

**Rekabet Kurumu Başkanlığından,**

**REKABET KURULU KARARI**

**Dosya Sayısı** : 2018-2-055 (Soruşturma)  
**Karar Sayısı** : **21-46/667-332**  
**Karar Tarihi** : 30.09.2021

**A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER**

**Başkan** : Birol KÜLE  
**Üyeler** : Ahmet ALGAN, Hasan Hüseyin ÜNLÜ, Ayşe ERGEZEN,  
Cengiz ÇOLAK

**B. RAPORTÖRLER:** Tuğçe SAYER, Emircan AKSAKAL, Burcu ÇALIŞKAN OLGUN,  
Mustafa YAMAN, Şeyda EROL

**C. BAŞVURUDA**

**BULUNANLAR** :- Vodafone Net İletişim Hizmetleri A.Ş.  
Temsilcileri: Av. İ. Yılmaz ASLAN, Av. Orhan ÜNAL  
Gazi Nur Paşa Sok. Bimar Plaza No: 38/8 34349  
Balmumcu İstanbul  
- Cem KAYA  
Güven Mah. Menderes Cad. Velioglu Apt. 314/6 Buca İzmir  
- Gizlilik Talepli Başvuru  
- Superonline İletişim Hizmetleri A.Ş.  
Aydınlıkevler Mah. İnönü Cad. No:20 Küçükalyalı Ofispark 34854  
Maltepe İstanbul  
- TürkNet İletişim Hizmetleri A.Ş.  
Büyükdere Cad. No: 121 Ercan Han Kat:2 34394 Gayrettepe  
İstanbul

**D. HAKKINDA SORUŞTURMA**

**YAPILAN** :- Türk Telekomünikasyon A.Ş.  
Turgut Özal Bulvarı 06103 Aydınlıkevler Ankara

- (1) **E. DOSYA KONUSU:** Türk Telekomünikasyon A.Ş.'nin toptan sabit genişbant internet hizmetleri pazarında hâkim durumda olduğu ve perakende sabit genişbant hizmetleri pazarındaki rakiplerinin hizmet sunmasını ve abone kazanımını makul olmayan ve haksız gerekçelerle engellediği, bu davranışları ile 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesini ihlal ettiği iddiaları.
- (2) **F. İDDİALARIN ÖZETİ:** Rekabet Kurumu (Kurum) kayıtlarına 28.08.2015 tarih ve 4044 sayılı ile intikal eden ve Vodafone Net İletişim Hizmetleri A.Ş. (Vodafone Net) tarafından yapılan başvuruda özetle; Vodafone Net'in kendi abonelerine Veri Akış Erişimi (VAE) yöntemiyle sunacağı xDSL hizmeti için gerekli IP seviyesinde erişimi Türk Telekomünikasyon A.Ş. (TT) altyapısı üzerinden sağladığı, aboneye hizmet tesis edilmesine yönelik başvuruların TT tarafından makul olmayan veya haksız gerekçelerle reddedildiği, abonenin TT tarafından kendi iştiraki TTNET A.Ş.'den (TTNet) hizmet almaya yönlendirildiği, bu hususların Vodafone Net'i pazardan dışlayıcı nitelikte olduğu

ve aynı zamanda ayrımcılık teşkil ettiği, TT'nin "toptan genişbant internet erişim hizmetleri pazarı"ndaki hâkim durumunu, iştiraki TTNet vasıtası ile alt pazar olan "perakende genişbant internet erişim hizmetleri pazarı"nda kötüye kullandığı, Vodafone Net'in başvuruları temelsiz veya haksız gerekçelerle reddedilirken TTNet'in başvurularının kısa süre içerisinde kabul edildiği, 01.01.2015- 01.06.2015 tarihleri arasında Vodafone Net tarafından TT'ye yapılan (.....) yalın ADSL başvurusunun (.....)'ünün TT tarafından reddedildiği, bunların toplam başvuruların %(.....)'üne tekabül ettiği, reddedilen (.....) başvurusunun (.....)'ünün şebeke/boş port bulunmaması gerekçesiyle, (.....)'inin TT'den kaynaklanmayan sebeplerle, (.....)'unun ankastrinin uygun olmaması gerekçesiyle reddedildiği, reddedilen başvurular içerisinde bir aylık döneme (15.03.2015- 15.04.2015) indirgenen ve rastgele seçilen (.....) abonenin (.....)'sinin daha sonra TTNet'e geçtiğinin tespit edildiği, ayrıca Vodafone Net'ten hizmet alamayınca TTNet'e başvuru yapıp hizmet almaya başlayan dokuz ayrı aboneye ilişkin ses kayıtlarına başvurusunun ekinde yer verildiği, söz konusu ses kayıtlarının, müşterilerin ret bildirimini sonrasında TTNet aboneliğine yönlendirildiğine ve TT'nin bu davranışları kasıtlı olarak gerçekleştirdiğine dair doğrudan müşterilerin tanıklıklarını içerdiği, Vodafone Net bayisi Odaktel'in TT'nin dışlayıcı faaliyetlerine ilişkin şikâyetlerini dile getirdiği, bazı müşterilere ait başvuruların TT tarafından boş port olmadığı gerekçesiyle otomasyon sistemi üzerinden reddedildiği, ancak müşteriler tarafından TT'ye bizzat sorulunca boş portun bulunduğu hatta TTNet'e başvuru yapılması halinde internet bağlantılarının sağlanabileceğinin ifade edildiği, Vodafone Net'in abonelerle yaptığı görüşmeler neticesinde ilgili abonelerin yerleşkesine gidilmeden ankastrinin uygun olmadığı gerekçesiyle talebin reddedildiği, Vodafone Net başvurularının teknik altyapı yetersizliği nedeni ile reddedilmesine rağmen, aynı lokasyona ilişkin TTNet tarafından yapılan başvuruda yan binanın altyapısı kullanılarak bağlantının gerçekleştirildiği ve tüm bu hususların TTNet lehine ayrımcılık teşkil ettiği ve alternatif İnternet Servis Sağlayıcı'ların (İSS) faaliyetlerinin zorlaştırıldığı iddia edilmiştir.

- (3) Kurum kayıtlarına 25.09.2017 tarih ve 6824 sayı ile intikal eden ve Superonline İletişim Hizmetleri A.Ş. (Superonline) tarafından yapılan başvuruda özetle; Superonline'ın 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu (EHK) kapsamında, sabit telefon, uydu haberleşme hizmetleri, kablolu ve kablosuz internet servis sağlayıcılığı, kablolu yayın ve sanal mobil şebeke hizmetleri işletmeciliği ve altyapı hizmetleri işletmeciliği konusunda yetkilendirilmiş bir işletmeci olduğu, TT'nin, yerleşik işletmeci olarak toptan genişbant internet erişimi hizmetleri pazarında DSL altyapısına sahip tek işletmeci olduğu, abonelik taleplerinin önemli bir kısmının TT tarafından gerekli inceleme yapılmadan keyfi bir biçimde "boş port yok" gerekçesiyle reddedildiği, boş port olmaması nedeniyle ret cevaplarının artması nedeniyle 2016'nın Temmuz, Ağustos ve Ekim aylarında Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'na (BTK) yapılan şikâyetler sonrasında, ret cevaplarının oranı günden güne artarken aynı gerekçeli ret cevaplarında ciddi bir azalma, "Türk Telekom'dan Kaynaklanmayan Nedenler" olarak ifade edilen gerekçeyle reddedilen taleplerde ise artış görüldüğü, dolayısıyla TT'nin ret cevaplarının gerçek durumdan ziyade şirket stratejisini yansıttığı, TT'nin Superonline ile aynı pazarda faaliyet gösteren bağlı ortaklığı TTNet'i ayrımcı uygulamalar ile diğer İSS'lerden avantajlı bir konuma taşıdığı, boş port olmaması gerekçesiyle başvuru talepleri reddedilen müşterilerin kısa süre içerisinde TTNet'e internet hizmeti için başvuru yapabildiği ve TT tarafından TTNet'e port tahsis edilerek bu müşterilere hizmet sunulabildiğinin görüldüğü, port tahsis taleplerinin TT tarafından ayrımcı uygulamalar sebebiyle gerektiği gibi karşılanmadığı, bu nedenle

perakende sabit genişbant internet erişim hizmetleri pazarında faaliyet gösteren İSS'lerin faaliyetlerini zorlaştırıcı ve ayrımcı uygulamalarda bulunduğu iddia edilmiştir.

- (4) Kurum kayıtlarına 31.08.2016 tarih ve 5238 sayı ile giren başvuruda özetle; İzmir Buca'da ikamet eden Cem KAYA'nın Superonline'a internet hizmeti almak için dört kez başvurduğu, ancak TT'nin boş port bulunmadığı gerekçesiyle gerekli altyapı hizmetini sunmaması üzerine başvuruların sonuçsuz kaldığı, BTK'ye ilettiği şikâyetlerine TT kaynaklı herhangi bir sorun tespit edilmediği yönünde yanıt verildiği, şikâyetleri sonrası TT tarafından arandığı ve TT'ye abone olması halinde port temin edileceği şeklinde teklif sunulduğu, bunun tekeli bir anlayış olduğu ve iletişim özgürlüğünün kısıtlandığı iddia edilmiştir.
- (5) Kurum kayıtlarına 07.12.2016 tarih ve 7068 sayı ile giren gizlilik talepli başvuruda özetle; Ankara'da ikamet eden başvuru sahibinin internet bağlantısı yaptırmak istediğinde, ikamet adresinde yalnızca TT altyapısı olduğu ve TNet'ten hizmet alabileceğini, diğer İSS'lerin bağlantı yapamayacağını öğrendiği, bu durumun seçim şansını kısıtlandığı, internet hizmetinin başka operatörden alınmasının mümkün olması gerektiği ifade edilmiştir.
- (6) Kurum kayıtlarına 08.05.2019 tarih ve 3104 sayı ile giren ve TurkNet İletişim Hizmetleri A.Ş. (Turknet) tarafından yapılan başvuruda özetle; TT'nin hem toptan hem de perakende seviyede internet erişim pazarında hâkim konumda olduğu, Turknet'in TT'nin hem müşterisi hem de rakibi durumunda olduğu, dolayısıyla TT'nin pazardaki davranışlarından doğrudan etkilendiği ve olağan rekabet davranışları dışındaki her türlü tutumundan zarar görebildiği, TT'nin hâkim durumunu kötüye kullanmasının engellenmesinin Turknet'in varlığını sürdürebilmesi adına elzem olduğu, TT'nin Referans IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Teklifi (RIPVAET) kapsamında verilen devre tesis işlemine ilişkin hatalı *repartitör* (REP) onay işlemleri nedeniyle Turknet'e abone ve gelir kaybı yaşattığı, TT'nin haksız yere hatalı arıza bedeli fatura ederek Turknet'in ve diğer İSS'lerin sektörde faaliyetlerini kısıtlayıcı ve rekabet etmelerini engelleyici davranışta bulunduğu, BTK tarafından onaylanmış olan RIPVAET'in EK-5 Hizmet Seviyesi Taahhüdü'nde hizmetin sunumuna ilişkin süre ve koşulların düzenlendiği, düzenleme hükümlerine göre TT'den temin edilen hizmet kapsamında gerçekleştirilen yeni abonelik tesis işlemleri sürecinde, yeni abonelik tesis başvurularının ortalama 2-3 gün içerisinde TT tarafından değerlendirildiği ve "... kutusunun ... kablusunda portta sinyal verilmektedir" şeklinde REP onayı ile İSS'ye bilgi verildiği, söz konusu onay üzerine İSS tarafından müşteriden randevu alındığı ve kurulum için hizmet alınan firmanın saha ekibinin yönlendirildiği, TT tarafından onay verildiği halde; müşteri lokasyonuna giden saha ekiplerinin, repartitör onaylı hat için TT tarafından etiketlenmiş uç bırakılmamış olduğunu veya belirtilen kabloda sinyalin bulunmadığını tespit ettikleri, TT tarafından, yanıtıcı bilgi verilmesine rağmen sorunun TT'ye ancak arıza süreçleri üzerinden bildirilebildiği, bazı durumlarda arıza olmadığı yönünde geri dönüş de yapılarak Turknet aleyhine ayrıca hatalı arıza bildiriminde bulunulduğu gerekçesiyle 14 TL hatalı arıza bedeli tahakkuk ettirildiği, yukarıda belirtilen TT uygulaması nedeniyle Turknet'in abone ve itibar kaybına uğradığı ayrıca müşterilerinin mağduriyet yaşadığı, TT tarafından REP onayı verilen ama kurulumu gidildiğinde devre tesisinin tam olarak yapılmadığına ilişkin tutanakların ve müşteri bilgilerinin mevcut olduğu, sadece 2019 Şubat ayı içerisinde (.....) adet devre tesis sorununun tespit edildiği ve bu sayının ilgili aydaki kurulum için Turknet tarafından açılmış taleplerin %(.....) oluşturduğu, bunların

neticesinde Turknet'in TT karşısında müşteri kazanma, sektörde tutunma ve faaliyet gösterme imkânının kısıtlandığı, TT'nin yeni abonelik tesisinde Turknet'e yapılan başvuruları "port yok" gerekçesiyle haksız yere reddettiği, Turknet'in hizmet vermesine engel olduğu ve rekabete aykırı davranış sergilediği, yeni hat tesisine ilişkin TT'ye iş emri ile yapılan başvuruların 2017 Mayıs ayına kadar "adresinizde şu an boş port olmadığı için internet hizmeti veremiyoruz"; 2017 Mayıs ayından sonra da "alt yapı yok" kaydı ile reddedildiği, bu tarihten sonraki "alt yapı yok" mesajı aynı zamanda binanın altyapısının olmaması veya sadece fiber altyapının olduğu yerler için de verilebildiğinden, "port yok" durumunu ayırıştırarak raporlamanın artık mümkün olmadığı, altyapı sağlayıcı olarak diğer işletmeci taleplerini karşılamakla yükümlü olan TT'nin yüksek oranlara varan dayanaksız ve gerçeği yansıtmadığı aşikar olan yeni tesis talep ret işlemleri neticesinde Turknet'in müşteri kaybına uğramasına neden olduğu ve Turknet'in pazarda TT karşısında rekabet etmek bir yana faaliyet gösterme imkanını dahi zorlukla gerçekleştirebildiği, konuya ilişkin olarak BTK'ye 14.10.2016 tarihinde başvurulduğu, BTK'nin 17.07.2018 tarihinde TT'ye idari para cezası uyguladığı, BTK kararıyla TT'nin diğer işletmecilerin ticari faaliyetini kısıtladığı ve ayrımcılık yaptığının tespit edildiği, bu durumun rekabet hükümlerine de aykırılık teşkil ettiği, TT'nin kurulum ve abone sorumluluğunda olan mekanlardaki arızaların giderilmesinde BTK düzenleme ve yaptırımlarına tabi olmaksızın Elitt hizmeti sunmakta olduğu, ancak hizmetin gereğince sunulmaması nedeniyle hem tüketici mağduriyeti yaşandığı hem de müşteri kaybı yaşayan işletmecilerin TNet karşısında pazardaki rekabet gücünü kaybettikleri, TT'nin sorumluluğunun BTK düzenlemeleri gereğince binanın girişinde bulunan ve ankastre olarak adlandırılan dağıtım kutusuna kadar olduğu, Turknet'in TT'nin sunduğu Elitt hizmetine ilişkin işletmeci sözleşmesini imzaladığı fakat uygulamada karşılaşılan sorunlar nedeniyle konunun bir rekabet ihlaline dönüştüğü, TT'nin söz konusu hizmet kapsamında sunduğu hizmetlere ilişkin olarak sayılan hizmetleri vereceğini taahhüt etmesine rağmen TT Elitt hizmet ekiplerince keyfi davranış sergilendiği ve işlem yapılmadan veya hizmet eksik ifa edilerek Turknet'e iş tamamlandı bilgisi verildiği, TT saha ekiplerinin Turknet'in Elitt hizmeti sunulan abonelerinden hizmet için ücret talebinde bulunduğu ve bunun sözleşmeye açıkça aykırılık teşkil ettiği, abonelere "bedelsiz" sunulması vaat edilmiş olan hizmet için ücret talebinin Turknet'i müşterileri nezdinde itibar kaybına uğrattığı, yanlış ve yanıltıcı bilgilendirme yapmış durumuna düşürdüğü, TT saha ekiplerinin adreste kontrol yapmaksızın veya adrese hiç gitmeksizin ve/veya gidip arama dahi yapmaksızın "aboneye adresinde ulaşamadı" veya "caydı" kaydı ile dönüş yaptığı ve buna rağmen TT'nin Turknet'e ücret tahakkuk ettirdiği, sözleşmenin 5.3. maddesindeki "*Türk Telekom'un Turknet abonesinin kabul ettiği ve satış kurallarına göre gerekli olan sözleşmeleri/formları imzalaması/onaylaması koşuluyla Turknet'in abonesine Elitt hizmetini sunabilecektir*" düzenlemesi kapsamında Turknet abonelerine imzlatılması gereken formların Turknet'e ibrazı noktasında TT ile yapılan görüşmelerden bir sonuç alınamadığı, sözleşmenin 7.3. maddesindeki; "*İŞLETMECİ'nin ABONESİ'ne ELİTT HİZMETİ'nin sunulduğu tarihten itibaren 1 (bir) ay içerisinde aynı arızanın tekrarlaması halinde, TÜRK TELEKOM, söz konusu arızanın giderilmesi için sunacağı hizmet açısından İŞLETMECİ'den ELİTT Hizmet Ücretini almayacaktır.*" düzenlemesine istinaden verdiği hizmete ilişkin arızanın tekerrürü halinde ücret tahakkuk ettirmemeyi taahhüt etmesine rağmen aksine davranışta bulunduğu, söz konusu işlemin haksız kazanç teşkil ettiği ve TT'nin sebepsiz olarak zenginleştiği iddia edilmiştir.

- (7) Kurum kayıtlarına 12.09.2019 tarih ve 6075 sayı ile intikal eden ve Vodafone Net tarafından gönderilen ek beyan dilekçesinde özetle; dosya kapsamında daha önce yapılan şikâyetlerin halen geçerliliğini koruduğu, dilekçede bahsedilen abonenin dört yıldır Vodafone Net müşterisi olarak hizmet aldığı, abonenin hattını farklı bir adrese nakil ettirmek üzere Vodafone Net'e başvurduğu, Vodafone Net tarafından yapılan servis verilebilirlik sorgusunda durumun hizmet verilebilir olarak görüldüğü, söz konusu sorgu sonucuna bağlı olarak 29.08.2019 tarihinde Vodafone Net tarafından yapılan nakil başvurusuna TT tarafından 31.08.2019 tarihinde "Ankastreye Erişilemedi/Müşteriye Ulaşılamadı" gerekçesi ile ret cevabı verildiği, Vodafone Net tarafından konuyla ilgili olarak abone ile yapılan telefon görüşmesinde abone tarafından özetle; "TT ekiplerinin üyeliği bizden yaparsanız portları açıyoruz, üyeliği bizden yapmazsanız portları kapatıyoruz deyip, kimse hat tesisi istemediği için portları kapattıklarını iletip gittikleri ..." bilgisinin aktarıldığı, bu bilgilerin aboneye TT Ankara Sincan Şube Müdürlüğü çalışanları tarafından verildiğinin anlaşıldığı, Kuruma yapılan başvuru ekindeki CD'de yer alan ses kaydından TT'nin ihlal teşkil eden soruşturma konusu davranışlarının halen ve ısrarla sürdürüldüğünün anlaşıldığı, ilgili abonenin Vodafone Net'ten hizmet almaya devam etmek istediği fakat TT tarafından yapılan hukuka aykırı davranışlar sebebiyle müşterinin ve oturduğu binadaki diğer sakinlerin hizmet alabilmesinin mümkün olmadığını iddia edilmiştir.
- (8) **G. DOSYA EVRELERİ:** Kurum kayıtlarına 28.08.2015 tarih ve 4044 sayı, 31.08.2016 tarih ve 5238 sayı, 25.09.2017 tarih ve 6824 sayı ile intikal eden ve sırasıyla Vodafone Net, Cem Kaya ve Superonline tarafından yapılan başvurularda TT'nin alternatif İSS'lerin abone kazanımını engellemeye yönelik davranışları ile hâkim durumunu kötüye kullandığı iddia edilmiştir. 07.12.2016 tarih ve 7068 sayı ile Kurum kayıtlarına giren gizlilik talepli başvuruda ise Ankara'nın Yenimahalle ilçesinin belli bölgelerinde sadece TTNet'in hizmet verebildiği iddia edilmiştir.
- (9) TT'nin toptan sabit genişbant internet hizmetleri pazarında hâkim durumda olduğu ve perakende sabit genişbant hizmetleri pazarındaki rakiplerinin hizmet sunmasını ve abone kazanımını makul olmayan ve haksız gerekçelerle engellediği, bu davranışları ile 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesini ihlal ettiği iddialarına yönelik olarak önaraştırma yapılmıştır. Önaraştırma kapsamında, TT'ye ait farklı adreslerde 17.01.2019 tarihinde yerinde incelemeler gerçekleştirilmiştir. Yürütülen önaraştırma süreci sonunda hazırlanan 13.02.2019 tarih ve 2018-2-55/ÖA sayılı Önaraştırma Raporu üzerine Rekabet Kurulunun (Kurul) 28.02.2019 tarih ve 19-10/112-M sayılı kararı ile TT hakkında 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun'un (4054 sayılı Kanun) 6. maddesinin ihlal edilip edilmediğinin tespitine yönelik soruşturma açılmasına karar verilmiştir. 4054 sayılı Kanun'un 43/2. maddesi uyarınca TT'ye hakkında soruşturma başlatıldığına ve 30 gün içerisinde birinci yazılı savunmanın gönderilmesi gerektiğine dair bildirim 11.03.2019 tarih ve 3147 sayılı yazı ile yapılmış, TT'nin ilk yazılı savunması 12.04.2019 tarih ve 2627 sayı ile Kurum kayıtlarına girmiştir.
- (10) Soruşturma sürecinde Turknet tarafından, benzer nitelikte iddiaları içeren bir başvuruda bulunmuş olup, 08.05.2019 tarih ve 3104 sayı ile Kurum kayıtlarına intikal eden söz konusu başvuru Kurulun 23.05.2019 tarihli toplantısında görüşülmüş ve 19-19/266-M sayılı karar ile, başvurunun yürütülmekte olan soruşturmaya dâhil edilmesine karar verilmiştir. 09.12.2019 tarih ve 14374 sayılı yazı ile TT'ye soruşturma kapsamının

genişletildiği ve Turknet tarafından öne sürölen iddialara ilişkin muhtemel ilave açıklama/savunmanın 30 gün içerisinde Kuruma gönderilmesi gerektiği yönünde bildirim yapılmıştır. Bu bildirimle yönelik olarak gönderilen yazılı savunma, 13.01.2020 tarih ve 295 sayı ile Kurum kayıtlarına girmiştir.

- (11) Kurulun 31.07.2019 tarih ve 19-27/421-M sayılı kararı ile soruşturmanın süresinin bitiminden itibaren altı ay uzatılmasına karar verilmiştir. Yürütölen soruşturma kapsamında hazırlanan 28.02.2020 tarih ve 2018-2-55/SR sayılı Soruşturma Raporu TT tarafından 03.03.2020 tarihinde tebellüğ edilmiştir. TT'nin talebi üzerine ikinci yazılı savunma süresi, Kurulun 19.03.2020 tarih ve 20-15/206-M sayılı kararı ile 4054 sayılı Kanun'un 45/2. maddesi uyarınca 30 gün uzatılmıştır. TT'nin ikinci yazılı savunması 05.05.2020 tarihli ve 4157 sayılı yazı ile Kurum kayıtlarına intikal etmiştir.
- (12) Dosya kapsamındaki başvuruların elektronik haberleşme sektörüne ilişkin olması sebebiyle EHK'nın 7. maddesinin ikinci fıkrası gereğince BTK'dan görüş talep edilmiştir. Bu talebe cevaben BTK tarafından gönderilen yazı 12.11.2018 tarih ve 8148 sayı ve 10.01.2020 tarih ve 268 sayı ile Kurum kayıtlarına girmiştir.
- (13) 4054 sayılı Kanun'un 45. maddesi gereğince, yazılı savunmalara karşı hazırlanan 20.05.2020 tarih ve 2018-2-55/EG sayılı Ek Görüş yazısı TT tarafından 27.05.2020 tarihinde tebellüğ edilmiştir. Tarafın üçüncü yazılı savunması 24.07.2020 tarih ve 7758 sayı ile Kurum kayıtlarına intikal etmiştir. Hakkında soruşturma yürütölen TT'nin sözlü savunma toplantısı yapılması talebi üzerine 21.09.2021 tarihinde sözlü savunma toplantısı gerçekteştirilmiştir.
- (14) Kurul, yürütölen soruşturma ile ilgili olarak düzenlenen Soruşturma Raporu'na, Ek Görüş'e, toplanan delillere, yazılı savunmalara, sözlü savunmaya ve incelenen dosya kapsamına göre 30.09.2021 tarih ve 21-46/667-332 sayı ile işbu nihai kararı tesis etmiştir.
- (15) **H. RAPORTÖR GÖRÜŞÜ:** İlgili Rapor'da;

1. Hakkında soruşturma yürütölen TT'nin toptan sabit genişbant internet erişim hizmetleri pazarında hâkim durumda olduğu, teşebbüsün TNet dışındaki diğer İSS'lerin port tahsis başvurularının makul olmayan/muğlak gerekçelerle ya da gerekli inceleme yapılmadan keyfi bir biçimde reddedilmesi, belli sayıdaki portlar rezervde tutularak ve/veya kapasitesi artırılan, arızadan çıkan ya da iptal edilen portlar rezerve çekilerek söz konusu portların, TNet müşterilerine tahsis edilmesi suretiyle, diğer İSS'lerin aleyhine olacak şekilde TNet'e rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlanması, boşa çekilen portların TNet'e tahsis edilmesi ve TNet'ten gelen nakil başvurularının pazar payına oranla daha yüksek bir yüzdeyle gerçekteştirilmesi, sahadaki gerçekteş durum ile altyapı uygunluğunu gösteren sistemler ve bu sistemlerin kendi içlerinde uyumlu olmalarını sağlayacak tedbirlerin alınmaması, TT ve TNet ekonomik bütönlüğünün toptan ve perakende pazardaki faaliyetlerini rakiplerini dışlayacak şekilde koordineli bir şekilde yürütmesi, şeklindeki davranışlarının rakiplerinin faaliyetlerini zorlaştırıcı nitelikte olduğu, TT'nin 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi çerçevesinde sözleşme yapmanın reddi yoluyla hâkim durumunu kötüye kullandığı, ilgili teşebbüse 4054 sayılı Kanun'un 16. maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca idari para cezası verilmesi gerektiği,
2. Buna karşılıklı teşebbüsün Elitt hizmet kapsamındaki yükümlölöklere aykırı

davranmak yoluyla 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında hâkim durumunu kötüye kullanmadığı

kanaatine ulaşıldığı ifade edilmiştir.

## I. İNCELEME VE DEĞERLENDİRME

### I.1. HAKKINDA SORUŞTURMA YÜRÜTÜLEN TARAF: TT

- (16) 1995 yılında kurulan ve 2015 yılı itibarıyla TT Mobil İletişim Hizmetleri AŞ (TT Mobil) ve TTNNet'in tüzel kişiliklerini muhafaza ederek entegre bir yapıya geçen TT, Türkiye'de sabit telefon, mobil telefon, veri ve internet hizmetleri ile televizyon ürün ve hizmetleri alanında faaliyet gösteren bir teşebbüstür. Ocak 2016 itibarıyla söz konusu ürün ve hizmetlerin tamamı, TT tek markası altında bir araya getirilmiştir. TT; mobil operatör TT Mobil'in, genişbant operatörü TTNNet'in, yakınsama teknolojileri şirketi Argela Yazılım ve Bilişim Teknolojileri A.Ş.'nin, bilgi teknolojileri çözüm sağlayıcısı Innova Bilişim Çözümleri A.Ş.'nin, çevrimiçi eğitim yazılımları şirketi Sebit Eğitim ve Bilgi Teknolojileri A.Ş.'nin, çağrı merkezi şirketi Assis TT Rehberlik ve Müşteri Hizmetleri A.Ş.'nin ve toptan veri ve kapasite servis sağlayıcısı Türk Telekom International ve iştiraklerinin %(.....)'üne sahiptir.
- (17) Anonim şirket statüsünde olan TT'nin %(.....) oranındaki hissesi T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığına, %(.....) oranındaki hissesi Türkiye Varlık Fonuna, %(.....) oranındaki hissesi Levent Yapılandırma Yönetimi A.Ş.'ye (LYY) aittir. LYY'deki hisseler; Akbank TAŞ %(.....), Türkiye Garanti Bankası AŞ %(.....), Türkiye İş Bankası A.Ş. %(.....), LYY (UK) International Holdco Limited %(.....) oranında sahiptir. Kalan %(.....)'luk hisse ise çok sayıda paydaşa aittir. TT'nin kalan %(.....) oranındaki hissesi, 2008 yılı Mayıs ayından itibaren halka arz edilmiştir. TT'nin yönetim kurulu üyelerine aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Tablo 1 : TT'nin Yönetim Kurulu

Üye	Görevi
Dr. Ömer Fatih Sayan	Yönetim Kurulu Başkanı
Eyüp Engin	Yönetim Kurulu Başkan Yardımcısı / Yönetim Kurulu Üyesi
Aclan Acar	Yönetim Kurulu Üyesi
Hakan Aran	Yönetim Kurulu Üyesi
Dr. Muammer Cüneyt Sezgin	Yönetim Kurulu Üyesi
Emre Derman	Yönetim Kurulu Üyesi
Ertuğrul Altın	Yönetim Kurulu Üyesi
Selim Dursun	Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi
Dr. Nureddin Nebati	Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi
Yiğit Bulut	Bağımsız Yönetim Kurulu Üyesi

Kaynak: <http://www.ttyatirimciliskileri.com.tr/tr-tr/kurumsal-yonetim/Sayfalar/yonetimkurulu.aspx>

- (18) TTNNet, TT Grubunun internet servis sağlayıcısı olarak 26.04.2006 tarihinde kurulmuş ve BTK'nın 09.05.2006 tarihli kararı ile kablolu ve kablosuz internet servis sağlayıcılığı hizmeti için genel izin kapsamında yetkilendirilerek 14.05.2006 tarihinde faaliyetlerine başlamıştır. TT'nin kontrolünde bulunan TTNNet, İSS hizmetinin yanı sıra BTK tarafından altyapı işletmeciliği hizmeti, kablolu yayın hizmeti, sabit telefon hizmeti, sanal mobil şebeke hizmeti, uydu haberleşme hizmeti ve uydu platform hizmeti alanlarında, Radyo ve Televizyon Üst Kurulu tarafından ise kablolu yayın platform işletmeciliği ve uydu yayın platform işletmeciliği alanlarında yetkilendirilmiştir.

- (19) 4054 sayılı Kanun'un 3. maddesi "piyasada mal veya hizmet üreten, pazarlayan, satan gerçek ve tüzel kişilerle, bağımsız karar verebilen ve ekonomik bakımdan bir bütün teşkil eden birimleri" teşebbüs olarak tanımlamaktadır. Söz konusu hüküm çerçevesinde, TTNet'in, TT ile aynı ekonomik bütünlük içerisinde yer aldığı tespit edilmiştir.

## I.2. DOSYA KAPSAMINDAKİ TESPİTLER

### I.2.1. Yerinde İncelemede Elde Edilen Bilgi ve Belgeler<sup>1</sup>

- (20) Önaraştırma sürecinde 17.01.2019 tarihinde İstanbul ve Ankara olmak üzere iki ayrı TT yerleşkesinde; soruşturma döneminde 12.11.2019 ve 13.11.2019 tarihlerinde Türk Telekom Ankara Merkez Binasında, 28.11.2019 tarihinde Ankara Türk Telekom Bölge Müdürlüğünde, Türk Telekom İstanbul Bölge Müdürlüğünde, Avcılar Türk Telekom Müdürlüğünde, Gaziosmanpaşa Türk Telekom Müdürlüğünde, Türk Telekom İzmir Bölge Müdürlüğünde, Bursa Türk Telekom Bölge Müdürlüğünde, 29.11.2019 tarihinde Keçiören Türk Telekom Müdürlüğünde, Sultanbeyli Türk Telekom Ofisinde, Yenişehir Türk Telekom Müdürlüğünde, Setbaşı Türk Telekom Müdürlüğünde olmak üzere her ilde iki ayrı TT yerleşkesinde ve 25.12.2019 tarihinde Türk Telekom Ankara Merkez Binasında yerinde inceleme yapılmıştır. Yapılan incelemelerde elde edilen bilgi ve belgelere aşağıda yer verilmiştir.

#### I.2.1.1. Önaraştırma Döneminde Elde Edilen Bilgi ve Belgeler<sup>2</sup>

- (21) TT Alternatif İşletmeciler Satış Müdürü (.....)'nin bilgisayarından alınan, Superonline yetkisi (.....) tarafından TT Toptan Teknik Satış Yöneticisi (.....)'a 05.01.2016 tarihinde gönderilen "Vdsl verilebilir ve boş port olan lokasyonlara yaptığımız başvuruların manuel port tahsis havuzuna gönderilmesi" konulu e-postada (Belge 50/35-50):

Merhaba (.....),

Vdsl verilebilir ve boş port olan lokasyonlardaki başvurularımız "**manuel port tahsis**" adımıza **düşürülüyor**. Örnekler aşağıdaki gibidir.

Bu sorun son günlerde artmaya başladı.

Port seçip ilerlediğimizde de dün gönderdiğim ekli maildeki şekilde ret alıyoruz.

Bu 2 konunun kök nedenini ve çözümünüzü bekliyoruz.

İyi çalışmalar.

ifaderine yer verilmiş, devam eden e-posta yazışmaları sonrası (.....) tarafından TT çalışanlarına 07.01.2016 tarihinde aşağıda yer verilen iki e-posta gönderilmiştir.

Merhaba (.....),

Sanırım konu anlaşılmadı.

(.....) nolu devre için hem XDSL CRM hem de WEB SERVİS boş port olduğunu gösterirken;

-Neden bu başvuru manuel port tahsis adımıza düşüyor?

-Madem bu havuza düştü neden port seçtiğimizde Telekom Müdürlüğü geri manuel port tahsis adımıza düşürüyor?

<sup>1</sup> Belgelerin numaralandırılmasında Soruşturma Raporu'ndaki numaralandırmalar aynen korunmuştur.

<sup>2</sup> Yerinde incelemede elde edilen belgelerin aktarıldığı bölümdeki vurgular raportörler tarafından yapılmıştır.



-Gerçekten port yoksa neden port seçim ekranında boş portlar geliyor?

Bu 3 sorumuzun cevaplarını alabilir miyiz?

İyi çalışmalar.

Aynı konuya bir örnek daha geldi.

Şu ana kadar aşağı yukarı 750 tane vdsl satışı yaptık ve 500 tanesi aktiflendi. 250 tane aldığımız retlerin aşağı yukarı 50 tanesi bu sorundan dolayı (%20). Geriye kalanlar da mesafe veya altyapı uygun değil şeklinde reddedildi. (ekli mailde örnekleri var)

Sizin verdiğiniz servis verilebilirlik web servisindeki dslmxspd ve bsprt parametrelerindeki değerlere göre başvuru yapmamıza rağmen bu hataları almaya devam edersek bu ürün satılabilir ve yönetilebilir görünmüyor.

Acil olarak bu sorunların giderilmesini bekliyoruz.

- (22) TT Alternatif İşletmeciler Satış Müdürü (.....)'nin bilgisayarından alınan, Vodafone Türkiye yetkilisi (.....) tarafından TT'ye 10.03.2016 tarihinde gönderilen e-postada (Belge 50/51-65)

Merhaba,

Yalın dsl yaptığımız BBK<sup>3</sup> için boş port yok uyarısı alıyoruz. Yardım rica ederiz

İyi Çalışmalar..

ifadeleri yer almakta olup, taraflar arasında konuyla ilgili çok sayıda yazışma yapılmış, (.....) tarafından sürecin tamamlanıp tamamlanmadığı konusunda 11 defa bilgi talebinde bulunulmuş ve 13.05.2016 tarihinde TT'den boş port olduğu konusunda olumlu cevap gönderilmiştir.

- (23) TT Alternatif İşletmeciler Satış Müdürü (.....)'nin bilgisayarından alınan, TT Toptan Bir. Ürün Yönetimi Uzm. Yrd. (.....) tarafından TT çalışanlarına 20.06.2016 tarihinde gönderilen "Tesis Başvuru "Boş Port Yok" gerekçesi İSS Şikâyet" konulu e-postaya (Belge 50/100-102) aynı gün içerisinde TT Toptan Teknik Satış Yöneticisi (.....) tarafından gönderilen cevap e-postası ve eki aşağıdaki gibidir:

(.....) merhaba,

nDSL değil ancak port sorunlarıyla ilgili ekte ki maili daha önce sizlere iletmıştim.

İşletmeci maillerine de bakıp paylaşıyor olurum.

Kimden: (.....)

Tarih: 27 Kasım 2015 Cuma 12:07

Kime: Toptan Bireysel Ürün Yönetimi Müdürlüğü

Bilgi: (.....)

Konu: Port Bulunamadı Mesajı

Merhaba,

<sup>3</sup> Bağımsız Bölüm Kodu (BBK)

DSL satış aşamasında port bulunamadı cevabı altına birçok hatanın maplendiği görünüyor. Bu kapsamda işletmecilerden iletilen **port yok bildirimleri özellikle her çeyrek kapanışında oldukça çoğalıyor ve satışları etkiliyor.**

Port bulunamadı hatasına maplenen durumlar daha farklı yorumlanarak port tahsis cevabından ayrılabilir mi? Ayrıca iç süreçlerimiz nedeniyle (CBS TMS tanımı vs) başvurulara port bulunamadı cevabı dönülmesi çok uygun görünmüyor sürecin düzenlenmesi için de ayrıca bir aksiyon alınabilir mi?

Konuyla ilgili desteğinizi alabilir miyiz?

\*Aşağıda Turknet' in port bulunamadı hatası aldığı bir liste gönderiyorum.

Teşekkürler

...

- (24) TT Alternatif İşletmeciler Satış Müdürü (.....)'nin bilgisayarından alınan, TT çalışanı (.....) tarafından TT çalışanlarına 23.02.2017 tarihinde gönderilen "RE: geliştirmeler hakkında" konulu e-postaya (Belge 50/86-89) TT çalışanı (.....) tarafından aynı gün gönderilen cevabi e-posta aşağıdaki gibidir:

Merhabalar

Yanlış anlaşılma olmaması adına bir ilave yapmak istiyorum. Bu geliştirme bahsinde geçen ifadede outdoor dslamlar üzerindeki boş port gösterimi ve bilgilendirmesi ile ilgili sorun olduğu anlaşılabilir.

Aslında öyle değil, outdoor dslamlar üzerinde boş port durumu servisverilebilirlikte doğru olarak gösterilmektedir. Aslında ifadeyi açarsak "bir outdoor dslamın birden fazla dağıtım kutusu tarafından beslendiği durumda, bir dağıtım kutusu o dslamın belli kartlarını besliyor. Bu durumda sorgulama yapıldığında şuan **hangi dağıtım kutusu hangi kartları besliyor ilişkiselliği olmadığından dslamın genelinde boş port var mı diye bakıyor ve yanıt dönüyor.**" Erişimden aldığımız bilgi sahada topolojisi bu şekilde olan oldukça az miktarda uygulama var. Bu alanda düzeltme yapmak için envanter anlamında büyük bir çalışma yapmak gerekiyor. Attığımız taş ürtküttüğümüz kuşa değer mi? Sorusunun yanıtı, henüz hayır. Dolayısıyla konu askıda.

İyi çalışmalar.

- (25) TT Alternatif İşletmeciler Satış Müdürü (.....)'nin bilgisayarından alınan, TT çalışanı (.....) tarafından (.....)'ye 13.03.2017 tarihinde gönderilen "Erişim Toplantı Bilgi Notları" konulu ve TT saha ekiplerine tekrarlanmaması gereken eylemler için uyarı amacıyla iletilmek üzere hazırlandığı anlaşılan e-posta ekinde (Belge 50/67-69),

...• **ISS müşterilerinin başka ISS'e yönlendirme yapılması:** Müşterilerin aktivasyon/arıza süreçlerinde destek vermek amacıyla gidildiğinde farklı gerekçeler sunularak başka ISS'e yönlendirme yapılması. (altyapı yok, hızlı kurulum, arızanın daha hızlı çözülebileceği bildirimleri)

• **Müşterinin (ISS'in) negatif yansıtılması örnekleri:** Ekiplerin ISS'leri için kötü portlardan devreyi verdikleri, her yerde altyapılarının olmadığı vs yönündeki bilgilendirme iddiaları.

...

• **Boş port yok uyarısı** – Servis verilebilirlikten port yok uyarısı verilmesine rağmen, diğer ISS'lerce yapılabilen aktivasyon örnekleri (Özellikle TTNET için bu süreç işletilebiliyor. Kart ve karta bağlı boş port olmasına rağmen tanımları sisteme girilmeyebiliyor. Diğer ISS'ler bu

lokasyonlara başvuru yapmak istediğinde boş port yok uyarısı alıyor ancak aynı lokasyona TTNET'ten başvuru geldiğinde ekipler tarafından tanımlar yapılarak başvuru alınabiliyor)...

ifadeleri yer almaktadır.

- (26) TT Toptan Teknik Satış Müdürü (.....)'nun bilgisayarından alınan, D-Smart Müşteri Operasyonları / Data Kontrol Uzmanı (.....) tarafından TT yetkilisi (.....)'a 06.12.2017 tarihinde gönderilen "Port yok abone örnekleri" konulu e-postada (Belge 50/106-108),

(.....) Merhaba,

Aşağıda bulunan 4 abonemiz web servis tarafından santralde **port yok olarak tetikleniyor ancak manuel olarak denediğimizde giriş işlemini gerçekleştirebildik.**

ifadeleri yer almaktadır. Konuyla ilgili olarak (.....) tarafından aynı tarihte gönderilen cevap e-postasında:

(.....) tekrar merhaba,

İnceledim. Ekte servis verilebilirlik çıktılarını ekledim. Aşağıda tabloda en sağda yorumlarımı ekledim.

Geçtiğimiz aylarda SVC'niz için bir çalışma yapmıştık. Orada çalışma yapıp deploy edildiyse **bu aboneler için port yok almamanız gerekiyordu.**

(.....) ve (.....) ekledim.

Bilginize,

İyi çalışmalar

ifadeleri yer almakta olup, buna karşılık D-Smart yetkilisi (.....) tarafından aynı gün gönderilen e-postada:

Merhaba

Servis ile ilgili yorumu sertay yapacaktır.

Bildiğim kadarı ile bahsettiğiniz değişiklik bizim tarafta yapıldı ve sorgulamada başvurulara port var bilgisini veriyor ve içeri alıyoruz siparişi halihazırda.

Benim operasyon olarak sorunum şu şekilde.

BBK : (.....)

Servis verilebilirlikte bu başvuru için görsel 1 de ilettiğim üzere **port var bilgisi veriliyor ve başvuru sipariş olarak içeri alınıyor. ancak sipariş görsel 2 de ilettiğim üzere benim CRM sistemim başvuruyu Santralde boş port yok bilgisi ile bekletiyor. Bu aşamada Turk Telekom a aktivasyon için düşen bir iş emri yok.**

Sonra ben , bu Tekrar Dene(Santralde boş port yok log ile) tetiklenenleri raporluyor ve altyapı bilgisi içim gönderiyorum . port var bilgisini aldıklarım için manuel TTCRM den giriş yapıyorum. Ve başvuru (.....) xdsl numarasundaki gibi oluşuyor ve TT ye aktivasyon için gidiyor.

Bir de bu manuel girişler için kendi IT ekibimizden destek alarak **port yok diye bekleyen başvurularda bekleyen işi de manuel ilerletmem gerekiyor.**

Bu anlattığım akış ile servis verilebilirliğin port var dediği, ancak **bizim sistemde port yok olarak tetiklenen ve manuel tt crmden girip aktif ettiğimiz başka bir devre no: (.....).** (özetle bu manuel girişi ben yapmasaydım bu abone TT ye hiç gitmeyecekti)

Sorunum bu çalışmayı ilk yaptığımızda yaklaşık (.....) devrenin (.....) den fazlasını manuel girişler ile aktif edebildik ancak bu durumu manuel crm girişler ile ilerleteceğim bir kaynağım bulunmuyor ve şu anda sistemimde (.....) den fazla bu aksiyonu bekleyen başvuru var.

ifadeleri yer almaktadır.

- (27) TT Toptan Teknik Satış Yöneticisi (.....)'in bilgisayarından alınan, D-Smart Müşteri Operasyonları/Aktivasyon ve Operatör Firma İlişkileri Müdürü (.....) tarafından TT çalışanlarına 16.01.2018 tarihinde gönderilen "Başka işletmeciye geçirilen satışlarımız ÇOK ÖNEMLİDİR" konulu e-postada (Belge 50/27-34),

(.....) Merhaba ,

...Aşağıdaki iki xdsl bilgisi verdiğim siparişimde aktivasyon için abonemiz ile iletişime geçen turk telekom görevlisi "abone beyanına göre" evdeki farklı bir kişinin kimlik bilgilerini mecburi olduğunu ileterek alıyor ve aktivasyon için kendilerini yeniden arayacaklarını iletiyorlar. Sözkonusu aboneler başvurularının durumlarını sorguladıklarında dsmart başvurularının iptal edildiğini kendilerinin beyanı olmadan ttnet başvurularının yapıldığı ve aktif edildiğini öğreniyorlar. devamında iptal edebilmesi için sonlandırma bedeli ile abone kararından vazgeçirmeye çalışıyor.

Bizdeki başvuruların ttcrm kontrolleri yapıldığında her iki başvurunda "müşteri vazgeçti" bilgisi ile iade edildiği görünmektedir.

**Özetle dsmart siparişleri abone bilgisi ve talebi olmadan iptal ediliyor ve ttnet abonelikleri yapılıyor.**

Musteri imzalı beyanları ekteki gibidir.

....

ifadelerine yer verilmiştir.

- (28) TT Toptan Teknik Satış Yöneticisi (.....)'in bilgisayarından alınan, 4GNET yetkilisi tarafından (.....)'a 22.03.2018 tarihinde gönderilen "Port seçimi" konulu e-postada (Belge 50/22-25),

Merhaba (.....),

VPN Sorunu çözüldü,

(.....) numaralı müşteriye internet bağlarken çok sorun yaşamıştık. Tt saha personeli sürekli geri çevirmişti. Bu konuda size de yazmıştım. Toptan CM ile de çok yazışmıştık. Sonunda TT personeli nasıl bir işlem yaptıysa artık port seçememişim. Ben de jonksiyon işleminden manuel port seçmişim. Bağlantısı yapılınsın diye de 16m hız seçmişim.

