamda bir çağrı merkezi oluşturmak mümkündür. Ancak ACD tek başına, günümüzde özellikle kurumsal şirketlerin iletişim ihtiyaçları göz önüne alındığında yeterli olmamakta, bunun yanında farklı amaçlara hizmet eden ürün ve uygulamaların da eklenmesi gerekmektedir.

Bir iletişim merkezi çözümünde ikinci olarak Interactive Voice Response (IVR), yani interaktif sesli yanıt sistemi yer almaktadır. IVR bileşeni, gelen çağrıların tümünün ya da bir kısmının otomatik olarak karşılanarak, temsilciye canlı bağlantı ihtiyacının azaltılmasını sağlamaktadır. Örneğin; hesap detaylarını öğrenmek isteyen bir banka müşterisi çağrı merkezini aradığında müşteri, IVR’ın yapılması istenen işleme göre telefon üzerindeki rakamlara basmasını sağlaması sonucunda temsilci ile

320 görüşmesine gerek kalmadan sorusuna cevap alabilmektedir (Örneğin kredi kartı borcunun otomatik olarak okunması).

Bir diğer çağrı merkezi bileşeni olan Computer Telephony Integration (CTI) ise bilgisayar ile telefon arasındaki entegrasyonu sağlamaktadır. Esasen burada hem “bilgisayar” hem de “telefon” terimleri daha geniş bir anlamda kullanılmaktadır. Zira CTI bileşeni genel anlamda ses ve veri entegrasyonu sağlama amacıyla kurulmaktadır. Bu şekilde müşteri temsilcilerine gelen çağrılar, müşteri profiline göre uygun ve verimli dağıtılması ve ayrıca çağrı merkezini arayan müşterinin telefon numarası ve adı gibi bilgiler alındıktan sonra sistemdeki tüm bilgilerine ulaşılarak işlemlerin hızlı ve doğru şekilde yapılabilmesi mümkün olmaktadır. Örneğin; banka müşterisinin kredi kartı ekstresi ile ilgili detaylara müşteri temsilcisinin çok kısa sürede ulaşip müşteriye bunu aktarması CTI bileşeni ile gerçekleştirilmektedir.

330

Bu üç ana bileşen haricinde Raporlama bileşeni ise bir iletişim merkezinde gerçekleştirilen işlemlerin raporlanmasını sağlamaktadır. Ayrıca Work Force Management adı verilen ve iletişim merkezi işgücünün yönetilmesi amacıyla kullanılan sistem de iletişim merkezi çözümüne entegre edilebilmektedir. Dış Arama Sistemleri müşterinin dışarıya yapacağı aramaları hızlandırmak, yanıt yok veya meşgul sinyali alındığında bu aramaları tekrar sıraya sokmak için, Ses Kayıt Sistemleri ise çağrı merkezinde yapılan görüşmelerin kayıt altına alınması amacıyla kullanılan bileşenlerdir. İletişim merkezi bileşenlerinin bazıları yazılım temelli olmakla birlikte genellikle hem yazılım hem de donanım barındırmaktadırlar.

340

Görüldüğü üzere, iletişim merkezi çözümü denildiğinde aslında tek bir üründen değil, farklı amaçlara hizmet eden ve birbirinin tamamlayıcısı olan birçok bileşenin bir araya gelmesiyle oluşan bir sistemden bahsedilmektedir. Bunun yanında pazarın tamamına olmasa da geneline yayılmış olan uygulamaya, özellikle IP bazlı sistemlerde, bir markanın herhangi bir çağrı merkezi bileşeni ürününün farklı bir markanın farklı bir bileşeni ile uyumlu şekilde çalışmasıdır. Entegrasyon amacıyla çeşitli çalışmalar yapmak gerekebilse de nihayetinde söz konusu farklı marka bileşenlerin birbirleriyle entegre edilebildiği anlaşılmaktadır.

350 Yapılan pazar araştırması kapsamında bu konu ile ilgili olarak bir müşteri ile yapılan görüşmede ve sonrasında müşteri tarafından gönderilen yazıda;

“Genellikle, farklı markaların çeşitli ürünleri birbirleri ile entegre/uyumlu (interoperability) çalışabilmektedir. Uygulamada, ürünün satışını yapmak isteyen firmaların, ürünlerinin farklı markalarla uyumlu çalıştığına taahhüdü, projenin hayata geçirilmesi öncesinde verilmektedir. Bunun sağlanamadığı düşük ihtimallerde ise, ürününü satmak isteyen firma tarafından ürünlerin entegrasyonunu sağlamak üzere “gateway” uygulaması dahi yazılabilmektedir.”

ifadelerine yer verilmiştir.

360 Avaya'nın bir başka müşterisi ise *“Bu ürünler ayrı üretici firmalar[ın] izin verdiği sürece birbirlerine entegre çalışabilir. Pazardaki birçok firma farklı markaların yan ürünlerin kendi sistemleri ile çalışması için gerekli geliştirme ortamını vermektedir. Ülkemizde birçok çağrı merkezinde bu şekilde hibrit yapılar mevcuttur.”*

ifadesini kullanmıştır.

Hem PBX sistemleri hem de iletişim merkezi çözümleri için geçerli olan bir durum ise bu sistemlerin kapasitelerinin kurumsal ihtiyaçlara göre farklılık gösterebilmesidir. Küçük ve orta ölçekli işletmelerin PBX sistemlerindeki port ihtiyacı veya iletişim

370 merkezi çözümlerindeki masa sayısı/lisans adedi ihtiyacı ile büyük şirketlerin söz konusu ihtiyaçları birbirinden farklılaşmaktadır. Bunun yanında üretici firmalar da hitap ettikleri müşteri grubuna göre ayrılabilir. Örneğin, pazar araştırması kapsamında yapılan görüşmelerde, Avaya'nın genellikle büyük çaplı PBX ve çağrı merkezi sistemleri alanında faaliyet gösterdiği belirtilmiştir.