Bağlantı yapıldı sonra hızını güncelledik çok da güzel sonuçlar aldık. Hız testi 80Mbps çıktı. Sinyal ve hat değerleri de çok iyi. İsterseniz bunla ilgili ekran görüntülerini almıştım isterseniz gönderebilirim.

Şu anda başvuru numarası (.....), Müşteri id: (.....) olan bir satış başlattım fakat TT Personelinin yaptığı sistemsel değişiklik yüzünden port seçemiyorum. Ekran görüntüsü aşağıda.

...

ifadeleri yer almaktadır.

- (29) TT Alternatif İşletmeciler Satış Müdürü (.....)'nin bilgisayarından alınan, TT Servis Sağlayıcılar Satış Yöneticisi (.....) tarafından TT çalışanlarına 03.04.2018 tarihinde

gönderilen “RE: Alternatif ISS Kurulum Süreçleri Değerlendirme Toplantı Notları” konulu e-postada (Belge 50/74-79),

Selamlar,

...-Müşterimiz, özellikle İzmir’de ve Antalya’da randevu sisteminde çok ileri tarihli (50 günü bulan) randevular verildiğinden şikâyetçidir. Yaz döneminin yaklaşması dolayı, belirtilen lokasyonlarda sorunların artmasından endişe duyduklarını daha önce gerçekleştirdiğimiz toplantılarda da aktardılar. Bu kadar ileri tarihli verilmesinin sebebinin araştırılması ve çözüm üretilmesi konusunda destekleriniz beklenmektedir. Müşterinin konu ile ilgili maili ektedir.

-Tesis sürecinde, işletmeci başvuruda kusurlu (ekteki örneklerde ilettiğimiz gibi yanlış sokak girme vs gibi) dahi olsa, müşteriye kesinlikle churn in’e yönlendirecek söylemlerde bulunulmaması (işletmeci kusuru varsa bile göz ardı edilmesi). (Örnek durum Gaziantep, İzmir, Tekirdağ)

**-Sistemlerde portların kapalı görünmesi ile ilgili geri bildirimler almaktayız. Aktarılan bildirimlere göre talep geldiğinde port açılıp tesis buna göre sağlanmaktadır. Bu durum diğer işletmecilerin “port yok” uyarısı almasına neden olduğu gibi, tüm satış kanallarının satışlarının da olumsuz etkilenmesine neden olacak bir durum. (örnek durum) (Ağrı vb.)**

-Açıklama ve kapama kodlarının gerçeği yansıtması gerekmektedir. Ekte iletilen Batman örnek durumunda olduğu gibi, “altyapı yok” olarak kapatılan bir müşteriye “elit” kapsamında verilebilecek bir hizmeti işletmeciye sunmaksızın farklı İSS’den sipariş alarak ilerlemesi, müşteri nezdinde olumsuz imaj oluşturmakta ve şikâyetlere neden olmaktadır....

ifadelerine yer verilmiştir.

- (30) TT Alternatif İşletmeciler Satış Müdürü (.....)’nin bilgisayarından alınan, Turkcell yetkilisi (.....) tarafından TT’ye 25.05.2018 tarihinde gönderilen “RE: Superonline” konulu e-postada (Belge 50/70-71),

Elmas hanım merhaba,

(.....) no’lu müşteri için 24 Mayıs’da satış girişi yapılmış. Başvuru boş port olmamasından kaynaklı iptal edilmiş. Buraya kadar süreç normal fakat müşterimiz (.....) no’lu numaradan aranarak **müşteriye ısrarla sizin orada boş port yok siz Türk Telekom gidip başvuru yapın biz güzellik yaparız** diye ifadeler kullanılmıştır....

ifadeleri yer almıştır. Konu ile ilgili devam eden yazışmaların ardından TT Toptan Şikâyet Yön&Risk Analiz Personeli (.....) tarafından (.....)’a 07.06.2018 tarihinde gönderilen e-postada, “olayda bir yanlış anlaşılma bulunduğu, port değil şebeke sıkıntısının var olduğu, yönlendirmenin internet satışı için değil, planlama aşaması için yapıldığı” belirtilmiştir.

- (31) TT Toptan Teknik Satış Yöneticisi (.....)’in bilgisayarından alınan, Euronet Telekom Genel Müdürü (.....) tarafından TT Toptan Müşteri Hizmetlerine 06.06.2018 tarihinde gönderilen “Port Tahsis” konulu e-postada (Belge 50/18-19),

Merhabalar;

(.....) ve (.....) nolu PSTN numaralarımıza 50Mbit limitsiz paket bağlantısı yapmak istediğimizde ekranda port olmadığını görüyoruz fakat bölgede port sıkıntısı olmadı bilgisi verildi müşteri tarafından. Daha önceden de bu şekilde sorun yaşamıştık toptan taraftaki **görünmeyen portları tarafımıza görünür hale getirmişlerdi**. Kontrollerinin yapıp hat açılışıyla ilgili yardımlarınızı rica ediyoruz.

İyi çalışmalar...

ifadeleri yer almaktadır.

- (32) TT Servis Sağlayıcıları Satış Müdürü (.....)'ün bilgisayarından alınan, TT çalışanı (.....) tarafından TT ve DorukNet çalışanlarına 12.06.2018 tarihinde gönderilen "Boş Port olmama Problemi" konulu e-postada (Belge 50/11-17),

...“Merhaba (.....),

Aynı şekilde (.....) mağazasında, ADSL-VDSL dönüşümü yapmak istediğimizde "XDSL servis verilebilirlikten" port görünüyor.

Ancak VDSL almak istediğimizde boş port uyarısı vermektedir.”

ifadeleri yer almaktadır. Söz konusu e-posta sonrası taraflar arasındaki iletişim devam etmiş ve son olarak DorukNet Proje Operasyon Yöneticisi (.....) tarafından 21.06.2018 tarihinde TT'ye gönderilen e-postada,

Merhabalar,

Başvuruyu yapabildik. Hattımızın VDSL porta aktarılıp iş emrinin kapatılmasını rica ederiz. Şu an VDSL modem bağlı durumda.

ifadelerine yer verilmiştir.

- (33) TT Servis Sağlayıcıları Satış Müdürü (.....)'ün bilgisayarından alınan, TT çalışanı (.....) tarafından TT ve DorukNet çalışanlarına 03.08.2018 tarihinde gönderilen "DorukNet Boş Port Uyarısı Hk." konulu e-postada (Belge 50/1-10),

Merhaba,

DorukNet işletmecimiz aşağıda belirtilen BBK'lar için başvuru yapmak istediğinde **port yok uyarısı alıyor. Ancak Yatırım Planlama ekipleriyle görüştüğümüzde ilgili BBK'larda port olduğu belirtiliyor.** Ekran görüntülerini de aşağıda paylaşıyorum.

...

ifadeleri yer almaktadır.

- (34) TT Toptan Teknik Satış Yöneticisi (.....)'in bilgisayarından alınan, TT Toptan Teknik Satış Müdürü (.....) tarafından TT çalışanlarına 09.10.2018 tarihinde gönderilen "Port Yoktur İstatistiği" konulu e-postada (Belge 50/20),

Selam arkadaşlar,

Dsmart ile yaptığımız toplantıda şu şekilde bir şikâyetlerini dile getirdiler. Dsmart olarak 1 yıl öncesine göre TT ye aktardığımız taleplerin içeriye alınma oranlarında son bir yılda çok ciddi düşüş oldu(Ekteki raporda 2017 Eylül'de Dsmart'ın her 100 satış başvurusundan yaklaşık 94'ünü içeri girerken 2018 Eylül ayında bu oran yaklaşık 86 ya düştü. Port yoktur oranları çok artı)

Bunun iki nedeni olabilir diye düşündük;

-Sahada boş port oranı düştü,

-Son 1 yılda SAC sorgusunda bir değişiklik oldu,

Bu iki konu ile ilgili elimizde veri var mı acaba?

Teşekkürler..

iyi çalışmalar..

ifadeleri yer almakta olup, e-postanın ekinde aşağıdaki grafik bulunmaktadır:

(.....TİCARİ SIR.....)

- (35) TT Toptan Teknik Satış Yöneticisi (.....)'ın bilgisayarından alınan, D-Smart Müşteri Operasyonları / Aktivasyon ve Operatör Firma İlişkileri Müdürü (.....) tarafından (.....)'a 31.10.2018 tarihinde gönderilen "Port yok Önemli" konulu e-postada (Belge 50/21),

(.....) selam ,

Sıklıkla karşımıza çıkan bir sorun var. aşağıda tarife açıkadres ve BBK verdiğim başvuru için sipariş girişinde **webservis port var bilgisi veriyor.**

Ancak sipariş aşamasında (vae adsl) yeni ndsl başvurusu / auto-->Tekrar Dene(Santralde boş port yok) logu ile **siparişi içeri alamıyoruz.**

Abonemiz tt ile iletişime geçtiğinde tüm altyapılarda sorunsuz port olduğunu iletmış abonemize . daha öncede bu konuda örnekleri iletmıştim ama gündem yoğunluğu sebebiyle bizde takip etmemiştik. ...

ifadelerine yer verilmiştir.

- (36) TT Toptan Teknik Satış Müdürü (.....)'nun bilgisayarından alınan, D-Smart Müşteri Operasyonları/Aktivasyon ve Operatör Firma İlişkileri Müdürü (.....) tarafından TT Toptan Teknik Satış Yöneticisi (.....)'a 09.11.2018 tarihinde gönderilen "Altyapı sorgulama" konulu e-postada (Belge 50/103-105),

Selamlar ,

Aşağıdaki örnek yeni geldi

İtlediğim BBK yı sw den sorguladığımda 2.görselde görüleceği üzere **tüm altyapılar için port var dönüyor.** Ancak **başvuru aşamasında 1. Görseldeki gibi port yok mesajı ile siparişe dönüştüremiyoruz.** Tt sahadan aldığımız bilgilendirmede tüm altyapılarda port olduğu bilgisini alıyoruz. ...

ifadeleri yer almaktadır. Konuyla ilgili olarak (.....) tarafından (.....)'e 29.11.2018 tarihinde gönderilen ve aynı gün içerisinde Bünyamin VATANSEVER tarafından yazılmış cevap e-postaları aşağıdaki gibidir:

Selam Abi,

SVUIDsiz olunca biraz zahmetli oluyor :P

Aşağıdaki örnek için 09.11.2018 tarihinde başvuru yaptığınızı gördük, kontrol ettirdiğimizde bir gün öncesinde 08.11.2018 'de servis verilebilirlik sorgusu yapmışsınız. "**Port dolmuş olabilir**" şeklinde dönüş yaparak konudan sıyrılabildik ama yapmadık. İncelemeye devam ettik :)

Bu BBK şu an hala servis sorgusunda "port var" olarak dönüyor. O zaman sorun başka bir yerde dedik.

...

Selamlar ,

Teşekkürler sıyrılmadığınız için ancak ilettiklerimin hepsinin birden portları dolmuş olmamalı . size ilettiklerimde SUVId bilgileri olanlarda vardı.

Kök neden tespitine yönelik çabanız için teşekkürler. Ekde dönüş gelmeyen bir örnek daha var.

...

#### I.2.1.2. Soruşturma Döneminde Elde Edilen Bilgi ve Belgeler<sup>4</sup>

##### Türk Telekom'un İstanbul Bölge Müdürlüğü'nde Yapılan Yerinde İncelemede Elde Edilen Belgeler

- (37) TT Yetkilisi (.....) tarafından 20.03.2015 tarihinde (.....)'e gönderilen e-postada (Belge-145/116),

“...Ekli listede port olmayan sahalara port olmaması sebebiyle bağlantı yapılamamıştır.

Şuan bekleyen 18 ad başvurumuz var.

Kart ilavesi yapılan yerler var ise bilgisini iletebilir misiniz?...”

ifadesi yer almaktadır.

- (38) TT yetkilisi (.....) tarafından Ümraniye TM Sistem Operasyonları ve İST 2 Ümraniye Kurumsal Grubuna 16.11.2017 tarihinde gönderilen e-postada ekte yer alan regülatif şikâyet formunun doldurulması talep edilmektedir. Söz konusu formda şikâyet konusu (Belge 145/1-2),

“Superonline: “(.....) no lu devrede TT ekipleri tarafından portlar çıkarılmış. **Aboneye TT den internet hizmeti almalısın. Superonline kullandığınız sürece işlem yapmayacağız şeklinde bilgilendirme sağlanmış abonemiz TT tarafından. Konu hakkında desteğinizi rica ederim.” İfadeleriyle Şikâyet talebinde bulunmuştur.**”

şeklinde ifade edilmiştir.

- (39) TT yetkilisi (.....) tarafından 13.12.2017 tarihinde TT yetkilisi (.....) gönderilen e-postada port olmadığı için bağlantı yapılamaz dönüşü alan bir abonelik başvurusuna ilişkin bağlantının sağlanması konusunda yardım talep edilmektedir. Bunun üzerine konu TT yetkilisi (.....) yönlendirilmiş olup söz konusu e-posta (Belge-145/3-5),

“Portlar doludur. Sistemden kontrol edince **2 port rezerve gözükmektedir. Müşteri için port açılmasını uygun buluyorsanız (.....) bey ile irtibat kurar mısınız?**”

şeklinde yanıtlanmıştır. Söz konusu e-posta TT yetkilisi (.....) tarafından 14.11.2017 tarihinde;

“Portumuz mevcut iş emri girilmeye başlandığında ararsanız **portu boşa çekerim...**”

şeklinde yanıtlanmıştır.

- (40) D-Smart yetkilisi (.....)'in TT Toptan Teknik Satış Müdürü (.....)'na ilettiği şikâyet ve bunun üzerine TT yetkilileri arasındaki e-postalarda geçen ifadeler şu şekildedir (Belge-145/6-10):

**22.03.2018, (.....)**

<sup>4</sup> Yerinde incelemede elde edilen belgelerin aktarıldığı bölümdeki vurgular raportörler tarafından yapılmıştır.



"Aşağıda BBK ve açık adres bilgisi ilettiğimiz siparişimiz için 17 marta sipariş girişi yapılmış ancak sipariş TT kaynaklı TMS sisteminden il bilgisi alınamadı hatası ile aktivasyon sürecine girememiş

4 saat aralıklar ile sürekli tetiklenen başvuru 21 mart sabah 09:50 de ise bu kez Santralde boş port yok uyarısı almış ve yine aktivasyona dönememiş.

**Abone iddiasına göre 21 Mart tarihinde alınan TTNET başvurusu 1 gun sonra aktivasyon ile tamamlanmış.** Şu anda da bu bilginin doğruluğunu destekler nitelikte bu başvuru sorgulandığında BBK da aktif başvuru var uyarısı alıyoruz. yine TTCRM kontrolünde de bu BBK için aktif başvuru var uyarısı alınıyor.

Daha öncede ilettiğim üzere yakın zamanda bu tür şikâyet bildirimlerimizin arttığını belirtmek isterim.

**İlettiğim BBK nın dsmart siparişinde 17-21 Mart tarihleri arasında port yok uyarısı ile aktivasyona dönemiyorken farklı işletmecinin siparişinin 1 iş günü sonra nasıl tamamlandığının açıklanması konusunda desteğinize ihtiyaç duyuyoruz."**

**28.03.2018, (.....)**

"...Not: D-Smart halen Port Yok olarak görüyormuş..."

**28.03.2018, (.....)**

"Yapılan kontrollerde hem adsl hem vdsl port var görülmektedir. Ayrıca aynı müşteriye aynı bbk üzerinden yeni satış denendiğinde de port uyarısı alınmamıştır.

Satış siparişi esasında port ile ilgili bir soruna rastlanmamıştır.

İlgili ofisin dönüşü ektedir."

**02.04.2018, (.....)**

"İlgili başvurumuz 02 Nisan sabah 08:36 ya kadar web servisten port yok olarak tetiklendi.

İşemrinin askıda kalma olasılığı bulunmuyor. Çünkü sipariş iş emri olarak saha ekibine düş(e)medi.

Başvurumuz 15 martta başlayan sipariş aktivasyon sürecinin 18 günde tamamlanmaması dolayısı ile İPTAL edilmiştir.

Bu BBK için başka işletmecide aktif bir başvuru bulunuyor mu ?

Acil bilgi verebilirmisiniz"

**27.03.2019, (.....)**

"Aşağıdaki konu yaklaşık 1 yıl öncesine dayanıyor ve defalarca hatırlatma maili iletilmesine rağmen dönüş alamadığımız görülüyor.

Konu Şirketimize ceza yansıyacak duruma gelmiş olup, Genel Müdürlük tarafından çok acil dönüş yapılması beklenmektedir."

- (41) TT yetkilisi (.....) tarafından 27.06.2018 tarihinde TT Kurumsal Satış Müdürü (.....)'e gönderilen "Rica" konulu e-postada (Belge-145/13-14),

"Aşağıdaki dostumuz için bir destek ricam olacak. Port sorunu var demişler ama aradan 7-8 ay geçmiş. Ne arayan olmuş ne de soran... J

(.....) bey ben D Kare firmasından (.....)

*Evimin adresi:*

...

*Şuanda oturduğum adreste yeterli port bulunmadığından daireme internet bağlatamıyorum, bana yardımcı olabilirsiniz çok sevinirim. 1 senedir evimde internet yok”*

ifadeleri yer almaktadır. Bunun üzerine konu (.....) tarafından TT yetkilisi (.....)’e yönlendirilmiş olup, söz konusu e-posta;

**“Rezerve port ayrılmıştır. Giriş yapılacağı zaman irtibata geçilirse port boşa alınacaktır.”**

şeklinde yanıtlanmıştır.

- (42) TT yetkilisi (.....) tarafından 04.07.2018 tarihinde (.....)’e gönderilen e-postanın ekinde İstanbul’a ait 15 adet regülatif şikâyete ilişkin excel tablosu bulunmaktadır. (Belge-145/15-17) Söz konusu şikâyetlerde D-Smart tarafından yapılan başvurunun **müşteriye ulaşılamadı bilgisi** ile iade edildiği ancak D-Smart ekipleri abonemle görüştüğünde abonemnin **TTnet satışına ikna edildiği** bilgisinin iletildiği, Superonline müşterisinin TT ekiplerince aranarak **“sizin orada boş port yok siz Türk Telekom gidip başvuru yapın biz güzellik yaparız”** ifadelerinin kullanıldığı, Vodafone Net yetkililerinin servis verilebilirlik sorgusunda port görünmesine rağmen ret yanıtı aldıkları ve TT saha ekipleriyle görüştüklerinde TT saha ekiplerinin **“mevcut portların TT ye lazım olduğunu, diğer ISS başvurularına bu nedenle ret verdiklerini”** belirttikleri, “Millenicom başvurusu, bilinmiyor” sebebi ile iade edilirken müşteriye **“Türk Telekom’dan alın size Türk Telekom’dan başkası internet bağlayamaz”** bilgisinin iletildiği ifade edilmiştir.

- (43) TT yetkilisi (.....) tarafından Gaziosmanpaşa TM Müşteri Operasyonları Grubuna 02.01.2019 tarihinde gönderilen e-postada ekteki Regülatif Şikâyete ilişkin gerekli incelemelerin yapılması talep edilmiştir. Ayrıca anılan e-postada şikâyet konusu (Belge-145/18-19),

**“Vodafone Net’in müşterisine Türk Telekom ekipleri tarafından hizmeti Telekomdan almaları karşılığında söz konusu devreyi bağlayabilecekleri belirtilmiş.”**

şeklinde ifade edilmiştir.

- (44) TT yetkilisi (.....) tarafından TT Erişim Planlama Müdürü (.....)’a 12.03.2019 tarihinde gönderilen “rezerve port durum” konulu e-postada (Belge-145/20-21),

**“Anlık rezerve port durumu aşağıdadır.**

**Outdoor bir cihazda olabilecek toplam rezerve port sayısını belirlersek, TM lere bu sayının üstündeki rezerve portları açın diyebiliriz. Aşağıda 10 rezerve üstü ve 15 rezerve üstüne göre toplam rezerve port sayılarını çıkardım.”**

ifadeleri yer almaktadır.

- (45) TT yetkilisi (.....) tarafından TT yetkilisi (.....)’ye gönderilen 18.03.2019 tarihli e-postada ekte yer alan regülatif şikâyet formunun doldurulması talep edilmiştir. Söz konusu formda şikâyet konusu (Belge-145/22-25),

**“Netspeed’den gelen şikâyete göre; (.....) BBK kodu üzerinden 04.01.2019 tarihinde servis verilebilirlik ekranlarından kontroller sağlandığında herhangi bir problem olmadığı görüntülenip giriş işlemleri yapılmış ve (.....) sıra numarası alınmış. Müşteri, 04.03.2019 tarihinde Kocaeli körfez TT şubesinden (.....) Bey ile görüşmesinde (.....) Bey’in ekipler ile telefon görüşmesi**

*yaptıktan sonra alt yapı problemi olmadığı sistemleri açtığını istenirse gün içerisinde bağlantı yapılabileceği bilgisini vermiş. Ancak sonrasında müşteri (.....) Bey'e TT başvuru yapmak istemediğini belirttikten sonra sistemler üzerinden alt yapı kontrolünde tekrar alt yapı yok bilgisi alınmış. ”*

şeklinde ifade edilmiştir.

- (46) TT yetkilisi (.....) tarafından BÜYÜKÇEKMECE TM Altyapı Operasyonları Grubuna ve TT yetkilisi (.....)'a gönderilen 20.05.2019 tarihli e-postada ekteki Regülatif Şikâyete ilişkin gerekli incelemelerin yapılması talep edilmiştir. Anılan e-postada şikâyet konusu (Belge-145/42),

*“Turknet ADSL arıza başvurusunda bulunan müşterisine, TT saha ekipleri tarafından yönlendirici ifadeler kullanılması hususundaki müşteri itirazı tarafımıza iletilmiştir...”*

şeklinde ifade edilmiştir.

- (47) TT yetkilisi (.....) tarafından 28.05.2019 tarihinde Ümraniye TM Müşteri Operasyonları Grubuna Netspeed tarafından yapılan regülatif şikâyet iletilerek şikâyet formunun ilgili müdürlüğün kanaatine ilişkin kısmın doldurulması talep edilmiştir. E-postada söz konusu şikâyet (Belge-145/27-29),

*“NETSPEED başvurusu bulunan müşterinin kurulumunun 7 günü aşkın süredir yapılmadığı, saha ekiplerince kablo sorunu nedeniyle çözümlenemediğinin bildirilmesi ve TT müşterisi olsalar kısa sürede tamamlanacağı ama Netspeed müşterisi olduğundan çözümlenmediği şeklinde ifadeler kullanılması hususundaki müşteri itirazı tarafımıza iletilmiştir.*

şeklinde özetlenmiştir. ÜMRANIYE TM Altyapı Operasyonları tarafından 19.06.2019 tarihinde anılan formun doldurulmuş hali TT yetkililerine iletilmiştir. Formun Müdürlük kanaati kısmı;

*“Bahsi geçen adreste bina içi fiber tesisat kablosundaki sorun 28.05.2019 tarihinde Müdürlüğümüzce giderilerek sorun çözülmüştür....”*

şeklinde doldurulmuştur.

- (48) TT yetkilisi (.....) tarafından 08.07.2019 tarihinde Teknik Operasyonlar Bölge Müdür Yardımcıları Grubuna gönderilen e-postada (Belge-145/30-31),

*“Son günlerde işletmecilerden Altyapı Yok, Prensibal dolu gibi sebeplerle sipariş giremedikleri veya girilen siparişlerin iptal edildiği yönünde sıkça şikâyetler alınmaktadır. ... Bu bağlamda incelemeniz için hazırlanan iki dosya ekte gönderilmiştir. Bu dosyalar; SV-ALTYAPI YOK dosyası; İşletmecilerin satış yapmak istediklerinde altyapı yok mesajı aldıkları, dolayısı ile siparişi ilerletemedikleri işleri (1-31 Mayıs tarihleri arası) İYS-ALTYAPI YOK dosyası; İşletmecilerin satış yapıp siparişin ekiplere düştüğü ancak ekiplerin altyapı yok kodu ile işi reklamasyona gönderdikleri işleri (1-31 Mayıs tarihleri arası) içermektedir. Her iki dosyada incelendiğinde altyapı yok denen adreslerin aslında altyapısının olduğu görülmektedir. (Dosyalarda Prensibal /Lokal bilgileri mevcut) Bizim ilk tespitlerimiz talep yapılan adresleri besleyen alt yapının arızalı veya tanımlama hatası olabileceği yönündedir...”*

ifadeleri yer almaktadır.

- (49) TT yetkilisi (.....) tarafından 13.06.2019 tarihinde Gaziosmanpaşa TM Altyapı Operasyonları Grubuna gönderilen e-postada (Belge-145/32-34),

“Aşağıdaki adrese müşterimiz internet talep etmektedir. Port sorunu görünmektedir. Konu hakkında yardımcı olabilir misiniz?”

ifadeleri yer almakta olup söz konusu e-posta TT yetkilisi (.....) tarafından;

“Sahada arızalı olan bir adet portu arkadaşlarımız ıslah etmeyi başardılar. Ardından yeşim Hanım ile irtibata geçerek talep sahibinin irtibat bilgilerini aldık. Arkadaşlarımız ile görüşmeleri sırasında Orsis isimli bir ISS ile görüşüğünü belirtmiş.

**Portu an itibarı ile rezerveye aldık fakat şöyle bir sorun var. Rezerve durumu kaldırdığımız anda herhangi bir ISS, bekleyen talebini anında girerek portu alacaktır. Daha önce benzer durumla birçok kez karşılaşıldı. Diğer ISS görevlileri ile temas ise durumun izah edilemeyeceğini düşündüğümünden regülatif şikâyete sebep olabilir.”**

şeklinde yanıtlanmıştır. Bunun üzerine TT yetkilisi (.....) tarafından (.....)'a gönderilen e-postada

“... Diğer bir ISS ile herhangi bir anlaşma, sözleşme imzalanmamış, yalnızca fiyat teklifi almışlar. Bu sırada ilgili ISS boş port yok demiş. Fiyat anlaşması durumunda zaten TT' den bu hizmeti alacaklarını belirtiyorlar. O nedenle bize ait bir portu başka bir ISS için tahsis etme gibi bir talebimiz yok...”

ifadeleri yer almaktadır.

- (50) TT yetkilisi (.....) tarafından gönderilen 23.06.2014 tarihli e-postada (Belge-145/35-36),

“Bildiğiniz gibi G.SHDSL hizmeti artık VDSL portlardan verilebilmektedir.

**Bundan dolayı yeni satışta G.SHDSL port verilmemesi için; Müdürlük olarak uzun süredir BOŞ G.SHDSL portlarını REZERVE yapıyoruz.**

G.SHDL porttan satış yapılsa bile bağlantıyı VDSL porta bağlıyoruz.

Benzer uygulamaya yapılabilir diye bilgi vermek istedim.

ifadeleri yer almaktadır. Söz konusu e-postaya ilişkin TT yetkilisi (.....) tarafından aynı tarihli e-posta ile,

“Bu uygulama envanter Yönetimi ve arıza müdahalesi açısından sıkıntı çıkarmaz değil mi?”

sorusu yöneltilmiş olup, anılan e-posta (.....) tarafından;

“Herhangi bir sorun yok. Yeni talepler VDSL porttan karşılanıyor.

**Arıza durumunda REZERVE port BOŞ durumu getirilerek port aktarma yapılıyor.”**

şeklinde yanıtlanmıştır.

- (51) TT yetkilisi (.....) tarafından 22.07.2019 tarihinde İstanbul Bölge Saha Operasyonları Ekip Liderleri Grubuna gönderilen e-postada (Belge-145/37-39),

“CBS-TESLA Sistem Analizi raporuna göre outdoor sistemlerde toplam **1328 adet cihaz üzerinde 14481 adet rezerve port görülmektedir.**

XDSL'de yapılan son geliştirme ile portlar rezerveye çekilirken rezerve nedeni de ( lokal dolu,füz dolu,prensibal dolu gibi.. ) zorunlu olarak seçilecektir.

Sistem üzerinde rezerve durumda bulunan tüm portlarınızın satışa açılması ve tekrar

rezerveye çekilirken nedeni ile birlikte XDSL üzerinden giriş yapılması konusunda aksiyon almanızı bekliyoruz.

Port durum değiştirme ekran görüntüsü aşağıdadır.

Xdsl üzerinden rezerve nedeni girilmemiş olan portların tamamı otomatik olarak satışa açılacaktır.”

ifadeleri yer almakta olup, aşağıdaki ekran görüntüsü paylaşılmıştır:

» Port Durum Değişirme Ekranı	
POP	12-34AVR-GTEPE
Santral	870101-GAYRETTEPE
Çatı	1371-34-1
Shelf	1
Kart	2
Yeni Port Durumu	3-REZERVE
Port Değişirme Sebebi	Lütfen Listedeki Sebebi Seçiniz
Port Seciniz	Lütfen Listedeki Sebebi Seçiniz
	<input type="checkbox"/> Hepsini Seç
<input type="button" value="Giriş"/>	

- (52) TT yetkilisi (.....) tarafından Sakarya TM Müşteri Operasyonları Grubuna 26.07.2019 tarihinde gönderilen e-postada (Belge-145/43),

“NETSPEED tarafından (.....) numaralı ADSL başvurusunda bulunan müşterisine hizmet verilemediği bilgisinin iletilmesi ancak 3 gün önce (.....) numaralı hattın iptali nedeniyle boş port olamama durumunun olmayacağı, aynı zamanda ilgili ekip tarafından **Netspeed firmasından hizmet almazsa, TT tarafından hizmetinin verileceği şeklinde ifadeler kullanıldığı** hususundaki müşteri itirazı tarafımıza iletilmiştir. ....”

ifadeleri yer almaktadır.

- (53) TT yetkilisi (.....) tarafından 02.09.2019 tarihinde Sakarya TM Müşteri Operasyonları Grubu'na Millenicom tarafından yapılan regülatif şikâyet iletilerek şikâyet formunun ilgili müdürlüğün kanaatine ilişkin kısmın doldurulması talep edilmiştir. Anılan e-posta ekinde yer alan regülatif şikâyet formunda şikâyet (Belge-145/44-48),

“Millenicom Müşterisi, adsl başvurusunda bulunduğu TT ekibinin kendisine; **Telekom'dan almalarını, Millenicom'un iyi olmadığını** ve kurulum için bir hafta sonra geleceğini söylemişler. Alt yapı desteklenmediği için Millenicom tarafından iptal olmuş. Ancak **Türk Telekom'dan başvuru yapınca Pazartesi kuruluma geleceklerini iletmışler**. Müşteri, Millenicom'u kötüleyen TT ekibinden şikâyetçi olduğunu belirtmektedir.”

şeklinde özetlenmiştir. Söz konusu şikâyet ilişkin ilgili TT Müdürlüğünün görüşü ise;

“Müşteriye milenicom dışında bir ISP’den alması hakkında herhangi birşey söylenmedi. Müşterinin 2 adet başvurusu vardı. Aynı porta tahsis yaptığından mecburen 2’sinide iptal etmek zorunda kaldık ((.....) ve (.....)). Müşteriye tekrar başvuru yapması için bilgi verildi.”

şeklinde ifade edilmiştir.

- (54) TT yetkilisi (.....)’dan TT yetkililerine 04.10.2019 tarihinde gönderilen “DSL Rezerve Port Raporu” konulu e-postada (Belge-145/49-50),

“... 07.02.2019 dan bugüne kadar toplamda 105.699 Rezerve port servise açılarak satışa hazır hale gelmiştir.

04.10.2019 tarihli CBS-TESLA Sistem Analizi raporuna göre Indoor sistemlerde 6.903, outdoor sistemlerde 16.258 olmak üzere toplamda **23.161 rezerve port görülmektedir.**

**Yeni gelecek müşteriler için sorun teşkil etmemesi adına rezerve çekilen portların teknik bir engel yoksa tekrar satışa açılması için desteklerinizi beklemekteyiz...**”

ifadeleri yer almaktadır. Anılan e-postada aşağıdaki grafikler paylaşılmıştır:

(.....TİCARİ SIR.....)

- (55) TT yetkilisi (.....)’nın İstanbul Bölge Temas Grubu’na gönderdiği 04.10.2019 tarihli ve “Planlama iş listesi ve süreci hk” konulu e-postada (Belge-145/51-54),

“Saha olarak planlama iş listesine düşen işler ve süreci ile alakalı eksik / hatalı bilinen noktaların düzeltilmesi, potansiyel müşteri için kurulum oranlarının artırılması adına;

**Ekiplerimiz üzerine düşen işlerde “Altyapı Yok” veya “Port Yok ya da Yanlış Port Tahsisi” şeklinde kapatılan işlerde**

Xdsl Crm kendi üzerinde ki işi iptal eder

Xdsl Crm Mts tarafına çağrı çıkıp burada ki işi iptal eder

Xdsl Crm İys tarafına **call back dönerek İys planlama ekipleri üzerine işi atar.**

İys planlama ekipleri üzerine düşen işler için ;

“Altyapı Yok” seçeneği işaretlenen işlerde 90 gün

“Port Yok ya da Yanlış Port Tahsisi” işlerde 7 gün

Kural seti devreye girer.

Kural seti :

**“Altyapı Yok” seçeneği işaretlenip gönderilen işler için 90 gün süre zarfında uygun altyapı getirilip iş başarılı ilerletilirse :**

İys Xdsl Crm tarafına çağrı çıkar

Xdsl Crm Mts tarafına çağrı çıkar

**Mts tarafında müşteri için arama aktivitesi oluşur**

**Çağrı merkezi müşteri ile görüşür.**

Müşterinin talebi hala geçerli ise Mts tarafında yeni bir iş emri oluşturularak işi **İys tesis ikmal ekiplerimiz üzerine atar**

“Altyapı Yok” seçeneği işaretlenip gönderilen işler için 90+ gün süre zarfında uygun altyapı getirilemeyip iş başarısız ilerletilirse :

*İys call back çıkar, iş emri planlama ekipleri iş listesinden silinir. ( 91. Gün)*  
*“Port Yok ya da Yanlış Port Tahsisi” seçeneği işaretlenip gönderilen işler için 7 gün süre zarfında uygun port getirilip iş başarılı ilerletilirse :*  
*İys Xdsl Crm tarafına çağrı çıkar*  
*Xdsl Crm Mts tarafına çağrı çıkar*  
**Mts tarafında müşteri için arama aktivitesi oluşur**  
**Çağrı merkezi müşteri ile görüşür.**

*Müşterinin talebi hala geçerli ise Mts tarafında yeni bir iş emri oluşturularak işi İys tesis ikmal ekiplerimiz üzerine atar*

*“Port Yok ya da Yanlış Port Tahsisi” seçeneği işaretlenip gönderilen işler için 7+ gün süre zarfında uygun port getirilemeyip iş başarısız ilerletilirse :*  
*İys call back çıkar, iş emri planlama ekipleri iş listesinden silinir. ( 8. Gün) ...*  
*Not 2: Planlama ekipleri iş listesinde 90+, 7+ gün bekleyen işler olabilir. Bu işler belirtilen kural setinin uygulanmadığı işlerdir ( yapa gibi )*  
*Bölge olarak, planlama ekipleri iş listesine düşmüş işlerin altyapı ya da port getirilme durumuna bakılmadan iptal edildiği görülmüştür. Bu durumda Mts aktivitesi ile müşteri araması yapılarak tekrar sipariş işi girilmesi ortadan kalktığından yeni müşteri kazanımı etkilenmektedir*  
**Potansiyel müşteriyi tekrar kazanmak için sürecin doğru şekilde işletilmesi için destek ve hassasiyetlerinizi bekliyoruz...”**

ifadeleri yer almaktadır. İlaveten (.....)’nın 09.10.2019 tarihinde İstanbul Bölge Temas Grubu’na gönderdiği e-postada,

*“Planlamada bekleyen işler ile alakalı işleyişi değiştirme ya da mevcut süreçte devamı için saha görüşüne ihtiyaç duymaktayız.*  
*Şöyle ki, ekiplerimizin “Altyapı Yok” şeklinde reklamasyona attığı işler için Xdsl Crm mevcut portu rezerve tutuyor. ( 90 gün )*  
*Bu noktada port doluluğu yüksek sahalara için iki seçenek ile karşı karşıya kalıyoruz.*  
***Eğer portu boşa düşürürsek yeni gelecek sipariş aynı lokale düşerse yine bu kodla işi kapatacaksınız. Bu şekilde kapadığınızda hem mevcut dolap kapasitesinin üstünde müşteri siparişi oluşacak hem de planlama da bekleyen iş sayınız artacak***  
***Eğer portu rezerve tutmaya devam edersek yeni gelecek sipariş başka bir lokal ( sağlam ) üzerine düşebilir. Burada da mevcut potansiyel müşteriyi içeri alamamış olacağız.***  
*“Altyapı Yok” kapama kodu lokal kablo harici kutu ve sonrası işlerde de kullanılıyor olabilir. Bu nedenle mevcut süreçte işleyen portun rezerve de tutulup tutulmaması konusunda sizlerin görüşü önemli*  
*Konu ile alakalı gün içerisinde görüş ve dönüşlerinizi bekliyoruz.”*

ifadeleri yer almaktadır. Anılan e-posta TT yetkilisi (.....) tarafından;

*“NDSL iş emirlerinde lokal kaynaklı, altyapı yok iş emirleri KABLO PLANLAMA İŞ LİSTESİNE düştüğünde, XDSL de portu rezerve de alması*  
***Müşteri altyapı sorunu (lokal) çözüldüğünde port sorunu ile karşılaşmaması adına önemlidir.***  
*NDSL iş emirlerinde PORT kaynaklı (port boş msan karşılığı dolu olması fiziksel olarak ayrılmamış durumda olan sahalarda kullanılmayan durumlarda) , altyapı yok iş emirlerinde KABLO PLANLAMA İŞ LİSTESİNE düştüğünde, XDSL de portu rezerve de almaması*

PORT yok ise sistem iş emrini üretemez, planlama iş listesine Başvuru MTS üzerinden aktarılması.

...

Aşağıdaki konular hakkında da geliştirme talebimiz mevcut.

Planlama da iş listesinde düşen hizmet numarası xdsl de rezerve olduğunda, hizmet numarasının xdsl üzerinde olması .(TMS de bloke de olduğu gibi.)

Planlama daki altyapı işleri çağrı merkezi sürecine dahil etmeden tekrar sahaya gönderebilmesi önemlidir.”

şeklinde ve 09.10.2019 tarihinde TT yetkilisi (.....) tarafından;

“(.....)’in yazdıklarına katılmakla beraber,

Regülatif açıdan sıkıntı yoksa ( konunun muhatapları daha iyi değerlendirir) , **altyapı yok şeklinde reklamasyon yapılan bir iş emri için XDSL’de portun 90 gün boyunca rezerve kalması yerine, o sahadan beslenen başka bir şebekeli adreste kullanılması müşteri kazanımı açısından olumlu olacağını düşünmekteyiz.**

Ancak Kurum olarak 90 gün içinde ilgili yere altyapı yapabiliyor isek te elimizdeki hazır müşteriyi aktif edeceğimiz zaman , port durumu sıkışık olan sahalarda ( artık port doluluklar hem indoor da hem outdoor da sıkı takip edilip, kart optimizasyonları yapılıyor ) , rezerve olmazsa 90 gün içinde şebeke yaparsak PORT bulamama sıkıntısı oluşabilir.

**Burada portun rezervesinin boşaltılması yada rezerve kalmasında asıl kriterin; İYS Planlama Ekiplerine düşen taleplerin ilgili birimlerce dikkate alınıp, değerlendirilip, aksiyon alınıp 90 gün içinde karşılanıp karşılanamaması olması gerekmektedir...”**

şeklinde yanıtlanmıştır.

### **İstanbul Avcılar Telekom Müdürlüğü’nde Yapılan Yerinde İncelemede Elde Edilen Belgeler**

- (56) TT yetkilisi (.....) tarafından 15.03.2016 tarihinde TT yetkilisi (.....) gönderilen e-postada (Belge-147/1-3),

“...Ancak dün (.....) bir çalışma yaptı **7-8 boş çıkartacaktı.** Eğer çalışmasını yaptıysa çıkan boşlardan (.....) ile giriş yapacak müşteri temsilcisi ortak anlık çalışma yapartak tahsis yapabilirler. Keza **cihazın bekleyeni çok boşlar dolabilir...**”

ifadesi yer almaktadır. Anılan e-posta (.....) tarafından;

“Bu adreste şebeke mevcut ancak daha önce port probleminden bağlantı yapılmamış. (.....) bir çalışma yaparak cihazda **port boşaltmış ve rezerve yapmış. 1 adet port açılarak hemen satış girilirse talep karşılanabilir.** Ancak eş zamanlı olması gerekiyor zira çok bekleyen varmış.”

şeklinde yanıtlanmıştır.

- (57) TT yetkilisi (.....) tarafından 11.04.2016 tarihinde TT yetkilisi (.....)’a gönderilen “internet” konulu e-postada (Belge-147/4-6),

“Müşterinin talebi bizde, ortak klasörde port bekleyen başvurular arasında yer almaktadır. **Port ilavesi yapıldığında talep karşılanmak üzere müşteriden başvuru alınmıştır.”**



ifadesi yer almaktadır. Konuya ilişkin olarak TT yetkilisi (.....) tarafından aynı tarihte (.....)'na gönderilen e-posta şu şekildedir:

**“(.....) bu sahada 1 rezerve port var. (.....) hanımlar siparişi girdikleri aşamada açtırabilir misin.”**

- (58) TT yetkilileri arasındaki “(.....) 33-34” konulu e-posta silsilesi şu şekildedir (Belge-147/7-9):

**13.04.2016, (.....)**

**“(.....) 33-34 dslamda rezerveler ve arızalılar görülüyor. İnceleyebilmisin. Boş port çıkarabilir miyiz?”**

**16.04.2016, (.....)**

**“Sahadaki arızalı portlar kontrol edilmiştir. Son durum aşağıdaki gibidir.**

**(.....) 33-1-4 kartı**

**2.port sağlam kullanılabilir, aşağıda ekran görüntüsü mevcut.**

**3.port sorun var, değerler düşük çıkıyor, PSTN abonesi verilerek kullanılabilir. Ekran görüntüsü mevcuttur.**

**5.port üzerinde telefon çalışıyor, XDSL'den bu sebeple arızalı girilmiş.**

**22. port sağlam kullanılabilir, aşağıda ekran görüntüsü mevcut.**

**32. port üzerinde telefon çalışıyor, XDSL'den bu sebeple arızalı girilmiş.”**

.....

**18.04.2016, (.....)**

**“Boş port ayarlandı. Tesis yapabiliyoruz”**

- (59) TT yetkilisi (.....) tarafından 16.12.2016 tarihinde İST1Bağcılar MOP adresine gönderilen “Whatsapp Gurubu Düzenlenmesi Hakkında” konulu e-postada (Belge-147/100),

**“Bilindiği üzere ticari taraf ile teknik taraf arasındaki koordinasyon için bir whatsapp gurubu kurulmuştu. Geçen sürede bazı arkadaşlarımızın guruptan ayrıldığı gözlemlenmiş olup bu arkadaşlarımız tekrardan guruba dahil edileceklerdir. Guruptan çıkılmaması ticari taraf ile eşgüdümün sağlanması için önemli olduğundan ayrılmamak konusunda gerekli hassasiyetin gösterilmesini rica ederim. Bu konuda santral amirlerimizden de amirliklerdeki arkadaşlarımıza konuyu hatırlatmalarını beklemekteyiz.”**

ifadesi yer almaktadır.

- (60) TT yetkilileri arasındaki “Kart Takılan Cihazlar” konulu e-posta silsilesi şu şekildedir (Belge-147/12):

**17.12.2016, (.....)**

**“Port ilavesi yapılan sahalar aşağıdadır.”**

**17.12.2016, (.....)**

**“Aktarma devam ediyor. Bizden geri dönüş olmadan iş emri girişi yapılmasın. Bilgilerinize sunarım.”**

**17.12.2016, (.....), Avcılar Sipariş Uzmanlığı, Avcılar Telekom Kurumsal Müşteri ilişkileri**

**“Aktarma tamamlanmış olup, aktarma sonrası 34 adet BOŞ portumuz sahada mevcuttur. Şuan portlar rezerve'ye çekilmiştir. Pazartesi iş emri girişi yapılabilir.”**

- (61) TT yetkilisi (.....) tarafından 12.07.2018 tarihinde TT yetkilileri (.....) ve (.....)'e gönderilen e-postada (Belge-147/13-14),

**“(.....) 7076 sahadaki rezerve portlar açılmış ve 7 tane iş emri sisteme düşmüştür. Açılan**

rezerve portların msan tarafında pstn abonesi olduğundan 5 tane işlemli reklamasyon yapılacaktır. **Bilgimiz dışında açılan bu portlar reklamasyonumuzu etkilemektedir.**”

ifadeleri yer almakta olup anılan e-posta aynı tarihte TT yetkilisi (.....) tarafından;

“(.....)la kontrol ettik. TTNET te değil.

**Hepsi farklı ISS süperonlien (.....), o zaman bunu biri hatalı açtı. TTNET olsaydı bayi derdik diyemedik J “**

şeklinde yanıtlanmıştır.

- (62) TTNNet VIP Destek Grubunun bir müşteriye ilişkin yardım talebinde bulunması üzerine TT yetkilileri arasındaki e-posta silsilesi aşağıdaki şekildedir (Belge-147/15-18):

**28.02.2018, TTNET VIP Destek Grubu >Avcılar TM Müşteri Operasyonları Avcılar TM Altyapı Operasyonları, TT İstanbul Avcılar, Avcılar Şikâyet Uzmanlığı, Avcılar TM Altyapı Operasyonları, İstanbul Bireysel Müşteri Memnuniyeti**

“**Yeni müşteri adayımız (.....) adresine başvuru yapmak istediğinde** ”Hizmet bölgesinde port bulunmamaktadır” olarak ekrana uyarı gelmektedir.

Bölgede ADSL yada VDSL hangi hizmeti kaç MBPS' e kadar sunabiliriz, **kart yada port sorunu var mıdır?**

Yada şebeke/alt yapı sorunu var ise, müşterinin hizmet alma süresi ile ilgili tahmini bir bilgi verebilir misiniz?...”

**02.03.2018, (.....)**

“Sahada boş port var mıdır? Varsa aşağıdaki adı geçen müşterimize tahsis edeceğiz. Yoksa port takibi yaparak boşalan portu müşterimize tahsis edelim. “

**02.03.2018, (.....)**

“7248 saha 431-1-4-1 port şu an rezerve de olup giriş yapılabilir.”....

**02.03.2018, (.....)**

“Acil yardımcı olabilir misiniz? Portun kimseye bu süre de verilmemesi konusunda da yardımınızı bekliyoruz”

**02.03.2018, (.....)>Avcılar Sipariş Uzmanlığı**

“İlgili port belirtilen satış için ayrılmıştır. İş emrinin girişi için yardımlarınızı bekleriz.”

- (63) TTNNet VIP Destek Grubu tarafından 30.04.2018 tarihinde TT yetkilisi (.....)'a gönderilen e-postada port olmadığı gerekçesiyle internet bağlantısı sağlanamayan müşteri için yardım talep edilmiştir. Konuya ilişkin olarak TT yetkilisi (.....)'ın 02.05.2018 tarihinde TT yetkilisi (.....)'ye gönderdiği e-postada (Belge-147/19-23),

“Rezerve durumda ki portlara tahsis yapılmasında bir engel yoktur.

Giriş yapılırken tarafımızla irtibata geçilirse port durumu değiştirilecektir.”

ifadeleri yer almaktadır.

- (64) TT yetkilileri arasındaki "AKTARMA HK." Konulu e-posta silsilesi aşağıdaki şekildedir (Belge-147/24-29):

**10.04.2019, (.....)**

"Esenyurt Port doluluk projesi kapsamında

7144 sahanın A-B-C lokalleri T23-83 kabinine aktarma işlemi tamamlanmıştır. Bekleyen talepleriniz var ise karşılaya bilirsiniz.

**Portlar rezerveye alınmıştır. Müdürlük talepleri karşılandıktan sonra portların durumunu boşa çekebilir misiniz?"**

....

**04.05.2019, (.....)**

"K.çekemece 7123 saha 200 dslam kablaj ayırma işlemi yapılarak **32 port açığa çıkmış olup, taleplerinizi karşılayabilirsiniz.**

**Daha sonra portları satışa açmanız gerekmektedir."**

....

**21.05.2019, (.....)**

"Esenyurt T23-37 saha aktarma işlemi tamamlanmıştır. **Portlar rezerveye çekilmiştir."**

.....

**21.05.2019, (.....)**

"Esenyurt-542 7595 saha Zte shelf dönüşümü işlemi tamamlanmıştır. **Toplamda 32 port açığa çıkmıştır.**

**İlave edilen portlar REZERVE ye çekilmiştir."**

- (65) Avcılar Telekom Müdürlüğü Kurumsal Müşteri Ekip Lideri (.....) tarafından TT yetkilisi (.....)'e gönderilen 13.04.2019 tarihli e-postada (Belge-147/30),

"Kurumsal olarak sadece **25 adet port olmadığı için bekleyen müşterimiz kaldı.**

Son 5 aydır listeyi her gün güncel tutarak azalttım.

**Bu sahaları da ekip amirleri biliyor haberleşiyoruz."**

ifadeleri yer almaktadır.

- (66) Avcılar Müşteri Operasyonları, Türk Telekom STH Destek Grubu ve ilgili TT yetkilileri arasındaki 12.07.2019 tarihli ve "yardım" konulu e-posta silsilesinde geçen ifade şu şekildedir (Belge-147/33-34):

**12.07.2019, Avcılar Müşteri Operasyonları> Türk Telekom STH Destek Grubu**

"... (.....) nolu müşterimizin nakil talebi bekleme kalmış olup abone nakil vazgeçip işlemin iptal edilmesini istemektedir..."

**12.07.2019, Türk Telekom STH Destek Grubu > Avcılar Müşteri Operasyonları**

"(.....) hizmet numarasına ait nakil iş emri OLO reklamasyon aşamasında görüntülenmektedir. Tarafımızdan işlem yapılamamaktadır. İşletmeci tarafından da iş emrini iptali talep edilmiştir. İşletmeciye iş emrinin Olo reklamasyonda olduğu bilgisi verilmiştir."

**12.07.2019, (.....)**

"Merhaba (.....) Bey

Aşağıdaki nakil işlemiyle ilgili destek olabilir misiniz.

**Müşteriye port ayarladık ancak askıda nakil işlemi olduğu için ilerleme sağlanamıyor"**

- (67) TT yetkilisi (.....) tarafından 22.07.2019 tarihinde İstanbul Bölge Saha Operasyonları Ekip Liderleri Grubuna gönderilen ve xDSL'de yapılan son geliştirme ile portlar rezerve çekilirken rezerve nedeninin de belirtilmesi gerektiğine yönelik ifadelerin yer aldığı e-

posta, Avcılar Saha Operasyonları Yöneticisi (.....) tarafından 23.07.2019 tarihinde (Belge-147/35-36),

**“114 kabinde toplam 1435 rezerve portumuz görünüyor.**

**Xdsl üzerinden rezerve nedeni qirilmemiş olan portların tamamı otomatik olarak satışa açılacaktır.**

*Gerçekten rezerve ihtiyacı olan portlara hızlıca açıklama girişi yapmamız gerekiyor. Bunun dışındakiler satışa açılacaktır. Portları inceleyerek, ay sonuna kadar çalışmayı tamamlamaya çalışalım.*

**Yeni aktarılan HAES kabinlerde ticari taraf satış işlemlerini tamamlaması için portlar rezerveye çekilmektedir. Bu portları da rezerveye unutmayalım. Aktarma sonrasında en çok 2 gün içerisinde prtları boş durumuna güncelleyelim.”**

şeklinde yanıtlanmıştır.

- (68) TT yetkilisi (.....) tarafından 28.08.2019 tarihinde TT yetkisi (.....)'ya gönderilen e-postada (Belge-147/37),

**“Bir İnternet talebimiz var fakat port yok olarak gözükmekte bu konuda **rezervde yardımcı olabileceğiniz port varımdır** size zahmet kontrol edebilir misiniz?”**

ifadeleri yer almakta olup söz konusu e-posta TT yetkilisi (.....) tarafından;

**“Maxi sd.2 an itibarı ile bakırdan besleniyor olup , fibere dönüşümü beklenmektedir. Sahanın fiber tanımları yapıldığından muhtemelen giriş yapılırken outdoor olarak gördüğünden **boş port yok gibi görülüyor olabilir. İndoor da boş port mevcuttur.**”**

şeklinde yanıtlanmıştır.

- (69) TT yetkilisi (.....) tarafından 30.10.2019 tarihinde Avcılar Telekom Müdürlüğü'ne gönderilen e-postada Eylül ve Ekim ayına ilişkin kalite toplantı tutanakları iletilmiştir. Anılan tutanaklarda ifade edilen hedeflerden bazıları şu şekildedir (Belge-147/38-40):

**“ Tüm muayene masalarıyla ortak çalışarak port bekleyen sahalardan **boşalan portların rezervesi sağlanarak bekleyen müşteri talepleri karşılanacaktır.****

**Saha ekiplerinin satışa katkı vermeleri amacıyla kurulan **whatsapp grubunun satışları günlük takip edilerek haftalık olarak raporlanacaktır.****

*... D2D ekiplerinin saha ziyaretleri ve alınan satışlar günlük takip edilerek Bölge Müdürlüğü'ne raporlanacaktır.....*

**Erişim ekiplerince yapılan revizyon listeleri D2D ekipleriyle anlık paylaşılarak **koordine bir şekilde satış odaklı çalışılacaktır....”****

- (70) Türk Telekom Toptan Müşteri Hizmetleri (Vodafone Net) tarafından 06.11.2019 tarihinde Avcılar TM Altyapı Operasyonları'na gönderilen e-postada (Belge-147/41-43),

**“(.....) BBK numaralı adres için işletme başvuru yapmak istediğinde aşağıdaki tabloda görüldüğü gibi **şebeke-port görülmektedir. Fakat altyapı yok olarak başvuruların red aldığı bilgisini iletmekteler.** Konunun incelenerek net bilgi ile dönüş yapılması konusunda desteklerinizi rica ederiz.”**

ifadeleri yer almaktadır. TT İstanbul Bölge Müdürü (.....) tarafından 11.11.2019 tarihinde İstanbul Bölge Müdürleri Grubuna gönderilen e-postada (Belge-147/46-47),

“...Planlama-yatırım ve **satış faaliyetlerinin ticari ve operasyon birimlerimizin koordinasyonu dahilinde yürütülmesi**, yapılan yatırımların verimliliğini artırmak ve **satış hedeflerini tutturmak için büyük önem taşımaktadır.**

Bu çerçevede halihazırdaki koordinasyonu daha da artırmak, periyodik takibi sağlamak ve yıl sonu hedeflerinin aşılabilmesini temin etmek amacıyla;...

D2D faaliyetlerinin Telekom Müdürlerimiz ve Ticari Faaliyetler Yöneticilerimiz tarafından yönetimi ve takibi, saha çalışmalarına bizzat iştirak etmeleri ve destek vermeleri, mesai sonrası ve hafta sonu faaliyetlerin artırılması,

**Satışların en kısa sürede tesis edilmesi için saha operasyonları tarafında gerekli organizasyonun sağlanması gerekmektedir.** “

ifadeleri yer almaktadır.

- (71) TT yetkilisi (.....) tarafından 14.11.2016 tarihinde TT yetkilileri (.....) ve (.....)'a gönderilen e-postada (Belge-147/10-11),

“Aşağıdaki adreste port problemi bulunmaktadır. Müşterimiz Turktelekom çalışanı, portlarla ilgili yardımcı olabilir misiniz?

**Boş port çıkarabilir miyiz ?”**

ifadeleri yer almaktadır. Söz konusu e-posta 18.11.2019 tarihinde TT yetkilisi (.....) tarafından,

**“İptallerden boşalan veya arızalı portlardan bir port ayarlayalım.”**

şeklinde yanıtlanmıştır.

- (72) TT yetkilisi (.....) tarafından TT yetkilisi (.....) ve Avcılar TM Müşteri Operasyonları Grubuna gönderilen 18.11.2019 tarihli e-postada Turknet'in regülatif şikâyetine ilişkin ilgili formun doldurulması talep edilmektedir. Anılan e-postada şikâyet (Belge-147/49-50),

“TURKNET tarafından BBK: (.....) numaralı ADSL başvurusunda bulunan müşterisine TT müşteri temsilcileri tarafından alt yapı sorunu olmadığına ama TURKNET'e hizmet verilmeyeceğinin bildirilmesi, **“bize gelerseniz hizmet alırsınız ,ayrıca TURKNET bizim alt yapımızı kullanıyor size bizden daha iyi kaliteli hizmet veremezler”**şeklinde ifadelerin kullanılması hususundaki müşteri itirazı tarafımıza iletilmiştir. Müşteri de ses kaydının olduğu ve şikâyet edeceği de iletilmektedir.”

şeklinde ifade edilmiştir.

- (73) (.....) tarafından 19.11.2019 tarihinde (.....) ve (.....)'a gönderilen “RE: Aktarma hk-kart İlave” konulu e-postada (Belge-147/127-129),

“Huawei 32-64 kart değişimi VDLE-VCPE dönüşümüne yarın start veriyoruz. Talepleriniz karşılanması açısından hangi sahalara dönüşüme uğrayacağını sizinle paylaşmıştık. **Verdiğiniz en yüksek 17 talep olan sahadan başlıyoruz. İşlem bitiminde portları rezerve çekeceğiz.** “

ifadeleri yer almaktadır.

**İstanbul Gaziosmanpaşa Telekom Müdürlüğü'nde Yapılan Yerinde İncelemede Elde Edilen Belgeler**

- (74) TT yetkilisi (.....) tarafından 19.11.2015 tarihinde TT yetkilisi (.....)'e gönderilen e-postada (Belge-147/60-61),

*"Aşağıda yer almakta olan adreslere satış yapmaya çalıştığımızda port sorunlarıyla karşılaşmış bulunmaktayız. Kısa süre içerisinde çözülme imkânı olanlarla ilgili **karşılıklı görüşerek port boşaltımını sağlayabilirsek** bizlerde başvuruların girişlerini gerçekleştirebiliriz."*

ifadeleri yer almaktadır. Anılan e-posta (.....) tarafından 26.11.2015 tarihinde,

*"Listede yer alan kabinlere ilişkin inceleme yapılmış olup detayları aşağıdaki gibidir.*

- **2 kabinde sınırlı sayıda boş port olduğu görülmüş olup birer port rezerveye çekilmiştir.** Bu portlardan tesis sağlanabilir.
- Tüm kabinlerde kart değişimi ile kapasite artışı sağlanabilecek olup kart tahsisinin en erken 15.12 tarihinde yapılabileceği bilgisi gelmiştir. Daha önce kart talebinde bulunulmuş olup taleplerimiz yineleneyecektir.

*Kapasite artışı gerçekleştirilmesi halinde ayrıca bilgi verilecektir."*

şeklinde cevaplanmıştır.

- (75) TT yetkilisi (.....) tarafından 21.11.2015 tarihinde TT yetkilisi (.....)'e gönderilen e-postada (Belge-147/62-63),

*"Port sorunun yaşamakta olduğumuz adreslere ait bilgileri aşağıda bulabilirsiniz. Port sorunlarının giderilmesi adına desteklerinizi beklemekteyiz."*

ifadeleri yer almaktadır. Anılan e-posta (.....) tarafından 26.11.2015 tarihinde,

*"Listede yer alan kabinlere ilişkin inceleme yapılmış olup detayları aşağıdaki gibidir.*

- **3 kabinde sınırlı sayıda boş port olduğu görülmüş olup birer port rezerveye çekilmiştir.** Bu portlardan tesis sağlanabilir....

*1 cihazda mevcut durumda **boş port bulunmayıp sıkıştırma işlemi sonrası dsl tesisi yapılabilir."***

şeklinde yanıtlanmıştır.

- (76) TT yetkilileri arasındaki "BOŞ PORT DURUMU" konulu e-posta silsilesi aşağıdaki şekildedir (Belge-147/64-66):

**07.12.2015, (.....)**

*"Aşağıdaki Adreslerde boş port bulunmaktadır.*

*Talepler acaba karşılandı mı?*

*Karşılandı ise bilgisini alabilir miyiz."...*

**07.12.2015, (.....)**

*"Bu port ları rezerv alabilir miyiz? Müşterilerimiz gelene kadar bir kazaya kurban gitmesinler."*

**07.12.2015, (.....)**

*"Tarafınızca gönderilen adreslerden boş port olan adresler aşağıdaki gibidir.*

*Portları reserve çekmeye çalışalım fakat uzun süreli tutmak yanlış olmakta"*

- (77) TT yetkilisi (.....) tarafından TT yetkilisi (.....)'a gönderilen 11.12.2015 tarihli ve "Port Sorunu" konulu e-postada port hatası alınan bir başvuru için çözüm talep edilmiştir. TT yetkilileri arasındaki e-posta silsilesi şu şekildedir (Belge-147/67):

**24.12.2015, (.....)**

*"İlk önce telefon hattı tesis edileceğinden portlardan birini başvuru sahibi (.....) adına rezerve konumuna alabilirmisiniz ?"*

**24.12.2015, (.....)**

*"İlgili talep için (.....) nolu devre rezerve yapılmıştır. Talep girişi yapılmadan önce bilgi verirseniz port boşa çekilecektir."*

- (78) TT yetkilisi (.....) tarafından 12.12.2015 tarihinde (.....)'ya gönderilen e-postada (Belge-147/70),

*"Aşağıda başvuruda yaşanmış olan port sorunu ortadan kalmıştır. Satış işleminin son aşamasında (.....) Bey ile görüşerek rezerv edilen portu açtırıp satışı gerçekleştirebilirsiniz."*

ifadeleri yer almaktadır.

- (79) TT yetkilileri arasındaki "Port Sorunu" konulu e-posta silsilesi şu şekildedir (Belge-147/71-72):

**16.01.2016, (.....)**

*"Port sorunlu yeni adreslere ait bilgiler aşağıda yer almaktadır."*

**18.01.2016, (.....)**

*"Total Listede bulunan aşağıdaki talep adresleri için boş port açılmıştır."*

**Satış sırasında haber verilebilirse Portları Rezerv den Boş konumuna alacağız."**

**19.01.2016, (.....)**

*"Aşağıdaki adreslerde bulunan port sorunları giderilmiştir. Satış aşamasının sonuna gelindiğinde (.....) Beylerle iletişim kurularak rezerv altına alınan portları boşa çıkartılabiliyorsunuz."*

- (80) TT yetkilisi (.....) tarafından Beyoğlu SYD'ye 26.01.2016 tarihinde gönderilen e-postada (Belge-147/73-74):

*"(.....) adresine pstn girişi yaptım."*

*"Binada port yok bugün aktif olacak portlarla ilgili müşterimize 1 adet port rezervi yapamamız gerekmektedir."*

ifadeleri yer almaktadır. Anılan e-posta TT yetkilisi (.....) tarafından aynı tarihte;

**"Saha dolabı dsl port artırılmış olup rezerveye alınmıştır. Binada şebeke bulunmamaktadır."**

şeklinde yanıtlanmıştır.

- (81) Bir müşterinin port problemine ilişkin olarak TT yetkilileri arasındaki "Sikayet" konulu e-posta silsilesi şu şekildedir (Belge-147/75):

**29.01.2016, (.....)**

*"İlgili sahadaki 89 numaralı port,ariza giderilerek rezerve'ye alındı başvuru girişi"*

yapılabilir. Arz ederim.”....

**29.01.2016, (.....)**

“Müşterimiz yarın ofisimizi ziyaret ederek sizden başvuru yapacak. **Boş port rezerv durumda. (.....) Bey ile koordine olarak girişleri yapabilirsiniz.**”

- (82) Port olmadığı gerekçesiyle internet aboneliği sağlayamayan bir müşteriye ilişkin olarak 23.03.2016 tarihinde TT yetkilisi (.....) tarafından TT yetkilisi (.....)'e gönderilen e-postada (Belge-147/79-82),

“**Boş bir port rezerv edildi. (.....) Bey ofisimizi ziyaret edebilirse işlemleri gerçekleştirebiliriz.**”

ifadeleri yer almaktadır. Ayrıca aynı e-posta silsilesi içinde (.....) tarafından müşteriye gönderilen e-postada,

“**Beyoğlu Turk Telekom Müdürlüğü'ne gelmeniz gerekiyor. Sizi buraya yormak istemeyiz ancak port rezerv olduğu için giriş işlemleri sırasında anlık olarak saha ekipleriyle görüşmemiz ve işlemi tamamlamamız gerekiyor. Aksi durumda port başka bir işlem için kullanılabilir.**”

ifadeleri yer almaktadır.

- (83) TT yetkilileri arasındaki “Port Sorunları” konulu e-posta silsilesi şu şekildedir (Belge-147/83-85):

**13.06.2016, (.....)**

“Port sorunu yaşamakta olduğumuz adreslere yeni eklenen noktalar aşağıda yer almaktadır.”

**14.06.2016, (.....)**

“Aşağıdaki adreslerde boş port bulunmaktadır.

Satış yapılabilir”...

**16.06.2016, (.....)**

“Aşağıda bulunan 11 adreste beklemekte olan 18 talebimiz bulunmaktaydı. Bunların içerisinde **9 müşterimize ulaşarak, adlarına portları rezerv ettiğimiz bilgisini vererek ofisimize davet ettik.** 3 müşterimizin internet hattını aktif ettirdiği bilgisine ulaştık. 6 müşterimize ise ulaşmayı başaramadık. (Telefon kapalı, irtibat cevap vermiyor)”

- (84) TT yetkilileri arasındaki “Port Sorunları” konulu e-posta silsilesi şu şekildedir (Belge-147/86-87):

**13.06.2016, (.....)**

“Port sorunu yaşamakta olduğumuz adreslere yeni eklenen noktalar aşağıda yer almaktadır.”

**14.06.2016, (.....)**

“Aşağıdaki adreslerde boş port bulunmaktadır.

Satış yapılabilir “

**14.06.2016, (.....)**

“Aşağıdaki müşterileri arayarak, talepleri devam ediyorsa ofise davet edebilir misiniz? **Size özel port rezerv ettik. Başka yerde başvuramazsınız diyerek buraya çekmeye çalışalım.**”

- (85) TT yetkilisi (.....) tarafından 28.07.2016 tarihinde TT yetkilileri (.....), (.....), (.....) ve (.....)'a gönderilen e-postada (Belge-147/88-89),

“Port beklemekte olan noktalardan birkaçı çözülmüş durumda. Aşağıda bulunan müşterilerimizi



(.....) Hanım'dan başlayarak hızlıca arayabilir miyiz?

**Müşterilerimize onlara özel port rezerv edildiği ve bizden başka hiçbir yerden başvuramayacağı şeklinde bilgilendirme yapalım. Satışlar kaçmasın**

**Aramayı bitiren kendisinden sonraki arkadaşımıza telsiz telefonu devretsin lütfen**

İfadeleri yer almaktadır.

- (86) TT yetkilisi (.....) tarafından 04.08.2016 tarihinde Beyoğlu Türk Telekom Müdürlüğü Sipariş Ekip Lideri (.....)'a gönderilen "PORT İLAVESİ" konulu e-postada (Belge-147/90),

**"Hamidiye mah, tepe üstü , ve akademi sokaklar için 8 port ilavesi yapıldı , rezerve de tutuyorum. Satış yapılabilir."**

ifadeleri bulunmakta olup, e-posta aynı tarihte (.....) tarafından;

**"Aşağıdaki başvurular için port sorunları giderilmiştir. Müşterilerimiz aranarak ofislerimize davet edilebilir."**

**Satış sırasında rezerv olan portların açılması için (.....) Bey ile iletişime geçebilirsiniz."**

şeklinde yanıtlanmıştır.

- (87) TT yetkilisi (.....) tarafından 17.10.2016 tarihinde TT yetkilisi (.....)'a gönderilen "PORT PROBLEMİ HAKKINDA" konulu e-postada port olmadığı için internet bağlantısı sağlanamayan müşteri için çözüm talep edilmiştir. Konuya ilişkin olarak TT yetkilileri arasındaki e-posta yazışması aşağıdaki gibidir (Belge-147/91-93):

**17.10.2016, (.....)**

**" Sahada 8 adet kart var tamamı tüm portlar dolu olup**

**Ancak İptalden boşa çıkan bir port olur mu bu durumu sorgulayacağız."**

**21.10.2016, (.....)**

**"1 tane port boşalmıştı, rezerve ettim, giriş yaparken ararsanız açalım."**

- (88) TT yetkilileri arasındaki "DSL Kapasite artırımı" konulu e-posta silsilesi şu şekildedir (Belge-147/94-97):

**19.10.2016, (.....), TT İstanbul Beyoğlu**

**"Aşağıdaki sahaya 16 portluk kapasite artırımı yapıldı , portlar rezerve de , bekleyen incelemesi yaparak bilgi verirseniz , portları açalım."**

**19.10.2016, (.....)**

**"İlgili adreslerde listemizde kayıtlı olan bir talebimiz bulunmamaktadır. Rezerv durumunu kaldırabiliriz."**

**20.10.2016, (.....)**

**"Port bekleyen müşterilerimizle ilgili listemizde yaptığımız çalışmalar sonucunda (.....),(.....) ve (.....) saha dolaplarında başvurusu devam eden bir talep bulunamamıştır. İlgili saha dolaplarına yapılacak kapasite artırımının yoğun adetlerde bekleme bulunan ekteki adreslere kaydırma şansımız var mıdır?**

**Aktarmış olduğunuz diğer sahalar için ise müşterilerden başvuruları toplamaya çalışıyoruz. Netleştikçe onlarla ilgilide geri dönüş sağlayacağız."**

- (89) E-posta silsilenin devamında da TT yetkilisi (.....) tarafından TT yetkilisi (.....)'a gönderilen 22.10.2016 ve 24.10.2016 tarihli e-postalarda sahada port kapasite artırımı yapıldığı, söz konusu portların rezervde beklediği ve gerekmesi halinde açılacağı bildirilmiştir.
- (90) TT yetkilisi (.....) tarafından TT yetkilileri (.....), (.....), (.....), (.....), (.....) ve (.....)'a gönderilen 20.10.2016 tarihli ve "Port Geldi:" konulu e-postada (Belge-147/98):

*"Sizler tarafından paylaşılan aşağıdaki başvurularda port sorunları giderilmiştir. Müşterilerimizle ile görüşerek ofise davet edip taleplerini karşılayabilirsiniz. Portlar rezerv durumda olup (.....) Bey ile irtibat kurabilirsiniz."*

ifadeleri yer almaktadır.

- (91) TT yetkilisi (.....) tarafından 24.10.2016 tarihinde TT yetkilileri (.....); (.....); (.....); (.....); (.....); (.....)'e gönderilen e-postada (Belge-147/98-99),

*"Port sorunu giderilen, karşılayabileceğimiz talepleri aşağıda bulabilirsiniz. Müşteriler ile görüşüp taleplerin devam edip etmediği konusunda acil olarak dönüşlerinizi bekliyorum. Portlar rezerv durumda olup, anılan e-posta başvurular için müşteriler mutlaka ofise davet edilmelidir."*

ifadeleri yer almaktadır.

- (92) TT yetkilisi (.....) tarafından TT yetkilileri (.....) tarafından ve (.....)'e 13.05.2017 tarihinde gönderilen "Port bekleyen aboneler hk" konulu e-postada (Belge-147/101),

*"Aşağıdaki abonelerin taleplerinin karşılanabilmesi için saha dolaplarına port artımı yapılmış olup, portlar rezerveye çekilmiştir. Aşağıdaki aboneler aranarak tarafımıza dönüş yapılması durumunda gerekli portlar aktif edilecektir."*

ifadeleri yer almaktadır.

- (93) TT yetkilisi (.....) tarafından 11.07.2017 tarihinde GOP-Saha Yönetim Destek Grubu GOP-PLANLAMA ve TT yetkililerine gönderilen e-postada (Belge-147/102),

*"Ticari Faaliyetler Müdürlüğümüzden gelen port durum değişikliği taleplerini dikkate alalım, teknik bir sorun olmadığı sürece mutlaka ama mutlaka olumlu geri dönüş yapalım."*

ifadeleri yer almakta olup, e-posta aynı tarihte TT yetkilisi (.....) tarafından,

*"Port doluluktan bekleyen talepler için, Rezerve veya Arızalı port olan sahalarda çekinmeden aksiyon alalım arkadaşlar."*

şeklinde yanıtlanmıştır.

- (94) TT yetkilileri arasındaki "Gündemimiz Satış" konulu e-posta silsilesi şu şekildedir (Belge-147/103-104):

**05.08.2017, (.....)**

*"... Aldığımız aksiyonlar:*

- Port dolulukların takibinde sistem değişikliğine gidilerek, tutulan listelerin anlık kontrolleri yapılmaya başlanmış, port dolu bile gözükse sahalardaki arızalı ve rezerve devreler açılarak satış gerçekleştirilmeye başlanmıştır.*

- *Yine port dolu listelerde elimizdeki talep durumuna göre cihazlardaki sorunların (kart ilavesi vb.) çözülmesi için ticari taraf inisiyatif (öncelik verdirme) kullanmaya başlamıştır....”*

(95) (.....) tarafından 20.10.2017 tarihinde (.....), (.....), (.....)'a gönderilen “18.10.bölge top” konulu e-postada 18.10.2017 tarihinde gerçekleşen toplantı notları iletilmiştir. Söz konusu toplantı notlarında (.....) başlığı altında (Belge-147/132-133),

- *“Altyapısı olmayan veya port dolu taleplerin takibi*
- *Sözleşme yapılması*
- ***SOL vb. otomatik bir program ile boş portları tarayabiliyor***
- ***Port boşalan sahaları Rezerve alabiliriz. Biz öyle alıyoruz***
- *Portçu (.....)!!!”*

ifadeleri yer almaktadır.

(96) TT yetkilisi (.....) tarafından TT yetkilisi (.....)'a 17.08.2017 tarihinde gönderilen e-postada (Belge-147/105):

*“Müşterimizin şikâyeti çözüldü ve Vodafone'dan Türk Telekom'a geçiş için ikna edildi. (.....) Hanım girişini yapıyor.”*

ifadeleri yer almaktadır. Anılan e-posta TT yetkilisi (.....) tarafından aynı tarihte,

*“Ağzınıza sağlık (.....) Bey.*

*Satışlarımızın artarak devam etmesini diliyorum.”*

şeklinde cevaplanmıştır.

(97) TT yetkilisi (.....) tarafından gop-kurumsal hesabına gönderilen 29.12.2017 tarihli e-postada Vodafone Net'e ilişkin regülatif şikâyet iletilerek konu hakkında bilgi verilmesi talep edilmiştir. Söz konusu e-posta (Belge-147/106-108)

*“... Müşterimiz bu durumun firma kaynaklı olup olmadığını teyit etmek için Türk Telekom çağrı merkezini arayıp " hizmet almak istiyorum ama ankastre kutum yok vodafone bana 2 ay hizmet verilemeyeceğini söylüyor size geçiş yapsam siz ne kadar sürede hizmet verirsiniz diye sormuş Türk Telekom müşteri temsilcisi kendimize ve farklı firmalara hizmet verdiğimiz hizmet kutuları farklı Türk Telekom'a geçerseniz size hemen hizmet verilir 2 ay beklemezsiniz" şeklinde bilgi verilmektedir. Tarafınızdan yapılan işlemler ve çağrı merkezi tarafından verilen bilgiler Vodafone markası ile ilgilenilmediği yönündedir .Konunun araştırılıp müşterinin alt yapı sorununun ankastre kutusu bağlanarak kısa sürede çözülmesi için yardımcı olabilir misiniz?”*

şeklinde. 04.01.2018 tarihinde TT yetkilisi (.....) tarafından (.....) ve Gaziosmanpaşa TM Altyapı Operasyonlarına gönderilen yanıtta; müşterinin müdürlüğe gelerek fiber cihazından şikâyetçi olduğu ve binadan sökülmesini istediği, TT yetkililerinin de cihazı sökerek başka binaya taşıdıkları, cihazın sökülmesi ve başka adrese taşınmasının uzun süreceğinin müşteriye izah edildiği ancak müşterinin yine de şikâyetçi olduğu ifade edilmiştir.

(98) TT yetkilisi (.....) tarafından 09.07.2018 tarihinde TT yetkililerine gönderilen “YNT: Kart İlavesi Gerekli Cihazlar (PSTN Sıkıştırma ile Çözülebilecekler)” konulu e-posta (Belge-147/109) TT yetkilisi (.....) tarafından aynı tarihte:

*"(.....)"in de söylediği gibi port konusunda Şimdiye kadar saha amirlerinden çok büyük destek aldım. Kendi adıma da herkese ayrı ayrı çok teşekkür ederim. Belirtilen sahalarda kullanabileceğimiz port çıkarsa farklı yerlerden kapılmasın diye rezerve durumuna alıp bana portt numaralarını bildirirseniz ben XDSL den açıp girişleri yaparım. Bu konuda sizi tekrar tekrar yormam□"*

Şeklinde yanıtlanmıştır.

- (99) TT yetkilisi (.....) tarafından 11.07.2019 tarihinde GAZİOSMANPAŞA TM Müşteri Operasyonları ile TT yetkilileri (.....) ve (.....)'a gönderilen e-postada (Belge-147/113-116),

*"Tabloda belirtilen kabinlerin shelf değişimleri tamamlandı abone aktarımları yapılabilir. Kartlarda boşa çıkacak son 8 portu rezerve ye alalım."*

ifadeleri yer almakta olup (.....) tarafından 16.07.2019 tarihinde gönderilen e-postada,

*"Tabloda belirtilen cihazların shelf dönüŐümleri tamamlanmış ve CRM üzerinden aktarımları yapılmıştır. Küçükköy\_162 – 202 – 204 dslamlarda boşa çıkan son 8 portlar ve Küçükköy\_172 dslam 4. kartın bütün portları rezerveye alınmıştır."*

Şeklinde yanıtlanmıştır. Söz konusu e-posta aynı tarihte (.....) tarafından, **"Port doluluktan bekleyen satışlarınız vardı, kolay gelsin"** Şeklinde yanıtlanmıştır.

- (100) TT yetkilileri arasındaki "Outdoor Rezerve Portların XDSL Üzerinden Güncellenmesi Hk." Konulu e-posta silsilesi Şu Şekildedir (Belge-147/117-118):

...

**23.07.2019, (.....)**

*"Rezerve olan portlar da iki türlü durum var. Birincisi birebir sahalarda karşılıkları dolu olan yani pstn aboneleri olan portları rezerveye almaktayız.*

*İkincisi de zaten bir sürü sahamızda port sorununuz var. AŞırı derecede porta ihtiyaç duyulan sahalamız var. Bu sahalarda da portları rezerveye almazsak müdürlüğün başvurularına cevap veremiyor yardımcı olamıyoruz. Çünkü rezerve den açtığımız portlar anında Vodafone süperonline gibi farklı iss ler tarafından kapılıyor. 4 yıldır port olmayan 7620 saha da geçen kart ilavesi yaptık neslihanada iki port açtım o girişi yapana kadar iki tane Vodafone girişi yapıldı ve mecbur bağlamak zorunda kaldık.*

*Bu faktörleri de göz önüne almalıyız diye düşünüyorum. Aksi halde azalan ttnet satışlarına artan farklı iss satışları eklenmeye devam edecektir.."*

**23.07.2019, (.....)**

*"... Müdürlük satışları içinse artık Erişimi sıkıştırıp arızalı portların ıslahı veya kart ilavesi ile çözüm bulmaya çalışacağız. Örnek verme açısından olması için senden bahsediyorum 300 rezerve var ise 766 adet te arızalı port var."*

**23.07.2019, (.....)**

*"Arızalı portlar la ilgili daha önce müdürümüzün verdiği talimat gereği hepsini açmıŐtık. Bunlar ondan sonra tekrar arızası gelip arızaya çektiğimiz portlar dır..."*

*Rezerve konusunda birebir ler hariç hepsini açtırıyorum o zaman abi..."*

- (101) D-Smart yetkilisi (.....) tarafından 09.08.2019 tarihinde Türk Telekom Müşteri Hizmetleri (Doğan Telekom) Grubuna gönderilen e-postada bir müşterinin xDSL başvurusu için yardım talep edilmektedir. Konuya ilişkin olarak TT yetkilileri arasındaki e-postalar Şu Şekildedir (Belge-147/119-125):

**09.08.2019, dogan.iletisim ilet@turktelekom.com.tr>GAZİOSMANPAŞA TM Altyapı Operasyonları:**

“Aşağıda iletilen adrese hat satış başvurusu yapılmak istendiğinde “**Girilen adrese ADSL, VDSL, NDSL ve FTTX hizmeti verilememektedir**” hatası alındığı belirtilmektedir. Adreste satışa ya da başvuruya engel bir durum bulunmakta mıdır? Kontrol sonrası bilgilendirmelerinizi rica ederiz.” ....

**17.09.2019, (.....)**

“Merhaba (.....) bey

Gpon altyapı var syd **port açması lazım ama Diğer ISS port açıyor muyuz? “**

**18.09.2019, (.....)**

“Adreste tesis yapılmış, şu an diğer portlar kapalı. Açalım mı?”

### **İstanbul Sultanbeyli Türk Telekom Ofisi'nde Yapılan Yerinde İncelemelerde Elde Edilen Belgeler**

- (102) İnternet hizmeti iptal edilen müşteriye ilişkin olarak TT yetkilileri arasındaki e-posta silsilesi aşağıdaki şekildedir (Belge-146/1-3):

**14.12.2016, (.....)>TT İstanbul Pendik**

“Müşterimizin internet bağlantısı iptal edilmiş olarak gözüküyor.

İade nedeni MTS de gözükmemektedir.

Bilgi iletebilir misiniz?”

**14.12.2016, (.....)**

“**Müşteriyi Süperonline'dan ikna edip aldık. Önce telefonunu getirdik ve üzerine internet sattık. İnterneti bağlamadılar. Tekrar randevu girdik ama bu seferde tamamen iptal etmişler. Telefonda iptal olmuş. Bu konuda aşağıda e-mail atmışlar ama sonuç alamadık.**

Müşteri karşısında mahcup olduk.

Ne yapabiliriz.”

...

**15.15.2016, (.....)**

“(.....)

Dsl dahil aktif edelim

Aksilik olmasın

Müşteri rakipten geliyor

Adım adım takibi ile neticeden maili cevaplırsın

Şimdiden teşekkür ederim

İyi çalışmalar“

- (103) TT yetkilileri arasındaki 23.11.2017 tarihli “PORT TALEPLERİ” konulu e-posta silsilesi şu şekildedir (Belge-146/4):

**23.11.2017, (.....)>Pendik TM Müşteri Operasyonları:**

“Arkadaşlar, aşağıdaki talepleri inceleyip uygun olanları “**BENDE**” demenizi bekliyoruz.”

**23.11.2017, (.....):**

“Portlar soruluyor fakat bunlar talep edilmiyor. Örnek bir daha da **4 rezerve var** aynı portları herkese var diyoruz. Veya **her mailden gelenleri excel de şuna ayırdım buna ayırdım şeklindeki yapacağız**. Bu süreçlerin düzenlenmesi hususunda yardımcı olur musunuz ayrıca buradakilerin sadece portlarına bakıyoruz. Bu arkadaşlar şebeke sorunu değil de port sorunu olduklarından eminler mi“

**23.11.2017, (.....):**

“Erişim portalında bir bilgi kirliliği söz konusu, bizzat (.....) bey'in takibinde **Ticari tarafla**

**koordineli bir çalışma yapılıyor** verilerin temizliği ile ilgili olarak, Dolayısıyla bu süreçte bizden de karşılanabilirlik noktasında destek bekleniyor. Bu veri temizliğinin ardından düzenli bir hale getirilecektir, **bu süreçte bizde gerekli desteği verelim.**"

- (104) TT yetkilisi (.....) tarafından 29.03.2018 tarihinde TT yetkililerine gönderilen e-postada (Belge-146/5),

"Aşağıdaki tablodan da görüldüğü üzere, Rezerve ve Arızalı port sayılarımız kabul edilebilir seviyede değil.

**İncelenen örneklerde arızalı portların çalıştığı, rezerv sayılarının abartılı olduğu durumlarla karşılaştık.**

Her amirlik kendi bölgesinde arızalı ve rezervleri inceleyerek gereğini yapmasını ve yapılan çalışmalarını, tespitlerinizi paylaşmanızı bekliyoruz"

ifadeleri yer almaktadır.

- (105) Port doluluk sorununa ilişkin olarak TT yetkilileri arasındaki "%98 ÜZERİ PORT DOLULUK KART İLE ÇÖZÜLEBİLECEKLER" konulu e-posta silsilesi şu şekildedir (Belge-146/8-10):

**14.05.2019, (.....)**

"Arkadaşlar Merhaba aşağıdaki kartlara acil ihtiyacımız var bu nedenle Bölgeden kart istedik ancak **sıkıştırma ile boşaltılabilecek kartlar var görünüyor.** İnceler misiniz. Uygunsa kartları boşaltarak çözelim."...

**17.05.2019, (.....)**

"(.....) bey kart boşa çıktı mı aktarmalarını sizin yapmanızı bekliyoruz."

**17.05.2019, (.....)**

"**Kartı aktaralım boşlar rezerve de kalsın** sonucunda bilgi vercez kartı alacaklar"

**17.05.2019, (.....)**

"**Karttaki aboneler için 13 karttan yer açılarak rezerveye alınmıştır.** Kart alınabilir."

- (106) TT yetkilisi (.....) tarafından 24.05.2019 tarihinde TT yetkilisi (.....)'na gönderilen "port durumu" konulu e-postada (Belge-146/11-12),

"60 lı port grubunda **bize 1 tane port lazım baktırır mısın**"

ifadesi yer almaktadır. Ayrıca anılan e-postada arızalı durumdaki portların işaretlendiği cihaz no, port durumu, port sahibi gibi bilgilerin bulunduğu bir tablo yer almaktadır.

- (107) TT yetkilisi (.....) tarafından 24.05.2019 tarihinde TT yetkilisi (.....)'e gönderilen "özel !!!!!" konulu e-postada çeşitli adresler yer almaktadır. Bu konuya ilişkin olarak anılan TT yetkilileri arasındaki e-posta silsilesi aşağıdaki şekildedir (Belge-146/13):

**24.05.2019, (.....)**

"Bende olanları süzdüm SARI olanlar her koşulda olmayanlar diğerleri de BAKIR ve port sorunu yok olarak belirttim"

**24.05.2019, (.....)**

"**Tamam portları yarına kadar...anladın**"

**24.05.2019, (.....)**

“Şebekesel sorun olmadığı sürece portlar bende”

- (108) TT yetkilisi (.....) tarafından 04.07.2019 tarihinde İstanbul FTTX grubuna gönderilen e-postada (Belge-146/14-16),

“CBS-TESLA Sistem Analizi raporuna göre outdoor sistemlerde toplam **472** adet cihaz üzerinde **9879** adet rezerve port görülmektedir.

Yeni gelecek müşteriler için sorun teşkil etmemesi adına rezerve çekilen portların teknik bir engel yoksa ( her cihaz üzerinde maks. 10 adet rezerve port kalacak şekilde ) tekrar satışa açılması için desteklerinizi beklemekteyiz.

**Ayrıca rezerve türü “VDSL Rezerv” olan portları doğrudan boşa çekebilirsiniz. “**

ifadeleri yer almaktadır.

- (109) TT yetkilisi (.....) tarafından 19.07.2019 tarihinde TT yetkililerine gönderilen “FW: Arızalı Rezerve Pasif Portlar” konulu e-postada (Belge-146/17),

“Ekte indoor ve outdoor santra bazında arızalı/rezerv port sayıları belirtilmiş olup, konuyla ilgili takibinizi rica ederim.

**Port sorunu olmayan cihazlarda ve rep.’de arızalı/rezervleri açalım**

Artış gösteren santrallerdeki sebeplerin de irdelenerek, bilgi dönüşü yapılmasını rica ederim.”

ifadeleri yer almakta olup anılan e-posta TT yetkilisi (.....) tarafından

“Tuzlada rezerve port hiç yoktur arızalar gerçek arızadır

Şifadaki indoor rezerveler ise vdsl kartlardır şifada indoor vdsl hizmeti veremediğimiz için **iş emri düşmesindiye rezerveye aldık**

Adsl iş emri ve arıza geldikçe bu portları kullanıyoruz”

şeklinde yanıtlanmıştır.

- (110) TT yetkilileri arasındaki “Outdoor Rezerve Portların XDSL Üzerinden Güncellenmesi Hk.” Konulu e-posta silsilesinde yer alan TT yetkilisi (.....) tarafından 03.08.2019 tarihinde gönderilen e-postada (Belge-146/18-19),

“(.....) bu maili uğur daha önce atmıştı, bütün rezerve portları **açtık yeni duruma göre tekrar rezerveye çekmiştik**, simpaş lagün gpon sistem var, bize ait değil ama normal dslam gözüküyor, içinde numaralar var(muhtemelen çok eski sanal kalmış olabilir), ordaki rezerveleri açıyoruz haberin olsun”

ifadeleri yer almaktadır. Anılan e-posta TT yetkilisi (.....) tarafından 04.08.2019 tarihinde,

“Başkan bizim **rezerve portlarını inceleyip açıp tekrardan önemli yerleri rezerve ye alır mısın ...**

şeklinde yanıtlanmıştır.

- (111) TT yetkilileri arasındaki “HATTAT PORT-PRENSİBAL SORUNU NEDENİ İLE BKELEYENLER” konulu e-posta silsilesi şu şekildedir (Belge-146/20-22):

**02.10.2019, (.....)**

“(.....) bey Merhaba HATTAT üzerinde bekleyen taleplerin incelenmesi sonucu aşağıdaki

adreslerde Port-Prensibal sorunu olduğu tespit edildi.

Bu taleplerin karşılanma durumu var mıdır.

Bu duruma göre gerekli çalışmalar yapılacaktır.”....

**07.10.2019, (.....)**

**“1 adet port boşalmıştır. giriş yaparken arandığımızda yardımcı oluruz.”**

**07.10.2019, (.....)**

**“Uğur bey 1 port daha boşaldı taleplerin ikisinide karşılayabiliriz.”**

- (112) TT yetkilisi (.....) tarafından 11.10.2019 tarihinde TT yetkilisi (.....)'a gönderilen e-postada (Belge-146/23-24),

**“Selam (.....) yardımcı olur musun bu saha dan portta ayarlar mısın ? giriş için seni mi arasınlar”**

ifadeleri yer almakta olup anılan e-posta TT yetkilisi (.....) tarafından 22.10.2019 tarihinde,

**“Şuan 1 tane boş görünüyor.**

**Giriş yaparken skypeden yazarsanız anlık sahayı açıp kapatırız.”**

şeklinde yanıtlanmıştır.

- (113) TT yetkilisi (.....) tarafından 17.10.2019 tarihinde istanbul\_mi\_ttvpn@turktelekom.com.tr; adresine ve TT yetkilisi (.....)'e gönderilen e-postada (Belge-146/26):

**“Arkadaşlar merhaba,**

**(.....) çalışan devre için iptal iş emri oluşturabilir misiniz?**

**İptal tamamlandıktan sonra mail üzerinden dönüş sağlanırsa, saha ekiplerimiz hemen rezerve alacak o portu.**

**Daha sonra saha (.....) Bey ile karşılıklı görüşerek o porta iş emri kesebileceğiz.”**

ifadeleri yer almaktadır.

- (114) TT yetkilisi (.....) tarafından 25.11.2019 tarihinde TT yetkilisi (.....)'e gönderilen “ACİLLL port” konulu e-postada müşteri, adres ve BBK bilgilerinin yer aldığı tablolar bulunmaktadır. Konuya ilişkin olarak TT yetkilileri arasındaki e-posta silsilesi şu şekildedir (Belge-146/29-31):

**27.11.2019, (.....)**

**“Elimizden geleni yaparak dönüş yapalım”...**

**28.11.2019, (.....)**

**“AKPINAR 240 VE 241 SAHA ARIZALI DAHİ PORT YOKTUR.”**

**28.11.2019, (.....)**

**“Borçtan iptal vs. bu sahaları takip edip rezerve alalım”**

**28.11.2019, (.....)**

**“Akpınar 240-241 sahalar dan 2 tane port ayarladık yarın sabah girişleri yapılabilir”**

**28.11.2019, (.....)**

**“1 tanesi gitti hemen 1 rezerve port var”**

- (115) TT İç İletişim'den TT İç İletişim'e gönderilen 28.11.2019 tarih ve “Bilgilendirme: Rekabet Kurulu “Yerinde İncelemeleri” başlıklı e-postada, 28.11.2019 tarihinde Türk Telekom



İzmir, Ankara ve Bursa Bölge Müdürlükleri binalarında Rekabet Kurumu uzmanları tarafından yerinde incelemeye gelindiği bilgisi verilerek dikkat edilmesi gereken konular sıralanmıştır. Söz konusu e-posta (.....) tarafından 29.11.2019 tarihinde TT yetkililerine gönderilen bir e-posta ile (Belge-146/33-34)

“SİLENLERDE YANDI ŞİMDİ SEN DÜŞÜN MUSTAFA”

şeklinde yanıtlanmıştır.

### **Türk Telekom İzmir Bölge Müdürlüğü ve Yenişehir Telekom Müdürlüğü’nde Yapılan Yerinde İncelemede Elde Edilen Belgeler**

- (116) (.....) tarafından (.....)’e 25.04.2019 tarihinde gönderilen “Hattat Bekleyen Port Yok” konulu e-postada (Belge-140/1-2),

“...Sonuç durumu boş olanları aldım, bu müşterilere satış yapılabilir gibi gözüküyor.

Belki bir şeyler çıkabilir.