380 Son olarak belirtilmesi gereken önemli bir husus ise artan kurumsal iletişim ihtiyaçları, gelişen teknoloji ve iletişim uygulamaları arasında oluşan "yakınsama" ile birlikte ortaya çıkan "bütünleşik iletişim" (unified communications) kavramıdır. Bütünleşik iletişim gerçek zamanlı (örneğin telefon, ses ve video konferans, anlık mesajlaşma vs.) ve gerçek zamanlı olmayan (örneğin sesli mesaj, elektronik posta, faks vs.) kurumsal iletişim uygulamalarının kullanıcıların çeşitli portallar (bilgisayarlar, sabit hatlı telefonlar, mobil telefonlar, PDA'lar vs.) üzerinden giriş yapabildikleri tek bir entegre sistemde birleştirilmesi olarak tanımlanabilir. Bütünleşik iletişim çözümleri ile çoklu kurumsal iletişim metodlarının kullanımı kolaylaştırılmakta ve böylece iş yapma yolları çeşitlendirilmektedir. Sonuçta gerek çalışanların birbirleriyle, müşterilerle ve tedarikçilerle, gerekse müşterilerin iş yaptıkları şirketler ile iletişim kurmasının kolaylaşmasıyla; maliyetlerde azalma, iletişim yollarını sesin ilerisine taşıma, iletişim yapısını basitleştirme ve müşteri sadakatini artırma gibi faydaların elde edilebildiği ifade edilmektedir.

H.3.1. İlgili Ürün Pazarı

390 Kurumsal iletişim ihtiyaçlarını karşılamak için müşteriler, "genel çözümler" ve "özel çözümler" arasında seçim yapabilmektedir. Genel çözümler müşterinin tesislerinde bulunmayan ekipmanları kullanmak suretiyle genellikle merkezi bir lokasyondan verilen hizmetleri kapsarken, özel çözümler belirli bir kuruluşa uyarlanmış olan ve söz konusu kuruluşun tesislerinde bulunan ekipmanı, yazılımı ve ilgili hizmetleri içermektedir. Taraflar, Avaya ve Nortel'in Türkiye'deki faaliyetlerinin yalnızca özel çözümler kapsamında PBX sistemleri ve iletişim merkezi çözümleri pazarlarında çakıştığını ifade etmişlerdir.

Bu sebeple işbu dosya kapsamında ilgili ürün pazarının;

- PBX sistemleri ve iletişim merkezi çözümlerini içerecek şekilde (bütünleşik iletişim pazarı),
- PBX sistemleri ve iletişim merkezi çözümleri için ayrı ayrı,
- PBX sistemlerinin teknolojisine ve kapasitesine göre,
- Çağrı merkezi çözümlerinin teknolojisine ve kapasitesine göre,
- 400 - İletişim merkezi çözümleri bileşenleri için ayrı ayrı

tanımlanıp tanımlanmayacağı hususları önem kazanmaktadır.

Bildirim formunda ve sonrasında gönderilen ek bilgi yazısında PBX sistemleri ve iletişim merkezleri çözümlerinin, gerçek zamanlı ve gerçek zamanlı olmayan iletişimlerini birleştirmeye yarayan aynı fonksiyonların çoğuna sahip olduğu, dolayısıyla ilgili ürün pazarının daha geniş bir şekilde "birleşik (bütünleşik) iletişim pazarı" olarak tanımlanabileceği, hatta bu pazarın da en geniş anlamda "bilişim ve iletişim teknolojileri pazarı" olarak ele alınması gerektiği ifade edilmiştir.

410 Yapılan pazar araştırmasında her ne kadar yakınsamanın da etkisiyle kurumsal kullanıcıların iletişim ihtiyaçlarını daha bütünleşik bir yapı içerisinde oluşturma eğilimleri artmış olsa da, özellikle söz konusu ürünlere olan talebin oluşmasında

müşterilerin farklı saik ve ihtiyaçlarının rol oynadığı hususu dikkate alındığında ilgili pazarın PBX sistemleri ve iletişim merkezi çözümlerini içerecek şekilde “bütünleşik iletişim pazarı” olarak tanımlanamayacağı anlaşılmıştır.² PBX sistemleri ve iletişim merkezi çözümleri arasında talep yönünden ikame edilebilirliğin sınırlı olduğu, PBX içerisinde çok sınırlı bir çağrı merkezi bileşeni olduğu, çok küçük ölçekli bir işyerinin dahi bir PBX sistemine ihtiyacı varken çağrı merkezi talebinin daha kurumsal kullanıcılardan geldiği anlaşılmıştır.

420 Gerek PBX sistemleri gerek iletişim merkezi çözümleri, kullanılan teknoloji (TDM-IP) ve kapasite miktarı gibi kriterlere göre daha alt pazarlara ayrılabilir gibi görünse de, geleneksel TDM teknolojisinden IP teknolojisine geçişin hızlanması ve zamanla TDM'nin yok olacağı öngörülmesi, TDM temelli altyapıya sahip firmaların belli bir maliyete katlanarak IP temelli sistemlere geçebilmesi, pazarda “upgrade” ve “update” adı verilen sistem yenileme, ekleme (kapasite artırma) ve güncelleme işlemlerinin mümkün olduğu ve son derece sık gerçekleştiği göz önüne alındığında, teknoloji ve kapasitenin pazar tanımı kapsamında bir ölçüt olmaktan çıktığı, bu şekilde bir ilgili ürün pazarı tanımlanmasına gerek olmadığı kanaatine ulaşılmıştır.

430 Daha önce de ifade edildiği üzere, iletişim merkezi çözümü farklı bileşenlerin bir araya gelmesinden oluşan bir sistemdir. Her bir bileşen farklı bir amaca hizmet etmekte ve bunlar arasında talep yönünden ikame bulunmamakta ise de, bu bileşenler için ayrı ayrı bir pazar tanımına gerek olmadığı düşünülmektedir. Zira iletişim merkezi bileşenleri birbirinin tamamlayıcısı olan, birbiri üzerine kurularak bir bütün oluşturan ürünlerdir. Örneğin sistemin temeli olan ACD bileşeni olmadığı takdirde IVR ve/veya CTI bileşenlerinin fonksiyonelliği ortadan kalkmaktadır. Yalnızca ACD'nin bulunduğu ve fakat diğer uygulamaların yer almadığı çözümler ise özellikle büyük kurumsal kullanıcılar açısından işlevsiz olacaktır. Çünkü, pazarda yer alan ve bilgi talep edilen bir rakip, pazarın iletişim merkezi çözümleri içerisinde yer alan uygulamalara göre daha dar tanımlanmasını kuşkuyla karşılamış ve çoğu zaman bu bileşenlerin sistemin parçası şeklinde satıldıklarını, üreticilerin ise bu uygulamaların hemen hemen tamamını sunabildiğini belirtmiştir. Dolayısıyla iletişim merkezi 440 çözümlerinin, tamamlayıcı bileşenlerinden oluşan bir sistem bütünü olduğu sonucuna varılmıştır.

Görüldüğü gibi tarafların devralma işlemine konu olan ortak faaliyet alanları olan PBX ve iletişim merkezi ürünleri, ilgili ürün pazarı tanımı noktasında birçok farklı kriterle dayanarak analiz edilebilmektedir. Ancak yapılan pazar araştırması kapsamında elde edilen bilgi ve belgeler göz önüne alındığında ilgili pazarın en dar anlamda PBX ve iletişim merkezi pazarları olarak tanımlanabileceği, pazarın bunun ötesinde farklı kriterlere göre daha alt pazarlara ayrılmasına gerek olmadığı anlaşılmıştır. Bununla birlikte, kararın değerlendirme kısmında da yer verileceği üzere dosya konusu devralma işleminin, en temelde PBX ve iletişim hizmetleri de dahil olmak üzere 450 yapılabilecek diğer olası pazar tanımları kapsamında herhangi bir rekabetçi endişe yaratmıyor olmasından dolayı, kesin bir ilgili ürün pazarı tanımlanmasına gerek olmadığı kanaatine varılmıştır.

² Pazarda Avaya ve Nortel'in rakibi olarak faaliyet gösteren bir teşebbüsten gelen bilgide Avaya ve Nortel arasında gerçekleşen işlemin değerlendirilmesinde ilgili pazarın “bütünleşik iletişim pazarı” olarak alınması gerektiği ifade edilmiş, buna gerekçe olarak ise pazarda bütünleşik iletişime doğru bir trend ve bu segment içerisinde yer alan ürünlerin dinamik bir şekilde gelişmesi verilmiştir.

H.3.2. İlgili Coğrafi Pazar

Tarafların faaliyetleri açısından Türkiye’de herhangi bir bölge sınırlandırmasını gerektirecek bir durumun söz konusu olmaması sebebiyle dosya kapsamında ilgili coğrafi pazar “Türkiye” olarak belirlenmiştir.

460 H.4. Değerlendirme

H.4.1. İşlemin Niteliği Açısından Yapılan Değerlendirme

1997/1 sayılı “Rekabet Kurulu’ndan İzin Alınması Gereken Birleşme ve Devralmalar Hakkında Tebliğ”in (Tebliğ) 2(b) maddesine göre “Herhangi bir teşebbüsün ya da kişinin diğer bir teşebbüsün malvarlığını yahut ortaklık paylarının tümünü veya bir kısmını ya da kendisine yönetimde hak sahibi olma yetkisi veren araçları devralması veya kontrol etmesi” teşebbüsler arası birleşme ve devralma olarak kabul edilmektedir.

470 Bildirim formunda yer alan bilgilere göre, Nortel iştirakleri olan Nortel Networks Corporation, Nortel Networks Limited, Nortel Networks Inc. teşebbüslerinin belirli varlıkları, yükümlülükleri ve halihazırda Nortel’in %100 iştiraki olan Diamondware ve NGS’nin ihraç edilmiş ve tedavüldeki hisselerinin tamamı ve kurumsal çözümler iş segmentiyle bağlantılı olan EMEA satıcılarının belirli varlıkları ve yükümlülükleri (Diamondware, NGS, NNI,NNL ve NNC ile birlikte topluca Nortel) Avaya tarafından devralınacaktır. Dolayısıyla devralma sonrasında Avaya, işlemle satın alınan varlıkların tamamına ve NGS ile Diamondware’in hisselerinin %100’üne (topluca Nortel ES) doğrudan veya dolaylı olarak sahip olacak ve bunları kontrol edecektir.

480 Bu bilgiler doğrultusunda başvuru konusu işlemin bir teşebbüsün malvarlığını yahut ortaklık paylarının tümünü veya bir kısmını bir başka teşebbüse devretmesi niteliğinde bir işlem olması nedeniyle, 1997/1 sayılı Tebliğ’in 2. maddesinin (b) bendi kapsamında bir devralma işlemi olduğu sonucuna varılmaktadır.