İyi Çalışmalar

**\*Bu arada Şirinyer 40 sahada (.....) hanımın ilettiği müşteriler için rapora göre hala bağlantı yapılmamış gözüküyor.**

**Portları kontrol ettiğimde de bağlantısı yapılmış 6 tane port var, bir tanesi tanıdığım birinin nakli, bir tanesi Millenicom abonesi.**

**Satış yapılabilmesi için portlar kapalı durumda tutuluyor giriş yapılması için içerdeki arkadaşlar ile görüşmesi gerekiyor.”**

ifadeleri yer almaktadır.

- (117) (.....) tarafından (.....)’ya 09.05.2019 tarihinde gönderilen “Re: Hattat Bekleyen Port Yok” konulu e-postada (Belge-140/1-2),

“Merhaba,

40 sahada sorun yok **portlar arızalıya çekildi.**

Ama bekleyen 8 müşteriyi ask ekibine ilettiğimiz diye hatırlıyorum, müşteri talebi varsa karşılanabilir.”

ifadeleri yer almaktadır.

- (118) (.....) tarafından (.....)’a 01.07.2019 tarihinde gönderilen “RE: arızalı port hk.” konulu e-postada (Belge-140/3-4),

“Merhabalar,

Bir adet **boş port temin edilmiş**

olup **giriş ekranında iken tarafımla iletişim kurulması durumunda satış süreci ilerletilebilir.”**

ifadesi yer almaktadır.

- (119) (.....) tarafından TT yöneticilerine 06.08.2019 tarihinde gönderilen “ÖNEMLİ: Adatepe mah. servise alınacak adresler” konulu e-posta (Belge-140/5),

Arkadaşlar merhaba,  
Adatepe'den aşağıdaki adresler yakın zamanda satışa açılacak. Elimizdeki verilerden müşteri aramaları yapıldı ve ofise davet edildi. **Şu an CBS tanımları yapılmadı o nedenle altyapı uygun olarak gözüküyor ancak gelen olursa başvuruları alabilirsiniz.**

...  
Bu listeye ek olarak, port **bekleyen 2 adet müşteri aranmış olup**; yakın zamanda saha dolaplarına kart ilavesi yapılacaktır. Bu müşterilerden de gelen olursa başvuru alabilirsiniz.”

şeklindedir.

- (120) (.....) tarafından TT yöneticilerine 03.09.2019 tarihinde gönderilen “yeni internet talebi” konulu e-postada (Belge-140/11)

“Arkadaşlar,

(.....)

**Bu adres için port yok denmiş bir bakıp yapabileceğimiz bir şey var ise haber verirmisiniz”**

ifadesi yer almaktadır.

### **Türk Telekom Bursa Bölge Müdürlüğü ve Setbaşı Telekom Müdürlüğü'nde Yapılan Yerde İncelemede Elde Edilen Belgeler**

- (121) (.....) tarafından 25.07.2018 tarihinde Kurumsal Müşteri Memnuniyeti Ekip Lideri (.....)'a gönderilen “İşletmecî Regülatif Bildirimi” başlıklı e-posta silsilesinde (Belge-143/1-2), TT Ekipleri'nin D-Smart abonesini arayarak “bizim abonemiz olsaydınız sorunu çözerdik” şeklinde bilgi verdiklerine ilişkin regülatif şikâyet iletilmiştir. Aynı tarihte (.....) tarafından gönderilen cevapta ise problemin lokal kutudaki kablo arızasından kaynaklandığı ve kablo arızalarında İSS ayrımı olmaksızın tüm müşterilerin olumsuz etkilendiği ifade edilmiştir.
- (122) Teknik Operasyonlar Bölge Müdür Yardımcısı (.....) tarafından 09.01.2019 tarihinde Bursa Türk Telekom Müdürleri, (.....), Bursa Bölge Ofis Satış Yöneticileri, Bursa Bölge Ticari Faaliyetler Yöneticileri ve Bursa Bölge Saha Operasyonları Yöneticileri'ne gönderilen “Abone Kazanımları” başlıklı e-postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır (Belge-143/3-4):

“...Ancak tüm bu gerekçelere rağmen özellikle bu bölgelerde, **satış adına her türlü imkanlarımızı ve iş birlikçilerimizi kullanarak abone kazanıma gereken katkıyı sağlamamız gerekiyor.** Aksi halde İçi doldurulmamış her hane, boşa giden yatırım, boşa harcanan zaman ve bütçe olarak karşımıza çıkmaktadır. Satışa açılan yerlerde lokasyon sakinlerine ara ara gerekli bilgilendirmelerin ve de duyuruların yapılması, gerek görülüyor ise stantların açılması ve bunun için ilgilileri ile iş birliği içinde olunması çok önemli.

Aynı şekilde operasyon tarafının da imkanlarını zorlayarak bekleyen tesis iş emirlerini en kısa sürede tamamlamasını bekliyoruz. (reklamasyonları azaltmamız da şart)”

(.....TİCARİ SIR.....)

- (123) Gençosman Telekom Müdürlüğü Saha Operasyonları Ekip Lideri (.....) tarafından 17.10.2019 tarihinde Toptan Müşteri İş Birimi Başkanlığı yetkilisi (.....) ve (.....)'e gönderilen "ÇOK ACİL REGÜLATİF ŞİKAYETTİR // MANASTIR-40 -- TTnete yönlendirilen satışımız Bursa // 035 #AF269C935A684# "başlıklı e-posta silsilesinde aşağıdaki ifadeler yer almaktadır (Belge-143/5-6):

**17.10.2019, (.....)**

" ...8817725466 hizmet numarası için müşteri ile iletişime geçen erişim ekibi " **müşteri beyanına göre dsmart başvurusunu bağlayamayız. Türk Telekom'dan almanız lazım. Hem onlarda port sorunu var BİZDE sorun yaşamazsınız bilgisi ile açık bir beyan ile müşteriyi yönlendirmişler.**

*Hat sahibi TV ile birlikte aldığı hizmet için internet hizmetini dsmarttan almak istiyor.*

*Hem açıkça farklı firmaya yönlendirilen hem de ajanda sisteminden verdiği randevuya (randevu saati 17 ekim saat 09:00) uyulmayan EVDE KURULUMLU başvurumuzun ivedi olarak hattın çalışır halde ve ölçümü yapılmış şekilde, ETİKETLİ ve aboneye teslim edilerek sonlandırılması ve saha ekibinizin firmamız siparişlerinde yönlendirme yapmaması için bilgilendirilmesi adına desteğinizi rica ediyorum.*

*İyi çalışmalar. "*

**17.10.2019, (.....)**

"Merhaba (.....) Hanım,

*Söz konusu lokasyonda ilgili iş hatalı bir şekilde farklı saha dolabına düşmüştür. Müşterinin hizmet alması gerekli saha dolabında kapasite sorunu mevcut olup çalışmamız devam etmektedir.*

*Devam mailde bahse konu müşteri ile görüşme sağlandı. Müşteri beyanı olarak ifade edilen "Türk Telekom'dan almanız lazım. Hem onlarda port sorunu var BİZDE sorun yaşamazsınız bilgisi" müşteriye soruldu ve müşteri böyle bir diyalogun yaşanmadığı bilgisini tarafımıza ilettiler. Müşteri ile yaşanan diyalog " 2 defa Türk Telekom'dan başvuruda buldum ilkinde adres yanlış denilip bağlantı sağlanmadı 2. Başvurumda orada port sinyali yok denildiği için bağlantı sağlanmadı bunun üzerine binamıza satışa gelen bir ekibe konuyu anlattım onlar biz hallederiz dediler ve bana televizyon bağlantısı ve internet sattılar televizyon bağlandı internet bağlanmadı bana televizyon lazım değil internet lazım. Ekip beni aradı adresimi sordu sonra tekrar aradılar orada port yok dediler bende port yoksa konuyu kime anlatmam lazım dedim Bursa'dan arkadaşlar gelecek sorunu çözecekler dediler"*

*İlgili konuşmaları konuşma aslını bozmadan yukarıda olduğu gibi anlatmaya çalıştım. İddia edildiği gibi ekibin müşteriyi arayarak "Türk Telekom'dan almanız lazım. Hem onlarda port sorunu var BİZDE sorun yaşamazsınız bilgisi" gerçek dışı bir iddia olup görüşme çarpıtılıp iyi niyet çerçevesi dışına çıkarılmıştır. ...*

- (124) Saha Operasyonları Teknikeri (.....) tarafından 07.11.2019 tarihinde (.....)'a gönderilen "HATTAT BEKLEYEN" başlıklı e-postada aşağıdaki ifadeler yer almaktadır (Belge-143/7-8):

**"Adresi besleyen lokal kutunun pasife çekildiği ve 569 nolu dslamın boş portlarının rezerveye alındığı tespit edilmiştir. Bu adreste şebeke ve port durumu hakkında güncel bilgi verilmesi hususunda destekleriniz gerekmektedir."**

- Dağıtım Kutusu Tanımlama/Güncelleme [4]

İl Müdür... BURSA Müdürlük GENÇOŞMAN TELEK TT Bina Adı MERKEZ-40 - 16040000000000001

Saha Do... 326 Dağıtım Kut... D 10

Lokal 7 - D Lokal Fizi D 10/01 Devre Kap... 10

Aktif mi?  Adres Detay

Dahili  Çalışan  Açıklama

Ankastra Müşteri Ankastra Santrale Uz... 286

Devreler Beslenen Hane Dağıtım Kutusu Adresi (TT Adres) İrtibatlı FTTB

Sokağa Bağlı Binalar - Toplam 109 Kayıt

Seçili Binalar - Seçilen Kayıt Sayısı : 7

{33 (CSBM: {6.DÜZ (Tipi : {SOKAK}) (Kod:393

{20 (CSBM: {6.DÜZ (Tipi : {SOKAK}) (Kod:393

{22 (CSBM: {6.DÜZ (Tipi : {SOKAK}) (Kod:393

{18 A (CSBM: {6.DÜZ (Tipi : {SOKAK}) (Kod:3

{22 (CSBM: {4.DAL (Tipi : {SOKAK}) (Kod:393

{24 (CSBM: {4.DAL (Tipi : {SOKAK}) (Kod:393

{22 A (CSBM: {4.DAL (Tipi : {SOKAK}) (Kod:3

25	REZERVE
26	REZERVE
27	REZERVE
28	REZERVE
29	REZERVE
30	REZERVE
31	REZERVE
32	REZERVE

- (125) Türk Telekom Toptan Müşteri Hizmetleri (Vodafone Net) tarafından 15.11.2019 tarihinde Bursa Gençosman Gemlik Amirliği ve (.....)'ya gönderilen "(.....)" başlıklı e-posta silsilesinde aşağıdaki ifadeler yer almaktadır (Belge-143/9):

**15.11.2019, TT Toptan Müşteri Hizmetleri (Vodafone Net) > Bursa Gençosman Amirliği,**

**(.....)**

"İşletmeci, (.....) devre numarası ile yapılan port başvurusuna "alt yapı yok" olarak red aldığı, Servis verilebilirlik kontrolü sağladıklarında şebeke-port görüntülediğini iletmiştir. Sistemlerin güncellenmesini ve detaylı bilgi iletilmesini talep ederiz."

...

- (126) Balıkesir Saha Operasyonları Yöneticisi (.....) tarafından 18.11.2019 tarihinde (.....)'a gönderilen "D-SMART başvuruları Hak." başlıklı e-posta silsilesinde aşağıdaki ifadeler yer almaktadır (Belge-143/10-11):

**18.11.2019, (.....)**

.....

“Ekte D-SMART’ a ait BBK bazlı olarak **Port Hatası , Kapasite Sorunu ve Tanım Sorunu nedeni ile bekleyen siparişler** bulunmaktadır. İlgili BBK ların incelenerek **gerçekten** belirtilen problem olup olmadığı ve devrelerin verilebilirlik durumları incelenerek, dönüş yapabilir misiniz.”

**18.11.2019, (.....)**

“D-SMART listesi incelenmiş olup, açıklamalar ekte sunulmuştur.”

(.....TİCARİ SIR.....)

- (127) (.....) tarafından 22.11.2019 tarihinde (.....)’e gönderilen “TURKNET Regülatif Şikâyet” başlıklı e-postanın İletmeci Regülatif Bildirimi\_TURKNET 1811.msg başlıklı ekindeki THM Takım Lideri (.....) tarafından 18.11.2019 tarihinde Toptan Şikâyet Yn.&Risk Analiz Müdürlüğü’ne gönderilen e-postada (Belge-143/12), TT ekiplerinin Turknet abonesine “ilgili adrese bizim mevcut müşterimiz hizmet kullanıyor” ve “bizden hizmet alın 2 günde hizmet vereceğiz” şeklinde bilgi verdiklerine ilişkin regülatif şikâyet iletilmiştir.
- (128) Gençosman Telekom Müdürlüğü Saha Amiri (.....) tarafından 17.09.2018 tarihinde (.....), (.....), VIP DESTEK ve VİP TEAM’e gönderilen “Vdsl port talebi” başlıklı e-posta silsilesinde aşağıdaki ifadeler yer almaktadır (Belge-144/1-5):

...“Sım (.....) bey (.....) bey sizin ilgileneneceğinizi söyledi adresime vdsl port talep etmek istiyorum portum dolmuş ilgilenirseniz duamı alırsınız ilgilenmezsenizde canınız sağolsun”

“Merhaba,

**Müşterimizin talebi üst düzey yöneticilerimiz tarafından takip edilmesi nedeni ile konu önem arz etmektedir.**

Müşteri adayımız VDSL altyapı talep etmektedir. Ancak adres bilgileri alınarak sistem üzerinde yapılan kontrollerde port olmadığı görülmektedir.

İlgili bölgede kısa süre içerisinde ön görülen VDSL bir çalışma mevcut mudur? Mevcut ise **süre** hakkında bilgi rica edebilir miyiz?”...

“Merhabalar,

**İlgili sahada ADSL port açılmıştır. ADSL olarak giriş yapılabilir.**

İyi çalışmalar.”.....

“(.....) Bey,

Vdsl kartta 8-14-31 portlarında çalışan aboneler adsl tarifiedir. Adsl karta aktarılıp vdsl port boşaltabiliriz.

(.....) Bey **portların aktarımı için desteğinizi talep ederiz.**”

.....

“Merhaba

Müşteriyle görüşüldü müşteri şuan süperonline kullandığını 14.10.2018 tarihinde sözleşmesi bittiğini ofis e gelip yeni sözleşme yapacağını

İyi çalışmalar “

- (129) İletim Yöneticisi (.....) tarafından 22.01.2019 tarihinde Saha Operasyonları Birimi Yetkilisi (.....)'e gönderilen "Vodafone.Net arızası hk." başlıklı e-posta silsilesinde aşağıdaki ifadeler yer almaktadır (Belge-144/6-10):

**22.01.2019, (.....)**

"(.....) selam,  
(.....) adına bir DSL aboneliği var ve [Vodafone.NET](#) üzerinde. Bunun arızası bize iletilmiş. Bu arıza ile 10 gündür ilgilenmiyorduk. Hayır, olmaz öyle şey demeni bekliyorum. J Aslında, konu arada kalmış.. Lakin, [Vodafone.NET](#) personelleri ölçmüşler bugün ve demişler ki, neyn olamaz, burada hiç sinyal yok J  
(.....) aderisinde..  
Teşekkür ederim."

**22.01.2019, (.....)**

"Olmaz öle iş yarın baktıralım bak onlarda kalacak :)"

- (130) (.....) tarafından 28.10.2019 tarihinde Setbaşı Saha Yönetim'e gönderilen " Hedef Takipleri hk. ÖNEMLİ Son 2 Aylık Rotamız..." başlıklı e-posta silsilesinde aşağıdaki ifadeler yer almaktadır (Belge-144/12-13):

**28.10.2019, (.....) > Setbaşı Saha Yönetim :**

Arkadaşlar merhaba,  
Yılın son döneminde takip ettiğimiz KPI larla ilgili olarak Ekim ayı bugün açıklandı. Son duruma göre YTD değerlerimiz aşağıdaki gibidir.  
Bu tablodan çıkaracağımız sonuçlar aşağıdadır.

- 1- ...
- 2- Başarılı TTNET yeni tesis te Hedef %82 biz şu anda %81,57'yiz. YTD olduğundan her ttnet yeni tesisin başarılı tamamlanması bizim için çok önemli!
- 3- TTNET başarılı nakilde gerçekleşme %94,46 hedef %94,50. Buna göre kazandığımız hassasiyeti kaybetmeden mümkün mertebe ttnet nakillerini başarılı tamamlarsak hedefi tutturmuş oluruz.

...  
Konuyla ilgili önümüzdeki günlerde yine sevk amiri ve **saha amirleriyle ayrı ayrı toplantı yapacağız.**  
Selamlarımla.

### **Türk Telekom Ankara Bölge Müdürlüğü ve Keçiören Telekom Müdürlüğü'nde Yapılan Yerde İncelemede Elde Edilen Belgeler**

- (131) TT Kurumsal Bayisi (.....) tarafından TT yetkilisi (.....)'a 04.09.2018 tarihinde gönderilen "Port tanımlama" konulu e-postada şu ifadeler yer almaktadır (Belge-142/1-3):

"...Aşağıda bilgileri bulunan adreste 1adet DSL satışı olup altyapı tanımlı olup port hatası almaktayız.

Gerekli tanımlamanın yapılması için yardım ve yönlendirmelerinize ihtiyacımız var..."

- (132) Bu e-posta, TT yetkilisi (.....)'ya iletilmiş ve 04.09.2018 tarihinde "RE: Port tanımlama" konulu e-posta ile TT yetkilileri (.....) ve (.....)'e iletilecek şekilde yanıtlanmıştır. Bu yanıtta:

"Merhaba Müdürüm,

Adresi besleyen saha dolabı portları %100 kapasite ile doludur. An itibariyle **1 adet rezerve portumuz var. Giriş yapacaklar olan arkadaşlar benimle irtibat kurarlarsa ise açabiliriz.**

Bilginize Arz ederim."

ifadeleri yer almaktadır. İlgili e-posta TT yetkilisi (.....) tarafından 04.09.2018 tarihinde,

*“Bize zaten siz portları kapatıyorsunuz diye şikâyet geliyor o nedenle  
**şimdi bir portu açalım doğru olmayacak.**  
tamam port yok.  
buradaki sıkıntı prensibal kablo mu. yoksa outdoor dslam mı?”*

şeklinde yanıtlanmıştır.

- (133) TT yetkilisi (.....) tarafından gönderilen 05.08.2019 tarihli “(.....) takipli bina” konulu e-postada (Belge-142/4-6),

*“Merhabalar,  
Aşağıda bahsi geçen adres için port yok cevabı verilmiş. Çözümü ve maliyeti hususunda yardımlarınızı bekliyoruz. ...”*

ifadeleri yer almaktadır. TT yetkilisi (.....) bu e-postayı 06.08.2019 tarihinde,

*“Telekom müdürlüğü ile görüşmemizde **bu dolapta reserve olduğu söylendi şuan için maliyet çıkartmamıza gerek yok. Rezerveyi verebilirler.**”*

şeklinde yanıtlanmıştır. Söz konusu e-postaya ilişkin TT yetkilisi (.....) tarafından aynı tarihli e-posta ile; “(.....) bu konuda yardımcı olur musun?” sorusu yöneltilmiş olup, anılan e-posta (.....) tarafından,

*“(.....) Bey Merhaba,  
Dolap tamamen dolu. 1 adet arıza için ayrılmış rezerve portumuz var. **Takip edip bir boş port daha çıkarsa müşterimize ayarlamaya çalışalım ama yine de arkadaşların burası için bir sistem maliyeti çıkarmasında fayda var.**  
@(.....) Bey boş port için takibini yaptıralım.”*

şeklinde yanıtlanmıştır.

- (134) TT yetkilisi (.....) tarafından gönderilen 09.05.2019 tarihli e-postada (Belge-142/7),

*“Günaydın (.....) Bey;  
(.....) için internet girmeye çalışıyoruz ama port yok hatası alınıyor. Burası için yapılabilecek bir şey var mı? **Port ayarlama imkanı olurmu?**”*

ifadeleri yer almaktadır. Söz konusu e-posta, TT yetkilisi (.....) tarafından aynı tarihli e-posta ile,

*“(.....) Bey kontrol eder misin? Durum nedir?”  
sorusu yöneltilmiş olup, anılan e-posta TT yetkilisi (.....) tarafından;  
“(.....) bey **port kapasitesi sıkıntılı olan dolap, giriş sırasında bizimle irtibat kurarlar ise yardımcı olabiliriz.**”*

şeklinde yanıtlanmıştır.

- (135) TT yetkilisi (.....) tarafından TT yetkilisi (.....)'ya gönderilen 17.06.2019 tarihli e-postada (Belge-142/8),

*“(.....) Bey Günaydın,*

(.....) için (424 SD) boş port/devre ihtiyacım var. Takip ederek tarafıma bilgi verilmesini sağlar mısınız?”

ifadeleri yer almaktadır. İlgili e-posta, aynı gün (.....) tarafından,

“Merhaba (.....) bey,

**1 boş verebiliriz. Müşteriyi aradım irtibat cevap vermedi. Müşteri müdürlüğe geldiğinde bizimle irtibat kurarlar ise açalım.”**

şeklinde yanıtlanmıştır. Söz konusu e-postaya (.....) tarafından verilen yanıtta ise,

“**Müşteri yarın ofise gelecek. Devreyi tutalım. Teşekkür ederim.”**

ifadeleri yer almaktadır.

- (136) TT yetkilisi (.....)'nin 21.06.2019 tarihinde TT yetkilisi (.....)'e göndermiş olduğu “(.....) Shelf İlave HK” konulu e-postada (Belge-142/9),

“...Aşağıda beslediği binaları belirtmiş olduğum saha dolaplarında **rezerve port sayıları kadar satış çalışması yapılabilir mi? Gelecek cevaba göre rezerve portlar açılacak...**”

ifadeleri yer almaktadır. İlgili e-posta (.....) tarafından 21.06.2019 tarihinde:

“..**Bekleyen talep var ise karşılanması için adreslerin kontrol edilmesi ve sistemde rezerve olan portlarında açılması işi için sizden dönüş bekliyoruz...**”

şeklinde yanıtlanmıştır.

- (137) TT yetkilisi (.....) tarafından gönderilen 19.08.2019 tarihli "boş port talebi (Keçiören 24 DSLAM)" konulu e-postada (Belge-142/10-12),

“Arkadaşlar (.....) adresi için **port ihtiyacım var. Özel takip edip benim için rezerveye çekerseniz sevinirim. Serkan amirimin de bekleyen müşterisi varmış burası için. Öncelik benimdir haberiniz olsun. Amirinize söylemeyin...**”

ifadeleri yer almaktadır. Söz konusu e-posta, TT yetkilisi (.....) tarafından 26.08.2019 tarihinde,

“Merhaba (.....) bey;

**İş emri bağlanmış olup an itibari ile çalışmaktadır.”**

şeklinde yanıtlanmıştır.

- (138) TT yetkilisi (.....) tarafından TT yetkilileri (.....) ve (.....)'e gönderilen 11.09.2019 tarihli e-postada (Belge-142/13),

“Merhaba (.....) Bey,

**Bir tanıdığım aşağıdaki adrese internet almak istiyor ancak port yokmuş nasıl yardımcı olabilirsiniz? ...”**

ifadeleri yer almaktadır. İlgili e-posta, aynı gün (.....) tarafından;

“Arkadaşlar inceler misiniz?

**Boş port yok ise (.....) Müdürüm için manuel takibini yapıp boş port yakalamaya çalışalım.”**

şeklinde yanıtlanmıştır. Söz konusu e-postaya 11.09.2019 tarihinde TT (.....) tarafından



verilen yanıtta ise:

*“Merhaba (.....) bey Konu takibimizde 20 ve 373 DSLAM da iptal olması durumunda rezerve ye alınıp maile tekrar dönüş yapılacaktır. İyi çalışmalar.”*

ifadeleri yer almaktadır.

- (139) TT yetkilisi (.....) tarafından gönderilen 11.09.2019 tarihli “BAGLUM\_31 DSLAM kapasite çalışması” konulu e-postada (Belge-142/14-15),

*“Merhaba,  
BAGLUM\_31 DSLAM için VDSE(24) > VDLE(32) kart dönüşümü yapıp, kapasite 8 port artırılarak açılan portlar rezerve moda alınmıştır.”*

ifadeleri yer almaktadır. Söz konusu e-postaya, TT yetkilisi (.....) tarafından aynı tarihli e-posta ile “Bekleyen var mı?” sorusu yöneltilmiştir.

- (140) TT yetkilisi (.....) tarafından 12.09.2019 tarihinde gönderilen e-postada kart tanımı yapılması konusunda yardım talep edilmiştir. Konu, TT yetkilisi (.....) tarafından (Belge-142/14-15),

*“Merhaba;  
Kart tanımları yapılmıştır. iyi çalışmalar.”*

şeklinde yanıtlanmıştır. Söz konusu e-posta TT yetkilisi (.....) tarafından 12.09.2019 tarihinde,

*“Merhaba  
Aşağıdaki sisteme 32 port VDSL ilavesi yapılmıştır. Portlar rezerve ye alınmış olup, satış çalışmasından sonra portlar açılabilir  
İyi çalışmalar.”*

şeklinde yanıtlanmıştır.

- (141) TT yetkilisi (.....)'in TT yetkilisi (.....)'e gönderdiği 17.09.2019 tarihli ve “FW: 418 T-9 rezerve portlar (.....) İÇİN” konulu e-postada (Belge-142/16),

*“Müdürüm merhabalar,  
Sabah görüştüğümüz iş için portları rezerveye çektik. İş emrini girecek arkadaş bizimle irtibata geçebilir.”*

ifadeleri yer almaktadır.

- (142) TT yetkilisi (.....) tarafından 18.09.2019 tarihinde gönderilen “FEYS' TE KAPALI-ARIZALI PORTLARIN SATIŞA AÇILMASI HK.” konulu e-postada (Belge-142/17),

*“...FEYS' te yeni tanımlanmış ancak Müdürlüğü tarafından satışa açılmamış adreslerdeki portları açan kullanıcılar tespit edilmiştir. Tanımları tamamlanmadan satışa açılmasından dolayı Telekom Müdürlükleri ve aboneler arasında sorun yaşanmasına neden olmaktadır.  
FEYS' te Kendi Müdürlüğü sahası dışındaki satışa kapalı portları açan kullanıcıların (Müdür/Yönetici ve Ekip Liderleri haricindeki) yetkileri silinecektir.”*

FEYS' te yetileri olan kullanıcılarınızın bilgilendirilmesini, bilgilerinize sunar iyi çalışmalar dilerim.”

ifadeleri yer almaktadır.

- (143) TT yetkilisi (.....) tarafından TT yetkilisi (.....)'e gönderilen 25.09.2019 tarihli e-postada (Belge-142/18-19),

“...(.....) sisteme ( kecioren\_107/110 dslamlar) 32 port VDSL ilavesi yapılmıştır. **Portlar rezerve olup, satış çalışması sırasında açılabilir...**”

ifadeleri yer almaktadır. İlgili e-posta, (.....) tarafından aynı gün:

“..Ekli listede bulunan adreslerde **bekleyen talep var ise karşılanıp iş bittikten sonra portların satışa açılması için bilgi bekliyoruz...**”

şeklinde yanıtlanmıştır. Söz konusu e-postaya ilişkin TT yetkilisi (.....) tarafından aynı tarihli e-posta ile; “(.....) bekleyen talepleri çıkarabilir miyiz?” sorusu yöneltilmiş olup, anılan e-postaya TT yetkilisi (.....) tarafından, “CBS de bekleyen talep bulunamadı.” yanıtı verilmiştir.

- (144) TT yetkilisi (.....) tarafından Keçiören, İncesu, Sincan, Yenimahalle, Ulus, Yenişehir ve Bahçeli Outdoor Gruplarına 02.10.2019 tarihinde gönderilen e-postada (Belge-142/20-22),

“Merhaba,

Aşağıda belirtilen lokasyonlara 1 Ocak'ta ADSL hizmet girişi yapılacaktır. Bağlantıların yapılacağı dönemde **port sorunu yaşamamak adına port rezervi yapılabilir mi? Konuya ilişkin yardımlarınızı beklemekteyiz.**”

ifadeleri yer almaktadır. TT yetkilisi (.....), yanıt olarak 02.10.2019 tarihinde gönderdiği “RE: ADSL Bağlantısı düşünülen noktalar” konulu e-postada;

“**Merhaba port rezerve işlemi yapılmıştır.**”

şeklinde ifadeler yer vermiştir.

- (145) TT yetkilisi (.....) tarafından 04.10.2019 tarihinde gönderilen “KECIOREN\_451 Dslam Kart İlave Hk” konulu e-postada “MVLTD tipi kartın Keçiörendeki 451 numaralı DSLAM santrale tanıtımı konusunda yardım talep edilmiştir. İlgili e-posta TT yetkilisi (.....) tarafından aynı gün (Belge-142/23-24),

“Merhaba, Kart tanımı yapılmıştır.”

şeklinde yanıtlanmıştır. Söz konusu e-postaya (.....) tarafından

“Merhaba,

İlgili dolaba kart ilavesi ve kablotaaj işlenmiş olup **bekleyen talepleriniz ilgili kart üzerinden karşılanabilir. Portlar rezerve durumdadır.**”

yanıtı verilmiştir.

- (146) TT yetkilisi (.....) tarafından TT yetkilisi (.....)'e 21.10.2019 tarihinde gönderilen “xDSL talebi” konulu e-postada, “port yok” hatası alınan bir lokasyonda altyapı konusunda

destek istenmiştir. TT yetkilisi (.....), kendisine yönlendirilen e-postayı 25.10.2019 tarihinde (Belge-142/25-26),

“Merhaba Müdürüm,  
Adresi besleyen saha dolabı portları dolu olduğundan yeni talepler karşılanamıyor. Ancak gelebilecek müşteri **arızaları için ayırdığım 1 port mevcut. Müşterimizi aradım. Gündüz müsait olmadığından akşam (.....) bey takibinde ASK ekipleri adrese gidip talep alacaklar. Akabinde rezerve yapmış olduğum port müşterimize tahsis edilecek...**”

şeklinde yanıtlanmıştır.

- (147) TT yetkilisi (.....) tarafından TT yetkilisi (.....)'a 22.10.2019 tarihinde gönderilen “nakil işlemi hk” konulu e-postada (Belge-142/27-28),

“Hacı sana zahmet bi arkadaşın nakil işi varmış bi kontrol etsen de nerde takılmış bi çözdürtsen...”

ifadeleri yer almaktadır. (.....) aynı tarihli e-postasıyla dolapta boş port olmadığını bildirmiş ve boş port olması durumunda ayırmasını talep etmiştir. Söz konusu e-postayı, TT yetkilisi (.....),

“2 sene oldu talep yapalı sistem için. Boş iptalden gelirse bakmamız gerekiyor  
Dolap kapasitesi 192 çalışanda 192. (.....) bey için ilk gelen iptali seve seve kendisine ayırırız. Serhat bey 174 sd den sahaya gelen **ilk iptali rezerveye alıp bilgisini verelim lütfen.**”

şeklinde yanıtlamıştır.

- (148) TT yetkilisi (.....) tarafından 11.11.2019 tarihinde gönderilen “REZERVE PORTLAR HK.” konulu e-postada (Belge-142/29),

“Merhabalar;  
FAZ 12 kapsamında gelen ve bu gün takılan kartlar, ilave edilmiş olup aktarımları bitmiştir. Yaklaşık **352 abone aktarımı sonucunda boş portlar REZERVEye alınmıştır. Bekleyen satışlar için bilgilerinize sunarım.**”

ifadeleri yer almaktadır. Söz konusu e-posta TT yetkilisi (.....) tarafından aynı gün,

“Merhaba (.....) Bey,  
Bekleyen talepler var ise karşılanabilir  
Bilgilerinize”

şeklinde yanıtlanmıştır. Bu e-postada yeni takılan kartlarda 352 abonenin aktarımı sonucunda boş portların rezerveye alındığı belirtilmiş, bekleyen satışların karşılanabileceği yönünde TT yetkilileri arasında yazışma yapılmıştır.

- (149) TT yetkilisi (.....) tarafından 27.11.2019 tarihinde Keçiören Birim Sorumlularına gönderilen “bekleyen bağlantılar” konulu e-postada (Belge-142/30),

“Merhaba, **müdürlüğümüz tarafından satışı yapılan bekleyen tesis işemirleri aşağıdadır. Önceliklendirilmesi konusunda desteklerinizi bekleriz.**”

ifadeleri yer almakta ve müşteri adı, soyadı, irtibat numarası, internet ve THK numarası, Tivibu olup olmadığı ve şebeke adını içeren bir tabloya yer verilmektedir.

- (150) Yapılan yerinde incelemede ayrıca TT tarafından “Pazar Takip Portalı” adlı bir sistem geliştirildiği (Belge-142/31), çevrimiçi olarak pazardaki rekabet durumunun anlık analizinin yapıldığı bu sistemde “Anlık Rekabet Raporu” sekmesi altında “İlgili Rakip”, “Etkilenen Segment (Bireysel, Kurumsal, Bireysel&Kurumsal)”, Bilginin Kaynağı (Saha Çalışanı, Medya, TT Grup Çalışanı, Rakip Çalışanı, Müşteri, Diğer)”, “Bilginin Tarihi”, “Açıklama yazınız ve konu ile ilgili iletişime geçilmesini istediğiniz kişiyi belirtiniz”, “Bölgedeki Türk Telekom Altyapı Tipini Belirtiniz” “İl”, “Santral” “DSLAM adı”, “Bölgede Rakip Var mı (Var, Yok, Yeni Rakip Giriyor)” “Port Sorunu Yaşanan Kart Tipi” gibi alt segmentlerden pazar hakkında bilgi toplandığı anlaşılmıştır. Böylece saha personeli tarafından söz konusu portala sahadan elde edilen veriler çerçevesinde rakip uygulamaları hakkında bilgi girildiği anlaşılmaktadır. Dolayısıyla TT’nin TNet lehine müşteri elde ederken bu portaldan yararlandığı anlaşılmaktadır. Söz konusu portal hakkında ayrıntılı açıklamalara ilerleyen bölümlerde yer verilmiştir.

### **Türk Telekom’un Ankara’daki Merkezinde Yapılan Yerinde İncelemede Elde Edilen Belgeler**

- (151) (.....) tarafından 13.04.2018 tarihinde Turkcell yetkililerine gönderilen “FW: Boş port takip Hk.” başlıklı e-postada (Belge-126/1-2),

...

**Aşağıda bilgileri bulunan müşterilere biz satış yaptığımızda boş port yok olarak dönüyor sürekli; fakat TT satış yapıp kurabildiği iletiliyor.**

*Ek olarak TT ekiplerinin müşterilere “burada Superonline çekmez kullanamazsınız. Gelin biz size servis sağlayalım.” Şeklinde bilgiler aktarıldığı belirtilmektedir.*

...

ifadelerine yer verilmiş, daha sonra konuyla ilgili olarak TT Toptan Şikâyet Yön&Risk Analiz Personeli ST tarafından TT yetkilisi (.....)’ye 18.04.2018 tarihinde aşağıda yer verilen e-posta gönderilmiştir.

*...Konu hakkında ilgili ekiplerimiz ile görüşüldü. İlgili ekibimiz Şebeke sorunu nedeniyle hizmet verilemediğini müşteriye aktarmıştır. Ekibimizin Superonline çekmez, hizmeti Türk Telekom’ dan alın şeklinde bir ifadesi bulunmamaktadır.*

- (152) TT yetkilisi (.....) tarafından D-Smart Müşteri Operasyonları Müdürü (.....)’ye 17.10.2018 tarihinde gönderilen “D-Smart Regülatif Şikâyet Hk.” başlıklı e-postanın eki ve (.....)’nin aynı gün gönderdiği cevap e-postası aşağıdaki gibidir (Belge-126/3):

*...Birde bu şikâyet için evrak ile aboneden alınan beyanı paylaşmıştık. Yani abonede bu ayrımı yapıldığını ıslak imzalı evrağı ile ıspatlıyor. buna rağmen ekiplerin “ıss ayrımı gözetilmemektedir” ifadesi yeterli mi ?*

*Bu belge bişey değiştirmiyor mu ?*

*Avcılar yada ayırım yapıldığı sözlü olarak da olsa beyan edilen diğer müdürlüklerde şikâyetlerin önünü alabilmek için bizim yapabileceğimiz bir uygulama varmı...*

- (153) D-Smart Müşteri Operasyonları Müdürü (.....) tarafından 31.10.2018 tarihinde TT yetkililerine gönderilen “Regülatif Şikâyet Kilis ÖNEMLİDİR lütfen okuyun” başlıklı e-postada (Belge-126/4-8),

31.10.2018, (.....)

...Abone beyanına göre hizmet numarası ilettiğim abonelik için aktivasyonda sıklıkla yaşadığımız DSL yanmıyor sorunu için arıza kaydı alınmış .

Arıza için abonemiz ile iletişime geçen Turk Telekom Saha Personeli (.....) açıkca abonemize “siz dsmartı iptal edin gelin size **BİZDEN abonelik verelim bakın sorun olduğunda dsmartın gelecek ekibi bile yok** dsmart almayın başkasına da aldırmayın BİZDEN abonelik yaparsanız arızanızla her zaman ben ilgilenirim” .

ifadeleri ile abonemizi açıkca yönlendirmiştir.

Abonemiz sorununun çözülmeyeceği endişe ile çağrı merkezimizi arayıp iptal etmek istemiş....

ifadelerine yer verilmiştir. 02.11.2018 tarihinde TT yetkilisi (.....) tarafından gönderilen yanıtta ise konunun incelendiği ve D-Smart müşterisiyle görüşüldüğü, “Türk Telekom evde kurulumlu abonelerine hizmet verdiği için hattınızı modeme kadar sağlama alıp teslim ederdik ” şeklinde bilgi verildiği, söz konusu müşteri için bağlantı iş emri oluşturulduğu ancak evre kurulum iş emri olmadığından hattın kutuda sağlama alınıp etiketlendiğine dair fotoğraflarının sunulduğu, müşterinin şikâyet sebebinin de modeme kadar bağlantı yapılmaması olduğu ve bu bilginin müşteri tarafından aktarıldığı ifade edilmiştir. 05.11.2018 tarihinde (.....) tarafından gönderilen yanıtta ise regülatif şikâyetlerle ilgili olarak sahada sürekli sorun yaşadıkları ve benzer regülatif şikâyetlerde abonelerin ıslak imzalı beyanları olmasına rağmen TT ekiplerinden “biz bu şekilde bir beyan vermedik” bilgisini almakla yetindikleri ve söz konusu şikâyette adı geçen personelle ilgili olarak iki kez şikâyet iletildiği ifade edilmiştir.

- (154) D-Smart Müşteri Operasyonları Müdürü (.....) tarafından 06.03.2019 tarihinde TT yetkililerine gönderilen “Kapasite Sorunları artıyor” başlıklı e-postada (Belge-126/9-18),

...Elitt değerlendirme toplantısında kısaca konusunu açmıştım. Oluşturulan siparişlerimizin kasım ayına kadar (.....) ortalama ile size ulaştırılamıyorken Kasım ayı ile birlikte bu oranda da çok ciddi artışlar yaşamaya başladık.

Başka bir analizde ay başında port yok hatası alıp 30 gun içinde aktivasyonu tamamlanan oranımız (.....) ortalama ile giderlen Aralık Ocak aylarında bu oranda (.....) lara gerilediğini de görüyoruz.

Ocak ayı ile aldığımız siparişlerin yarısını kapasite sorunları (Port yok, tms il bilgisi alınamadı, pstn devre tahsisi yapılamadı hataları) artık size aktivasyon için “iş emri anlamında” ulaştırılmıyor görünüyoruz.

Kapasite sorunları konusunun aşağıdaki veriler ile sizler tarafında da değerlendirilmesive bulgularınızın tarafımızlada paylaşılmasını rica ediyorum.

(.....TİCARİ SIR.....)

ifadelerine yer verilmiştir. Daha sonra konuyla ilgili olarak TT yetkilileri arasında gerçekleşen e-posta yazışmaları aşağıdaki şekildedir:

**08.03.2019, (.....)**

...Kendi başvuru adet sayılarına göre son ay (.....)'lik bir siparişi bize geçemediklerini paylaşıyorlar. Bizim analizimizde de bu oran (.....) olarak raporlanıyor....

(.....TİCARİ SIR.....)

...

**21.03.2019, (.....)**

...“Port yok” konusunu İşletmeci nezdinde henüz kapatamadık açıkçası.

Sizlerin bildirdiği (.....) analizi, sipariş sistemine düşen daha sonra port yok kapaması ile iade edilen devreler üzerinden olabilir mi?

**İşletmeci daha servis verilebilirlikte “port yok” hatası aldığı için TT’ ye gönderemediği sipariş oranını ekteki detay raporlaması üzerinden (.....) seviyelerinde bildiriyor.**

D-SMART “port yok” hatası aldığı lokasyonları web servis üzerinden her 4 saatte bir sorgulatmaya devam ettiğini ve bu çıktı kapsamında iyileşme oranlarının da %10 civarında kaldığını belirtiyor.

...

**22.03.2019, (.....)**

...Ekteki kurumsalın duyuru tarihi sonrası İşletmeciler daha çok port yok hatasına takılmaya başladı gibi görünüyor. D-smart özelinde değil diğer İşletmecilerden de benzer şikâyetler gelmeye başladı.

**Burada sanki kurumsal ekibe bir port rezerv seçeneği sunulmuş.**

Sizler de durumu bu detayda analiz edebilir misiniz? Ayrıca bu geliştirmenin toptana uğrayan bir bacağı olacak mı, bilgilerinizi alabilir miyiz?

...

**28.03.2019, (.....)**

...

•Açıklamalarına göre “boş port olmayan noktalar” “port yok” hatası alması gerekmesine karşın neden “TMS il bilgisi” alınamadı hatası üzerinden dönülüyor?

•TMS İL BİLGİSİ ALINAMADI” hatası için alınan aksiyonları paylaşman mümkün mü?...

**01.04.2019, (.....)**

...Ekli mailleşmede görüleceği üzere, müşteriler tarafından benzer örnekler regülatif şikâyet üzerinden yoğun bir şekilde iletilmeye devam ediyor....

**01.04.2019, (.....)**

...Aşağıda yer alan aboneler için Servis verilebilirlikte Port VAR olarak görünmekteymiş. Dsmart işletmecisi TT crm ekranlarından giriş yapmak istediklerinde aşağıda yer alan hata alınmaktadır. Son günlerde işletmeci bu durumdan dolayı şikâyetlerini sık sık bildirmeye başladı örnekler giderek artıyor. Konu hakkında değerli desteğini beklemekteyim.

- (155) D-Smart Müşteri Operasyonları Müdürü (.....) tarafından 14.03.2019 tarihinde TT yetkililerine gönderilen "Regülatif şikâyet İzmir şms" başlıklı e-postada (Belge-126/19),

*...Abone beyanına göre aktivasyon için abonemiz ile görüşen tt saha ekibi abonemize "**çok kötü bir hizmet alacağı, sürekli donma ve hattan düşme sorunu yaşayacağını ve sağlıklı hizmet alamayacağını**" iletmış.*

*Abonemiz bu bilgiler ile çağrı merkezimizi arayarak iptal talebi iletti.*

*Abonemiz bu bilgilerden sonra güçlükle ikna edebildik...*

ifadelerine yer verilmiş olup, daha sonra konuyla ilgili olarak TT yetkilileri tarafından (.....) gönderilen e-postaya ve ekinde Bölge Müdürlüğü tarafından müşteriye sadece daha hızlı bir pakete geçebileceği yönünde bilgi verildiği, ilgili İSS firmasını kötüleyici herhangi bir ifade kullanmadığı belirtilmiştir.

- (156) D-Smart Müşteri Operasyonları Müdürü (.....) tarafından 10.04.2019 tarihinde TT yetkililerine gönderilen "tt personel şikâyeti KONYA (hkn)" başlıklı e-postada (Belge-126/20-21),

*...Aktivasyon aşamasında da **abonemize azarlar nitelikte neden dsmarttan aldığı bilgisi sorgulanmış** ve bu şirketten hizmet alamazsın bilgisi verilmiş.*

*Abonemiz bayimiz desteği ile bina içini kontrol ettirmiş . ancak her arıza kaydı hatalı işaretlenmiş....*

ifadelerine yer verilmiş olup, daha sonra konuyla ilgili olarak TT yetkilisi (.....) tarafından (.....) gönderilen e-posta ve ekinde yer alan dönüş yazısında Bölge Müdürlüğü tarafından müşteriye "*neden D-Smart'tan aldınız*" vb. bir ifadenin kullanılmadığı ifade edilmiştir.

- (157) TT çalışanı (.....) tarafından 17.05.2019 tarihinde TT yetkilisi (.....)'ye gönderilen "Etiketleme Sorunu hk." başlıklı e-postaya aşağıda yer verilmiştir (Belge-126/22-23):

*...Müşterilerimizden gelen talep ve şikâyet detaylarını incelediğimizde etiketleme sorunu ile ilgili bir yoğunluğun olduğu gözlemliyoruz.*

*Anket araştırması verilerimize baktığımızda da **müşterilerimizin etiketleme süreçlerini eleştirdiklerini görebiliyoruz.***

*İşletmecilerimizden yüz yüze aldığımız geri bildirimlerde de çokça değiniyorlar. Ayrıca sikayetvar.com'un verilerine baktığımızda da son kullanıcıların da etiketleme sorununu şikâyet ettiğini görebiliyoruz.*

*Bunlara ek olarak, işletmecilerimiz bu sorunun önüne geçebilmek için **etiketlemenin olmadığı durumlarda arıza kaydı bırakıyor. Bu durumda ekiplerimiz tekrar lokasyona gitmek zorunda kalıyorlar, bazı durumlarda da lokasyona hiç gitmeden arızayı kapatabiliyorlar. Bu senaryolarda HAB yansıtıldığı için extra bir müşteri mağduriyeti yaşanıyor.***

*Büyük işletmecilerimiz başta olmak üzere, tüm genişbant arıza şikâyetlerinin aylık ortalama 600 adedi etiketleme sorunlarına ilişkindir. Bu sayının haricinde bizlere iletilmeyen/iletilmeyenlerin de olduğunu tahmin ediyoruz.*

*Bu sorunların temelinde ise sağlıklı bir etiketleme sürecinin olmadığını düşünüyoruz. Zira işletmecilerimizden gelen görüşler de bu yönde. Mevcutta işletilen süreçte, bir kağıt kabloya tutturuluyor ancak kağıt dirençli bir malzeme olmadığı için rüzgar gibi dış etkenlerden çok*

*kolaylıkla çıkabildiği gibi, 3. Kişiler tarafından da rahatlıkla sökülebilmektedir....*

- (158) Vodafone Net yetkilisi (.....) tarafından 20.05.2019 tarihinde TT yetkililerine gönderilen “Beyoğlu port sorunu yaşanırken TT hattı verilmesi” başlıklı e-postada (Belge-126/24-25),

*...Beyoğlu ilçesinde aşağıdaki bayi şikâyeti için Türk Telekom tarafında inceleme yapılarak bilgi verilmesini rica ederim.*

*Aşağıda yer alan BBK'larda port olmadığından ADSL/VDSL hat tesis edemedik ancak müşteriler Türk Telekom'dan hizmet aldıklarını iletmektedirler. **Vodafone tarafından port sorunu yaşanırken Türk Telekom tarafından nasıl hizmet verilebiliyor ? Türk Telekom kendi müşterileri için yedek port mu bulunduruyor? ...***

ifadelerine yer verilmiştir.