H.4.2. Eşikler Açısından Yapılan Değerlendirme

Tebliğ’in 1998/2 sayılı Tebliğ ile değişik 4. maddesi “Bu Tebliğ’in 2. maddesinde belirtilen bir birleşme veya devralma sonucunda birleşmeyi veya devralmayı gerçekleştiren teşebbüslerin, ülkenin tamamında veya bir bölümünde ilgili ürün piyasasında, toplam pazar paylarının, piyasanın % 25’ini aşması halinde veya bu oranı aşmasa bile toplam cirolarının 25 milyon TL’yi aşması halinde Rekabet Kurulu’ndan izin almaları zorunludur” demek suretiyle hangi tür birleşme ya da devir işlemlerinin Rekabet Kurulu’nun iznine tabi olduğunu belirlemektedir.

490 Bildirim formunda yer alan bilgilere göre Avaya’nın PBX pazarında Türkiye’deki cirosu 2008 yılında (.....) ABD Doları olarak gerçekleşmiştir. Ayrıca bildirim formunda, Avaya’nın Türkiye’deki hizmet pazarından (.....) ABD Doları ciro elde ettiği ancak bu cironun ne kadarının iletişim merkezi çözümleri için ne kadarının PBX ürünleri için olduğu konusunda bildirimde bulunan tarafın bir bilgisinin bulunmadığı bildirilmiştir. Avaya’nın iletişim merkezi çözümleri pazarında Türkiye’deki cirosu 2008 yılında (.....) ABD Doları olarak gerçekleşmiştir. Bildirim formunda yer alan bilgilere göre Nortel kurumsal çözümler segmentinin PBX pazarında Türkiye’deki

cirosu 2008 yılında (.....) ABD Doları olarak, iletişim merkezi çözümleri pazarındaki cirosu ise 2008 yılında (.....) ABD Doları olarak gerçekleşmiştir.

500

İşlem taraflarının 2008 yılında Türkiye’de elde ettikleri toplam ciro PBX pazarında (.....) ABD Doları, iletişim merkezleri pazarında ise (.....) ABD Doları’dır. Söz konusu ciroların TL karşılığı PBX pazarında (.....) TL, iletişim merkezleri pazarında ise (.....) TL³’dir. Yukarıda yer verilen ciro tutarları 1997/1 sayılı Tebliğ’in 4. maddesinde öngörülen ciro eşliğini aşmamaktadır.

Bildirim formunda yer alan bilgilerden Türkiye PBX pazarında tarafların pazar payı aşağıdaki şekilde gerçekleştiği anlaşılmıştır.⁴

Tablo 1: Türkiye PBX Sistemleri Pazarında Gerçekleşen Pazar Payları (2008)

Teşebbüs Adı	Pazar Payı (%)
Alcatel-Lucent	24
Cisco	12,3
Aastra	7,7
Nortel	6,7
SEC	6,4
Avaya	5,5
NEC	3,3
Mitel	1,3
Panasonic	1,3
Swyx	0,2
3Com	0,1
Diğerleri	31,2
Toplam	100

Kaynak: Canalys Pazar Araştırması

Türkiye iletişim merkezli çözümleri pazarında ise durum aşağıdaki şekildedir:

510

Tablo 2: Türkiye İletişim Merkezi Çözümleri Pazarında Gerçekleşen Pazar Payları (2008)

Teşebbüs Adı	Pazar Payı (%)
Avaya	37,7
Cisco	13,7
Nortel	11,2
Alcatel-Lucent/Genesys	8,2
Mitel	0,8
SEC	0,5
Aastra	0,33
Aspect Software	0,25
Diğerleri	27,2
Toplam	100

Kaynak: Canalys Pazar Araştırması

Görüldüğü gibi işlem taraflarının PBX sistemleri pazarındaki toplam pazar payları %(.....)’ye, iletişim merkezi çözümleri pazarındaki toplam pazar payları ise %(.....)’a ulaşmaktadır. Yukarıda yer verilen pazar paylarından iletişim merkezi çözümleri pazarına ilişkin pazar payları 1997/1 sayılı Tebliğ’in 4. maddesinde öngörülen pazar payı eşliğini aşmaktadır, dolayısıyla işlemin izne tabi bir devralma olduğu sonucuna varılmaktadır.

³ Tarafların ciroları bildirim formunda ABD Doları olarak verilmiş ve ciroların TL’ye çevrilmesi işlemi TCMB’nın 2008 yılı ortalama döviz alış kuru esas alınarak 1 ABD Doları=1,29 TL paritesi kullanılmıştır.

⁴ PBX pazarına ilişkin pazar paylarının, Canalys raporuna dayanmakta olduğu ve Türkiye pazarına ilişkin verilerin tahmini olduğu fakat söz konusu rakamların rakiplerle karşılaştırmada kullanım için makul olduğu bildirim formunda belirtilmiştir.

H.4.3. 4054 Sayılı Kanun'un 7. maddesi Açısından Değerlendirme

520 4054 sayılı Kanun'un 7. maddesi "Bir ya da birden fazla teşebbüsün hakim durum yaratmaya veya hakim durumlarını daha da güçlendirmeye yönelik olarak, ülkenin bütünü yahut bir kısmında rekabetin önemli ölçüde azaltılması sonucunu doğuracak şekilde birleşmeleri veya herhangi bir teşebbüsün ya da kişinin diğer bir teşebbüsün mal varlığını yahut ortaklık paylarının tümünü veya bir kısmını ya da kendisine yönetimde hak sahibi olma yetkisi veren araçları, miras yoluyla iktisap durumu hariç olmak üzere, devralması hukuka aykırı ve yasaktır" demek suretiyle hakim durum doğuran ya da mevcut bir hakim durumu güçlendiren ve bunun sonucunda rekabetin önemli ölçüde azalmasına yol açan birleşme ve devralmaları yasaklamaktadır.