- (159) TT yetkilisi (.....) tarafından TT yetkililerine 11.06.2019 tarihinde gönderilen “Port sorunu / Millenicom” başlıklı e-postada (Belge-126/28-30), Donanım Haber blogdan bir kullanıcının yazmış olduğu bir şikâyet iletilmiştir. Söz konusu şikâyette kullanıcı, yeni taşınacağı eve internet bağlatmak istediğini, ancak Millenicom'dan başvurduğunda port sıkıntısı yaşanması nedeniyle üç hafta kadar port beklediğini, TT çalışanı kuzeniyle konuştuğunda ilgili bölgedeki ekibe ulaşarak boşta port olduğu ve TT'den başvuru yapılırsa açılacağı bilgisini aldığını, TT'nin portları kendine rezerve yaparak yoğun bölgelerde diğer İSS'lere bu portları vermediğini, TT'den başvuru yaptığında ise TT ekiplerinin üç gün içerisinde bağlantıyı yaptıklarını ifade etmiştir. Daha sonra konuyla ilgili olarak TT yetkilisi (.....) cevap e-postasına aşağıda yer verilmiştir:

*...(.....) Bey'e bu müşteri özelinde birşey bulamayız. Dsmart'ın özellikle incelediği ve takip ettiği, ekte yatırım planlama tarafından paylaşılan ((.....)'nin ekibi) port rezerv konusuna daha net bilgi sapalayacaktır diye düşünüyorum .*

*100 adet abone özelinde çalışıldığında Sarı ile işaretlediğim kısımlar dikkat çekici. “Yeterli DSL boş port var “ancak işletmecilerden başvuruyu yapamıyor.*

*Diğer ise “**reserve portlar açılmalı**” kısmı ki bu satış olarak işletmecilere böyle bir durumun olmadığını savunmamıza engel olacak bir gösterge.*

*Bilgilerinize Sunarım.*

Row Labels	Count of Bağımsız Bölüm Kodu
Aksiyon alınacak	38
Aksiyon Alınmış, tamamlanması bekleniyor	6
Altyapı Yok	3
Arızalı Portlar Tamir ettirilmeli	10
Rezerve Portlar Açılmalı	13
Yeterli DSL Boş Port Var	24
Aktarmalar eksik, tamamlanacak (TMS Kutu Pasif)	6
<b>Grand Total</b>	<b>100</b>

- (160) D-Smart Müşteri Operasyonları Müdürü (.....) tarafından 20.06.2019 tarihinde TT yetkililerine gönderilen “Regülatif şikâyet Muğla 20H - 4 elf ÖNEMLİ (lütfen okuyun)” başlıklı e-postaya aşağıda yer verilmiştir (Belge-126/31-32):

*...aşağıda xdsl bilgisi ilettiğim lokasyon için 19 haziran tarihinde girilen işemrimiz abone iddiasına*



*göre ttnet abonesine rezerve edilen hat için altyapı yok bilgisi ile iade edilmiş.*

*Abonemiz altyapıda hiçbir sorun olmadığı binasında da hizmet alan TTNET aboneleri olduğunu iddia ediyor. size ilettiğim 2. Görselde aynı binada hizmet alan Ttnet abonesi bilgisini bulabilirsiniz.*

*Bu bilgi ile yeniden oluşturulan sipariş için sisteminiz verilen BBK da devre tahsisi yapılamadı uyarısı alınıyor.*

*Başvurumuzun kontrolü, 19 hazirandaki başvuruya hangi gerekçe ile altyapı yok uyarısı verildiğinin ( **Ttnet abonesinin rezerve edilen başvurusu sebebiyle mi iade verildiği**) ÇOK ACİL olarak tarafımıza iletilmesi için desteğinizi rica edyorum.*

*Muğla milas müdürlüğünün benzer şikâyetlere sıklıkla konu olduğunu ve artık Tarafımıza iletilen şikâyetlerin kalıcı aksiyonlar alınmaması sebebiyle artık BTK üzerinden de sizlere iletileceğine üzülerek belirtmek isterim.*

- (161) D-Smart Müşteri Operasyonları Müdürü (.....) tarafından 03.07.2019 tarihinde TT yetkilisi (.....) gönderilen “52931532-(.....) ( 100tl karşılığında özel olarak port açtırabilirsiniz )” başlıklı e-postada (Belge-126/33-36):

*...BBk: (.....) kontrol ettiğimizde Verilen BBK da pstn devre tahsisi yapılamadı!) hatası alınmaktadır. Abone beyanı TELEKOM ekipleri aboneye alt yapı port var iş emri bize gelirse bağlarımız bilgisi vermiş ve **100tl karşılığında özel olarak port açtırabilirsiniz gibi bir ifade belirtilmiş....***

ifadelerine yer verilmiş olup, daha sonra konuyla ilgili olarak TT yetkilisi (.....) tarafından (.....) 02.08.2019 tarihinde gönderilen yanıtta aboneyle görüşüldüğü ancak abonemizin TT personeli tarafından değil, dışarıdan özel bir ekipçe ankastreden eve kadar olan hattın bağlantısı için ücret istendiği bilgisinin alındığı ifade edilmiştir.

- (162) TT yetkilisi (.....) tarafından 29.07.2019 tarihinde TT yetkililerine gönderilen “YNT: DSMART Erken Arıza Oranı” başlıklı e-postada (Belge-126/37-39),

*... Biz bu süre zarfında bir analiz çıkarmaya çalıştık. **TTNET erken arıza oranı (.....) seviyelerinde iken, diğer ISS erken arıza oranı (.....), DSMART erken arıza oranı %(.....) seviyesinde** görünüyor.*

*Bu tabloya göre diğer ISS' ler özelinde kurulumların başarılı tamamlanması kısmında bir problem olduğunu düşünüyoruz....*

ifadelerine yer verilmiş olup, daha sonra konuyla ilgili olarak TT yetkilisi (.....) tarafından TT yetkilisi (.....) 30.07.2019 tarihinde gönderilen yanıtta TTNET ile karşılaştırmanın doğru bir yaklaşım olmadığı çünkü TTNET'te evde kurulum olduğu, asıl merak edilen konunun süreçler, iş emirleri ve saha uygulaması birebir aynıyken işletmeciler arasındaki farklılaşmalar olduğu ifade edilmiştir.

- (163) Vodafone Net yetkilisi (.....) tarafından 05.08.2019 tarihinde TT yetkililerine gönderilen “Van etiket bırakmama sorunu” başlıklı e-postada (Belge-126/40-44),

*...Van ili özellikle İpekyolu ilçesinde tesisedilen hatlarda **etiket bırakılmaması ile ilgili bir şikâyet aldık** . Kurulum arıza oranları %40'lara yükselmiş durumda . ...*

ifadelerine yer verilmiş, daha sonra konuyla ilgili olarak TT yetkilisi (.....) tarafından (.....) 08.08.2019 tarihinde gönderilen yanıtta, müşterilerin aranmadan onayların yapılarak tesisin düştüğü dağıtım kutusunda etiketlendirme yapıldığı, İYS'te düşen çoğu tesisin

adresi doğru girilmediği için ve şebeke bilgileri de doğru olmadığından müşterinin bulunduğu adresteki dağıtım kutularında etiketlendirme yapılmadığı ve bu sebeple göremedikleri ifade edilmiştir. (.....) aynı konuyla ilgili olarak 05.11.2019 tarihinde aynı kişilere göndermiş olduğu e-postaya aşağıda yer verilmiştir:

*Merhaba ,  
Sizlerleyaptığımız yazışma sonrasında Van'da Eylül ayında Kurulum arıza oranı %(.....)'e düşmüş ancak Ekim ayında tekrar %(.....)'a yükselmiştir. Bu şekilde düzgün yapılmayan tesisler hem müşteri hem para hem de iş gücü kaybına yol açmaktadır. İlgili ekiplere uyarıda bulunulması konusunda yardımınızı rica ediyorum .*

*(.....TİCARİ SIR.....)*

- (164) D-Smart Müşteri Operasyonları Müdürü (.....) tarafından 04.09.2019 tarihinde TT yetkililerine gönderilen "Acil adres tanımı Bolu ötmr 4Eyl-4" başlıklı e-postada (Belge-126/45-44),

*...aşağıda BBK ile açık adres iletilen lokasyon için sipariş igrisinde hizmet yok uyarısı alıyoruz.  
Abone telekom müdürlüğünü gittiğinde lokasyonunda sorun olmadığı "isterse" farklı işletmeciden sipariş girişi yapabileceği ve AYNI GÜN aktivasyonu tamamlayacağı iletilmiş...*

ifadelerine yer verilmiştir. Daha sonra konuyla ilgili olarak TT yetkilisi (.....) tarafından TT yetkililerine 15.10.2019 tarihinde gönderilen e-posta aşağıdaki gibidir:

*...Müşterinin irtibat bilgilerini paylaşabilir misiniz?*

*İrtibatından müşteriyi arayarak adresi ve lokasyonu teyit ederek dönüş yapalım....*

- (165) D-Smart Müşteri Operasyonları Müdürü (.....) tarafından 08.10.2019 tarihinde TT yetkililerine gönderilen "regülatif şikâyet Isparta 8ekm-2 ÖNEMLİDİR" başlıklı e-postada (Belge-126/55-57),

*...BBK sorgulama ekranında servis verilebilirlik sisteminiz tüm altyapılar için port var bilgisini veriyor. Sw çıktısında da bir sorun görünmüyor.*

*Ancak VDSL başvuru servisiniz bu bbk için port yok uyarısı veriyor.*

*BBK ile manuel ttrcmde de giriş yapmaya çalıştığımızda yine port yok uyarısı var. Abonemiz kendi imkanları ile telekom müdürlüğüne gittiğini gördüğümüz görevlinin **Ttnet için 3 adet port olduğunu "isterse hemn başvuru alıp 24 saat içinde de kurulum yapacağını"** iletiyor.*

*BBK nın port kontrolü , başvurumuzun en kısa sürede aktivasyon sürecine alınması ve tamamlanması ve bize sw de poort var bilgisi ile dönen bBK nın hem servis üzerinden hem manuel girişte neden hata aldığına çok acil tarafımıza iletilmesini rica ediyorum.*

*Ayrıca abone beyanına göre ttnet için neden portun rezerve bekletildiğini de öğrenmek istiyoruz. ...*

ifadelerine yer verilmiştir. Daha sonra konuyla ilgili olarak TT yetkilileri ile (.....) arasında gerçekleşen yazışmalara aşağıda yer verilmiştir:

...2 adet boş port(5 adet arızalı port dışında) bulunmaktadır. Herhangi bir ISS için port rezervesi söz konusu değildir. VDSL olarak iş emir kesilebilmesi gerekmektedir bilgi dönüşü ekiplerimizden alınmıştır....

...

Az önce 16:32 de tekrar giriş denedik

TTCRM e ait görsel aşağıdaki gibi

...

» Sistemsel Hata

- Santralde Secilen DSL Hizmeti Var,Fakat Portlar Dolu

» Hata Detayı

Log Id: 87991013

Hata Kodu: 20020

Hata Mesajı: Santralde Secilen DSL Hizmeti Var,Fakat Portlar Dolu

- (166) D-Smart Müşteri Operasyonları Müdürü (.....) tarafından 10.10.2019 tarihinde TT yetkililerine gönderilen “Farklı işletmeceye yönlendirilen başvurumuz YİNE MALATYA” başlıklı e-postada (Belge-126/58-59),

...Aşağıdaki aboneliğin aktivasyonu Turk telekomda saha görevinde olan isminin (.....) olduğunu öğrendiğimiz çalışanın bu başvurumuzda firmamıza hakaret içerikli (firmamızı dolandırıcılık ve güvenilmez olarak iletmiş) görüşlerini ileterek **potansiyel abonemizi Dsmart aboneliğinden vazgeçirdiği iletiliyor....**

ifadelerine yer verilmiştir. Daha sonra konuyla ilgili olarak Türk Telekom Toptan Müşteri Hizmetleri tarafından (.....) aynı gün gönderilen yanıtta, müşterinin TT ekiplerine sorduğu soru karşısında bağlantının TT'den değil farklı bir İSS'den yapıldığı bilgisini aldığı ve tesisi istemediğini beyan ettiği, tesisin abone istemediği için reklamasyona gönderildiği, diğer İSS'ler hakkında olumlu veya olumsuz bilgi verilmediği ifade edilmiştir.

- (167) Türk Telekom Servis Sağlayıcılar Satış Yöneticisi (.....) tarafından 15.10.2019 tarihinde TT yetkililerine gönderilen “FW: Sivas Bölge TT Şikâyetleri” başlıklı e-postada ve ekinde aşağıdaki ifadeler yer almaktadır (Belge-126/60-62):

XDSL No	Başvuru Tarihi	TT XDSL NO	AÇIKLAMA	TT Açıklama	AÇIKLAMA - 2
(.....)	19.08.2019	(.....)	Müşteri geciken başvuru nedeni ile iptale ettirdi. Türk Telekomdan başvuru yapıldı, bağlandı.	19.08.2019 tarihinde düşmüş ve 26.08.2019 tarihinde tamamlanmıştır.	7 gün geçtikten sonra interneti bağlantıya giden TT şebeke ekibinin, markamızı kötülemesi sonucu müşteri, hem geciken başvuru hemde şebekecinin sözlerinden etkilenip başvuruyu iptal etti. TT'den başvuru girilince bağlantı sorunsuz tamamlandı.
(.....)	25.08.2019	(.....)	Müşterinin başvurusu sürekli hata verdi, aynı gün türk telekom girildi bağlandı	Bina altyapısı tamamlanmadan giriş yapılmaya çalışıldığı için işlem başarılı olmamış. Bina satışa açılış tarihi 04.09.2019	Öncelikle, satışa açık olmayan BBK'lara sistemsel olarak satış girişi yapamıyoruz. Yani, satışı girebilmemiz için, altyapının bulunması gerekiyor. Bu sebeple, binanın satışa açıldığı idda edilen 04.09 tarihinde değil, satışın girildiği 25.08 tarihinde altyapı satışa müsait olduğu için satış girilebildi. Müşterimiz diyor ki; binada komşumuz başvurdu bağlandı, bizde ondan gördük bavuru yaptık millenicom olduğu için mi anlamadık, bir türlü bağlamadılar, ama türk telekoma başvurunca hemen bağlandı, Müşteri bu konudan şikâyetçi ve dilekçesi ektedir.
(.....)	06.08.2019	(.....)	Müşteri T.T kullanıcısı, Millenicom a geçmek istedi ama bağlantı gecikmesinden dolayı işlemi iptal edip TT de devam etti	Müşteri TT bayi sanarak gittiği yerde taahütü bitmediği halde bittiği söylenip yeni bağlantı yapılmaya çalışılmış, müşteri taahhüdünün bitmediğini ve kendine yeni satış yapıldığını öğrenince başvuruyu iptal ettirmiştir. Müşteri aranabilir.	TT açıklaması doğruyu yansıtmamaktadır. Müşteri kendi isteği ile başvuru yapmıştır ve millenicom markasını bilerek isteyerek satın almıştır. Müşterinin koni ile ilgili dilekçesi ektedir. Müşterinin dilekçeyi kendisi yazdığını belgeleyen fotosu da ektedir.
(.....)	21.08.2019	(.....)	Müşteri T.T kullanıcısı Millenicom a geçmek istedi evrakları tam ve THK taşındı ama internet eksik evrak diye iptalle atıldı	ISS taşıma onayları il Müdürlüğünden verilmiyor	
(.....)	20.08.2019	(.....)	Müşteri T.T kullanıcı Millenicom a geçmek istedi ama bağlantı gecikmesinden dolayı iptal ettirdi TT de devam etti	22.08.2019 tarihinde düşmüş ve 26.08.2019 tarihinde tamamlanmıştır.	Müşterimizin interneti 9 gün boyunca bağlanmadı evine gelen giden olmadı ve müşteride yazılı olarak bunu beyan etmiştir. Türk Telekom açıklamasında bağlandı denilen hat, Millenicom değil TT'den yapılan bağlantıdır. Müşteri dilekçesi ektedir.
OLUŞMADI	19.08.2019	(.....)	Binada şebeke yok dendi ama T.T den	GPON alt yapı söylenen adreste çoktan açık gözükmektedir. Alt yapı problemi yoktur. Oluşmayan hizmet	Müşterimize millenicom satış yapıldı ama teknik sorun ve binada şebeke yok diye ekipler iptale atmış. Bunun üzerine

			giriş yapıldı ve bağlandı	numarası iletilmediği için kontrol edilememiştir.	müşteri Türk telekoma başvuru yapınca bağlandı. Müşteri şikâyeti ekteedir.
(.....)	10.08.2019	(.....)	Müşterinin evine giden T.T ekipleri müşteriye Millenicom aleyhinde bilgi verip, açılmış interneti iptal ettirdiler. Kendileri satış yapıp aktif ettiler.	Müşterinin TT satışı ofisten değil çağrı merkezinden yapılmıştır. Dolayısıyla müşterinin İl Müdürlüğü çalışanlarınca Millenicom aleyhinde bilgi verdiği doğruyu yansıtmamaktadır.	Müşterinin Millenicom'dan yaptığı başvuruyu, saha ekipleri bağlantı için gittikten sonra neden iptal ettirip, akabinde TT'den başvuru yaptığı itirazımızın konusudur. Satışın Müdürlükten ya da başka kanaldan yapılmış olması değil.
(.....)	06.08.2019	(.....)	Müşterinin internetini haftalarca bağlamadılar, Müşteri T.T den başvuru yapınca bağlandı.	Müşterinin ilk başvurusu geldiğinde talep yapılan yerde verilen port arıza olduğundan ve başka da boş port olmadığından çalıştırılmamıştır. İlgili lokasyonda daha sonra port ilavesi yapılmıştır ve gelen talep onaylanmıştır. TT başvurusu İl Müdürlüğünden değil Alomatik bayiden yapılmıştır.	Müşteriye millenicom satışı yapıldı. O bölgeye bakan Akif isimli Türk Telekom saha personeli, Telekomdan almadıkça bu interneti bağlamayacağını dile getirmiştir. 1 ay boyunca 3 kere giriş yaptık ve bağlanmadı. Artık müşteriyi bekletemeyince, Türk Telekomdan satışı yapıldı ve saha personelinin dediği gibi hemen bağlandı. Müşteri şikâyeti ekteedir.
(.....)	05.08.2019	(.....)	Müşterinin internetini haftalarca bağlamadılar, Müşteri T.T den başvuru yapınca bağlandı.	Müşteri TT bayi sanarak gittiği yerde kendisine Millenicom abonesi olmak istemediği için kendi isteğiyle bağlantıyı reddetmiştir. Müşteri aranabilir. Müşteri TT başvurusunu İl Müdürlüğünden değil Alomatik bayiden yapmıştır.	Müşterimiz bilerek ve isteyerek millenicom aldı, Türk telekomun beyanı tamamen gerçek dışıdır ve müşteri yazılı şikâyetini de belirtmiştir. Ekteedir ve dilekçe ile resimde vardır.

- (168) Netspeed yetkilisi (.....) tarafından 17.10.2019 tarihinde TT yetkililerine gönderilen “(.....) No.lu Devrenin Bağlantı HK.” başlıklı e-postada (Belge-126/63-64),

...(.....) Devremiz ile ilgili ekipler tarafından gün içerisinde abonemize arama sağlayarak adresin yanlış olduğunu fakat **Türk Telekom tarafından abonelik alması durumunda sorunu çözülebileceğini iletmiştir.** Adreste herhangi bir hata yoktur ekiplerin iletmiş bilgi “Netspeed’ den abonelik alacağınıza Türk Telekom dan abonelik alabilirsiniz ” bilgisini iletmiştir. ...

ifadeleri yer almaktadır.

- (169) TT yetkilisi (.....) tarafından 07.10.2019 tarihinde TT yetkililerine gönderilen “RE: Bölge Sunum Taslağı” başlıklı e-postaya ve ekteki sunumun 10. sayfasına aşağıda yer verilmektedir (Belge-126/65-67):

...Bilgisayarım sıkıntı çıkardı.

Umarım güncellemeler kaybolmamıştır. Siz de kontrol eder misiniz, ben açamıyorum.

...

(.....TİCARİ SIR.....)

- (170) TT yetkilisi (.....) tarafından 23.10.2019 tarihinde Superonline yetkilileri (.....) ve (.....) gönderilen “RE: DSL Aktivasyon Oranı SOL vs TT” başlıklı e-postaya ve devamındaki cevap e-postasına aşağıda yer verilmiştir (Belge-126/68-69):

**23.10.2019, (.....)**

...100 adet üzerinden örneklem yapmayı değerlendirmiştik. Bunun için sizden 100 adet yeni tesis örnek olarak bizim taraftaki iz düşümünü toplantıda beraber değerlendirebiliriz. ...

**Başarılı kurulum, TT tarafında % 71 , SOL tarafında %55 olarak değerlendirilmektedir. 3 büyükşehirde yeni tesis 100 Örneklem üzerinden hizmet numaraları paylaşılması ile tesis ve erken arıza geçmişi değerlendirilecek....**

**23.10.2019, (.....)**

...Eylül ayı için bir data çıkardık.

En çok gelen red sebeplerinden yaklaşık 100 adetini sizlerle örnek erişim numarası ve BBK ile paylaşıyorum.

**Ek olarak aşağıdaki tüm red kodlarının boş port yok için kullanıldığını görüyorum. Hepsi aynı sebebi mi ifade ediyor, aralarında bir fark var mı? ...**

- (171) Turuncunet yetkilisi (.....) tarafından 25.10.2019 tarihinde TT yetkilisi (.....) gönderilen “Başvuru Hataları” başlıklı e-postada (Belge-126/70-71),

...Bazı müşterilerimizde hizmet ekleme aşamasında hata almaktayız bu durumu 'toptan\_cm' toptan\_cm@turktelekom.com.tr tarafınıza mail gönderdik.Ancak taramıza alt yapı olmadığına dair bilgi iletildi.Tarafımızca sorgulama yapıldığında alt yapı olduğunu görüntülemekteyiz.Sorgulamış olduğumuz alt yapı ekran görüntüsü ektedir. toptan\_cm@turktelekom.com.tr tarafımızca atılan mail, tarafınızca verilen cvplar ve alınan hatalar ektedir. **Biz bu müşterimize hizmet veremedik**

**fakat türk telekom bu musterimize biz size hizmet verebiliriz diğer şirketlere biz 2, 3 port acıyoruz sadece senin ısrarını biz hallediriz diyip bu bbk kodlu müşteriye hizmet vermiştir...**

ifadelerine yer verilmiştir. Daha sonra konuyla ilgili olarak aynı gün TT yetkilisi (.....) tarafından TT yetkililerine gönderilen e-posta aşağıdaki gibidir:

**...Özetle (.....) bbk kodlu lokasyonda işletmecisi port yok uyarısını aldığını ancak TT ekiplerinin başka firmaya (TTNET) olabilir hattı açtığını belirtiyor. Devre no üzerinden değil BBK üzerinden şikâyetin iletildiği gerekmektedir...**

- (172) D-Smart Müşteri Operasyonları Müdürü (.....) tarafından 30.10.2019 tarihinde TT yetkililerine gönderilen "Port sorunu Bolu ötmr ÖNEMLİ 30 ekim-2)" başlıklı e-postada (Belge-126/72-73),

**...Sisteminizden yapılan servis verilebilirlik sorgusunda bu bbk için tüm altyapılarda port VAR uyarısı alıyoruz.**

**TTCRM ekranlarındaki servis verilebilirlik sisteminizden de port olduğunu görüyoruz.**

**Servis üzerinden başvuru yapmaya çalıştığımızda bu bbk için (Sistem üzerinden girilmeye çalışılan başvuru sonucu başlığı ile paylaşılan görsel) port yok uyarısı veriyor.**

**Abonemizin türk telekom ile yaptığı görüşmede tüm altyapılarda port sorunumuz yok. İsterseniz BİZDEN siparişinizi girelim ve hemen bugün aktivasyonunuzu sağlayalım bilgisi veriliyor....**

ifadelerine yer verilmiştir

- (173) (.....) tarafından 06.11.2019 tarihinde TT yetkililerine gönderilen "(.....) örnek devre müşteri soğutma politikası" başlıklı e-postada (Belge-126/74),

**Merhaba (.....) e internet gönderdim arkadaşlar telefon kablosunu çekmeye gittiğinde müşteriye eğer interneti bizden başvuru yapsaydınız jakı takar modemi takar daha hızlı bağlardık diye bilgi veriyor , Böyle birşey söylemesi uygun mudur acaba? hadi geçtim onu hattı onaylıyor yol vermiyor arıza kaydı oluşturuyorum 48 saat süresi isteniyor ve müşteri böylece firmadan soğuyor müşteri imzası ile tutanağı görebilirsiniz**

ifadelerine yer verilmiştir.

- (174) D-Smart Müşteri Operasyonları Müdürü (.....) tarafından 06.11.2019 tarihinde TT yetkililerine gönderilen "Regülatif şikâyet Bursa ÖNEMLİ (ses kayıtlı)" başlıklı e-postada (Belge-126/75-76),

**...Aşağıda devre numarası iletilen başvurunun ilk siparişi adres hatalı beyanı ile iade ediliyor.**

**Yeniden oluşturulan başvuru için telekom saha ekibi abonemize adresin hatalı olduğunu bu başvuruyu dsmartı arayarak iptal etmesi gerektiği bulunduğu yerdeki telekom müdürlüğüne giderek türk telekomdan başvurusu gerektiğini açıkça abonemize iletiyor...**

**Önemle belirtmek isterim bu tür şikâyetlerde abonenin ıslak imzalı beyanları olmasına rağmen genelde saha ekipleriniz "biz sahada ayırım yapmıyoruz. böyle bir yönlendirmede bulunmuyoruz beyanı ile şikâyete göre dönüyorlar" bu şikâyet için telekom saha ekibi ile abone arasında geçen ses kaydı da tarafımızda mevcuttur....**

ifadelerine yer verilmiştir. Daha sonra konuyla ilgili olarak TT yetkilisi (.....) tarafından (.....) yollanan ve ardından (.....) bu e-postaya yanıt olarak söz konusu personelin taşeron firmada işe başlayalı çok az zaman geçtiği, iş emrindeki adresin bulunamaması üzerine

adresin hatalı girildiğinin tespit edildiği, kendileri için hangi İSS'den başvurulduğunun bir önemi olmadığını belirtildiği ifade edilmiştir.

- (175) (.....) tarafından 27.11.2019 tarihinde gönderilen "GAZİOSMANPAŞA MÜDÜRLÜK BİRİM TOPLANTISI - 29.11.2019 - CUMA - SAAT 09:00 ( DÜZELTME ) !!!!" konulu e-postada (Belge-147/130-131) TOPLANTI TUTANAĞI AKSİYON PLANI-Nisan2019 excel dosyası iletilmiştir. Söz konusu dosyadaki "Planlanan Faaliyet" bölümünde,

**"Satışların arttırılması amacıyla uygulamaya başlanan WHATSAAP saha iletişim grubundan satış talepleri alınarak satışa yönlendirilecek."**

ifadeleri yer almaktadır.

- (176) Ek olarak 04.12.2019 tarih ve 14010 sayılı bilgi isteme yazısına cevaben gönderilen "EK-3 (11.soru).txt" isimli dosyada bulunan ve 21.02.2019 ile 11.12.2019 tarihleri arasındaki port değişim kayıtlarını içeren tablodaki "port\_id"lerin; yine aynı yazıya cevaben gönderilen "EK-1'deki" 2019 yılı xDSL tahsis kayıtları içerisinde sadece 10 adet "port\_id" ile eşleştiği görülmüştür. Benzer şekilde, port değişim tablosundaki "port\_id"lerin "EK-2 (10.soru).txt" dosyasında bulunan ve 11.12.2019 tarihi itibarıyla tüm Türkiye'deki port durumu pasif, boş, rezerve ve arızalı olan portları içeren listeye de sadece 132 kaydın eşleştiği görülmüştür. Daha sonra TT'nin Ankara'daki merkezinde 25.12.2019 tarihinde bir yerinde inceleme daha gerçekleştirilmiş ve "EK-3'de" listelenen bu dolu portların "EK-1'deki" 2019 tahsis kayıtları içerisinde olmamasının gerekçesi hususunda bilgi talep edilmiştir. Bunun üzerine veriyi sistemden çeken çalışan tarafından, verinin çekildiği sisteme aşına olunmadığı ve söz konusu sistemden ilk kez veri çıktığı belirtilmiştir. Bu nedenle "port\_durum\_log" tablosundaki "id" alanının, bilgi isteme yazısında talep edilen "port\_id" alanı olduğu düşünülerek sehven "id" kolonunda yer alan verinin bilgi isteme yazısına cevaben gönderildiği ifade edilmiştir.
- (177) 4054 sayılı Kanun'un 14. ve 16. maddelerinde teşebbüslerden ve teşebbüs birliklerinden bilgi talep etme yetkisi düzenlenmiş ve bu yetki çerçevesinde teşebbüslerin yanlış veya yanıltıcı bilgi veya belge vermesi durumunda idari para cezası uygulanması öngörülmüştür. Bununla birlikte dosya kapsamında sözü edilen olayda ilgili personelin tecrübesizliğinin söz konusu olduğu ve bilgilerin sehven olması gerektiği gibi verilmediğinin anlaşılmasından dolayı, yanlış ya da yanıltıcı bilgi verildiği gerekçesiyle teşebbüse idari para cezasının uygulanmasına gerek olmadığı kanaatine ulaşılmıştır.

### **I.2.2. BTK Görüşü**

- (178) Dosya kapsamındaki başvuruların elektronik haberleşme sektörüne ilişkin olması sebebiyle EHK'nin 7. maddesinin ikinci fıkrası gereğince her bir başvuru özelinde; 10.09.2015 tarih ve 9598 sayılı, 04.10.2016 tarih ve 10520 sayılı, 09.12.2016 tarih ve 13296 sayılı, 27.09.2017 tarih ve 11976 sayılı yazılarla BTK'dan görüş talep edilmiş, BTK tarafından gönderilen yazılarda özet olarak; benzer şikâyetlerin BTK'ye de iletildiği, konu ile ilgili BTK nezdinde kapsamlı bir çalışma yürütüldüğü ancak çalışmanın henüz sonuçlanmadığı ifade edilmiştir. Kurulun 20.04.2017 tarih ve 17-13/169-MB sayılı kararı ile, BTK nezdinde yürütülen çalışmanın sonuçlanmasının beklenmesine karar verilmiştir. Söz konusu Kurul kararının ardından, BTK nezdinde yürütülen çalışmaların hangi aşamada olduğu, tamamlanmış olması halinde sonuçları ve BTK'nin aldığı kararlar hakkında 29.11.2017 tarih ve 14923 sayılı yazı ile BTK'dan tekrar görüş talep edilmiştir. 27.12.2017 tarih ve 9533 sayı ile Kurumumuza intikal eden BTK yazısında önceliklere



benzer şekilde; BTK nezdinde çalışmaların devam ettiği ve konuya ilişkin herhangi bir kararın tesis edilmediği bildirilmiştir.

(179) 12.11.2018 tarih ve 8148 sayılı Kurum kayıtlarına giren BTK görüşünde özetle;

- TT'nin xDSL tesis işlemlerine yönelik olarak gerçekleştirilen port tahsis işlemlerinde aksaklıkların yaşandığı, sabit genişbant internet hizmetine ilişkin talep, tahsis, arıza, iptal vb. işlemlerinin yapılmakta olduğu, TT'nin otomasyon sistemi/web servislerinde sık ve uzun süreli arızaların yaşandığı, DSL tesis ve nakil işlemleri kapsamında TT'ye iletilen başvuruların "boş port yok", "Türk Telekom'dan kaynaklanmayan durum", "şebeke yok", "ankastrenin uygun olmaması", "abone vazgeçti", "bina içi bağlantıların yetersiz olması" vb. gerekçelerle reddedildiğine yönelik şikâyetler kapsamında, TT'nin sabit genişbant internet hizmetlerinin sunumuna ilişkin yükümlülüklerine uyum bakımından teşebbüs hakkında yürütülen incelemenin tamamlandığı, söz konusu inceleme neticesinde;
- TT sabit şebekesinin bulunduğu lokasyonlardaki İSS'lerin xDSL tesis ve nakil taleplerinin webservisler aracılığıyla "boş port yok" gerekçesiyle geri çevrildiğinin tespit edildiği, bu kapsamda TT hakkında; BTK İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Erişim ve ara bağlantıya ilişkin ihlaller" başlıklı 10. maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinin birinci bölümü ve aynı Yönetmeliğin 44. maddesi uyarınca 2015 yılındaki net satış tutarının onbinde biri (%0,01) oranında idari para cezası uygulanmasına,
- TT sabit şebekesinin bulunduğu lokasyonlardaki İSS'ler tarafından iletilen xDSL tesis ve nakil siparişlerinin webservisler aracılığıyla RIPVAET'te sayılan ret gerekçelerinin dışında bir uygulama ile geri çevrilmesi veya bekletilmesi uygulamasının, EHK'nın "Referans erişim teklifi" başlıklı 19. maddesinin üçüncü fıkrası ve RIPVAET'in 2.1.1, 2.1.2 ve 2.1.6. maddelerini ihlal ettiği ve bunun sonucunda BTK İdari Yaptırımlar Yönetmeliğinin "Erişim ve arabağlantıya ilişkin ihlaller" başlıklı 10'uncu maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinin dokuzuncu bölümü uyarınca daha önce de BTK tarafından idari yaptırım uygulandığı hususu da göz önünde bulundurularak aynı Yönetmeliğin 43 ve 44. maddeleri uyarınca 2015 yılındaki net satış tutarının onbinde ikisi (%0,02) oranında idari para cezası uygulanmasına,
- TT tarafından geliştirilen webservislerdeki hata mesajlarından "boş port yok" kodunun İSS'lerin perakende pazarda faaliyet gösterdiği lokasyona, altyapıya veya hizmet türüne (ADSL, VDSL vb.) göre değişiklik arz edebildiği, bununla birlikte TT altyapısının bulunduğu lokasyonlardaki xDSL siparişlerine ait erişim taleplerinin tüm İSS'ler için ayırım gözetmeksizin sağlanması gerekirken TNet tarafından yapılan başvurulara yönelik "fakat portlar dolu" olarak dönüş yapılan hata mesaj oranlarının diğer İSS'lere nazaran oldukça düşük seviyede bulunduğunun tespit edildiği ve bunun sonucunda BTK İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Erişim ve ara bağlantıya ilişkin ihlaller" başlıklı 10. maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinin ikinci bölümü uyarınca ve aynı Yönetmeliğin 44. maddesi çerçevesinde 2015 yılındaki net satış tutarının onbinde üçü (%0,03) oranında idari para cezası uygulanmasına,

karar verildiği ifade edilmiştir.

### I.2.3. Port Tahsisine İlişkin Sektörel Düzenlemeler ve TT'nin Yükümlülükleri

- (180) TT, 11/01/2013 tarih ve 2013/DK-SRD/29 sayılı BTK kararı ile onaylanan “Veri Akış Erişimini İçeren Toptan Genişbant Pazarı”nda (Pazar Analizi) TT veri akış erişimini içeren toptan genişbant erişim pazarında EPG'ye sahip işletmeci olarak belirlenmiş ve erişim sağlama (xDSL), referans erişim teklifi hazırlama ve yayınlama (xDSL “yeniden satış” (Al-Sat), xDSL IP seviyesinde “veri akış erişimi” (VAE)), ayırım gözetmeme, şeffaflık, maliyet esaslı tarife belirleme (tarife kontrolü) yükümlülüklerine tabi tutulmuştur.<sup>5</sup> TT'nin toptan seviyede uygulayacağı xDSL VAE ücretleri BTK tarafından belirlenmektedir.
- (181) Söz konusu yükümlülüklerden ayırım gözetmeme yükümlülüğüne ilişkin olarak EHK'nın 16. maddesinin beşinci fıkrası “Kurum, erişim yükümlüsü işletmecilere, diğer işletmecilerin makul erişim taleplerini, bu Kanun hükümleri çerçevesinde karşılamalarına yönelik olarak eşitlik, ayırım gözetmeme, şeffaflık, açıklık, maliyet ve makul kâra dayalı olma yükümlülükleri ile erişim hizmetlerini kendi ortaklarına, iştiraklerine veya ortaklıklarına sağladıkları ile aynı koşul ve kalitede sunma yükümlülüğü getirebilir.” hükmünü içermektedir. Pazar Analizi Yönetmeliği'nin 10. maddesinde ise Kurumun ilgili pazarda etkin piyasa gücüne (EPG) sahip işletmecilere ayırım gözetmeme yükümlülüğü getirebileceği belirtilmiştir. Ayrıca Erişim ve Arabağlantı Yönetmeliği'nin 10. maddesinde “Kurum, ilgili pazarda etkin piyasa gücüne sahip işletmecilere, elektronik haberleşme hizmetlerini sağlamak için kendi kullandıkları veya üçüncü şahısların elektronik haberleşme hizmetlerini sunmak için gereksinim duydukları hizmetleri, söz konusu hizmetleri talep edenlere; ayırım gözetmeksizin ve kendi ortaklarına, iştiraklerine veya ortaklıklarına sağladıkları ile aynı koşul ve kalitede temin etme yükümlülüğü getirebilir.” düzenlemesi yer almaktadır.
- (182) Yukarıda da ifade edildiği üzere BTK, ilgili pazarlarda EPG'ye sahip olduğunu tespit ettiği ve söz konusu pazarlarda erişim sağlamakla yükümlü kıldığı işletmecilere, erişimin sağlanmasına ilişkin hüküm, koşul ve ücretleri aleni hâle getirmelerine yönelik olarak Referans Erişim ve/veya Arabağlantı Teklifi hazırlama yükümlülüğü getirebilmektedir. Nitekim EHK'nın “Referans erişim teklifi” başlıklı 19. maddesinin üçüncü fıkrasında “Kurum uygun gördüğü teklifleri onaylar. İşletmeciler, Kurum tarafından onaylanan referans erişim tekliflerini yayımlamakla ve Kurum tarafından onaylanan referans erişim tekliflerindeki şartlarla erişim sağlamakla yükümlüdürler” hükmü yer almaktadır.
- (183) Bu düzenlemeye ek olarak, Erişim ve Arabağlantı Yönetmeliği'nin “Referans Erişim Teklifi” başlıklı 11. maddesinin altıncı fıkrasındaki hüküm ile de EPG'ye sahip işletmeciler Kurum tarafından onaylanan referans erişim tekliflerinde yer alan usul, esas ve ücretlerle erişim sağlamakla yükümlü kılınmıştır. Böylece, EPG'ye sahip işletmeciden erişim hizmeti talep edecek işletmeciler, referans tekliflerle, asgari olarak hangi şartlarda erişim elde edebileceklerini öngörme ve stratejilerini buna göre belirleme imkânını elde edebilmektedir.
- (184) Bu çerçevede, dosya konusu toptan sabit genişbant internet erişimi kapsamında TT tarafından sunulan xDSL hizmetine ilişkin süreçler, BTK tarafından onaylanan RIPVAET ve Referans Al-Sat Yöntemiyle xDSL Toptan Satış Teklifi (RAST) ile düzenlenmektedir.

<sup>5</sup> BTK Pazar Analizi Çalışmaları, Toptan Sabit Yerel ve Merkezi Erişim Pazarları, Aralık 2019

Bunlardan RIPVAET; işletmecinin, TT'nin sahip olduğu xDSL şebekesi üzerinden abonelerine IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi modeli ile hizmet sunabilmesi için gerekli olan usul, esas ve ücretleri; RAST ise servis sağlayıcının, TT'nin mevcut xDSL şebekesi üzerinden kullanıcılarına Al-Sat yöntemiyle hizmet sunmasına dair usul, esas ve ücretleri içermektedir. RIPVAET ve RAST temel olarak benzer düzenlemeler içerdiğinden, ortak hükümler ayrı ayrı ele alınmamış, yalnızca farklılıklarına değinilmiştir.

- (185) Her iki referans teklifte de, "Türk Telekom'un Hak ve Yükümlülükleri" başlıklı 1.4.1 maddesinde; TT'nin, işletmeciyi/servis sağlayıcıyı<sup>6</sup>, referans teklifler kapsamındaki hizmetlerden, ilgili mevzuat çerçevesinde söz konusu referans teklif ve eklerinde yer alan usul, esas ve ücretlere göre kendisine, ortaklarına, ortaklıklarına ve iştiraklerine veya diğer servis sağlayıcılarına uyguladığı koşullarla *ayırım gözetmeksizin yararlandıracağı* düzenlenmiştir.
- (186) Ayrıca yine her iki referans teklifte de TT'nin, işletmecinin hizmeti ile ilişkili ankastre tesisi ve arızasından sorumlu olmadığı, buna karşılık, abonenin ankastre<sup>7</sup> çıkışından trafiğin işletmeciye teslim edildiği trafik teslim noktasına<sup>8</sup> kadar olan servis yükümlülüğünden ve arızalardan sorumlu olduğu düzenlenmiştir. Bu çerçevede, TT, kendi sorumluluk alanı dâhilinde oluşabilecek arızaları referans tekliflerin ekinde yer alan Hizmet Seviyesi Taahhüdü'nde (HST) belirtilen süre, usul ve esaslar çerçevesinde gidermekle yükümlü kılınmıştır.
- (187) Referans tekliflerde TT'nin yanı sıra işletmecinin hak ve yükümlülükleri de düzenlenmiş olup, anılan düzenlemede işletmecinin referans teklif kapsamında olan her türlü hizmeti söz konusu referans teklif ve eklerinde yer alan usul, esas ve ücretlere uygun olarak alabileceği belirtilmiştir. Bununla birlikte işletmecinin, TT tarafından hizmetin hazır hale getirilmesine rağmen, işletmeciden ve/veya işletmecinin abonesinden kaynaklanan nedenlerden dolayı hizmetin kullanılamamasından (Ankastre/Sonlandırma kutusunun hazır olmaması vb.) sorumlu olacağı öngörülmüştür.
- (188) İşletmeci tarafından tercih edilecek yöntem göre, "IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Sözleşmesi" veya "Toptan Seviyede Al Sat Yöntemiyle XDSL Toptan Satış Sözleşmesi" imzalandıktan sonra, işletmeci, taleplerini xDSL Otomasyon sistemi<sup>9</sup> üzerinden yapacak, TT de işletmecinin yaptığı ilgili talebe aynı şekilde xDSL Otomasyon Sistemi üzerinden cevap verecektir.
- (189) Her iki referans teklifte yer alan düzenlemelere göre, işletmeci her abone için bir port tahsis edecek ve xDSL Otomasyon Sistemi aracılığıyla, il-müdürlük-santral bazında boş port, abone adet ve detay raporlarına ulaşabilecek, TT'nin boş port havuzunda bulunan portları xDSL Otomasyon Sistemi üzerinden izleyebilecek, dinamik olarak satışını yapabilecek, hizmet alan abonelerinin abonelik işlemlerini, abonelik iptali, hız/paket

<sup>6</sup> RIPVAET'te "işletmeci", RAST'ta "servis sağlayıcı" ifadesi kullanılmış olup aynı anlama geldiğinden birbirlerinin yerine geçecek şekilde kullanılmıştır.

<sup>7</sup> Bina ana giriş terminal kutusundan itibaren abone nezdindeki cihazların telefon şebekesine bağlantısını sağlayan tesisat.

<sup>8</sup> İşletmeciye, Türk Telekom Tesisleri dahilinde trafik tesliminin yapılacağı nokta

<sup>9</sup> İşletmecinin IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi hizmetine ilişkin talep, tahsis, arıza, iptal vb. işlemleri yapmakta kullanacağı web tabanlı program.

değişikliği ve arıza kaydı işlemlerini gerçekleştirebilecektir. İşletmeci tarafından satışı yapıldıktan sonra tekrar boşa çıkartılan portlar boş port havuzuna düşecek, bu şekilde boşa çıkan portlara ilişkin xDSL Otomasyon Sistemi kayıtları esas alınacaktır.

- (190) RIPVAET'te ayrıca xDSL Otomasyon Sistemi üzerinden yapılan tüm işlemlerin (aylık olarak) ve söz konusu sözleşme kapsamında tüm HST'lerin, bu taahhütlere ilişkin gecikme süreleri ve oluşan ceza bedellerinin yine xDSL Otomasyon Sistemi üzerinden şeffaf bir şekilde raporlanabileceği belirtilmektedir.
- (191) Öte yandan RIPVAET'te yer alıp RAST'ta bulunmayan bir başka düzenlemeye göre, işletmeci, TT'nin bildirdiği hız yakınsama bilgilerine göre satış yapabilecek ve hizmet sunabilecek, tesis sonrasında xDSL Otomasyon Sistemi üzerinden sorgulama yaparak talep edilen pakete ait hız profilini kontrol edebilecektir. İşletmecinin, abonelerine TT'nin sağladığı hız yakınsama bilgilerine ve hattın desteklediği hız bilgilerine uymadan hizmet vermesi durumunda, sorumluluk işletmeciye ait olacaktır. Port ve transmisyon temelinde ücretlendirme modelini kullanan işletmeci, aboneleri için seçeceği hız profilini, xDSL Otomasyon Sisteminde mevcut hız kataloğundan tercih edebilecektir.
- (192) Bu çerçevede TT, müşteri lokasyonlarında PSTN (Sabit Telefon) No, xDSL Hizmet No ve BBK'ya göre bakır/fiber dönüşümü dâhil altyapı bilgilerinin sorgulanabilmesine imkân tanıyacak sistemsel altyapıyı işletmeciye sağlayacaktır. Buna karşılık, hizmet alan müşterilerin portlarının görüntülenebilmesi için TT tarafından sağlanacak olan bahsi geçen xDSL Otomasyon Sistemine erişim için gereksinim duyulacak her türlü yazılım, donanım, güvenlik ve iletişim için gerekli altyapı ise işletmeci tarafından karşılanacaktır.
- (193) RIPVAET'te, mevcut durumda PSTN/THK aboneliği olmayanlar için Yalın xDSL tesis süreci ile hâlihazırda PSTN veya PSTN+ADSL/VDSL2 aboneliği olanlar için Yalın xDSL tesis süreci farklılık arz etmekte olup ayrı ayrı düzenlenmiştir.
- (194) Düzenlemeye göre, mevcut durumda PSTN/THK aboneliği olmayanlar için Yalın xDSL tesis sürecinde; işletmeci, hizmet alacağını kendisine bildiren müşterisi için xDSL Otomasyon Sistemi üzerinden Yalın xDSL tesis talebini yaparak müşterisinin irtibat numarasını TT'ye iletacaktır. TT ise Yalın xDSL tesisi için abone yerleşkesine geleceği zaman bilgisi ve hangi işletmeci için bağlantı yapılacağı bilgisini Çağrı Merkezi üzerinden yapacağı arama ile aboneye bildirecektir. TT, yapacağı aramada ilgili işletmeci ve işletmecinin hizmetleri hakkında abonenin tercihlerini etkileyebilecek bir ifade veya değerlendirmede bulunmaksızın Yalın xDSL tesisini yapacak olan TT personelinin abone lokasyonuna hangi maksatla geleceği, Yalın xDSL tesisini yapacak olan TT personelinin ismi belirtilmek suretiyle hangi İSS için bağlantı yapacağı, tesisin gerçekleşeceği tarih ve saat bilgisi konularında aboneyi açık, net ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirecektir. Ayrıca söz konusu irtibat numarasının TT tarafından tesis dışında başka amaçlarla kullanılmayacağı, hiçbir surette hattın tesisi için gerekli olan haller dışında abone ile iletişimde bulunulmayacağı düzenlenmiştir.
- (195) Referans tekliflerin ekinde yer alan HST temel olarak TT tarafından söz konusu teklifler kapsamında sunulan hizmetlere ilişkin başvuru, tesis, iptal ile arıza takip ve ıslah süreçlerine ilişkin usul, esas ve standartları düzenlemektedir.
- (196) TT'nin portun kullanıma hazır hale getirmesine ilişkin belirlenen süreler RIPVAET'te;

*"Anılan taahhütname kapsamında işletmecilerin boş port havuzundan xDSL*

*Otomasyon Sistemi aracılığıyla yapacağı abonelik başvurularına ait portlar ADSL’de en geç 3 iş günü, G.SHDSL’de en geç 6 iş günü, VDSL2’de en geç 6 iş günü ve Yalın xDSL’de en geç 7 iş günü içerisinde Türk Telekom tarafından kullanıma hazır hale getirilecek (işletmeci abone kaydı yapabilir hale gelecektir)...”*

şeklinde belirlenmiş olup nakil başvurularının da bu süreler çerçevesinde ele alınacağı öngörülmüştür.