530 Yukarıda açıklanan rekabetin önemli ölçüde azalmasına yol açacak bir işlemin yatay veya dikey bir birleşme veya devralma olması da değerlendirme açısından önemlidir. Ekonomide aynı kademede faaliyet gösteren teşebbüslerin taraf olduğu devralma yatay bir işlemdir ve pazardaki rekabet üzerindeki etkilerinin, aynı pazarda faaliyet gösteren oyuncu sayısında azalma yaratması ve işlem sonucu ortaya çıkan yapının pazardaki payında yükselmeye yol açması sebepleriyle, dikey devralmalara göre daha iyi bir şekilde incelenmesi gerektiği kabul edilmektedir. İşbu dosya kapsamında Avaya'nın Nortel ES'i devralması işlemi, tarafların sahip olduğu ürün gamının birbirinin muadili olması, yani PBX ve iletişim merkezi pazarlarında rakip ürünlere sahip olmaları sebebiyle yatay bir işlem olarak kabul edilmiştir.

540 Bir devralma işleminin anti-rekabetçi etkilerinin ortaya çıkarılması amacıyla kullanılan kriterlerden ilki pazar payıdır.

Tablo 1'den görüldüğü üzere, PBX pazarında, Nortel ve Avaya'nın toplam pazar payı ancak **%(...)**'ye yükselmektedir. Bunun yanında pazarda faaliyet gösteren ve pazar payları bundan yüksek olan teşebbüs mevcuttur. Yukarıdaki tabloda yer almayan ancak raportörlerce yapılan görüşmelerde ortaya çıkan bir başka husus ise Türkiye PBX pazarında yerli oyuncuların varlığıdır. Tabloda "diğer" başlığı altında yer alan Karel ve Telesis gibi Türk teşebbüslerin, PBX pazarında yüksek pazar payı ve rekabet gücüne sahip oldukları anlaşılmaktadır.

550 Öte yandan iletişim merkezi çözümleri pazarında oyuncu sayısı nispeten daha azdır. Tablo 2'den anlaşıldığı gibi, iletişim merkezleri pazarında lider olan Avaya, devralma neticesinde **%(...)**'luk bir pazar payına ulaşacaktır.

Pazar payı, her ne kadar güçlü bir gösterge olsa dahi, yüksek pazar paylarının aynı derecede bir pazar gücünün göstergesi olmayabileceği AB ve Türk rekabet otoriteleri tarafından da vurgulanmış bir husustur. Zira pazarın ve rakiplerin yapısı veya alıcı gücü gibi unsurlar, yüksek pazar payına sahip teşebbüsün hakim duruma gelmesini engelleyebilmektedir.

560 Bu noktada belirtilmesi gereken ilk husus yapılan pazar araştırması kapsamında raportörlerce görüşülen çeşitli rakip, müşteri ve distribütörlerden hiçbirinin söz konusu işlem sonucunda rekabetin önemli ölçüde kısıtlanması sonucunun doğacağı yönünde bir beyanının bulunmamasıdır. Hatta görüşmelerde, söz konusu devralmanın pazardaki rekabeti olumlu yönde etkileyeceği şeklinde ifadeler de yer verilmiştir.

Raportörlerce yapılan görüşmelerde ortaya çıkan ikinci önemli husus, devralma sonucu Avaya'nın pazar payının en yakın rakibine göre oldukça yüksek olacak olmasına rağmen, pazarın oldukça dinamik ve rekabetçi olması ve bu durumun devralma işlemi sonrasında da değişmeyeceği öngörüsüdür.

Bütünleşik iletişim pazarında birden çok teşebbüsün distribütörlüğünü yapan bir firmanın yetkililerinin ifadeleri şu şekildedir:

570 *“IT endüstrisi yoğun rekabetin olduğu bir endüstri. Bu markalar tek başına pazarı yönetebilen markalar değil, çok fazla rakip var, amaçları Cisco ile daha iyi rekabet edebilme[k] (...) Bu birleşme esasen rekabeti güçlendirecek, çünkü bu birleşme olmasaydı güçlü olabilecek bir rakip pazardan elenecekti.”*

İletişim merkezi çözümlerinin talep edeni konumundaki bir teşebbüs yetkilisi ise *“[İşlem] Avaya'nın pazar payını arttırmakla beraber Türkiye'de çağrı merkezinde Avaya'nın Nortel'den daha büyük rakipleri bulunmaktadır.”* şeklinde ifadelerde bulunmuştur.

580 Bunların yanında, yapılan pazar araştırmasında, Avaya, çağrı merkezleri pazarında güçlü olsa da pazarın dengeli olduğu, yüksek rekabetten dolayı pazarı tek bir firmanın yönetmesinin mümkün olmayacağı, Genesys gibi firmaların yazılım ağırlıklı ürünlerinin ve Cisco gibi firmaların faaliyet alanlarının genişliğinin onlara rekabette sağladığı belirli avantajların olduğu gibi ifadelerden pazarın rekabetçi bir yapıda olduğu anlaşılmaktadır.