(197) RAST’ta yer alan düzenlemeye göre ise;

*“Servis Sağlayıcının boş port havuzundan xDSL Sistemi arayüzü aracılığıyla yapacağı abonelik başvurularına ait portlar ADSL’de en geç 3 (üç) işgünü, G.SHDSL ve VDSL2’de ise en geç 6 (altı) işgünü içerisinde Türk Telekom tarafından kullanıma hazır hale getirilecek...” tir.*

Tablo 2: xDSL Hizmetine İlişkin Portların Kullanıma Hazır Hale Getirilme Süresi (iş günü)

	ADSL	G.SHDL	VDSL2	Yalın xDSL
RIPVAET	3	6	6	7
RAST	3	6	6	-

Kaynak: RIPVAET ve RAST

(198) Tesis sürecinin tamamlanmasının ardından tamamlandığına ilişkin bilgi işletmeciye xDSL Otomasyon Sistemi aracılığıyla iletilecektir.

(199) TT tarafından hizmet verilememesi halinde ise; yine xDSL Sistemi arayüzü aracılığıyla hizmet verilememe sebebi ile birlikte geri bildirimde bulunulacaktır. Ancak her iki referans teklifte de hangi nedenlerle hizmet verilemeyebileceğine ve hangi hallerde işletmecilere hangi hata kodlarının bildirileceğine ilişkin başka bir düzenleme bulunmamaktadır.

(200) RIPVAET’te ayrıca, devre tesisi için gereken süreçte aboneden kaynaklanan nedenlerle (yalın xDSL hizmeti için irtibat numarası üzerinden ulaşılamama, ankastresinin uygun olmaması veya tesis süresi içerisinde uygun hale getirilmemesi) ve TT’den kaynaklanmayan nedenlerle (tesis adresinde TT altyapısının bulunmaması, talep edilen hızın verilmesinin mevcut altyapıdan dolayı mümkün olmaması) tesisin tamamlanamaması durumunda; sayılan gerekçelerden uygun olanı ile birlikte tesis talebinin karşılanamadığı xDSL Otomasyon Sistemi aracılığıyla işletmeciye iletileceği belirtilmektedir.

(201) Arıza takip ve ıslah süreçlerine ilişkin düzenlemeler referans teklifler bakımından farklılık arz etmektedir. RIPVAET’teki düzenleme şu şekildedir:

*“2.2.1.1. IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi hizmeti kapsamında aboneler tarafından bildirilen arızaların ilk muayenesi işletmeci tarafından yapılacaktır. İşletmeci arıza bildirimini, arızanın işletmekte olduğu sahada ve kendisine ait sistem ve teçhizattan kaynaklanmadığını gösterir test sonuçları ile birlikte ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden Türk Telekom’a ileticektir. İşletmeci, anlık olarak arızanın aşamalarını ve sonucunu ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden gözlemleyebilecektir.*

*2.2.1.2. Türk Telekom tarafından,*

- - Hizmet Almayı Etkileyen Arızaların 24 (yirmi dört) saat içerisinde tespiti

yapılarak ıslahı sağlanacak ve arıza kaydı kapatılacaktır.

- - Hizmet Almayı Etkilemeyen Arızaların 10 (on) iş günü içerisinde tespiti yapılarak ıslahı sağlanacak ve arıza kaydı kapatılacaktır.

2.2.1.3. Türk Telekom arıza ıslahı kapsamında gerçekleştirdiği çalışmalara ilişkin her türlü sonucu ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden işletmecinin teyidine gönderecektir. Teyide gönderilen arıza ıslah çalışması sonucuna ilişkin olarak işletmeci tarafından ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden 48 (kırk sekiz) saat içerisinde Türk Telekom'a olumlu veya olumsuz geri bildirimde bulunulacaktır.

2.2.1.4. Teyit sürecinde arıza ıslah çalışması sonucuna ilişkin olarak işletmeci tarafından 48 (kırk sekiz) saat içerisinde olumlu geri bildirimde bulunulması veya 48 (kırk sekiz) saat içerisinde bir geri bildirim yapılmaması halinde, ilgili arıza kaydı kapatılacaktır.

2.2.1.5. Teyit sürecinde arıza ıslah çalışması sonucuna ilişkin olarak işletmeci tarafından 48 (kırk sekiz) saat içerisinde olumsuz geri bildirimde bulunulması halinde, Türk Telekom ilgili arıza kaydı üzerinde yeniden arıza ıslah çalışması gerçekleştirecektir.

2.2.1.6. İşletmeci herhangi bir arıza kaydı kapsamında azami olarak 1 (bir) defa olumsuz geri bildirimde bulunabilecektir. Bir arıza kaydına ilişkin ıslah çalışmaları kapsamında Türk Telekom tarafından 2'nci (ikinci) defa teyide gönderme işleminin gerçekleştirilmesi halinde, işletmeci, ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden 48 (kırk sekiz) saat içerisinde Türk Telekom'a olumlu geri bildirimde bulunacak veya arıza kaydının verildiği ilgili adreste işletmeci personeli ile Türk Telekom personelinin belirli bir vakitte buluşması ve arıza ıslah çalışmasının birlikte yürütülmesine yönelik olarak, ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden Türk Telekom teknik ekiplerinin müteakip günden itibaren 3 (üç) gün içerisindeki uygun zamanlarını gösteren zaman çizelgesinden kendisine uygun randevu zamanını seçecektir.

2.2.1.7. İşletmeci tarafından randevu zamanı seçiminin yapılması durumunda, tarafların teknik ekipleri belirlenen randevu zamanında ilgili adreste bir araya gelerek, arızanın kaynağının Türk Telekom sorumluluğundaki altyapının bittiği noktaya kadar olan bölge içerisinde olup olmadığının tespit edilmesine ilişkin olarak birlikte inceleme faaliyetinde bulunacaktır.

2.2.1.8. Birlikte inceleme safhasında Türk Telekom'un 2'nci (ikinci) defa teyide gönderme işlemi kapsamında yer verdiği arızanın nedeni hakkındaki son tespitine ilişkin olarak taraflarca mutabakata varılması halinde, arıza kaydı bu tespit doğrultusunda kapatılmış sayılacaktır.

...

2.2.1.12. İşletmecinin bildirdiği arızanın Türk Telekom sorumluluğundaki altyapıdan kaynaklanmadığının Türk Telekom tarafından gerçekleştirilen testlere ilişkin sonuçlar ve gerekli açıklamaların belirtilen arıza giderme sürelerinin tamamlanmasını takiben ilk iş günü içerisinde işletmeciye Otomasyon Sistemi aracılığı ile bildirilmek suretiyle ispatlanması durumunda, işletmeci tarafından

yapılan arıza giderme talebi, "Hatalı Arıza Bildirimi" olarak değerlendirilerek işletmeciden Ek-7'de belirtilen ücret alınacaktır. Hatalı Arıza Bildirim Ceza Bedeli bir sonraki fatura döneminde fatura edilecektir.

...

2.2.1.14. Genel Arıza durumlarında da belirtilen ıslah süreleri geçerlidir. Genel Arızalara Resmi Tatil günleri ve hafta sonları da dahil olmak üzere gün ve saat ayrımı yapılmaksızın en kısa süre içinde müdahale edilecektir. Gereksiz iş kaybını önlemek için ilgili Otomasyon Sistemi üzerinde o arıza hakkında tek tek arıza kaydı açılmasına izin verilmeyecektir. Tek tek açılmayan arıza kayıtları Genel Arıza'dan etkilenen abonelerin HST'nin sağlanamadığı durumlarda işletmeciye yapılacak HST ödemelerini engellemeyecektir.

2.2.1.15. Arıza başlangıç tarih ve saatini ve arıza giderme tarih ve saatini içeren aylık arıza raporu işletmeci tarafından ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden alınabilecektir..."

(202) RAST'ye yer alan düzenleme ise şu şekildedir:

"1. xDSL hizmetinde meydana gelen arızalarda Servis Sağlayıcı tarafından xDSL Sistemi üzerinde arıza kaydı açılır.

2. Türk Telekom tarafından, 2 gün (48 saat) içerisinde, arıza tespiti yapılarak arıza ıslahı sağlanır ve arıza kaydı kapatılır.

3. Servis Sağlayıcı, arızanın aşamalarını ve sonucunu xDSL Sistemi üzerinden gözlemleyebilir.

4. Belirtilen arıza tespit ve ıslah sürelerine Resmi Tatil günleri ve Hafta sonları dahildir.

5. Genel Arıza durumlarında xDSL Sistemi Satış Sistemi üzerinde bilgilendirme yapılır, gereksiz iş kaybını önlemek için xDSL Sistemi Satış Sistemi üzerinde o arıza hakkında tek tek arıza kaydı açılmasına izin verilmez.

6. Genel Arıza durumlarında da belirtilen ıslah süreleri geçerlidir. Genel Arızalara zaman, Resmi Tatil günleri ve Hafta sonları da dahil olmak üzere gün ve saat ayrımı yapılmaksızın en kısa süre içinde müdahale edilir.

7. Servis Sağlayıcıya ait devrelerde, belirtilen arıza giderilme sürelerini aşan her 1 (bir) tam saat için, aylık kullanım ücreti üzerinden 2 (iki) saat kullanım ücretine tekabül edecek miktar, aylık bazda hesaplanır ve bir sonraki ayın faturasından düşülür."

(203) Görüldüğü üzere, RIPVAET'te RAST'a kıyasla, arıza ve ıslah süreçlerine ilişkin daha detaylı düzenlemeler bulunmaktadır. Aralarındaki önemli farklardan biri ise RAST'ta, TT için arızanın ıslahına ilişkin öngörülen süre bakımından hizmet alımını etkileyen/etkilemeyen arıza ayrımının yapılmamış olmasıdır.

(204) Bunlara ek olarak her iki referans teklifte de, TT'nin hizmetin durması ya da sunulan hizmetin kalitesini engelleyecek bir durum oluşmasına sebep olan önemli bir arıza/hata tespit etmesi halinde işletmecinin bildirimine gerek duymaksızın müdahale edeceği düzenlenmiştir. Bu kapsamda, TT'nin sistemlerini devamlı gözlemleyeceği ve

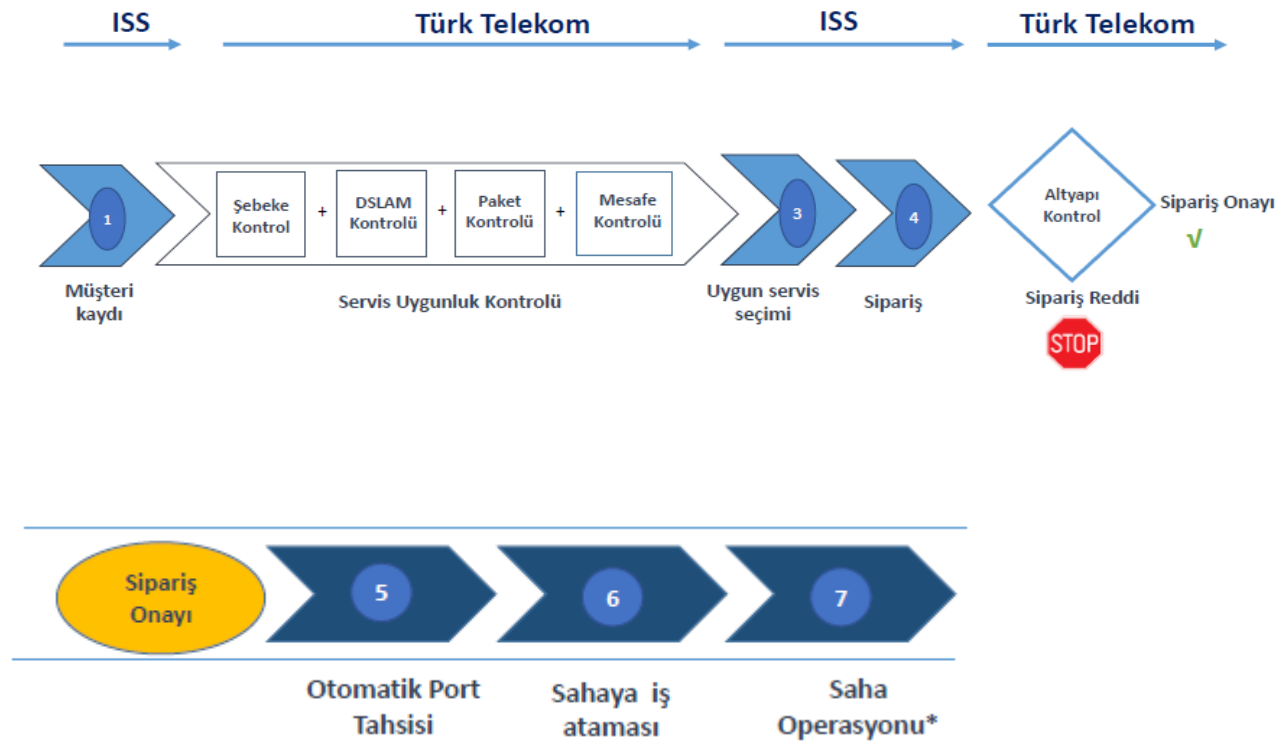
gerektiğinde işletmeci ile işbirliği içerisinde hatanın niteliğini ve yerini belirlemek için testler yapacağı, arızayı tespit etmek ve çözmek için yapılması gereken faaliyetler hakkında işletmeciyi bilgilendireceği öngörülmüştür.

- (205) Ayrıca referans tekliflerde; xDSL hizmetinin TT'dan kaynaklanan nedenlerle belirlenen sürelerden daha geç kullanıma hazır hale getirilmesi halinde yapılacak mahsuplaşma, ücretlendirmeye ilişkin esaslar, faturalama prosedürleri, gizliliğin korunması konularına ilişkin de detaylı düzenlemeler yer almaktadır.

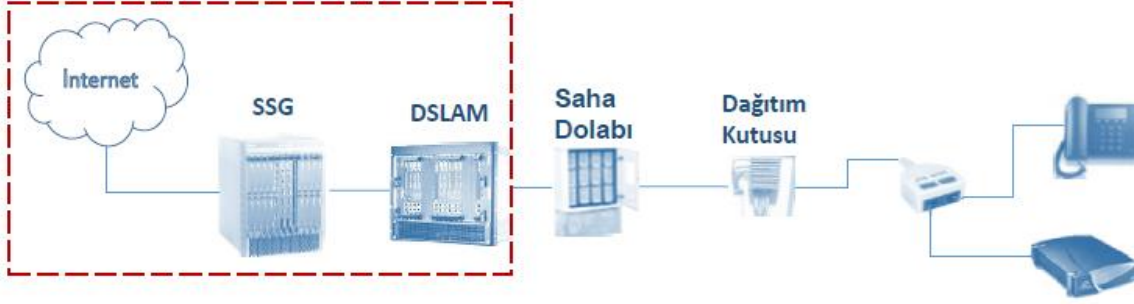
#### I.2.4. İSS'lerin Abonelik Tesis Süreci

- (206) Bu başlık altında TT'den toptan sabit genişbant internet erişimi hizmeti alan İSS'lerin abonelik talebinin TT'ye iletilmesinden aboneye perakende seviyede genişbant internet erişimi hizmeti sunulmasına kadar geçen sürece ilişkin bilgi verilmektedir.

Şekil 1: TT'nin Abonelik Tesis Süreci







\*Saha Operasyonu: Saha Dolabi, Outdoor/Indoor DSLAM, Dağıtım Kutusu, lokal kablo devresi üzerinde yapılan işlem

Kaynak: TT'den gelen cevabi yazı

- (207) EPG'ye sahip olan TT, ilgili referans erişim tekliflerinde yer alan usul, esas ve ücretlerle İSS'lere erişim sağlamakla yükümlüdür. Bu kapsamda TT ile "Toptan Seviyede Al Sat Yöntemiyle xDSL Toptan Satış Sözleşmesi"ni ve "IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Toptan Satış Sözleşmesi"ni imzalamış olan işletmecilere sunulan internet hizmetine ilişkin süreçler sırasıyla RAST ve RIPVAET ile belirlenmektedir. İSS'nin talebinin iletildiği andan TT tarafından hizmetin sunulmaya başlandığı ana kadar tüm süreç ve sürece ilişkin usul, esas ve ücretler ilgili referans tekliflerde detaylı şekilde düzenlenmiştir.
- (208) Bu çerçevede yukarıdaki şekilde de gösterildiği gibi İSS'lere sunulacak hizmete ilişkin süreci (i) siparişin oluşturulması ve (ii) sahaya indirilmesi olmak üzere iki aşamada özetlemek mümkündür. Esas olarak, İSS'ler tarafından abonelik talepleri xDSL CRM<sup>10</sup> denilen internet servis sistemi (webservis) üzerinden girilerek sipariş oluşturulmakta ve sipariş sistem üzerinden işletilen otomasyon kuralları çerçevesinde tesis işlemini gerçekleştirecek saha personeline iletilmektedir.
- (209) Şekilde "Müşteri Kaydı" olarak belirtilen birinci aşamada, İSS'ler son kullanıcıdan gelen başvuru talebine istinaden, son kullanıcısının adres bilgisi (UAVT BBK=Ulusal Adres Veri Tabanı Bağımsız Bölüm Kodu) ya da PSTN/THK hizmet numarasını xDSL CRM sistemine girmektedir. İkinci aşamada ise İSS'nin, müşterisinin talep ettiği hizmete ilişkin altyapı uygunluk kontrolünü yapması gerekmektedir. Ancak İSS'ler, altyapı uygunluk kontrolünü yapmadan da başvurularını yapabilirler.
- (210) "Servis Uygunluk Kontrolü" aşamasında *uygun altyapı olmaması durumunda* ServiceAvailabilityCheckWS üzerinden işletmecilere hata kodları ile bilgilendirme yapılarak altyapının uygun olmadığı ve/veya şebeke/dslam/seçilen paket ve mesafe bilgisi kontrollerinden geçemediği belirtilmektedir. Bu aşamada işletmecilere iletilen hata kodlarından bazıları şunlardır:
- 102: Sistemsel hata

<sup>10</sup> Altyapı hizmeti alan İSS'lere sunulmak üzere port talep ve tahsisi ile arıza bildirim ve takibi vb. işlemlerin web tabanlı bir arayüz aracılığıyla gerçekleştirilmesini sağlayan yazılım hizmetidir. xDSL CRM sisteminin sağladığı web servisler üzerinden ya da ekranlar kullanılarak mevcut altyapıya uygun satış siparişi girilebilmektedir.

- 111: Belirtilen DSL no sistemde kayıtlı değil
- 140: DSL abone bilgisi bulunamadı
- 142: Sorgu yapılan BBK için altyapı bilgisi alınamadı
- 143: Geçerli bir BBK bilgisi giriniz
- 145: Sorgulama yapılan abonelik ile girilen xdsl tipi uyumsuzdur.

(211) Servis verilebilirlik kontrolüne göre müşterinin hanesinde sunulması mümkün olan hizmetler ve hız bilgisi belirlenmektedir. Eğer uygun port mevcut ise, bir başka deyişle *altyapının uygun olması durumunda*, üçüncü aşamaya geçilerek, İSS uygun servis seçimi yapmaktadır. Bunu takiben dördüncü aşamada TT, xDSL CRM sistemine İSS'nin tesis başvurusunu ileterek sipariş girişini<sup>11</sup> yapmaktadır.

(212) Beşinci aşamaya gelindiğinde ise başvuru alındığında TT tarafından tüm altyapı uygunluk kontrolleri tekrar yapılmaktadır. Bu noktada şu hususa vurgu yapmak yerinde olacaktır; İSS tarafından yukarıda ikinci aşama olarak anlatılan "servis uygunluk kontrolü" yapıldığı anda, bir satış taahhüdü olmadığından, boş port bulunması halinde ilgili portun sorguyu yapan İSS'ye ön tahsisi yapılmamaktadır. Dolayısıyla, ilk servis uygunluk kontrolü ile ikinci kez yapılan altyapı uygunluk kontrolü arasında geçen zamanda ilgili port, tesis talep eden başka bir İSS'ye tahsis edilebilmektedir. TT tarafından yapılan bu ikinci altyapı kontrolü sonrasında siparişin altyapı uyumluluğu teyit edildikten sonra boş port varsa TT tarafından otomatik port tahsisi yapılmaktadır. Uygun portun olmaması durumunda ise boş portun olmadığı ve sebebi işletmecilere aşağıdaki hata mesajları ile iletilmektedir:

- İşletmecinin indoor/outdoor DSLAM için port sorgusu yapıldığında, port bulunmadığı ve mesafenin uygun olmadığı durumda "seçtiğiniz hizmet türü için uygun port yoktur" mesajı
- Boş Port sorgusunun "Evet" olarak dönmesi ancak Xdsl tip kodu ve DSLAM türü için uygun mesafe değerine sahip değil ise, işletmeciye "seçtiğiniz hız için mesafe uygun değil" mesajı
- Boş Port sorgusunun "Evet" olarak dönmesi ancak Bölge Tipi uygun değilse, İşletmeciye "Gönderilen paket brown bölgeye verilemez/ Gönderilen paket green bölgeye verilemez" mesajı
- Boş Port sorgusunun "Evet" olarak dönmesi ancak Paket Tipi Uygun değil ise, "Gönderilen paket tipi uygun değil" mesajı

(213) TT tarafından xDSL hizmetlerinin tesis veya nakil taleplerine yönelik olarak verebileceği ret gerekçeleri RIPVAET'in "Hizmet Seviyesi Taahhüdü" başlıklı 5 No'lu ekinin 2.1.2. maddesi ve 2.1.6. maddesi kapsamında düzenlenmekte olup, söz konusu düzenlemeye göre TT, İSS'lerden gelen söz konusu talepleri:

- Aboneden kaynaklanan gerekçelerle
  - Yalın xDSL hizmeti için irtibat numarası üzerinden ulaşılamama,

---

<sup>11</sup> Söz konusu hizmet DSL hizmeti ise PSTNİTHK hizmet numarası, uygun paket ve modem kullanın adı, domain, şifresi girilerek sipariş girişi yapılır. Yalın xDSL ise Adres (UAVT BBK) bilgisi, müşteri irtibat bilgileri, uygun paket ve modem kullanıcı adı, domain, şifresi girilerek sipariş oluşturulur.

- Ankaştesinin (apartman binası girişindeki bağlantı noktası) uygun olmaması veya tesis süresi içerisinde uygun hale getirilmemesi
- TT'den kaynaklanmayan gerekçelerle
  - Tesis adresinde TT altyapısının bulunmaması,
  - Talep edilen hızın verilmesinin mevcut altyapıdan dolayı mümkün olmaması

gerekçeleriyle reddedebilmektedir. Bu ret gerekçeleri haricinde xDSL tesis ve nakil taleplerinin reddedilmemesi gerekmektedir.

- (214) BTK tarafından yukarıda belirtilen idari para cezası uygulamasına konu ihlal teşkil eden davranış, bu hata kodlarının kullanımının sürece aykırılık oluşturmasından kaynaklanmaktadır. BTK tarafından yapılan denetimlerde TT tarafından "boş port yok" vb. hata mesajlarının, tesis veya nakil siparişinin xDSL otomasyon sisteminde (xDSL CRM Sistemi) gerçekleştirilen port tahsis aşamasına geçmeden önce, siparişin ilk girildiği anda xDSL CRM ile entegre çalışmakta olan Tesis Web Servisi tarafından İSS'ye gönderildiği, bu uygulamanın RIPVAET kapsamında *xDSL CRM tarafından verilmesi gereken ret gerekçelerinden önceki bir adım olarak (bir nevi tesis veya nakil başvurularının TT sistemlerine ulaşması öncesinde bir filtre olarak) kullanıldığı* tespit edilmiştir. Bu noktada TT'nin BTK yaptırımına neden olan ihlale konu uygulaması, söz konusu Web Servis üzerinden verilen çok sayıda koddan bir tanesi olan "boş port yok" hata mesajının RIPVAET'te düzenlenen xDSL tesis ve nakil süreçlerine aykırılık oluşturmasıdır.
- (215) Altıncı aşamaya gelindiğinde, uygun port olması halinde, başvuru TT saha ekiplerine bildirim zamanı, başvuru tarihi, altyapı bilgisi, müşteri adresi gibi bilgileri içerecek şekilde iş emri olarak iletilmektedir.<sup>12</sup> İşlenemeyen talepler ise işletmeciye yaşanan hata içeriği hakkında bilgi veren bir kod ile iletilmektedir. Saha ekiplerine iletilen iş emirleri kendilerine tahsis edilen mobil cihazlar (İYS ekipmanları) üzerinden ulaşmakta olup söz konusu cihazlarda iş emirlerinin hangi İSS'lere ait olduğuna ilişkin bir bilgi bulunmamaktadır. Ancak İSS'lerin kendi web servisleri üzerinden müşteri adı alanlarını doldurmaları durumunda (bu alanlara genellikle İSS'ler tarafından kendi ticari unvanları girilmektedir) İSS adı mobil ekranlarda görülebilmektedir.
- (216) TT saha ekiplerine iletilen tesis iş emirlerinin BTK tarafından onaylanan Hizmet Düzeyi Anlaşması (SLA) süreleri içinde tamamlanması gerekmektedir. SLA süreleri, TT tarafından işletmecilere sunulan asgari hizmet seviyesinin belirlendiği ve başvuru, tesis, iptal ile arıza takip ve ıslah süreçlerine ilişkin usul, esas ve standartları kapsayan sözleşmelerde öngörülen süreleri ifade etmektedir. Buna göre yukarıda da belirtildiği üzere, RIPVAET uyarınca abonelik başvurularına ait portların TT tarafından kullanıma hazır hale getirilmesi için tanınan süreler ADSL'de üç iş günü, G.SHDSL'de altı iş günü, VDSL2'de altı iş günü ve Yalın xDSL'de yedi iş günü olarak belirlenmiştir. RAST'ta ise bu süreler ADSL' de üç iş günü, G.SHDSL ve VDSL2'de ise altı iş günü olarak belirlenmiştir. Bu süreler dikkate alınarak, yedinci aşamada, her bir iş emri için saha ekibi ilgili lokasyona gitmektedir.

---

<sup>12</sup> Diğer yandan işletmecinin talebini web servisler üzerinden değil de xDSL-CRM ara yüzü üzerinden iletilmesi halinde Manuel Port Tahsis ekranından port tahsisi işlemi işletmeci tarafından yapılmakta olup yine söz konusu talep Türk Telekom saha ekiplerine gönderilmektedir.

(217) Sipariş Outdoor DSLAM'dan<sup>13</sup> alındıysa;

- Ofis bağlantısı olmadığından saha bağlantıları için saha ekiplerine ilgili iş emri düşer.
- Mobil-İYS üzerinden ilgili iş emrini onaylar/iptal eder.
- DSLAM'da ve tesis adresinde devre kontrolünün (iş emri bilgilerindeki veriler ile sahada fiziksel uygunluğu veya doğruluğu gibi) ve devre devamlılığının (Saha Dolabı, Outdoor Sistem, Dağıtım Kutusu, lokal kablo devreleri gibi portlar üzerinden) tespiti amacı ile uçtan uca testler yapılır.

(218) Sipariş Indoor DSLAM'dan<sup>14</sup> alındıysa;

- Ofis içerisindeki bağlantılar için repartitör ekiplerine ve sahadaki bağlantılar için saha ekiplerine ilgili iş emri düşer.
- Repartitör ekipleri Web-IYS, Saha Ekipleri Mobil-İYS üzerinden ilgili siparişe ait iş emrini onaylar/iptal eder.
- DSLAM üzerinde çalışan devreler için 2. bir iş emri (devre bağlantı) Santral Binasında görevli repartitör ekibi ajandasında bu iş emrine paralel zamanda düşer. Bu adreslerde saha ekibi ile repartitör ekibi koordineli iş emrini onaylamaktadır.

(219) TT'nin sorumluluğu bina içi elektronik haberleşme tesisatı olan ankastrede bitmektedir. Bu aşamada etiketleme yapılarak devre sağlam bir şekilde teslim edilmektedir. Hattın ankastreye kadar sağlam olduğuna dair ölçüm aleti ile test yapılarak sisteme port test değerleri yüklenmektedir. İlgili İSS web servis üzerinden port testi sonuçlarına ulaşabilmektedir. Altyapı olmadığı veya mevcut hattın bir şekilde çalıştırılmadığı durumlarda iş emri iptal edilmektedir.

(220) İşletmeciler tarafından siparişinin hangi aşamada olduğu hususu xDSL CRM ara yüzünden "Genel Başvuru İzleme" menüsünden, web servis için "BasvuruDurumSorgulama" servisi üzerinden takip edilebilmektedir. Tesis/Nakil iş emrinin başarılı şekilde tamamlanması ile xDSL CRM sisteminde iş emri tamamlanma bilgisi, tamamlanamaması durumunda ise (altyapı olmadığı veya mevcut hattın bir şekilde çalıştırılmadığı durumlarda) iş emrinin iptal nedenleri (referans teklif kapsamında belirlenen kapama kodları) ile durum bilgisi işletmeciyile paylaşılmaktadır.

(221) Tesis iş emrine ilişkin alınan ret (iptal/reklamasyon) kodlarına örnek olarak;

- Ankastre Arızalı/Yok
- Saha Kaynaklı Yeni Randevu Talebi
- Servis Aktivasyon Hatası
- SV-Fiber Bakır Farkı
- SV-Port Yok Kapasite Sorunu
- SV-Uzak Mesafe Kaynaklı Hata

<sup>13</sup> TT santrali dışında bulunan ve kapasitesi düşük DSLAM'dır

<sup>14</sup> TT santrali içinde bulunan ve yüksek kapasiteli DSLAM'dır.

- SV-Uygun Port Yok: Yanlış Port Tahsis

sayılabilir.

(222) Diğer yandan, İSS'lerin yaptıkları tesis başvuru süreçlerinde kendi sorumluluk alanında kalan kontrolleri doğru ve eksiksiz yapması, tesisin başarılı sonuçlanabilmesi için önem teşkil etmekte olup İSS'lerden beklenen ön kontrol kriterleri aşağıdaki şekildedir:

- Tesis adresinin açık ve doğru tespiti,
- Yalın xDSL özelinde irtibat bilgilerinin güncel ve eksiksiz temini,
- BBK/PSTN ya da hizmet numarasının sistem üzerinden doğru girişi,
- Adrese ilişkin "Altyapı Kontrolü",
- Adresin altyapı tipine uygun hizmetlerin seçimi,
- Eksiksiz adres ve doğru hizmet tipi ile yapılan ön başvurunun sistemsel takibi,
- Ön başvurunun sistem onayı alınarak başvuruya dönüşmesi sonrasında aşamaların takibi,
- Tesisin başarılı tamamlandığı başvurularda perakende kanalda aksiyonların başlatılması (faturalama, hoş geldin aramaları, SMS bilgilendirmesi, hat değerlerinin takibi vs.),
- Tesisin başarısız dönüldüğü başvurularda müşteri ile mutabık kalınarak siparişin revizyonu ya da sonlandırılması.

### I.3. İLGİLİ PAZAR

#### I.3.1. İnternet Hizmetleri

(223) İnternet, birbiriyle iletişim halinde olan çok sayıdaki şebekenin bir bütünüdür. Kullanıcılar internet erişimi hizmeti yoluyla diğer şebekelerle veri alışverişinde bulunabilmektedir. İnternet erişimi hizmeti belli bir zaman diliminde alınabilen ya da gönderilebilen verinin büyüklüğüne (bant genişliği) göre darbant ve genişbant olarak farklılaşabilmektedir. Bu çerçevede genişbant kavramı; çevirmeli bağlantıdan daha yüksek hızda erişim sağlayan DSL, kablo modem, fiber optik, genişbant telsiz erişim sistemleri veya uydu aracılığıyla yapılan internet erişimini bir bütün olarak kapsayacak şekilde kullanılmaktadır.

(224) Genişbant internet erişim pazarını toptan ve perakende olmak üzere ikiye ayırmak mümkündür. Toptan genişbant internet hizmetleri pazarında İSS'ler kendi altyapılarını tesis edebildikleri gibi, tesisi son derece maliyetli olan yatırımlara katlanmak yerine, altyapı sahibi teşebbüslerden toptan seviyede internet erişim hizmeti alabilmektedir. İSS'ler toptan seviyede altyapı sahibi teşebbüsten aldıkları bu hizmeti perakende seviyede son kullanıcılara sunmaktadır.

(225) Perakende genişbant erişim için kullanılan teknolojileri perakende sabit genişbant ve mobil genişbant olarak ikiye ayırmak mümkündür. Bakır kablo ağı üzerinden sunulan hizmetler, kablo TV şebekesi üzerinden sunulan hizmetler ile fiber optik şebeke üzerinden sunulan hizmetler sabit genişbant internet erişim hizmetleri kapsamında yer almaktadır.

(226) Ülkemizde faaliyet gösteren İSS'lerin tamamı DSL hizmetlerini, toptan seviyede genişbant internet pazarında TT'nin bakır kablo altyapısına erişmek suretiyle

sunmaktadır. BTK düzenlemelerine göre İSS'ler Al-Sat, VAE ve "yerel ağa ayrıştırılmış erişim" (YAPA) yöntemleriyle TT bakır kablo şebekesine erişebilmektedir. Bahse konu erişim modelleri arasındaki temel fark, İSS'lerin TT altyapısına bağımlılık dereceleri ve dolayısıyla kendi altyapılarına yapacakları yatırımın maliyetidir. Al-Sat modeli İSS'nin altyapıya en az yatırım yapmasını gerektiren erişim yöntemi, YAPA modelinin tercih edilmesi halinde işletmecinin kendi altyapısına yapması gereken altyapı yatırımı artmaktadır. BTK verilerine göre, Eylül 2019 itibarıyla YAPA abone sayısı 50.129 olarak gerçekleşirken bunların 50.127'sini tam erişim, ikisini ise paylaşımlı erişim aboneleri oluşturmaktadır. Aynı dönem itibarıyla xDSL AlSat yöntemiyle hizmet sunulan abone sayısı 44.933 olarak gerçekleşmiştir. Diğer xDSL abonelerine hizmet sunumunda VAE yöntemi tercih edilmektedir. Toplam DSL aboneleri sayısının yaklaşık 9,6 milyon olduğu düşünüldüğünde çok büyük bir oranda erişimin VAE yöntemi ile sağlandığı ortaya çıkmaktadır.

- (227) Toptan seviyede sabit genişbant internet pazarında fiyatlandırma yönteminde birtakım değişiklikler olmuştur. BTK'nın 04.10.2016 tarih ve 2016/DK-ETD/419 sayılı kararı doğrultusunda, 14.10.2016 tarihi itibarıyla toptan seviyede sabit genişbant internet hizmetinin sunulmasında paket bazlı tarifeden port ve transmisyon bazlı tarifeye geçilmiştir. Port ücreti abone başına sabit bir maliyet olup transmisyon maliyetleri ise yine Kurul tarafından megabit başına belirlenmekte ve abonelerin kullanımıyla doğru orantılı olarak değişkenlik göstermektedir.
- (228) Türkiye'de sabit genişbant internet erişim hizmetleri TT tarafından 2000'li yılların başından itibaren sağlanmaya başlanmıştır.2008 yılında 6 milyon civarında olan genişbant internet aboneleri, 2019 yılı üçüncü çeyrek sonu itibarıyla 77 milyonu aşmıştır. Söz konusu abonelerden sabit genişbant internet erişimi hizmeti alanların sayısı 14,1 milyondur.
- (229) Sabit genişbant internet abonelerinin çoğunluğu TT'nin sahip olduğu DSL altyapısı üzerinden hizmet almaktadır. Türkiye'de 2019 yılı üçüncü çeyreğinde sabit genişbant abonelerinin erişim sağlanan altyapıya göre oranlarına aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Tablo 3: Sabit Genişbant İnternet Abone Sayılarının Erişim Şekline Göre Oranı

Erişim Şekli	Abone Sayısı	Oran (%)
DSL	9.700.110	68,94
Kablo	1.029.167	7,31
Fiber	3.090.952	21,96
Diğer	249.196	1,77
Toplam	14.069.425	100

Kaynak: BTK Pazar Verileri Raporu 2019 Yılı 3. Çeyrek

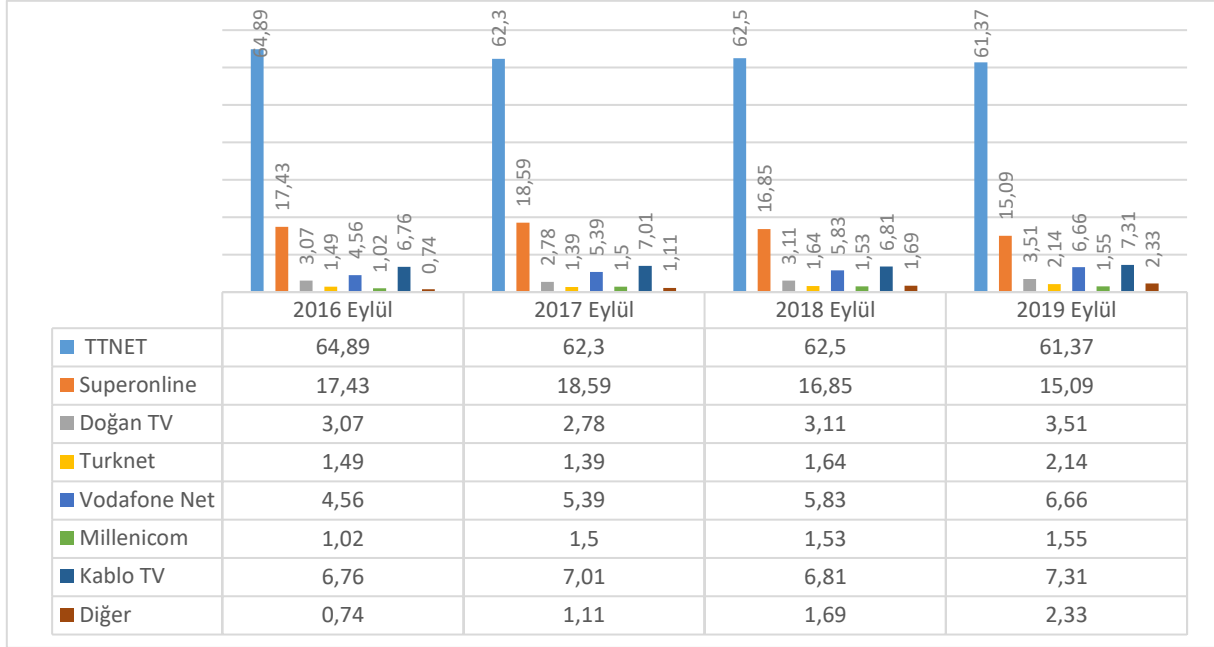
- (230) Fiber erişim teknolojisi, sabit genişbant alanında günümüzde önemli bir paya sahip olup abonelere yüksek bant genişliklerinde erişim imkânı sağlamaktadır. Fiber teknoloji ile hizmet alan abonelerin sayısı yıllar itibarıyla artmaktadır. 2018 Eylül ayı itibarıyla 2.636.002 olan fiber abone sayısı, %17,3 artış göstererek 3.090.952'ye ulaşmıştır.<sup>15</sup> TT

<sup>15</sup> BTK Pazar Verileri Raporu 2019 Yılı 3. Çeyrek

dışındaki bazı İSS'lerin (Superonline, D-Smart, TurkNet) de fiber optik altyapıya yatırım yaptığı ve kendi altyapıları üzerinden hizmet verdiği görülmektedir.

- (231) Kablo TV altyapısı üzerinden sağlanan internet hizmetleri de sabit genişbant alanında uzun zamandır var olan bir teknolojidir. Kablo TV şebekesi üzerinden sağlanan internet hizmetlerinin DSL teknolojisine göre en temel dezavantajı, altyapının paylaşımlı olması ve bunun sonucunda kullanıcılara tahsis edilen bant genişliğinin kullanım yoğunluğuna göre farklılık gösterebilmesi ve garanti edilememesidir. Kablo TV altyapısı üzerinden internet kullanan abone sayısı 2019 yılı üçüncü çeyreğinde bir önceki yılın aynı dönemine göre % 16,6 artarak 982.493'e yükselmiştir.<sup>16</sup> Kablo TV şebekesi üzerinden genişbant internet hizmeti toplam 24 ilde sunulmaktadır.<sup>17</sup>
- (232) 2019 yılı ikinci çeyrek itibarıyla yaklaşık 120 dolayında İSS işletmecisinin aktif olarak hizmet verdiği görülmektedir. 2018 yılı üçüncü çeyreğinde İSS'lerin gelirlerinde 2019 yılının aynı çeyreğine göre yaklaşık %21,4 'lük artış gerçekleşmiştir. Aşağıda 2016-2019 yılları itibarıyla İSS'lerin pazar payı verileri yer almaktadır.

Şekil 2: İSS'lerin 2016-2019 Yılları İtibarıyla Abone Bazında Pazar Payları



Kaynak: BTK Pazar Verileri Raporlarından faydalanılarak hazırlanmıştır.

- (233) 2019 yılı Eylül döneminde TTNET'in en yakın rakibi konumunda olan Superonline'ın pazar payı %15,09 seviyesindedir. Büyüme performansı ile dikkat çeken Vodafone Net'in pazar payı ise 2016 Eylül döneminde %4,56 iken 2019 Eylül'de %6,66'ya ulaşmıştır. Sabit genişbant pazarında kablo internet hizmeti sunan işletmecinin pazar payı ise 2016 Eylül-2019 Eylül dönemi arasında yıllar itibarıyla sırasıyla yaklaşık %6,76, %7,01, %6,81 ve %7,31 olmuştur.

<sup>16</sup> BTK Pazar Verileri Raporu 2019 Yılı 3. Çeyrek

<sup>17</sup> BTK Pazar Analizi Çalışmaları, Toptan Sabit Yerel ve Merkezi Erişim Pazarları, Aralık 2019, s. 8.

- (234) Perakende genişbant erişimin bir diğer türü, mobil şebekeler üzerinden erişimdir. BTK tarafından mobil genişbant erişimi, “3G veya daha üstündeki mobil standartları kullanan internet erişimi” olarak tanımlanmaktadır.
- (235) Türkiye’de 2009 yılı Ağustos ayında devreye giren 3. nesil telekomünikasyon hizmetleri (3G), mobil iletişim operatörleri Avea, Turkcell ve Vodafone aracılığıyla sunulmaya başlamıştır. Nisan 2016’da Türkiye’de de kullanılmaya başlanan ve kamuoyunda 4.5G olarak bilinen IMT-Advanced, dünyada kullanılan en son mobil haberleşme teknolojisinin genel adıdır. Bu teknoloji daha yüksek hızda, daha düşük gecikme süresi ve yüksek kapasitede mobil internet sağlayan mobil iletişim teknolojisidir. 4.5G teknolojisi 3G teknolojisine kıyasla çok daha hızlı veri ve internet bağlantısı, düşük gecikme süresi ile kesintisiz iletişim, yüksek görüntü kalitesi, daha iyi kapsama alanı, bulut bilişim teknolojisini kullanma, gerçek zamanlı veri paylaşımı, video konferans ve telekonferansta hızlı ve kaliteli iletişim, gelişmiş multimedya entegrasyonu, verilere uzaktan erişim, maliyet düşüşü, kaynakların verimli kullanılması, zaman tasarrufu gibi faydalar sağlamaktadır.
- (236) Temmuz 2009’da sunulmaya başlanan 3G hizmeti, Mart 2016 sonu itibarıyla 65.949.652 aboneye ulaşmış, ancak 01.04.2016 tarihinde 4.5G’nin hayata geçmesiyle 3G aboneliğinden 4.5G aboneliğine hızlı bir geçiş süreci yaşanmıştır. Eylül 2019 sonunda 3G abone sayısı 4.959.802’ye düşerken 4.5G abone sayısı 76.028.440’a çıkmıştır.
- (237) 4.5G hizmeti için 2019 yılı Eylül ayı sonunda “aktif 4.5G abone sayısı” (cihazı ve SIM kartı 4.5G hizmetine uygun olan abone sayısı) 45.820.918 iken 4.5G uyumlu cihaz sayısı 51.936.262 olarak gerçekleşmiştir. 3G ve 4.5G hizmetiyle birlikte mobil bilgisayardan ve cepten internet hizmeti alan mobil genişbant abone sayısı 62.978.601’e, sadece 4.5G hizmetiyle birlikte mobil bilgisayardan ve cepten internet hizmeti alan mobil genişbant abone sayısı da 40.337.789’a yükselmiştir. 2019 yılı üçüncü çeyrekte toplam mobil internet kullanım miktarı 1.183.411 TB, 4.5G kullanıcılarının toplam mobil internet kullanım miktarı ise 1.109.249 TB olarak gerçekleşmiştir. Eylül 2019 itibarıyla mobil genişbant internet abonelerinin aylık ortalama kullanımı 6,4 GB seviyesinde iken, cihazı ve SIM kartı 4.5G hizmetine uygun olan 4.5G abonelerinin data kullanımı aylık 8,3 GB olarak gerçekleşmiştir.<sup>18</sup>

### **1.3.2. İlgili Ürün Pazarı**

- (238) İlgili Pazarın Tanımlanmasına ilişkin Kılavuz’da ilgili ürün pazarının tespitinde dikkate alınacak unsurlar belirtilmektedir. Buna göre belirli bir ürün ve onunla yüksek ikame edilebilirliği olan diğer ürünlerden oluşan pazarlar ilgili ürün pazarını oluşturmaktadır. Bir ürünün diğer bir ürünle aynı pazarda yer alabilmesi için bu ürünlerin tüketici gözünde nitelikleri, kullanım amaçları ve fiyatları açısından benzer olmaları ve birbirleriyle ikame edilmeleri gerekmektedir. Genişbant internet erişim hizmetlerinde pazar toptan ve perakende seviyede birbirinden ayrılmaktadır. Aşağıda toptan ve perakende genişbant internet erişim hizmetlerinin özellikleri ve yapısı iki ayrı bölümde incelenecektir.

#### **1.3.2.1. Toptan Sabit Genişbant İnternet Erişim Hizmetleri**

- (239) Toptan sabit genişbant internet hizmetleri pazarında İSS’ler kendi altyapılarını tesis edebildikleri gibi, tesisi son derece maliyetli olan yatırımlara katlanmak yerine, altyapı

<sup>18</sup> BTK Pazar Verileri Raporu 2019 Yılı 3. Çeyrek.



sahibi teşebbüslerden toptan seviyede internet erişim hizmeti alabilmektedir. İSS'ler toptan seviyede altyapı sahibi teşebbüsten aldıkları bu hizmeti perakende seviyede son kullanıcılara sunmaktadır. Genişbant hizmetlerine erişim için kullanılan teknolojik altyapılar bakır kablo ağı üzerinden sunulan hizmetler (xDSL), Kablo TV şebekesi üzerinden sunulan hizmetler (Kablo internet), Fiber, Genişbant Telsiz Erişim, Wi-Fi, Uydu, Asenkron/Eşzamansız Transfer Modu (ATM), Frame relay/Çerçeve Röle (FR), Metro Ethernet (ME) ve Simetrik Yüksek Hızlı Sayısal Abone Hattı (G.SHDSL) gibi altyapılar olarak sıralanmaktadır. BTK tarafından hazırlanan "Veri Akış Erişimini İçeren Toptan Genişbant Erişim Pazarı Pazar Analizi" başlıklı dokümanda arz ve talep yönlü ikame değerlendirmeleri çerçevesinde xDSL, ATM, FR, ME internetin aynı ilgili ürün pazarında olduğu tespitine yer verilmiştir.

- (240) Ülkemizde faaliyet gösteren İSS'lerin tamamı DSL hizmetlerini, toptan seviyede genişbant internet pazarında yerleşik teşebbüs konumundaki TT'nin bakır kablo altyapısına erişmek suretiyle sunmaktadır. Yukarıda da belirtildiği üzere, BTK düzenlemelerine göre İSS'ler Al-Sat, VAE ve YAPA yöntemleriyle TT bakır kablo şebekesine erişebilmektedir.
- (241) Yukarıda ifade edilen hususlar ve şikâyetlerin konusunun TT'nin sahip olduğu altyapı erişimini İSS'lere etkin bir şekilde sağlamamasına ilişkin olması sebepleriyle ilgili ürün pazarı "*toptan sabit genişbant internet hizmetleri*" olarak belirlenmiştir.

### **I.3.2.2. Perakende Sabit Genişbant İnternet Erişim Hizmetleri**

- (242) Kurulun 19.12.2013 tarih ve 13-71/992-423 sayılı kararında, perakende pazara ilişkin değerlendirmede altyapı, yatırım gereksinimi, teknoloji, veri kapasitesinin paylaşılması, kullanıcı kitlesi ve alışkanlıkları, tüketilen veri miktarı, sunulan bağlantı hızı, hizmet/bağlantı kalitesi ve fiyat gibi unsurlar özellikle göz önünde bulundurularak DSL, fiber ve kablo teknolojilerinin birbirine ikame olduğu, mobil şebekelerin ise tüketici gözünde sabit şebekelere ikame oluşturacak düzeyde olmadığı tespit edilmiştir. Bu nedenle perakende seviye için ilgili ürün pazarı mobil internet erişim hizmetleri dâhil edilmeyerek DSL, fiber ve kablo altyapıları üzerinden internet erişimini kapsayacak şekilde "*perakende sabit genişbant internet erişim hizmetleri*" olarak belirlenmiştir. 05.02.2015 tarih ve 15-06/74-31 sayılı, 09.02.2017 tarih ve 17-06/52-19 sayılı Kurul kararlarında da pazar dinamiklerinde pazar tanımına etki edecek bir değişikliğin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.
- (243) Anılan kararlardan bu yana sektörde yaşanan en büyük gelişme mobil genişbant internet hizmetlerinde 4.5G teknolojisinin kullanılmaya başlanmasıdır. 4.5G ile mobil internetin hızı ve buna bağlı olarak kullanılan veri miktarı artmıştır. Aşağıda mobil şebekenin sabit genişbant internet hizmetlerine ikame teşkil edip edemediği hususu ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

### **I.3.2.3. Sabit Genişbant İnternet ve Mobil Genişbant İnternet İkamesi Değerlendirmesi**

- (244) Bu bölümde mobil teknolojilerde meydana gelen gelişmeler ışığında mobil şebekeler üzerinden sunulan internetin sabit genişbant internet hizmetlerine ikame olup olmadığı hususu ele alınmıştır. Her ne kadar son yıllarda sabit ve mobil yakınsaması bir sektör gerçeği haline gelse de her iki teknolojinin barındırdığı teknik farklılıklar, internet kullanım

tercihleri, veri indirme hızı/miktarı, fiyat ve sektör uygulamaları göz önüne alındığında her iki şebeke üzerinden sunulan internet hizmetlerinin arz ve talep yönüyle birbirinden farklılaştığı görülmektedir.

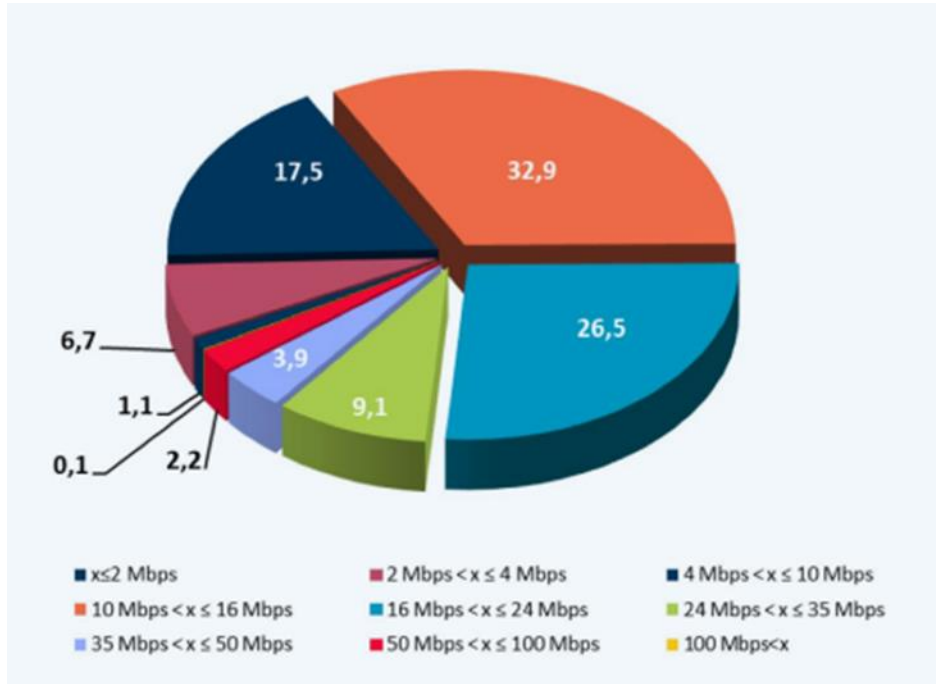
### **i. Teknik Özellikler**

- (245) Mobil ve sabit genişbant internet hizmetlerinin sunumu için işletmeciler farklı yetkilendirmelere ve farklı altyapı şebeke elemanlarına ihtiyaç duymakta; işletmeciler açısından her iki şebekenin farklılaşan yatırım gereksinimleri ve maliyetleri bulunmaktadır. Sabit genişbant internet hizmetleri DSL, kablo ve fiber altyapılar üzerinden verilirken, mobil genişbant internet erişim hizmetleri sabit teknolojilerden farklı olarak, radyo frekansları üzerinden sağlanmaktadır.
- (246) Sabit genişbant internet hizmetleri her aboneye özgü bir kapasite sunmakta ve aboneler kullanım yerlerine kadar uzanan bir bakır kablo/fiber aracılığıyla, var olan teknoloji kısıtı dâhilinde, başka bir abonenin ya da abone grubunun kullanımından bağımsız olarak hizmet alabilmektedir. Mobil genişbant internet erişim hizmetleri ise kapsama alanı dâhilindeki bölgede kapasitenin son kullanıcılara paylaştırılarak kullanılmasına dayanan bir teknoloji olduğundan, kullanıcılara bir bağlantı hızı garantisi sağlayamamakta, sağlanan hız bölgedeki baz istasyonun kapasitesine, bu kapasiteyi kullanan abone sayısına ve sinyalin gücüne göre değişmektedir.

### **ii. Veri İndirme Hızı, Veri Miktarı ve Fiyat Farklılığı**

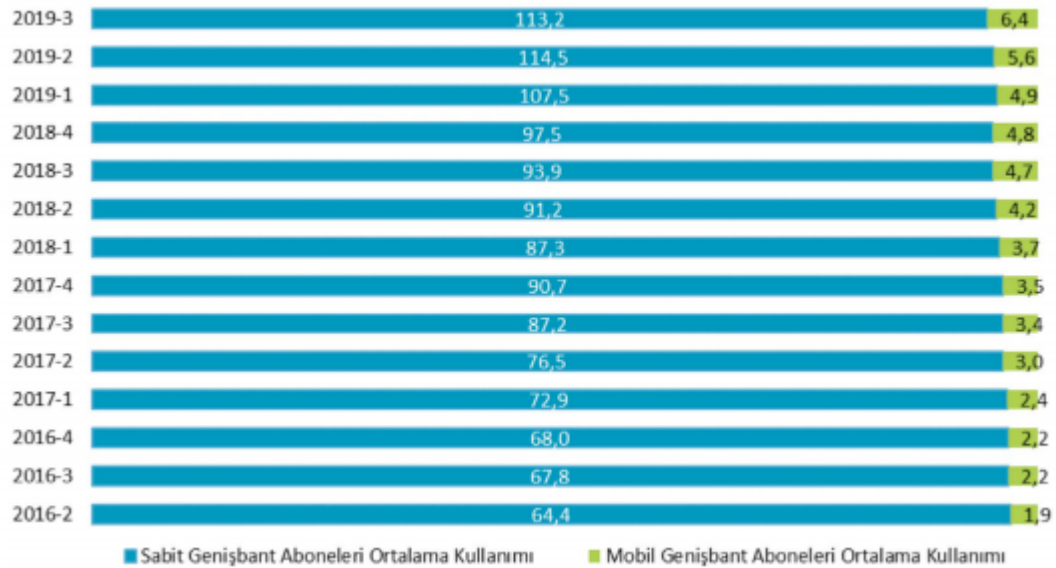
- (247) Son yıllarda yaşanan en büyük gelişme, mobil genişbant internet hizmetlerinde 4.5G teknolojisinin kullanılmaya başlamasıdır. Her ne kadar 4.5G ile mobil internetin hızı ve buna bağlı olarak kullanılan veri miktarı artsa da mobil şebekenin hala sabit genişbant internet hizmetlerine ikame teşkil etmediği değerlendirilmektedir. Zira Şekil 3'te Türkiye'de sabit genişbant abonelerinin yaklaşık %68,5'inin 10-35 Mbit/sn arası hızda bağlantı sunan paketleri tercih ettikleri görülmektedir. 2 Mbit/sn hızdan düşük hız tercih eden abonelerin oranı %1,1 olup 4-10 Mbit/sn arası hızlardaki bağlantıları tercih eden abonelerin oranı ise %17,5 olarak gerçekleşmiştir.

Şekil 3: Hızlara Göre Sabit Genişbant İnternet Abonelerinin Dağılımı



Kaynak: BTK Pazar Verileri Raporu 2019 Yılı 3. Çeyrek Raporu

Şekil 4: Abone Başı Aylık Ortalama Kullanım Miktarı, GB



Kaynak: BTK Pazar Verileri Raporu 2019 Yılı 3. Çeyrek

(248) Yukarıdaki şekilde, sabit genişbant ve mobil genişbant internet abonelerinin yıllar itibarıyla ortalama veri kullanım miktarı yer almaktadır. 2019 yılı üçüncü çeyreğinde sabit

genişbant internet abonelerinin aylık ortalama kullanımı 113,2 GByte seviyesinde, mobil genişbant internet abonelerinin aylık ortalama kullanımı ise 6,4 GByte seviyesinde gerçekleşmiştir.<sup>19</sup>

### iii. İnternet Kullanım Amaçları

- (249) Sabit genişbant internet hizmetleri hane halkının ortak kullanımına yönelikken mobil genişbant internet hizmetleri bireysel kullanıma yöneliktir. Mobil genişbant internet üzerinden aboneler daha ziyade e-mail kullanımı, sosyal medya, haber takibi vb. günlük işlemleri gerekleştirmekteyken; film, dizi gibi yüksek veri kullanımı gerektiren hizmetlerin kullanımında sabit genişbant internet tercih edilmektedir. Bu bakımdan her iki hizmetin kullanım amacının ve alanının farklılaştığı sylenilecektir. Aşağıdaki tabloda görüleceği üzere her iki hizmetin abone sayısının yıllar itibarıyla birlikte artması da söz konusu hizmetlerin tüketiciler gözünde farklılaştığının bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir.

şekil 5: Genişbant İnternet Abone Sayısı



Kaynak: BTK Pazar Verileri Raporu 2019 Yılı 3. eyrek

- (250) Bu açıklamalar işığında bir diğer ilgili ürün pazarı, DSL, kablo ve fiber teknolojilerini içerecek şekilde "perakende sabit genişbant internet erişim hizmetleri" olarak tespit edilmiştir.

### I.3.3. İlgili Coğrafi Pazar

- (251) Başvuru konusu hizmetler bakımından ülke çapında rekabet şartlarının homojen olması nedeniyle ilgili coğrafi pazar "Türkiye" olarak belirlenmiştir.

## I. 4. DEğerLENDİRME

### I.4.1. Hâkim Durum Değerlendirmesi

- (252) 4054 sayılı Kanun'un 3. maddesinde hâkim durum, "Belirli bir piyasadaki bir veya birden fazla teşebbüsün, rakipleri ve müşterilerinden bağımsız hareket ederek fiyat, arz, üretim

<sup>19</sup> BTK Pazar Verileri Raporu 2019 Yılı 3. eyrek

ve dağıtım miktarı gibi ekonomik parametreleri belirleyebilme gücü.” olarak tanımlanmıştır.

- (253) Tanımdan da anlaşılacağı üzere hâkim durum değerlendirmesi yapılırken, esas olarak, incelenen teşebbüsün rekabetçi baskılardan ne ölçüde bağımsız davranabildiği araştırılmaktadır. Hâkim Durumdaki Teşebbüslerin Dışlayıcı Kötüye Kullanma Niteliğindeki Davranışlarının Değerlendirilmesine İlişkin Kılavuz'da (Kılavuz) incelenen teşebbüsün rekabetçi baskılardan ne ölçüde bağımsız davranabildiğinin tespiti için; i) incelenen teşebbüsün ve rakiplerinin ilgili pazardaki konumu, ii) pazara giriş ve pazardaki büyüme engelleri, iii) alıcıların pazarlık gücü unsurlarının göz önünde bulundurulması gerektiği belirtilmektedir. Bu bağlamda, incelenen teşebbüsün ilgili pazardaki konumu hakkında fikir verebilecek ilk veri, ilgili teşebbüs ile rakiplerinin paylarıdır. Bu unsurlar çerçevesinde, *“toptan sabit genişbant internet erişim hizmetleri”* pazarında TT'nin konumu değerlendirilmiştir.
- (254) Kurulun 19.12.2013 tarih ve 13-71/992-423 sayılı kararında, TT'nin ulaştığı hane sayısı ve altyapı üzerinden hizmet alan abone sayısı bakımından oldukça yüksek pazar payına sahip olması, erişim şebekelerine yapılacak yatırımın yüksek ve batık maliyet oluşturması, şebeke yatırımının önünde idari ve yasal engellerin bulunması, toptan seviyede sabit genişbant internet erişimi piyasasında yüksek kapsam ve ölçek ekonomilerinin varlığı, İSS'lerin TT karşısında alıcı gücünün bulunmaması, TT'nin BTK tarafından alınan 07.01.2010 tarih ve 2010/DK.10/20 sayılı karar ile "Veri Akış Erişimini İçeren Toptan Genişbant Erişim Piyasası"nda etkin piyasa gücüne sahip işletmeci olarak belirlenmiş olması hususları dikkate alınarak, TT'nin toptan sabit genişbant internet erişim hizmetleri pazarında hâkim durumda bulunduğu karar verilmiştir. Benzer şekilde Kurulun 20.06.2019 tarih ve 19-22/325-144 sayılı, 17.10.2018 tarih ve 18-39/621-301 sayılı kararlarında da TT'nin toptan sabit genişbant internet erişim hizmetleri pazarında hâkim durumda olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
- (255) Halen her dört genişbant internet abonesinden üçü TT'nin sahip olduğu DSL altyapısı üzerinden hizmet almaktadır. Hâlihazırda kendi altyapısını kurup işletmek suretiyle İSS'lere bakır şebeke üzerinden toptan genişbant erişim hizmeti sunan tek işletmeci TT'dir. 2016-2019 yılları arasında TT'nin sahip olduğu bakır kablo ağı altyapı uzunluğunun değişmediği, buna karşın TT ve alternatif işletmecilerin sahip oldukları fiber altyapı uzunluğunun yıllar itibarıyla arttığı bilinmektedir. Bu çerçevede fiber altyapı uzunluklarının yıllar itibarıyla değişimi önemli bir göstergedir. Bu doğrultuda aşağıdaki tabloda toptan seviyede sabit genişbant internet erişim hizmeti pazarında faaliyet gösteren alternatif işletmecilerin ve TT'nin sahip olduğu fiber altyapı uzunluklarına ve buna göre pazar paylarına yer verilmiştir.

Tablo 4: Alternatif İşletmecilerin ve TT'nin Sahip Olduğu Fiber Altyapı Uzunlukları ve Pazar Payları

	2016/3		2017/3		2018/3		2019/3	
	km	%	km	%	km	%	km	%
Türk Telekom	222.727	78,4	245.820	78,9	273.712	79,2	294.677	79,4
Alternatif İşletmeciler	61.317	21,6	65.394	21,1	71.563	20,8	76.627	20,6
Toplam	284.044	100	311.214	100	345.275	100	371.304	100

Kaynak: BTK Pazar Verileri Raporu 2019 Yılı 3. Çeyrek

- (256) Yukarıdaki tabloda, fiber altyapı uzunluğu bakımından TT'nin pazar payının 2016-2019 döneminde %78-79 düzeyinde olduğu görülmektedir. TT'nin fiber altyapıda da yüksek

pazar payına sahip olması, 19.12.2013 tarih ve 13-71/992-423 sayılı Kurul kararından bu yana toptan seviyede sabit genişbant internet erişim pazarındaki yüksek pazar payının devam ettiğine işaret etmektedir.

- (257) Ayrıca, genel olarak erişim şebekelerine yapılacak yatırımların yüksek ve batık maliyet niteliğinde olduğu ve bu şebekelerde genellikle yüksek seviyeli ölçek ve kapsam ekonomilerinin var olduğu dikkate alındığında, TT'nin toptan seviyedeki gücünün kısa vadede değişmesi olası görünmemektedir. Yeni bir şebeke oluştururken katlanılması gereken yatırım maliyetlerinin yanı sıra Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığında "*geçiş hakkı kullanım onayı*" alındıktan sonra, altyapının tesis edileceği taşınmazların tasarruf sahiplerinden de (Geçiş Hakkı Sağlayıcıları-GHS) izin alınması gerekmektedir. Bunun yanında, geçiş hakkına konu güzergâhtaki taşınmazlar, aynı zamanda mera, kültür ve tabiat alanı (SİT) vb. olarak koruma altına alınmış bir taşınmaz olduğunda bu konuda yetkili kurumlardan da ayrıca izin alınması gerekmektedir. Bu bilgiler ışığında, yasal ve idari engeller, batık maliyetler, ölçek ve kapsam ekonomileri ile şebeke etkileri gibi pazar özelliklerinin toptan seviyede sabit internet erişim hizmetleri pazarında faaliyet gösteren teşebbüslerin büyümesinin ya da pazara yeni teşebbüslerin girmesinin önünde engel yarattığı anlaşılmaktadır.
- (258) Hâkim durum değerlendirmesinde dikkate alınan bir diğer husus ise alıcı gücüdür. DSL hizmeti sunan İSS'ler büyük ölçüde TT altyapısını kullanmaktadır. Toptan seviyede İSS'lere internet hizmeti sunan alternatif bir sağlayıcının bulunmaması ve İSS'lerin kısa vadede kendi altyapılarını oluşturmalarının önünde bir takım engellerin bulunması İSS'lerin alıcı gücünün oldukça düşük seviyede olduğunu göstermektedir. BTK, 11.01.2013 tarih ve 2013/DK-SRD/29 sayılı kararı ile TT'yi tekrar "*Veri Akış Erişimini İçeren Toptan Genişbant Erişim Piyasası*"nda EPG'ye sahip işletmeci olarak belirlemiştir.
- (259) Sonuç olarak, teşebbüslerin ilgili pazardaki konumuna, pazara giriş ve pazarda büyüme engellerine, alternatif işletmecilerin TT karşısındaki pazarlık gücüne ilişkin olarak yapılan değerlendirmeler ışığında; TT'nin yüksek pazar payı, pazarda büyüme ve pazara giriş engellerinin yüksek olması ve alıcıların gücünün düşük olması gibi hususlar dikkate alındığında, TT'nin "*toptan sabit genişbant internet erişim hizmetleri*" pazarında hâkim durumda olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

#### **I.4.2. TT'nin Dosya Konusu Davranışlarına İlişkin Değerlendirmeler**

- (260) Dosya konusu iddialar çerçevesinde TT'nin 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında incelenmesi gereken uygulama ve davranışları beş temel başlık altında sınıflandırılmıştır:<sup>20</sup>
- TNet dışındaki diğer İSS'lerin port tahsis başvurularının makul olmayan/muğlak gerekçelerle ya da gerekli inceleme yapılmadan keyfi bir biçimde reddedilerek sürecin zorlaştırılması,

<sup>20</sup> Bu uygulama ve davranışlar aynı zamanda BTK Pazar Verileri 2019 2. Çeyrek Raporuna göre İnternet Servis Sağlayıcılığı hizmetine ilişkin en fazla tüketici şikâyetine konu olan ilk beş hususu içermektedir. İnternet Servis Sağlayıcılığı hizmetinde en fazla şikâyet bağlantı sorununa ilişkin olup 2019 yılı ikinci çeyreği itibarıyla söz konusu şikâyetler, şikâyet edilen ilk beş husustaki toplamın yaklaşık %56,3'ünü oluşturmaktadır.

- Belli sayıdaki portların rezervde tutularak ve/veya kapasitesi artırılan, arızadan çıkan ya da iptal edilen portların rezerve çekilerek TNet müşterilerine tahsis edilmesi suretiyle diğer İSS'lerin aleyhine olacak şekilde TNet'e rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlanması,
- "Boş Port yok" veya "Altyapı yok" dönüşüyle reddedilen başvurular ile boşa çekilen portların TNet'e tahsis edilmesi, nakil başvurularında TNet'in lehine tahsislerin gerçekleştirilmesi,
- xDSL CRM sistemine port bilgilerinin doğru ve eksiksiz girilmemesi nedeniyle, altyapısı yok dönüşü yapılan adreslerin aslında altyapısının olduğu, sahadaki gerçek durum ile altyapı uygunluğunu gösteren sistemlerin birbirleriyle uyumlu olmadıkları,
- Elitt Hizmet kapsamındaki yükümlülüklerle aykırı davranışlar içerisinde bulunulması.

#### **I.4.2.1. TT'nin TNet Dışındaki İSS'lerin Port Tahsis Başvurularını Makul Olmayan Gerekçelerle Keyfi Biçimde Reddettiğine Yönelik İddialara İlişkin Bulgular**

- (261) Soruşturma kapsamında incelenen hususlardan ilki, Vodafone Net tarafından TT'ye yapılan başvuruların gerekçesiz yahut makul olmayan gerekçelerle reddedildiği iddiasıdır. Superonline tarafından öne sürülen benzer bir iddiada da TT'nin aktivasyon taleplerinin önemli bir kısmına "*boş port yok*" cevabını verdiği, ancak ilgili lokasyonlar için TT'ye art arda birden fazla defa port tahsis başvurusu iletildiğinde, (*Şubat 2016 itibarıyla Superonline tarafından geliştirilen otomatik bir sistem tarafından*) bu taleplerin önemli bir kısmına (*toplam port taleplerinin içerisinde yaklaşık %(.....)*) yeni port kapasitesi oluşturulabilecek süreden çok daha kısa bir süre içerisinde olumlu cevap verilebildiği, bunun da port taleplerinin TT tarafından gerekli inceleme yapılmadan keyfi bir biçimde reddedildiğini gösterdiği ifade edilmiştir. Buna ilaveten, 2016 yılının Temmuz, Ağustos ve Ekim aylarında BTK'ye yapılan şikâyetler sonrasında, TT tarafından "Türk Telekom'dan Kaynaklanmayan Nedenler" diye ifade edilen muğlak ret yanıtlarının dönüşünün sıklaştığı, "*boş port yok*" nedenli ret cevaplarında ciddi bir azalma, "*Türk Telekom'dan Kaynaklanmayan Nedenler*" olarak ifade edilen nedenle verilen ret cevaplarında ise artış olduğu iddia edilmiştir. Bunun da TT'nin ret dönüşlerinin gerçek durumdan ziyade şirket stratejisini yansıttığını gösterdiği ifade edilmiştir. TurkNet tarafından ise TT'nin yüksek oranlara varan dayanaksız ve gerçeği yansıtmadığı aşikâr olan yeni tesis talep ret işlemleri neticesinde TurkNet'in müşteri kaybına uğradığı iddia edilmiştir.
- (262) Söz konusu iddiaların değerlendirilmesi amacıyla öncelikle 2015-2019<sup>21</sup> yılları arasında TT'nin aynı ekonomik bütünlük içinde yer aldığı TNet'e ve en büyük beş alternatif İSS'ye bildirmiş olduğu ret sayıları, reddedilen ön başvuruların hangi İSS'lere tahsislerinin yapıldığı ve ret nedenleri incelenmiştir.
- (263) Bu inceleme yapılırken, bildirilen iptal sayılarının tekilleştirilmesine önem verilmiştir. Şöyle ki; İSS'ler bir BBK kodu için port tahsis sorgusu yaptıklarında alt yapı uygun cevabı alarak başvuruları ön siparişe dönüştürdükten sonra, TT tarafından yapılan ikinci alt yapı

<sup>21</sup> 01.01.2015 ile 13.11.2019 tarihleri arasını kapsamaktadır. TT veri tabanından alınan xDSL CRM altyapısına ilişkin tüm teşebbüslere ilişkin tahsis ve başvuru iptali kayıtlarını içeren toplam 20.571.870 satırlık veri analiz edilmiştir.

uygunluk kontrolünde iptal bildirimini almış olmaları halinde, belli aralıklarla (24 saatte bir, 3 günde bir vs.) aynı BBK için yeni başvurular yapmalarını sağlayacak sistemler geliştirmişlerdir. Vodafone Net, Superonline ve TurkNet; belirtilen sürelerle otomatik başvurular yaptıklarını belirtmişlerdir. Dolayısıyla bir BBK için yapılan başvurunun belli aralıklarla birden fazla kez iptal edilmesi mümkün olabilmektedir. Bu durum TT'den alınan verilerde de ortaya çıkmıştır. TT'den alınan abone\_basvuru2 tablosunun alan19 (BBK kodu) alanı dolu olan iptaller, yalın xDSL başvurusu iptal edilen kayıtları içermektedir. Bu kayıtlar incelendiğinde, aynı BBK koduna sahip başvuruların, ardışık günlerde aynı teşebbüs tarafından çok sayıda tekrarlandığı görülmektedir. İptal başvurularına ilişkin çıkarımları olumsuz etkileyecek bu durumun önüne geçebilmek amacıyla, aynı teşebbüse ait aynı BBK için ardışık belirli sayıda gün boyunca tekrarlanan kayıtların tekilleştirilmesi ihtiyacı doğmuştur. İptal edilen başvuruların tekilleştirilmesi işlemi, sırasıyla 7, 15 ve 30 günlük periyotlar halinde ayrı ayrı gerçekleştirilmiştir. İşlem sonucuna ilişkin veriler aşağıda açıklanmıştır.

- (264) Belirtmek gerekir ki, TT'den alınan, 2015-2019 yılları arasındaki ön siparişe dönüşmüş ve iptal edilen xDSL başvuruları ve abonelik tahsis kayıtlarına ilişkin veriler incelendiğinde; iptal edilen başvuruların bir bölümünün yalın xDSL başvurusu [BBK kodu alanı (alan19) dolu] olduğu, kalan kısımda ise PSTN ve xDSL başvurusunun birlikte yapıldığı (cihaz\_no alanı) görülmektedir. Her iki başvuru tipine ilişkin hata kodları ve teşebbüslere ait iptal edilen başvuru sayıları incelendiğinde, farklı karaktere sahip oldukları tespit edilmiştir. Bu doğrultuda, iptal edilen başvuruların tekilleştirilmesi işleminde "İptal Edilen Yalın xDSL Başvuruları" ve "İptal Edilen PSTN ve xDSL Başvuruları" ayrı ayrı tekilleştirilmiştir.

### **İptal Edilen Yalın xDSL Başvurularının Tekilleştirilmesi**<sup>22</sup>

- (265) Aşağıdaki tablo ve grafiklerde 7, 15 ve 30 günlük periyotlar halinde ayrı ayrı olmak üzere İSS'ler tarafından yapılan başvuruların iptallerinin tekilleştirilmiş sayılarına yer verilmiştir.

Tablo 5: TT Tarafından Yapılan İptallerin 7 Gün İçindeki Tekilleştirilmiş Sayılarının Yıllara Göre Dağılımı

Teşebbüs	2015	2016	2017	2018	2019	Toplam
Vodafone Net	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
TTNet	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Superonline	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Millenicom	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Goknet	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
D-Smart	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Doping	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Diğer	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
TOPLAM						(.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

<sup>22</sup> Bu bölümde yer verilen 2019 yılına ilişkin rakamlar, 2019 yılının Eylül ayına kadar olan verileri içermektedir.



Grafik 1: 2015-2019 Yıllarında TT Tarafından Yapılan İptallerin 7 Gün İçindeki Tekilleştirilmiş Toplam Sayılarının Oranı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

- (266) Yukarıdaki grafikte, yedi gün içinde iptal cevabı alan tekilleştirilmiş başvuruların %.....'sinin TTNet'e, %.....'sinin Superonline'a, %.....'inin Vodafone Net'e, %.....'unun D-Smart'a ait olduğu ve TTNet ile en yakın rakipleri olan Superonline ve Vodafone Net'in iptal oranları arasında önemli bir farklılığın olmadığı görülmektedir.

Grafik 2: 2015-2019 Yıllarında TT Tarafından Yapılan İptallerin 7 Gün İçindeki Tekilleştirilmiş Toplam Sayılarının Yıllar İçindeki Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

- (267) Yukarıdaki grafikte, özellikle 2016 yılında TTNet'in iptal sayılarının, Vodafone Net ve Superonline'ın iptal sayıları ile oldukça yakın seyrettiği görülmektedir. D-Smart'ın iptal sayılarında 2017 yılından başlayan hızlı yükseliş ve 2018-2019 yıllarında Superonline'dan daha fazla iptal sayısına ulaşmış olması dikkat çekmektedir. Bu dönemde TTNet, Superonline ve Vodafone Net'in iptal sayıları düşerken, D-Smart'ın iptal sayıları hızlı bir şekilde artmıştır.

Tablo 6: TT Tarafından Yapılan İptallerin 15 Gün İçindeki Tekilleştirilmiş Sayılarının Yıllara Göre Dağılımı

Teşebbüs	2015	2016	2017	2018	2019	Toplam
Vodafone Net	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
TTNet	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Superonline	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Millenicom	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Goknet	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
D-Smart	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Doping	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Diğer	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Toplam						(.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

Grafik 3: 2015-2019 Yıllarında TT Tarafından Yapılan İptallerin 15 Gün İçindeki Tekilleştirilmiş Toplam Sayılarının Oranı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

- (268) Yukarıdaki grafikte, 15 gün içinde iptal cevabı alan tekilleştirilmiş başvuruların %.....'unun TTNet'e, %.....'inin Superonline'a, %.....'inin Vodafone Net'e,

%(.....)'unun D-Smart'a ait olduğu ve benzer şekilde, TNet ile diğer İSS'lerden Superonline ve Vodafone Net'in iptal oranlarının birbirine yakın olduğu görülmektedir.

**Grafik 4: 2015-2019 Yıllarında TT Tarafından Yapılan İptallerin 15 Gün İçindeki Tekilleştirilmiş Toplam Sayılarının Yıllar İçindeki Dağılımı**

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

- (269) Yukarıda yer verilen grafikteki sonuçların da, iptallerin yedi gün içerisindeki tekilleştirilmiş sayılarının yıllar içerisindeki dağılımının yer aldığı Grafik 2'deki sonuçlarla benzer olduğu görülmektedir.

**Tablo 7: TT Tarafından Yapılan İptallerin 30 Gün İçindeki Tekilleştirilmiş Sayılarının Yıllara Göre Dağılımı**

Teşebbüs	2015	2016	2017	2018	2019	Toplam
Vodafone Net	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
TNet	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Superonline	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Millenicom	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Goknet	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
D-Smart	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Doping	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Diğer	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
TOPLAM						(.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

**Grafik 5: 2015-2019 Yıllarında TT Tarafından Yapılan İptallerin 30 Gün İçindeki Tekilleştirilmiş Toplam Sayılarının Oranı**

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

- (270) Yukarıdaki grafikte, 2015-2019 yılları arasında 30 gün içinde iptal cevabı alan tekilleştirilmiş başvuru iptallerinin %(.....)'inin TNet'e, %(.....)'ünün Superonline'a, %(.....)'inin Vodafone Net'e, %(.....)'unun D-Smart'a ait olduğu ve iptal sayılarında önemli bir farklılığın olmadığı görülmektedir.

**Grafik 6: TT Tarafından Yapılan İptallerin 30 Gün İçindeki Tekilleştirilmiş Sayılarının Yıllara Göre Dağılımı**

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplamalar

- (271) Yukarıdaki tablo ve grafik incelendiğinde, yine 7 ve 15 gün içerisindeki tekilleştirilmiş verilere benzer sonuçlar izlenmektedir. 2015 ve 2016 yılları arasında Vodafone Net ve Superonline'ın iptallerindeki hızlı yükseliş göze çarpmaktadır. Bu dönemde TNet'in de

iptallerinde artış olmakla birlikte daha yavaş bir yükseliş seyri izlediği görülmektedir. 2016-2019 yılları arasında her üç teşebbüsün de iptal oranlarında düşüş yaşanmış ancak 2017-2018 yılları arasında D-Smart'ın iptal sayılarında dikkat çekici bir yükseliş gerçekleşmiştir.

- (272) 7, 15 ve 30 günlük yalın xDSL başvuru iptallerine ilişkin sonuçlar değerlendirildiğinde, aynı BBK koduna sahip, aynı teşebbüs için 7 ve 15 günlük iptal analizlerinden önemli bir farklılık ortaya çıkmadığından, ayrıca tekilleştirilmiş iptaller bakımından mükerrerlik yaratmayacak optimal sürenin 30 gün olacağı değerlendirildiğinden, 30 günlük zaman zarfı içerisinde gerçekleştirilen ön siparişlerin tek bir başvuru olarak değerlendirilmesi en doğru seçenek olarak görünmüştür.

### **İptal Edilen PSTN ve xDSL Başvurularının Tekilleştirilmesi**

- (273) Yalın xDSL başvurularının iptaline ilişkin sonuçlar ışığında, PSTN ve xDSL başvurusunun birlikte yapıldığı ön siparişlerin iptal kayıtları da 30 günlük tekilleştirme işlemine tabi tutulmuştur. TT'den alınan "abone\_basvuru2" tablosunda, "iptal\_kodu" alanı boş olmayıp "alan19" alanı boş olan başvuru iptali kayıtlarının, her bir "cihaz\_no" için 30 günlük periyotta tek bir iptal olarak kabul edilmesi işlemi sonucunda aşağıdaki verilere ulaşılmıştır.

Tablo 8: TT Tarafından Yapılan PSTN ve xDSL Başvuruların İptallerinin 30 Gün İçindeki Tekilleştirilmiş Sayılarının Yıllara Göre Dağılımı

Teşebbüs	2015	2016	2017	2018	2019	Toplam
Vodafone Net	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
TurkNet	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
TTNet2	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
TTNet	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Superonline	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Millenicom2	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Millenicom	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
D-Smart	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Doping	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Diğer	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
TOPLAM:						(.....)

Kaynak: : Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

Grafik 7: 2015-2019 Yıllarında TT Tarafından Yapılan PSTN ve xDSL Başvuruların İptallerinin 30 Gün İçindeki Tekilleştirilmiş Toplam Sayılarının Oranı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

- (274) Yukarıda yer verilen "İptal Edilen PSTN ve xDSL Başvuruları"na yönelik tekilleştirme sonuçlarındaki iptal sayılarının %(.....) oranında TTNet çıkmasının nedeni, sesle birlikte xDSL hizmet satışı yapan teşebbüs sayısının (Superonline, TurkNet, TTNet, Göknet) ve hizmet alan abone sayısının az olmasıdır. Öte yandan, sesle birlikte internet satışının karakteristik olarak yalın xDSL'den farklı olması nedeniyle, yalın xDSL satışlarına ve port tahsislerine yönelik analizler önemlidir.

- (275) Yukarıda yer verilen tekilleştirilmiş veriler ışığında, söz konusu ön başvuruların (yalın xDSL, PSTN ve xDSL) hangi İSS'ye tahsisinin yapıldığına ilişkin bilgilere aşağıda yer verilmiştir:

Tablo 9: 2015-2019 Yılları Arasında TT Tarafından Gerçekleştirilen İSS'lere İlişkin Tahsis Sayıları

Teşebbüs	2015	2016	2017	2018	2019	Toplam
Vodafone Net	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
TurkNet	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
TTNet2 <sup>23</sup>	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
TTNet	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Superonline	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Millenicom2 <sup>24</sup>	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Millenicom	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Goknet	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
D-Smart	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Doping	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Diğer	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Toplam						(.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

Grafik 8: 2015-2019 Yılları Arasında TT Tarafından Gerçekleştirilen İSS'lere İlişkin Tahsis Sayıları

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

- (276) Yukarıdaki tablo ve grafikler incelendiğinde, TTNNet'in tahsis sayılarında 2015-2017 yılları arasında önemli bir artış olduğu, sonraki yıllarda ise TTNNet tahsisleri azalırken TTNNet2 tahsislerinde artış gerçekleştiği, diğer İSS'lerin tahsislerinin ise yıllar içerisinde daha yatay bir seyir izlediği, söz konusu tahsislerde önemli bir farklılığın olmadığı görülmektedir.
- (277) Buraya kadar yapılan analizler çerçevesinde, iptal ve tahsis sayılarından oluşan toplam başvuru sayılarının 30 gün içindeki tekilleştirilmiş yalın xDSL ile PSTN ve xDSL iptallerine oranının incelenmesi, İSS'lerin başvurularının ne kadarının iptal edildiğini göstermesi açısından önemlidir. Aşağıdaki tabloda İSS'lerin tahsis ve iptalden oluşan toplam başvuru sayılarına yer verilmiştir:

<sup>23</sup> Al-Sat<sup>24</sup> Al-Sat

Tablo 10: 2015-2019 Yılları Arasında TT Tarafından Gerçekleştirilen İSS'lere İlişkin Tahsis Sayıları ve 30 Gün İçindeki İptallerden Oluşan Toplam Başvuru Sayısı

Başvuru Sayısı <sup>25</sup>	2015	2016	2017	2018	2019	Toplam
Vodafone Net	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
TurkNet	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
TTNet2	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
TTNet	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Superonline	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Millenicom	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Goknet	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
D-Smart	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Doping	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Diğer	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Toplam						(.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

- (278) Yukarıdaki tabloda, 2015-2019 yılları arasında TTNet'ten abonelik elde etmek amacıyla yapılan toplam başvuru sayısının (TTNet, TTNet2) (.....) olduğu görülmektedir. Aynı yıllar arasında TTNet'in iptal edilen başvuru sayısı toplamı (.....)'dir. Dolayısıyla TT, TTNet başvurularının %(.....)'ünü iptal etmiştir.
- (279) Superonline'in söz konusu yıllar içerisindeki toplam başvuru sayısı (.....), toplam iptal sayısı (.....)'dür. Dolayısıyla TT, Superonline başvurularının %(.....)'ini iptal etmiştir. Vodafone Net'in söz konusu yıllar arasındaki toplam başvuru sayısı (.....); iptal edilen başvuru sayısı toplam (.....)'tür. Buradan hareketle TT, Vodafone Net'in başvurularının %(.....)'ünü reddetmiştir. D-Smart'ın başvuruları toplamı (.....); toplam iptal sayısı (.....)'dir. Dolayısıyla TT, D-Smart'ın başvurularının %(.....)'ini iptal etmiştir. Aynı hesaplama Millenicom için yapıldığında, Millenicom'un söz konusu yıllar arasındaki toplam başvuru sayısı (.....), iptal edilen başvuru sayısı toplam (.....)'dir. Dolayısıyla TT; Millenicom'un başvurularının %(.....)'sini iptal etmiştir.
- (280) Bu analizler çerçevesinde, TT'nin 2015-2019 yılları arasında Superonline'in başvurularının yaklaşık %(.....)'ini, TTNet'in başvurularının yaklaşık %(.....)'sini, Vodafone Net'in başvurularının ise %(.....)'sini tahsise dönüştürdüğü anlaşılmaktadır. Dolayısıyla TTNet'in rakipleriyle arasında %(.....)'lik bir fark bulunmaktadır. Belirtmek gerekir ki, burada yer verilen hesaplamalar servis verilebilirlik kontrolünden ve TT tarafından yapılan ikinci altyapı uygunluk kontrolünden geçip ön başvuru aşamasına gelmiş başvurulara ilişkindir.
- (281) Değerlendirilen bir diğer husus, TT'nin portları TTNet dışındaki diğer İSS'lere tahsis etmeme gerekçelerinin makul olmayan/muğlak gerekçeler olup olmadığı ve TT'nin başvuruları reddederken keyfi davranıp davranmadığıdır. Bu değerlendirme için İSS'lerin yapmış oldukları başvuruların TT tarafından hangi gerekçelerle reddedildiği ve bu ret sebeplerinin yıllara ve teşebbüslere göre dağılımı incelenmiş ve TT'nin TTNet ile diğer İSS'ler arasında ayırım yapıp yapmadığı ortaya konmaya çalışılmıştır. Bu çerçevede 2015-2019 yılları arasında ön başvuru aşamasına kadar gelip iptal edilmiş 30 günlük tekil yalın xDSL başvurularının 30 gün içerisinde herhangi bir İSS'ye tahsis edilen başvuruların

<sup>25</sup> Tahsis ve iptallerden oluşan toplam başvuru sayısını kapsamaktadır.

ilk iptal nedeni<sup>26</sup> olarak bildirilen hata kodlarının dağılımı incelenmiştir. Bu incelemede iptal kodları esas alınmış olup iptal kodlarının karşılığında saha elemanlarınca yazılmış olan açıklamaların yaklaşık (.....) farklı şekilde ifade edildiği görülmüştür.

Tablo 11 : 2015-2019 Yılları Arasında 30 Gün İçerisinde Yapılan Tekilleştirilmiş Başvurularda İptal Koduna Göre Dağılım

İptal Kodu	Adet Toplam
106	(.....)
107	(.....)
83	(.....)
82	(.....)
1111	(.....)
1001	(.....)
105	(.....)
99	(.....)
3013	(.....)
80	(.....)
81	(.....)
1112	(.....)
3002	(.....)
Diğer (52 adet)	(.....)
Toplam (65 adet)	(.....)

Kaynak: Raportörler tarafından yapılan hesaplama

- (282) Söz konusu iptal kodlarında en çok karşılaşılan nedenler esas alınmıştır. Ancak tabloda görüldüğü üzere, 30 gün içerisinde tekilleştirilmiş başvurular bakımından 65 farklı hata kodu bulunmaktadır. TT'nin cevap dilekçesinde ve bilgi isteme yazısına cevaplarında yer alan iptal kodlarının dışında çok farklı nedenlerle de başvuruların saha ekiplerince reddedilebildiği tespit edilmiştir.

**Grafik 9: 2015-2019 Yılları Arasında 30 Gün İçerisinde Tahsisi Yapılan Tekilleştirilmiş Başvurularda İptal Koduna Göre Dağılımın Oranları**

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

- (283) En sık karşılaşılan "iptal\_kodlarının" açıklamaları şu şekildedir:

Tablo 12: En Sık Karşılaşılan 13 İptal Kodu ve En Sık Karşılaşılan Açıklamaları

İptal Kodu	Açıklama
80	TMS IPTAL ACK: Türk Telekomdan kaynaklanmayan durum
81	TMS IPTAL ACK: Ankastrenin uygun olmaması
82	TMS IPTAL ACK: Adreste bulunmama
83	TMS IPTAL ACK: Abonenin Yalın xDSL Basvurusunu erteleme/vazgeçmesi
99	IYS çağrısı başarısız
105	TMS IPTAL ACK : Ankastresinin uygun olmaması veya tesis süresi içerisinde uygun hale getirilmemesi
106	TMS IPTAL ACK: Yalın xDSL hizmeti için irtibat numarası üzerinden ulaşılamama
107	TMS IPTAL ACK: Türk Telekom'dan kaynaklanmayan nedenlerle (altyapının bulunmaması/uygun olmaması)

<sup>26</sup> Aynı BBK kodu için 30 gün zarfında tekilleştirilen başvuru iptallerinde farklı iptal kodları gözlemlenmiş ve tablo oluşturulurken ilk iptal kodu esas alınmıştır.