590 İletişim merkezi çözümleri bağlamında sistemi oluşturan farklı marka bileşenlerin özellikle IP temelli ürünlerde birbirleri ile genellikle entegre edilebiliyor olması da pazardaki rekabeti arttıran diğer bir husustur. Örneğin, Avaya markalı bir ACD ürünü, Genesys markalı bir CTI ile uyumlu hale getirilmektedir. Ancak edinilen bilgiye göre Avaya ve Nortel ürünleri arasında uyumluluk sınırlı düzeydedir. Avaya Türkiye İrtibat Bürosu Müdürü Sinan DUMLU'nun verdiği bilgiye göre Avaya'nın açık standarta (open standart) dayalı sisteme sahip olmak yönünde bir politikası bulunmaktadır ve halihazırda Avaya müşterilerinin %70'i, Avaya ürünleri haricinde farklı markalı ürünlerin de var olduğu sistemlere sahiptir. Müşteriler ise *“Üç sistemi [ACD, IVR ve CTI] ayrı ayrı alabilmek mümkündür. Genellikle, farklı markaların çeşitli ürünleri birbiri ile uyumlu/entegre (interoperability) çalışabilmektedir.”* ve *“Bu ürünler ayrı üretici firmaların izin verdiği sürece birbirlerine entegre çalışabilir. Pazardaki birçok firma farklı markaların yan ürünlerin kendi sistemleri ile çalışması için gerekli geliştirme ortamını vermektedir. Ülkemizde birçok çağrı merkezinde de bu şekilde hibrit yapılar mevcuttur.”* şeklinde ifadelerde bulunmuşlardır. Bunun yanında firmaların tekel olmak amacıyla bu konuda destek vermediği noktada müşterilerin zor duruma düşebileceği ifade edilmişse de bu pazarda tekel veya hakim duruma gelmenin zorluklarına da değinilmiştir.

600 Yukarıda yer verilen pazar paylarının PBX ve iletişim merkezi üreticilerinin ürün sevkiyat miktarlarından oluştuğu, bu kapsamda eklenti hatlarını yani mevcut sistemlerin genişletilmelerini de içerdiği ifade edilmiştir. Yapılan araştırmalarda, müşterinin, kapasite artırımı ihtiyacını mevcut sisteminin üreticisi olan teşebbüsten karşılama eğiliminde olduğu ve bu noktada rekabetin sınırlı düzeyde kaldığı anlaşılmıştır. Bunun yanında bir distribütör;

“Kurulu sistem[d]e (...) kapasite yükseltilmesi söz konusu olabilir ve yine yazılım yolu ile yapılabilir. Bu değişikliği ilk sistemi aldığı firmadan yapmakta artık bu aşamada rekabet söz konusu olmamakta. Fakat teknoloji o kadar hızlı geliyor ki, bu fiyatları düşürüyor ve bazen sistemi baştan kurmak daha ucuza gelebilmekte[dir].” şeklinde ifade etmiştir.

610 Avaya tarafından gönderilen bilgiye göre Türkiye'de Avaya'nın iletişim merkezi gelirlerinin **%(....)**'sinden azının “Greenfield” adı verilen yeni sistem kurulumlarından,

geri kalanının ise mevcut sistemlerin yükseltilmesinden veya genişletilmesinden kaynaklandığı, Nortel ES'in iletişim merkezi çözümleri satışının %(....) ile %(....)'inin ise mevcut sistemlere yapılan ilave kapasite veya işlevlerden oluştuğu belirtilmiştir. Bu sebeple pazar payı verilerinin, teşebbüslerin pazardaki durumunu tam olarak yansıtmadığı kanaatine varılmıştır.

620 Bildirim Formu'nda birleşik (bütünleşik) iletişim çözümleri olarak adlandırılan ve PBX sistemleri ile iletişim merkezi çözümlerini de barındıran pazarda teknolojik değişimlerin yaşandığı, bu pazarların son derece dinamik bir yapıya sahip olduğu ve rekabetçi ortamın sürekli geliştiği, son yıllarda ortaya çıkan IP temelli sistemlere geçiş ile bilgisayar ve telefon teknolojilerinin yeni ürünler yaratmak üzere birleştirilmeleri gibi gelişmeler ile pazara farklı pazarlarda faaliyet gösteren firmaların giriş yapmaya başladığı ifade edilmiştir. Bildirim Formu'nda ayrıca pazara yeni giriş yapanların pazardaki paylarını hızla yükseltmeleri, pazara girebilecek çok sayıda potansiyel rakibin olması ve pazara girişin görece kolay olması ve bunun sektörel bazda gerçekleşen IP bazlı sistemlere kayış sebebiyle daha da kolaylaşması gibi hususlara da değinilmiştir.

630 Daha önce de belirtildiği üzere, pazarın yapısına bakıldığında özellikle 2000'li yılların başından beri kullanılan teknolojinin, hızlı bir şekilde TDM temelliden IP temelliye olacak şekilde değiştiği, bu değişimle beraber firmaların da rekabet edebilirliklerini sağlamak amacıyla kendilerini yeni teknolojiye adapte etmeye çalıştıkları ve iletişim teknolojileri sektöründe faaliyet gösteren Microsoft gibi bazı firmaların da ses sistemleri pazarında faaliyet göstermeye başladıkları görülmektedir. Söz konusu pazarların sahip oldukları dinamik yapı sebebiyle birçok farklı pazarın, ürün ve uygulamanın iç içe geçtiği karmaşık bir hal aldıkları görülmektedir. Konu ile ilgili olarak bir teşebbüs yetkilisinin ifadeleri şu şekildedir:

640 *"Bu pazar yeniliklerle ve teknolojinin hızıyla gittikçe komplike bir hal aldı. Data network ve ses sistemleri eskiden ayrı birer iş alanıyken IP tabanlı sistemlerle birlikte iç içe geçmiş durumdadır şu anda. Ve önümüzdeki yıllarda yeni teknolojilerin gelişmesiyle pazarın ne hal alacağı belirsizdir."*

Avaya Türkiye İrtibat Bürosu Müdürü Sinan DUMLU'nun ifadelerine göre ise;

"Birleşik iletişim; santral, çağrı merkezi, [bunların] çeşitli yazılımlarla (Microsoft gibi) entegrasyonu gibi yazılım, donanım ve uygulamaları kapsamaktadır. Pazara çok çeşitli oyuncular girmekte, ürün/uygulama çeşitliliği artmakta, müşteri hakimiyetinin ön planda olduğu komplike büyük bir pazar oluşmaktadır. Bazı üreticiler sadece bir uygulamayı (IVR) üretmekteyken bazıları birçok ürün ve hizmet sunmaktadır. Dolayısıyla dinamik ve karmaşık bir pazar söz konusudur."

650 Bildirim formunda yer alan bilgilere göre, bütünleşik iletişim çözümleri pazarına son yıllarda giriş yapan Microsoft, IBM, Digium, Swyx ve Oracle gibi şirketlerin yanı sıra potansiyel olarak bu pazara giriş yapacak birçok firma mevcuttur.

Bunların yanında, pazarda PBX sistemleri ve iletişim merkezi çözümlerinin alıcısı konumundaki teşebbüslerin genellikle bilinçli müşteriler oldukları ve belirli bir alıcı gücüne sahip oldukları da gerek üreticiler gerekse müşteriler tarafından dile getirilmiştir.

Yapılan araştırmada, pazarda birinci dereceden satıcı ve/veya distribütör ve sistem entegratör konumunda bulunan teşebbüsler ile üreticiler arasında münhasır bir ilişki olmadığı görülmüştür. Gerek distribütörler gerekse entegratörler, PBX sistemleri ve iletişim merkezi çözümleri alımlarını birçok farklı firmadan yapabilmektedir. Örneğin,

660 sistem entegratörlerin farklı markaların bulunduğu sistem teklifleri yapmaları pazarda yaygın bir uygulamadır.

670 Son olarak, dosya konusu işlemde devredilen Nortel ES'in, kontrolünü elinde bulunduran NNC ve bağlı şirketlerinin maddi zorluklar içerisinde olmasından dolayı, gelişmekte olan IP teknolojisine yeterli düzeyde yatırım yapmadığı, bunun da pazarda rekabet becerisini zayıflattığı ve tarihsel pazar paylarının, Nortel ES'in rekabet açısından ağırlığını mevcut durumdan önemli ölçüde fazla gösterdiği belirtilmektedir. Pazar araştırmasında da tarafların ifadeleri ile tutarlı bir şekilde son yıllarda Nortel'in pazarda istekli bir oyuncu olmadığı ve pazardaki varlığının çoğunlukla mevcut kurulu sistemlerine eklemeler yapmak şeklinde gerçekleştiği şeklinde bilgiler edinilmiştir. Her ne kadar pazar payında büyük düşüşler yaşanmamış olsa da mali zorlukların Nortel ES'in faaliyetlerini zorlaştırdığı anlaşılmaktadır.

Yukarıda yer verilen değerlendirmeler de göz önünde bulundurularak aşağıdaki hususların vurgulanmasının faydalı olduğu kanaatine ulaşılmıştır:

- 680 1. İletişim ve yayıncılık alanlarında iletim teknolojisinin geleneksel sistemlerden internet protocol (IP) sistemine dönüşmesi, şimdiye kadar farklı sahalarda görülen ses ve veri hizmetlerinin aynı platform üzerinden daha esnek, hızlı ve az maliyetli bir biçimde sunulabiliyor olmasını dolayısıyla da bu iki pazarın birbirine yakınsamasını sağlamıştır. Yaşanan bu gelişme kurumsal iletişim hizmetlerinde de etkisini göstermiş ve devralma işlemine konu olan PBX ve iletişim merkezi pazarlarında faaliyet gösteren eski firmaların karşısına daha çok yazılım ve internet tabanlı hizmetler sunan firmaları rakip olarak çıkarmıştır. Nitekim IP tabanlı hizmetler sunan Cisco ile işletim sistemi ve web tarayıcı pazarlarında faaliyet gösteren Microsoft firmaları da kurumsal iletişim hizmetleri pazarında faaliyet göstermektedirler. Özellikle bu firmalardan Cisco kısa sürede sektörün önemli oyuncularından biri durumuna gelmiştir. Bu durum kurumsal iletişim hizmetleri pazarını eskisine oranla daha rekabetçi bir yapıya büründürmüştür.
- 690 2. Gerek PBX gerek iletişim merkezi pazarında faaliyet gösteren distribütörlerin ve çözüm ortaklarının bu ürünlerin sağlayıcılarıyla yapmış oldukları anlaşmalar münhasır anlaşmalar değildir. Bir distribütör veya çözüm ortağı aynı anda farklı sağlayıcılarla çalışma imkanına sahiptir ve bu durum, firmaların belirli bir satın alma anında farklı sağlayıcılardan fiyat teklifi almasına ve pazarlık edebilmesine imkan tanımaktadır. Yine bu hususa benzer şekilde sağlayıcıların satışlarının önemli bir miktarını teşkil eden büyük alımlarda alıcılar ya doğrudan kendileri ya da çözüm ortakları vasıtasıyla ihale açabilmekte ve bu durum son satış fiyatlarının düşmesini sağlamaktadır. Piyasanın bu yapısı belirli bir pazar gücüne sahip bir sağlayıcının fiyatlarını rakip ve müşterilerinden bağımsız belirleyebilme yeteneğini önemli derecede azaltan bir unsurdur.
- 700 3. Devralma işlemine konu pazarlardan iletişim merkezi hizmetleri pazarında söz konusu hizmet farklı ara ürün ve hizmetlerin bir araya gelmesi ile sağlanabilmektedir. Bu ürün ve hizmetler birbirleriyle uyumlaştırılarak tek bir sistem içinde kullanılabilir teknolojiye üretilmektedirler. Bir müşteri bu ara ürün ve hizmetleri tek bir sağlayıcıdan temin edebileceği gibi fiyat, işlevsellik gibi unsurları göz önünde bulundurularak farklı sağlayıcılardan da temin edebilmektedir. Bu durum, münhasırlığın olmaması ile benzer şekilde, belirli

bir sağlayıcının pazar gücünü müşteri ve rakipleri aleyhine kullanmasını engelleyici niteliktedir.

- 710 4. Nortel ES son yıllarda yaşamış olduğu finansal problemleri aşamamıştır ve halihazırda tasfiye sürecinde bulunan bir şirkettir. Bu durum Nortel'in Türkiye'deki faaliyetlerine de yansımış ve özellikle son yıllarda Nortel'i iletişim merkezi hizmetleri pazarında etkin bir oyuncu olmaktan çıkarmıştır. Gerek bildirim formunda yer verilen bilgiler gerek yapılan pazar araştırması kapsamında rakiplerin ve müşterilerin beyanları bu durumu teyit eder niteliktedir.

Yukarıda yer verilen değerlendirmeler ışığında; dosya konusu devralma işleminin piyasada 4054 sayılı Kanun'un 7. maddesi anlamında herhangi bir hakim durum yaratmayacağı veya mevcut bir hakim durumu güçlendirmeyeceği ve bu suretle rekabetin önemli ölçüde azaltılması sonucunun söz konusu olmayacağı anlaşılmıştır.

H.4.4. İşlemin Yan Sınırlamalar Açısından Değerlendirilmesi

- 720 Rekabet Hukuku uygulamasında rekabet yasakları devredilen malvarlığının değerinin korunması gereğinden ortaya çıkmıştır ve alıcıların yaptıkları yatırımların karşılıklarını tam olarak almalarının bir aracı olarak görülmektedir. Genel olarak rekabet yasaklarının yan sınırlama olarak değerlendirilmesi için yoğunlaşma ile doğrudan ilgili ve gerekli olması, sadece taraflar açısından kısıtlayıcı olması ve orantılı olması gerekmektedir. Bu kapsamda, söz konusu sınırlamaların işlemin gerçekleştirilmesine yardımcı unsur olarak düzenlenmiş olması, yoğunlaşmanın daha kısa sürede daha az maliyetle ve daha rahat bir şekilde sonuca ulaşması bakımından gerekli olması, üçüncü kişilerin ticari faaliyetlerini sınırlayıcı bir yönünün bulunmaması, kısıtlamanın nitelik, süre ve kapsam bakımından da işlemin yürütülmesi için gerekli olandan fazla sınırlama getirmemiş olması gerekmektedir.
- 730

Yukarıda yer verilen koşullar çerçevesinde, sözleşmelerde düzenlenen

1. Rekabet yasağı hükmü değerlendirildiğinde, işlemin know-how ve teknik bilgi devrini de içermesi nedeniyle, söz konusu hükümlerin süresi, muhatabı, kapsamı bakımından devralma işleminin gerçekleşmesi için gerekli olandan daha fazla bir kısıtlama içermediği, dolayısıyla makul olduğu ve Rekabet Kurulu'nun önceki uygulamaları ile uyum içinde olduğu ve yan sınırlama olarak değerlendirilmesi gerektiği
2. Gizlilik hükmü değerlendirildiğinde, sözleşmenin devamlılığının sağlanması amacıyla düzenlendiği ve rekabet yasağı gibi sonuçlar doğurabileceği ancak oldukça dinamik ve teknik bilgiye dayalı bir sektörde, know-how devri de içeren bir işlemin gerçekleşmesi için süre, taraflar ve kapsam bakımından gerekli olandan fazla bir kısıtlama içermediği ve dolayısıyla makul olduğu
3. Ayartmama hükmü değerlendirildiğinde, rekabet etmeme ve ayartmama hükümlerine paralel bir şekilde, söz konusu ayartmama hükmünün de süre, muhatab ve kapsam bakımından sözleşmenin gerçekleşebilmesi için gerekli olandan fazla bir kısıtlama getirmediği ve dolayısıyla makul olduğu

kanaatine varılmıştır.

I. SONUÇ

- 750 Düzenlenen rapora ve incelenen dosya kapsamına göre, bildirim konusu işlemin, 4054 sayılı Kanun'un 7. maddesi ve bu maddeye dayanılarak çıkarılan 1997/1 sayılı "Rekabet Kurulu'ndan İzin Alınması Gereken Birleşme ve Devralmalar Hakkında Tebliğ" kapsamında izne tabi olduğuna, işlem sonucunda aynı Kanun maddesinde belirtilen nitelikte hakim durum yaratılmasının veya mevcut hakim durumun güçlendirilmesinin ve böylece ilgili pazarda rekabetin önemli ölçüde azaltılmasının söz konusu olmaması nedeniyle işleme izin verilmesine OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.