**21-46/667-332**

1001	Ankastre Arizali/Yok
1111	ISS Tarafından İptal
1112	Çift Reklamasyondan Dolayı İptal
3002	TMS İPTAL ACK: Ankastreye Erisilemedi / Müsteriye ulaşamadı
3012	TMS İPTAL ACK: Altyapı Yok
Kaynak: Raportörler tarafından yapılan hesaplama	

- (284) Yukarıdaki tablo ve grafik incelendiğinde, 2015-2019 yılları arasında en çok %(.....) oranla “106: Yalin xDSL hizmeti için irtibat numarası üzerinden ulaşılama” hata koduyla iptallerin gerçekleştiği, bunu %(.....) oranla “107: Türk Telekom'dan kaynaklanmayan nedenlerle (altyapının bulunmaması/uygun olmaması)” ile “83: Abonenin Yalin xDSL Basvurusunu ertelemesi/vazgeçmesi” iptal kodlarının ve %(.....) oranla “82: Adreste bulunmama” iptal kodunun takip ettiği görülmektedir. Söz konusu iptal kodlarının yıllara göre dağılımını içeren grafik ve verileri içeren tabloya aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 13: İptal Kodlarının Yıllara Göre Dağılımı

Satır Etiketleri	Sütun Etiketleri													Genel Toplam	
	80	81	82	83	99	105	106	107	1001	1111	1112	3002	3013	-	
2015	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
2016	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
2017	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
2018	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
2019	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Genel Toplam	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama



**21-46/667-332**

Grafik 10: İptal Kodlarının Yıllara Göre Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

- (285) Yukarıdaki grafikte, “106: Yalın xDSL hizmeti için irtibat numarası üzerinden ulaşılamama” iptal kodu ile dönülen başvuru sayısının yıllar içerisinde önemli düzeyde farklılık gösterdiği; 2016 yılında (.....) başvuru söz konusu kodla iptal edilirken 2018 yılında bu sayının (.....)’ya düştüğü, 2019 yılında ise hiçbir başvurunun bu nedenle reddedilmediği görülmektedir.
- (286) Benzer şekilde “107: TMS IPTAL ACK: Türk Telekom'dan kaynaklanmayan nedenlerle (altyapının bulunmaması/uygun olmaması)” iptal kodunda da yıllar içerisinde önemli farklılıklar olduğu görülmektedir. 2016 yılında 107 iptal koduyla (.....) başvuru reddedilirken, bu oran 2019 yılında sıfıra inmiştir. “80: IPTAL ACK: Türk Telekomdan kaynaklanmayan durum” hata kodu ile 2015 yılında (.....) başvuru reddedilirken 2016 yılında bu sayı sıfıra düşmüştür. Yine 2015 yılında (.....) başvuru “81: TMS IPTAL ACK: Ankastrinin uygun olmaması” hata koduyla kapatılırken bu sayı 2016 yılında bire düşmüştür.
- (287) Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere, TT'den kaynaklanmayan nedenlere ilişkin olarak iki ana hata kodu (80 ve 107) yer almaktadır. Bu iptal nedeninin ne anlama geldiği ve hangi teknik yetersizliklerin bu iptal kodları altında değerlendirildiği hususunun açıklığa kavuşturulması amacıyla, TT'den bilgi talep edilmiştir. Konuya ilişkin olarak TT tarafından şu açıklamalar yapılmıştır:

“Söz konusu red kodları, sistemde otomatik olarak tespiti yapılamadığından saha personeline iş emri olarak düştükten sonra tesisin gerçekleştirilemeyeceği durumların kök nedenlerinin analizini sağlamak amacıyla zenginleştirilmektedir. Düzeltici aksiyonları alacak teknik ekiplerimiz için yeterli bulgu vermesi, işletmeci tarafında müşteriye aktarılabilir bir içerik ile daha net olarak anlaşılabilmesi amacıyla,

- Olası sorunları analiz edebilecek,
- Gerçek kök nedenleri belirleyip kalıcı çözümler üretecek,
- İşletmeci tarafından anlaşılabilirliği artırarak müşteri deneyimini net geri bildirim ile en üst seviyede tutacak,

Sahada en sık karşılaşılan sorunları kapsayacak şekilde red kodları değişen ihtiyaçlar ile düzenlenmektedir.

Ayrıca tesis talepleri, IP VAE Referans Teklif Ek:5 içerisinde yer alan gerekçelerle reddedilmektedir:

“ . . . aboneden kaynaklanan nedenlerle (alın DSL hizmet için irtibat numarası üzerinden ulaşılamama, ankastrinin uygun olmaması veya tesis süresi içerisinde uygun hale getirilmemesi) ve Türk Telekom dan kaynaklanmayan nedenlerle (tesis adresinde Türk Telekom altyapısının bulunmaması, talep edilen hızın verilmesinin mevcut altyapıdan dolayı mümkün olmaması) tesisin tamamlanamaması durumunda...”

Metinden de görüleceği üzere; red gerekçeleri “aboneden kaynaklanan nedenler” ve “Türk Telekom'dan kaynaklanmayan nedenler” olmak üzere iki ana kategoriye ayrılmaktadır. Aboneden kaynaklanan nedenlere ilişkin şirketimizin ön bilgisi olmamaktadır. Türk Telekom'dan kaynaklanmayan nedenler ise sistemlerimizde otomatik olarak servis veremeyeceğimizi ifade etmeye çalıştığımız ancak sistem hataları ve eksiklikleri sebebi ile sahada çalışan ekiplerimizce tesisi tamamlanamayan başvurulara ilişkin cevaplardır.

Bu kapsamda, abone adresinde ankastre kutusu ve sonrasına ait tesisatın yokluğunu ifade edecek şekilde “Ankastre Arızalı veya Yok” ibaresi kullanılmaktadır. Anılan tesisat bulunmadığı durumda tesis iş emri ilgili kod ile kapatılmaktadır. Yalın xDSL tesisleri için bina içinde kontrol yapılması gerektiğinden “Ankastre Erişilemedi/Müşteriye

*Ulaşılamadı” gerekçesi kullanılmaktadır.*

*Türk Telekom’dan kaynaklanmayan nedenlerden en genel kullanıma sahip olan metin altyapısının var olmadığına ilişkin beyanı içeren “Altyapı yok”, “Türk Telekom”dan Kaynaklanmayan nedenlerle” ve “Türk Telekom”dan Kaynaklanmayan nedenlerle (altyapısının bulunmaması/uygun olmaması)” kapama kodlarıdır. Zaman içinde gerek saha birimlerimiz gerekse de işletmecilerle ortak dil kullanabilmek amacıyla metinlerde değişiklikler yapılabilmektedir. Altyapısının bulunmaması haricinde tesisin yapılmasına engel diğer mücbir sebepler oluşması durumunda da “Türk Telekom’dan Kaynaklanmayan nedenlerle” gerekçesi de kullanılmıştır.”*

- (288) Bu açıklamalardan, “Türk Telekom’dan Kaynaklanmayan Nedenler” iptal kodlarının sistem hataları ve eksiklikleri sebebi ile sahada çalışan ekiplerce tesisin tamamlanamadığı durumlarda, altyapısının bulunmaması durumunda ve tesisin yapılmasına engel diğer mücbir sebeplerin oluşması durumunda kullanıldığı ve bu iptal kodlarının sahada çalışan ekiplerin inisiyatifinde sisteme girildiği anlaşılmaktadır.
- (289) Aşağıdaki tabloda, “İptal\_kodu” alanı “83” olan “Abonenin Yalın DSL Basvurusunu ertelemesi/vazgeçmesi” kodunda başvuru iptallerinin teşebbüslere göre dağılımı görülmektedir.

Tablo 14: 2015-2019 Yılları Arasında İptal Kodu 83 Olan İptallerin Teşebbüslere Göre Dağılımı

İptal Kodu	Teşebbüs	Adet
83	Superonline	(.....)
83	Vodafone Net	(.....)
83	TTNet	(.....)
83	Doping	(.....)
83	D-Smart	(.....)
83	Millenicom	(.....)
83	Goknet	(.....)
83	tellcomsdsl	(.....)
83	TurkNet	(.....)
83	Diğer	(.....)
TOPLAM		(.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

- (290) Bu hata kodu özelindeki dağılıma aşağıdaki grafikte yer verilmiştir.

Grafik 11: 2015-2019 Yılları Arasında İptal Kodu 83 Olan İptallerin Teşebbüslere Göre Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

- (291) Başvuru yapıp ön başvuru aşamasına geldikten sonra saha elemanlarının “müşteri vazgeçti” gerekçesiyle başvuruyu iptal etme oranı Superonline için %(.....), Vodafone Net için %(.....), TTNet için %(.....) olarak gerçekleşmiştir.
- (292) Bu hususun açıklığa kavuşturulması amacıyla TT’nin tesis talebini karşılayamadığında İSS'lere bildirdiği “Tesis/Nakil Hata Mesajları” veya “Red Kodları”nın neler olduğu, ne şekilde düzenlemeye tabi tutulduğu, bu hata mesajları ya da ret kodlarının sınırlı sayıda olup olmadığı, hata kodlarına ilişkin güncellemelerin ne sıklıkta yapıldığı konularına ve 2015-2019 yılları arasında yapılan güncellemelere ilişkin TT’den bilgi talep edilmiştir. Teşebbüs tarafından gönderilen cevap yazısında,

“Öncelikle belirtmek isteriz ki; BTK'nın (Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu) hata kodlarına ve başvuru aşamasında dönülen red kodlarına ilişkin bir düzenlemesi bulunmamakta, esis taleplerine ilişkin red nedenleri ise IP VAE Referans Teklifi Ek-5'te aşağıdaki şekilde düzenlenmektedir:

“ . . . aboneden kaynaklanan nedenlerle (alın DSL hizmet için irtibat numarası üzerinden ulaşılamama, ankastrenin uygun olmaması veya tesis süresi içeri sinde uygun hale getirilmemesi) ve Türk Telekom'dan kaynaklanmayan nedenlerle (tesis adresinde Türk Telekom altyapısının bulunmaması, talep edilen hızın verilmesinin mevcut altyapıdan dolayı mümkün olmaması) tesisin tamamlanamaması durumunda...”

“Şirketimiz tarafından İSS'lere bildirilen hata kodları her bir başvuru yöntemi özelinde EK-1'de en son güncelleme yapılan versiyonları gösteren sekmelerde belirtilmekte olup 2015-2019 yılları arasında söz konusu hata kodlarına ilişkin yapılan güncellemeler, bu güncellemelere ilişkin dokümanlardan elde edebildiğimiz bilgiler kapsamında her bir başvuru yöntemi için ekte sunulmaktadır.

İSS'lerin xDSL sistemi üzerinden yaptıkları başvurulara ilişkin saha operasyonları ve süreçlerimiz kapsamında iletilen red (kapama) kodları ise EK-2'de sunulmaktadır<sup>27</sup>. xDSL sisteminde bu kapama kodlarının tarihçesi tutulmadığından 2015-2019 yılları arasında söz konusu hata kodlarına ilişkin yapılan güncellemeler; geliştirmelerden tespit edebildiğimiz şekilde iletilmektedir.

Nitekim Şirketimiz sistemlerinde süreçlerin iyileştirilmesi amacıyla projeler ve geliştirmeler yapılmakta olup bu geliştirmelerin doğal sonucu oluşan ihtiyaçlar kapsamında hata kodları ve red kodları düzenlenmektedir. Söz konusu değişiklikler İşletmecilere makul süre öncesinde düzenli olarak bildirilmektedir.”

şeklinde açıklama yapılmıştır.

(293) TT tarafından, yazı ekinde gönderilen Ek-1'de her bir başvuru yöntemi özelinde, 12 adet excel dosyasında hata kodları güncellemelerine ve hata kodlarına yer verilmiştir. Söz konusu dosyalar incelendiğinde, 2016 yılından itibaren yaklaşık 10-15 kere güncelleme yapıldığı ve bu güncellemeler çerçevesinde bazı hata kodlarının eklendiği veya çıkarıldığı, güncellemelere ve başvuru yöntemine göre değişebilen ortalama 40-80 aralığında seyreden çok sayıda hata kodunun bulunduğu görülmüştür. Ek-2'de ise mevcut durumda 54 adet aktif kapama kodu bulunduğu, 2016 yılından itibaren toplamda beş adet güncelleme yapıldığı ve bu güncellemeler çerçevesinde bazı kapama kodlarının çıkarıldığı, bazı kapama kodlarının eklendiği görülmüştür.

(294) Bu açıklamalardan ve yazı ekinde sunulan hata/iptal kodlarından, çok sayıda farklı hata/iptal kodunun bulunduğu, bunların BTK düzenlemesine tabi olmayıp sınırlı sayıda olmadığı, TT tarafından ihtiyaçlar kapsamında düzenlendiği ve sürekli güncellendiği anlaşılmıştır.

#### **I.4.2.2. TT'nin Belli Sayıdaki Portları Rezervde Tutarak Bunları TNet Müşterilerine Tahsis Ettiğine Yönelik İddialara İlişkin Bulgular**

(295) TT'nin alt yapıyı elinde bulduran teşebbüs olmasından kaynaklı avantajları bulunmaktadır. Bu uygulamalara yönelik olarak yerinde incelemelerde elde edilen yazışmalara aşağıda yer verilmiştir:

<sup>27</sup> xDSL sisteminde aktif görünen hata kodları EK-1'de iletilmekte olup bu kodlardan bir kısmının ilişkili olduğu süreçlerin kullanımda olmadığı; yani diğer alt sistemler tarafından beslenmediği için kullanılmadığı ve genişbant internet hizmeti harici ürünler için tanımlı olduğu değerlendirilmektedir. Kısıtlı süre içerisinde ilgili tüm alt sistemler ve ürünler kontrol edilemediği için bu değerlendirmede net sonuca varılamamıştır.

- (296) Belge-147/86-87'da yer verilen e-postada, "Aşağıdaki müşterileri arayarak, talepleri devam ediyorsa ofise davet edebilir misiniz? Size özel port rezerv ettik. Başka yerde başvuramazsınız diyerek buraya çekmeye çalışalım." ifadesi yer almaktadır.
- (297) Belge-147/88-89'da; "...Müşterilerimize onlara özel port rezerv edildiği ve bizden başka hiçbir yerden başvuramayacağı şeklinde bilgilendirme yapalım. Satışlar kaçmasın..." ifadeleri yer almaktadır.
- (298) Belge-147/91-93'da, port olmadığı için internet bağlantısı sağlanamayan müşteri için çözüm talep edilmektedir. Konuya ilişkin olarak TT yetkilileri arasındaki e-posta yazışmasında "1 tane port boşalmıştı, rezerve ettim, giriş yaparken ararsanız açalım." ifadesi yer almaktadır.
- (299) Belge-147/90'da; "Hamidiye mah, tepe üstü, ve akademi sokaklar için 8 port ilavesi yapıldı, rezerve de tutuyorum. Satış yapılabilir..." ifadesi yer almaktadır.
- (300) Belge-147/83-85'te; "Aşağıda bulunan 11 adreste beklemekte olan 18 talebimiz bulunmaktaydı. Bunların içerisinde 9 müşterimize ulaşarak, adlarına portları rezerv ettiğimiz bilgisini vererek ofisimize davet ettik...." ifadesi yer almaktadır.
- (301) Belge-147/132-133'te geçen TT yetkilileri arasındaki toplantı notlarında; "SOL vb. otomatik bir program ile boş portları tarayabiliyor. Port boşalan sahaları Rezerve alabiliriz. Biz öyle alıyoruz" ifadeleri yer almaktadır.
- (302) Belge-147/62-63'te; "3 kabinde sınırlı sayıda boş port olduğu görülmüş olup birer port rezerveye çekilmiştir. Bu portlardan tesis sağlanabilir....1 cihazda mevcut durumda boş port bulunmayıp sıkıştırma işlemi sonrası dsl tesisi yapılabilir." ifadesi yer almaktadır.
- (303) Belge-147/98-99'da; "...Portlar rezerv durumda olup, anılan e-posta başvurular için müşteriler mutlaka ofise davet edilmelidir." ifadesi yer almaktadır.
- (304) Belge-146/4'te; "...4 rezerve var aynı portları herkese var diyoruz. Veya her mailden gelenleri excel de şuna ayırdım buna ayırdım şeklindeki yapacağız." ifadeleri yer alırken bu e-posta, "Erişim portalında bir bilgi kirliliği söz konusu, bizzat (.....) bey'in takibinde Ticari tarafla koordineli bir çalışma yapılıyor verilerin temizliği ile ilgili olarak, Dolayısıyla bu süreçte bizden de karşılanabilirlik noktasında destek bekleniyor. Bu veri temizliğinin ardından düzenli bir hale getirilecektir, bu süreçte bizde gerekli desteği verelim." şeklinde yanıtlanmıştır.
- (305) Belge-146/5'te; "...Rezerve ve Arızalı port sayılarımız kabul edilebilir seviyede değil. İncelenen örneklerde arızalı portların çalıştığı, rezerv sayılarının abartılı olduğu durumlarla karşılaştık." ifadesi yer almaktadır.
- (306) Belge 50/74-79'da; "...Sistemlerde portların kapalı görünmesi ile ilgili geri bildirimler almaktayız. Aktarılan bildirimlere göre talep geldiğinde port açılıp tesis buna göre sağlanmaktadır. Bu durum diğer işletmecilerin "port yok" uyarısı almasına neden olduğu gibi, tüm satış kanallarının satışlarının da olumsuz etkilenmesine neden olacak bir durum. (örnek durum) (Ağrı vb.)..." ifadelerine yer verilmiştir.
- (307) Belge-145/51-54'te; "...Şöyle ki, ekiplerimizin "Altyapı Yok" şeklinde reklamasyona attığı işler için Xdsl Crm mevcut portu rezerve tutuyor. ( 90 gün )..." şeklinde ifade yer almakta, e-postanın devamında geçen ifadelerden "altyapı yok" seçeneği işaretlenip gönderilen işlerde xDSL CRM sisteminin mevcut portu 90 gün boyunca rezerve tuttuğu, müşterinin altyapı sorunu (lokal) çözüldüğünde port sorunu ile karşılaşmaması amacıyla bu yöntemin tercih edildiği, altyapı getirildiğinde Çağrı Merkezinin müşteri ile

görüştüğü, müşterinin talebi devam ediyorsa İYS sisteminde tesis ikmal ekipleri üzerine işin atıldığı anlaşılmaktadır. TTNet dışındaki diğer İSS'ler bir BBK kodu için sistemden altyapı uygunluk kontrolü yapıp "altyapı yok" cevabı aldıklarında, ilgili BBK için belli aralıklarla sorgu yaparak altyapının uygunluk durumunu kontrol etmek zorunda kalmaktadır. Ancak TT kendi müşterileri için (TTNet) sistemden "altyapı yok" dönüşü aldığı anda, ilgili portu 90 gün boyunca rezerve çekmekte ve o sürede altyapıyı getirebilirse Çağrı Merkezinden müşteri aranarak talebi devam ediyorsa İYS sistemi üzerinden iş emrini oluşturmaktadır.

- (308) Belge-147/13-14'te; "... Bilgimiz dışında açılan bu portlar reklamasyonumuzu etkilemektedir." ifadeleri yer almakta olup anılan e-posta aynı tarihte TT yetkilisi (.....) tarafından; "(.....) kontrol ettik. TTNET te değil. Hepsi farklı ISS süperonline (.....), o zaman bunu biri hatalı açtı. TTNET olsaydı bayi derdik diyemedik " şeklinde yanıtlanmıştır. Söz konusu e-postada, rezervdeki portların neden açıldığı TT yetkililerince sorgulanmakta, açılan portların TTNet dışındaki diğer İSS'lere tahsislerinin yapılmış olması nedeniyle hatalı olarak açıldığı yorumu yapılmaktadır.
- (309) Belge-146/14-16'da; "...toplam 472 adet cihaz üzerinde 9879 adet rezerve port görülmektedir.... rezerve çekilen portların teknik bir engel yoksa (her cihaz üzerinde maks. 10 adet rezerve port kalacak şekilde) tekrar satışa açılması için desteklerinizi beklemekteyiz." ifadeleri yer almaktadır. TT yetkilisi tarafından gönderilen bu e-postada rezerve çekilen portların sayılarının teknik bir engel yoksa her cihazda maksimum 10 olması ve geri kalan portların satışa açılması için destek talep edilmektedir.
- (310) Belge-140/1-2'de; "...Şirinyer 40 sahada (.....) hanımın ilettiği müşteriler için rapora göre hala bağlantı yapılmamış gözüküyor. Portları kontrol ettiğimde de bağlantısı yapılmış 6 tane port var, bir tanesi tanıdığım birinin nakli, bir tanesi Millenicom abonesi. Satış yapılabilmesi için portlar kapalı durumda tutuluyor giriş yapılmaması için içerdeki arkadaşlar ile görüşmesi gerekiyor." ifadeleri yer almaktadır. Söz konusu e-postadan, portların hangi İSS'ye tahsis edildiğinin teşebbüs çalışanlarınca bilindiği, boş olan portların müşterilere satışının yapılması amacıyla portların kapalı durumda tutulduğu anlaşılmaktadır.
- (311) Belge-140/1-2'de; "40 sahada sorun yok portlar arızalıya çekildi. Ama bekleyen 8 müşteriyi ask ekibine iletmiştik diye hatırlıyorum, müşteri talebi varsa karşılanabilir." ifadesi yer almaktadır. Bu yazışmadan arızalı portlardan da müşteri taleplerinin karşılandığı anlaşılmaktadır.
- (312) Belge-147/113-116'da "Tabloda belirtilen kabinlerin shelf değişimleri tamamlandı abone aktarımları yapılabilir. Kartlarda boşa çıkacak son 8 portu rezerve ye alalım." ifadeleri yer almakta olup "... Küçükköy\_162 – 202 – 204 dslamlarda boşa çıkan son 8 portlar ve Küçükköy\_172 dslam 4. kartın bütün portları rezerveye alınmıştır." İfadesi yer almaktadır. Bu e-postada bir DSLAM kartta boşa çıkan sekiz port, diğerinde ise kartın tamamının TT yetkililerince rezerve çekildiği anlaşılmaktadır.
- (313) Belge-147/117-118'de; "Rezerve olan portlar da iki türlü durum var. Birincisi birebir sahalar da karşılıkları dolu olan yani pstn aboneli olan portları rezerveye almaktayız. İkincisi de zaten bir sürü sahamızda port sorununuz var. Aşırı derecede porta ihtiyaç duyulan sahalarımız var. Bu sahalar da portları rezerveye almazsak müdürlüğün başvurularına cevap veremiyor yardımcı olamıyoruz. Çünkü rezerve den açtığımız portlar anında Vodafone süperonline gibi farklı ıss ler tarafından kapılıyor.4 yıldır port olmayan 7620 saha da geçen kart ilavesi yaptık neslihana iki port açtım o girişi yapana kadar iki tane Vodafone girişi yapıldı ve mecbur bağlamak zorunda kaldık. Bu faktörleri

de göz önüne almalıyız diye düşünüyorum. Aksi halde azalan ttnet satışlarına artan farklı ıss satışları eklenmeye devam edecektir.." ve "...Müdürlük satışları içinse artık Erişimi sıkıştırıp arızalı portların ıslahı veya kart ilavesi ile çözüm bulmaya çalışacağız. Örnek verme açısından olması için senden bahsediyorum 300 rezerve var ise 766 adet te arızalı port var..." ifadeleri yer almaktadır.

- (314) Belge-146/18-19'da; "Başkan bizim rezerve portlarını inceleyip açıp tekrardan önemli yerleri rezerveye alır mısın..." ifadesi yer almaktadır.
- (315) Belge-142/14-15'de; kart tanımı yapılması konusunda yardım talep edilmektedir. Söz konusu e-posta silsilesinde "...Aşağıdaki sisteme 32 port VDSL ilavesi yapılmıştır. Portlar rezerveye alınmış olup, satış çalışmasından sonra portlar açılabilir..." ifadeleri yer almaktadır. Bu e-postada TT yetkililerince 32 adet port ilavesi yapıldığı belirtilerek bunlar rezerve alınmış ve satış çalışması sonrasında açılacağı belirtilmiştir.
- (316) Belge-142/20-22'de yer alan "Bağlantıların yapılacağı dönemde port sorunu yaşamamak adına port rezervi yapılabilir mi?" sorusu, "Merhaba port rezerve işlemi yapılmıştır." şeklinde yanıtlanmıştır.
- (317) Belge-142/4-6'da; "...Dolap tamamen dolu. 1 adet arıza için ayrılmış rezerve portumuz var. Takip edip bir boş port daha çıkarsa müşterimize ayarlamaya çalışalım ..." ifadeleri yer almaktadır.
- (318) Belge-146/23-24'de; "Şuan 1 tane boş görünüyor. Giriş yaparken skypeden yazarsanız anlık sahayı açıp kapatırız." ifadesi yer almaktadır.
- (319) Belge-146/29-31'de; "Akpınar 240-241 sahalar dan 2 tane port ayarladık yarın sabah girişleri yapılabilir" ve "1 tanesi gitti hemen 1 rezerve de port var" ifadeleri yer almaktadır.
- (320) Belge-147/109'da; "...Belirtilen sahalarda kullanabileceğimiz port çıkarsa farklı yerlerden kapılmasın diye rezerve durumuna alıp bana portt numaralarını bildirirseniz ben XDSL den açıp girişleri yaparım. Bu konuda sizi tekrar tekrar yormam." ifadesi yer almaktadır.
- (321) Belge-145/13-14'te; "Rezerve port ayrılmıştır. Giriş yapılacağı zaman irtibata geçilirse port boşa alınacaktır." şeklinde ifade yer almaktadır. Yine TT yetkilisi tarafından gönderilen başka bir e-postada (Belge-145/3-5); "Portlar doludur. Sistemden kontrol edince 2 port rezerve gözükmektedir. Müşteri için port açılmasını uygun buluyorsanız (.....) bey ile irtibat kurar mısınız? Portumuz mevcut iş emri girilmeye başlandığında ararsanız portu boşa çekerim..." şeklinde ifade yer almaktadır. Bu e-postada, port olmadığı için bağlantı yapılamaz dönüşü alan bir aboneye TT yetkililerince iki rezerve portun bulunduğu ve portu boşa çekebilecekleri belirtilmiştir.
- (322) Belge-145/32-34'te; "Aşağıdaki adrese müşterimiz internet talep etmektedir. Port sorunu görünmektedir. Konu hakkında yardımcı olabilir misiniz?" ifadeleri yer almakta olup söz konusu e-posta TT yetkilisi tarafından; "...Portu an itibari ile rezerveye aldık fakat şöyle bir sorun var. Rezerve durumu kaldırdığımız anda herhangi bir ISS, bekleyen talebini anında girerek portu alacaktır. Daha önce benzer durumla birçok kez karşılaşıldı..." şeklinde yanıtlanmıştır.
- (323) Belge-147/1-3'te; "Bu adreste şebeke mevcut ancak daha önce port probleminden bağlantı yapılmamış. (.....) bey bir çalışma yaparak cihazda port boşaltmış ve rezerve yapmış. 1 adet port açılarak hemen satış girilirse talep karşılanabilir. Ancak eş zamanlı olması gerekiyor zira çok bekleyen varmış." şeklinde yanıt gönderilmiştir.

- (324) Belge-140/3-4'te, "... boş port temin edilmiş olup giriş ekranında iken tarafımla iletişim kurulması durumunda satış süreci ilerletilebilir." ifadeleri yer almaktadır.
- (325) Belge-147/15-18'de; "port şu an rezerve olup giriş yapılabilir.", "Portun kimseye bu süre de verilmemesi konusunda da yardımınızı bekliyoruz", "İlgili port belirtilen satış için ayrılmıştır. İş emrinin girişi için yardımlarınızı bekleriz." şeklinde ifadeler yer almaktadır.
- (326) Port olmadığı gerekçesiyle internet bağlantısı sağlanamayan müşteri için yardım talep edilen e-postaya gönderilen yanıtta (Belge-147/19-23) "Rezerve durumdaki portlara tahsis yapılmasında bir engel yoktur. Giriş yapılırken tarafımızla irtibata geçilirse port durumu değiştirilecektir." ifadeleri yer almaktadır.
- (327) Belge-147/71-72'de; "Total Listede bulunan aşağıdaki talep adresleri için boş port açılmıştır. Satış sırasında haber verilebilirse Portları Reserv den Boş konumuna alacağız." ve "Aşağıdaki adreslerde bulunan port sorunları giderilmiştir. Satış aşamasının sonuna gelindiğinde (.....) Beylerle iletişim kurularak rezerv altına alınan portları boşa çıkartılabilirsiniz." ifadeleri yer almaktadır.
- (328) Port hatası alınan bir başvuru için çözüm talep edilmesi konusuna ilişkin olarak TT yetkilileri arasındaki e-posta silsilesinde (Belge-147/67); "İlkönce telefon hattı tesis edileceğinden portlardan birini başvuru sahibi (.....) adına rezerve konumuna alabilirmisiniz?" ve "İlgili talep için Levent (.....) nolu devre rezerve yapılmıştır. Talep girişi yapılmadan önce bilgi verirseniz port boşa çekilecektir." ifadeleri yer almaktadır.
- (329) Bir müşterinin port problemine ilişkin olarak TT yetkilileri arasındaki e-posta silsilesinde (Belge-147/75); "Müşterimiz yarın ofisimizi ziyaret ederek sizden başvuru yapacak. Boş port rezerv durumda. (.....) Bey ile koordine olarak girişleri yapabilirsiniz." şeklinde ifade yer almaktadır.
- (330) Belge-147/98'de; "Sizler tarafından paylaşılan aşağıdaki başvurularda port sorunları giderilmiştir. Müşterilerimizle ile görüşerek ofise davet edip taleplerini karşılayabilirsiniz. Portlar rezerv durumda olup (.....) Bey ile irtibat kurabilirsiniz." ifadeleri yer almaktadır.
- (331) Belge-147/64-66'da; "Bu portları rezerv alabilir miyiz? Müşterilerimiz gelene kadar bir kazaya kurban gitmesinler." ve "...Portları reserve çekmeye çalışalım fakat uzun süreli tutmak yanlış olmakta..." şeklinde ifadeler yer almaktadır.
- (332) Port olmadığı gerekçesiyle internet aboneliği sağlayamayan bir müşteriye ilişkin olarak müşteriye gönderilen e-postada (Belge-147/79-82); "Beyoğlu Turk Telekom Müdürlüğü'ne gelmeniz gerekiyor. Sizi buraya yormak istemeyiz ancak port rezerv olduğu için giriş işlemleri sırasında anlık olarak saha ekipleriyle görüşmemiz ve işlemi tamamlamamız gerekiyor. Aksi durumda port başka bir işlem için kullanılabilir." ifadeleri yer almaktadır.
- (333) Belge-145/37-39'da; "CBS-TESLA Sistem Analizi raporuna göre outdoor sistemlerde toplam 1328 adet cihaz üzerinde 14481 adet rezerve port görülmektedir. XDSL'de yapılan son geliştirme ile portlar rezerveye çekilirken rezerve nedeni de (lokal dolu,füz dolu,prensibal dolu gibi..) zorunlu olarak seçilecektir. Sistem üzerinde rezerve durumda bulunan tüm portlarınızın satışa açılması ve tekrar rezerveye çekilirken nedeni ile birlikte XDSL üzerinden giriş yapılması konusunda aksiyon almanızı bekliyoruz..." şeklinde ifade yer almaktadır. Bu e-postada geçen "XDSL'de yapılan son geliştirme ile portlar rezerveye çekilirken rezerve nedeni de (lokal dolu,füz



*dolu, prensibal dolu gibi..)* zorunlu olarak seçilecektir.” ifadesinden xDSL’deki geliştirme öncesinde portlar rezerve çekilirken nedeninin yazılmadığı anlaşılmaktadır.

- (334) TT yetkilisi tarafından İstanbul Bölge Saha Operasyonları Ekip Liderleri Grubuna gönderilen ve xDSL’de yapılan son geliştirme ile portlar rezerve çekilirken rezerve nedeninin de belirtilmesi gerektiğine yönelik ifadelerin yer aldığı e-posta (Belge-147/35-36), “...Yeni aktarılan HAES kabinlerde ticari taraf satış işlemlerini tamamlaması için portlar rezerveye çekilmektedir. Bu portları da rezervde unutmayalım. Aktarma sonrasında en çok 2 gün içerisinde portları boş durumuna güncelleyelim.” şeklinde yanıtlanmıştır.
- (335) Belge-147/24-29’da; “...Portlar rezerveye alınmıştır. Müdürlük talepleri karşılandıktan sonra portların durumunu boşa çekebilir misiniz?” ifadesi yer almakta ve söz konusu e-posta “...32 port açığa çıkmış olup, taleplerinizi karşılayabilirsiniz. Daha sonra portları satışa açmanız gerekmektedir.” şeklinde ve “Esenyurt T23-37 saha aktarma işlemi tamamlanmıştır. Portlar rezerveye çekilmiştir.” şeklinde yanıtlanmıştır.
- (336) Belge-147/12’de; “Port ilavesi yapılan sahalar aşağıdadır.”, “Aktarma devam ediyor. Bizden geri dönüş olmadan iş emri girişi yapılmasın. Bilgilerinize sunarım.”, “Aktarma tamamlanmış olup, aktarma sonrası 34 adet BOŞ portumuz sahada mevcuttur. Şuan portlar rezerve’ye çekilmiştir. Pazartesi iş emri girişi yapılabilir.” ifadeleri yer almaktadır.
- (337) Belge-147/7-9’da; “(.....) 33-34 dslamda rezerveler ve arızalılar görülüyor. İnceleyebilirmisin. Boş port çıkarabilir miyiz?”\_ifadesi, “Boş port ayarlandı. Tesis yapabiliyoruz” şeklinde yanıtlanmıştır.
- (338) Öte yandan, port bulunmasa da port ilavesi yapıldığında karşılanmak üzere müşterilerden başvuruların alındığı, bekleyen listedeki müşteriler için iptalden boşalan, arızadan çıkan, ilave ya da rezervdeki portların TT tarafından öncelikli olarak tahsisinin gerçekleştirildiğine yönelik yazışmalar da elde edilmiştir.
- (339) Belge-147/4-6’da; “Müşterinin talebi bizde, ortak klasörde port bekleyen başvurular arasında yer almaktadır. Port ilavesi yapıldığında talep karşılanmak üzere müşteriden başvuru alınmıştır.” ifadesi yer almaktadır. Konuya ilişkin olarak başka bir TT yetkilisi tarafından gönderilen e-postada “(.....) bu sahada 1 rezerve port var. (.....) hanımlar siparişi girdikleri aşamada açtırabilir misin.” ifadesi yer almaktadır. Bu e-posta silsilesinden, port bulunmasa da port ilavesi yapıldığında karşılanmak üzere müşterilerden başvuruların alındığı anlaşılmakta, rezerv portun açtırılması talebinin iletildiği görülmektedir.
- (340) Belge-147/101’de; “Aşağıdaki abonelerin taleplerinin karşılanabilmesi için saha dolaplarına port artımı yapılmış olup, portlar rezerveye çekilmiştir. Aşağıdaki aboneler aranarak tarafımıza dönüş yapılması durumunda gerekli portlar aktif edilecektir.” ifadeleri yer almaktadır.
- (341) Yukarıda yer verilen yazışmalara ilişkin olarak TT tarafından yapılan savunmada, taleplerin tüm işletmeciler için ayırım gözetilmeksizin sistem üzerinden tesis işlemini gerçekleştirecek saha personeline iletildiği ve saha ekiplerine mobil cihazlar üzerinden iletilen iş emirlerinin hangi işletmeciye ait olduğuna ilişkin ayırt edici bilginin yer almadığı belirtilmiştir.
- (342) Belge-147/127-129’da yer alan; “Talepleriniz karşılanması açısından hangi sahalar dönüşüme uğrayacağını sizinle paylaşmıştık. Verdiğiniz en yüksek 17 talep olan sahadan başlıyoruz. İşlem bitiminde portları rezerve çekeceğiz.” ifadesinde dönüşüm

gerçekleştirilen ilave portlar açılan sahalarda portların rezerve alınarak taleplerin karşılanacağı anlaşılmaktadır.

- (343) Belge-147/113-116'da yer alan "Küçükköy\_162 – 202 – 204 dslamlarda boşa çıkan son 8 portlar ve Küçükköy\_172 dslam 4. kartın bütün portları rezerveye alınmıştır." ve "Port doluluktan bekleyen satışlarınız vardı, kolay gelsin..." ifadelerinden de portların dolu olması nedeniyle bekleyen satışların rezerv portlardan karşılandığı anlaşılmaktadır.
- (344) Belge-140/5'de; "...müşteri aramaları yapıldı ve ofise davet edildi. Şu an CBS tanımları yapılmadı o nedenle altyapı uygun olarak gözüküyor ancak gelen olursa başvuruları alabilirsiniz.. Bu listeye ek olarak, port bekleyen 2 adet müşteri aranmış olup; yakın zamanda saha dolaplarına kart ilavesi yapılacaktır." şeklinde ifade yer almaktadır. Dolayısıyla CBS ya da DSL veri tabanında portların uygunluk durumları henüz tanımlanmadan da müşterilerin başvurularının alındığı anlaşılmaktadır.
- (345) Belge-146/33-34'te Rekabet Kurumu uzmanları tarafından yerinde incelemeye gelindiği bilgisi verilerek dikkat edilmesi gereken konuların sıralandığı e-posta; "SİLENLERDE YANDI ŞİMDİ SEN DÜŞÜN MUSTAFA" şeklinde yanıtlanmıştır. Bu e-postadan bazı TT çalışanlarının e-postalarını silmiş olabileceği anlaşılmaktadır.
- (346) Bu başlık altındaki iddiaların incelenmesi amacıyla, kapasite artırımında TT tarafından yapılan yatırımlarda takılan yeni kartlar üzerindeki portların rezerv duruma çekilip bekleyen TNet müşterilerine satışlarının gerçekleştirilip gerçekleştirilmediğinin ortaya konması amacıyla TT veri tabanından elde edilen veriler analiz edilmiştir. Söz konusu veri tabanı kayıtlarında 21.02.2019 ile 25.12.2019 tarihleri arasında, port durumu değişmiş toplam (.....) değişiklik kaydı içerisinde port\_id'si tespit edilebilen (.....) kayıt bulunmaktadır.<sup>28</sup> Bu kayıtlar arasındaki, 2019 yılında sisteme tanıtılmış portlar analiz edildiğinde (.....) kayda ulaşılmıştır. 2019 yılı içerisinde sisteme eklenen (kapasitesi arttırılan) bu portlara ilişkin port durum değişiklik kayıtlarının (.....) adet tekil porta ait olduğu tespit edilmiştir. Bu tekil portların (.....) tanesi (%(.....)) bu süreçte "rezerve" duruma alınmıştır. Dolayısıyla 2019 yılında sisteme eklenen portların (kapasite artırımı için yeni takılan kartlardaki portlar) %(.....)'inin rezerve çekildiği anlaşılmıştır. TT'den konu hakkındaki açıklamalarını öğrenmek amacıyla varsa rezervde port tutmanın teknik gerekçeleri ve mevzuattaki dayanağı hakkında bilgi talep edilmiştir.
- (347) TT tarafından gönderilen 20.12.2019 tarih ve 8898 sayılı cevap yazısında, bu hususta mevzuatta herhangi bir düzenlemenin bulunmadığı, TT tarafından teknik sebeplerle portların rezerve edilmesinin mümkün olduğu belirtilmiş ve bu sebepler şu şekilde sıralanmıştır:
- "Combo Bağlantı: Kabinlerde bulunan POTS ve DSL portları bazı kabinlerde birbirine birleşik durumda olup eğer bir müşteri sadece ses hizmeti alırsa, eşlenik olan DSL portu başka bir müşteriye satılamayacağı için rezerveye çekilmektedir.
  - "Köprü Füz Dolu: Outdoor kabinlerden saha dolabına giden kablonun dolması durumunda girilen rezerve türüdür. Örneğin 128 portlu T-7 kabinden saha dolabına 100'lük bakır kablo gittiği durumda saha dolabına 101 inci müşteri geldiğinde artık bu müşteriye hizmet verilemeyecektir. Bu tür kabinlerde yeni talep girilmemesi için kalan boş portlar rezerve çekilmektedir. Rezerve işlemi gerçekleştirilemediği takdirde satış işlemi başlatılabilir ancak bağlantı

<sup>28</sup> Port ID'si tespit edilemeyen 180.000 port analizi değiştirmeyektir.

yapılamadığı için satış başarısız olur.

- **Lokal Dolu:** Saha dolabından müşteriye giden kablo dolduğunda girilen rezerve türüdür. Örneğin saha dolabından müşteriye giden kablo 20'lik olmasına rağmen 30 adet hane varsa 10 haneye hizmet verilemeyecektir.
- **Prensibal Dolu:** Indoor Santralden saha dolabına giden kablonun dolması durumunda girilen rezerve türüdür. Örneğin 128 portlu bir santralden saha dolabına 100'lük bakır kablo gittiği durumda saha dolabına 101'inci müşteri geldiğinde artık bu müşteriye hizmet verilemeyecektir. Bu tür santrallerde yeni talep girilmemesi için kalan boş portlar prensibal dolu rezerve türüne çekilmektedir.”

(348) Söz konusu cevap üzerine, TT tarafından portların rezerve çekilmesine ilişkin sunulan gerekçelerin dağılımı incelenmiştir. 21.02.2019 – 25.12.2019 tarihleri arasında toplam (.....) adet port durum değişiklik kaydının oluştuğu tespit edilmiştir. Bu tarihlerden önceki port durum değişiklikleri TT tarafından tutulmadığından söz konusu tarihler esas alınmıştır.<sup>29</sup> Bu değişim kayıtları arasında “yeni\_port\_durum” alanı, “3-REZERVE” olan (.....)<sup>30</sup> kayıt tespit edilmiştir. Bu portların rezerve çekilme gerekçeleri şu şekildedir:

Tablo 15: Portların Rezerve Çekilme Sebepleri

Gerekçe	Indoor DSLAM	Outdoor DSLAM	Toplam
Lokal Dolu	(.....)	(.....)	(.....)
Prensibal Dolu	(.....)	(.....)	(.....)
Köprü Füz Dolu	(.....)	(.....)	(.....)
Combo Bağlantı	(.....)	(.....)	(.....)
1	(.....)	(.....)	(.....)
Toplam			(.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

#### Grafik 12: Portların Rezerve Çekilme Sebepleri

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

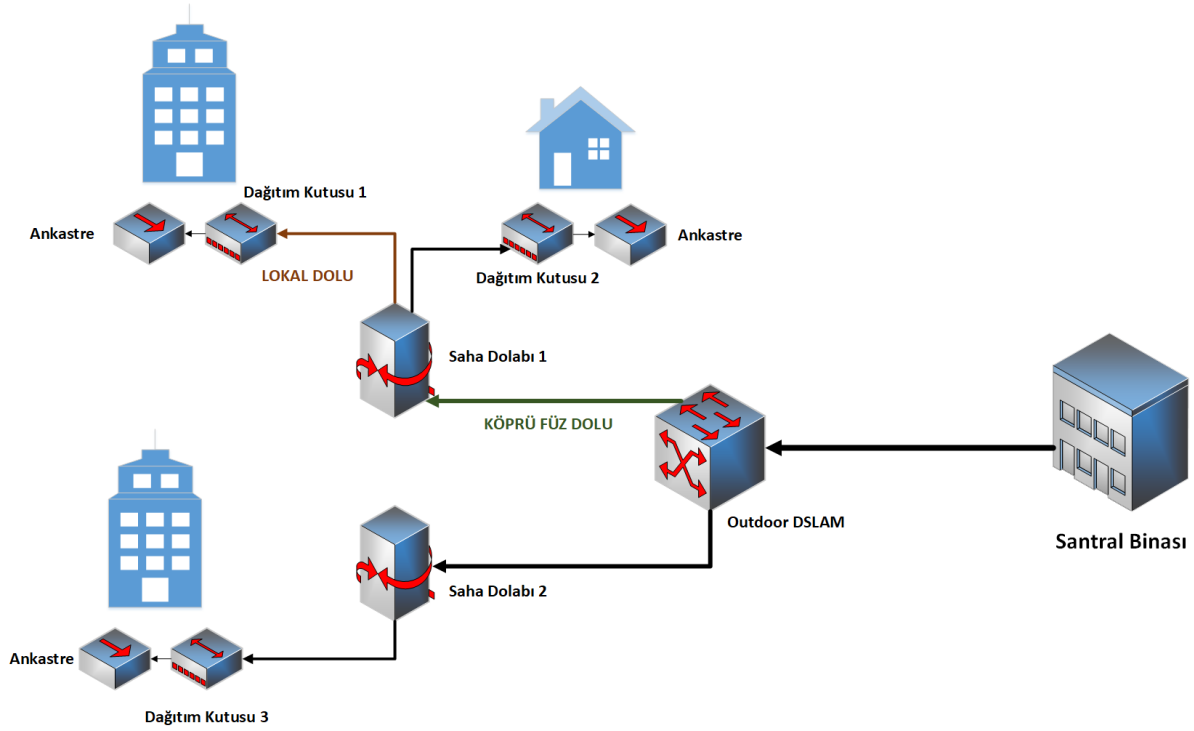
- (349) Yukarıdaki tablo ve grafikte, 21.02.2019 ile 25.12.2019 tarihleri arasındaki 10 aylık sürede toplam (.....) port değişim kaydı içerisinde, örneğin “*combo bağlantı*” gerekçesiyle rezerve çekilen port sayısının (.....) olduğu görülmektedir. TT tarafından yapılan açıklamalarda yer alan “*combo bağlantı*” gerekçesinde müşterinin sadece ses hizmeti aldığı durumda, eşlenişinin TT tarafından rezerve çekildiği belirtilmiştir.
- (350) TT tarafından yukarıdaki cevap yazısında açıklanan “*köprü füz dolu*” gerekçesinde ise, Outdoor DSLAM kabininden saha dolabına giden kablonun kapasitesinin kısıtlı olması halinde DSLAM kabindeki portların rezerve çekildiği ifade edilmiştir.
- (351) Bakır xDSL altyapılı<sup>31</sup> “Outdoor DSLAM” santrale sahip topoloji aşağıdaki Şekil 6’da görülmektedir:

<sup>29</sup> TT, xDSL CRM yazılımı üzerinde yapılan geliştirme neticesinde 21.02.2019 tarihinden itibaren bu veriler tutulmaktadır.

<sup>30</sup> Rezerv duruma çekilen portların analizinde port ID ve mükerrerlik önem arz etmediğinden yukarıda yer verilen tekilleştirilmiş port ID’si belli (.....) adet kayıt yerine 21.02.2019-25.12.2019 tarihleri arasındaki tüm veriler içerisinde yer alan rezerv duruma alınmış port sayısı esas alınmıştır.

<sup>31</sup> Fiber altyapıda (FTTB, FTTC ve FTTH) port kapasite sınırı olmadığından, bu tip altyapıya sahip portlar

Şekil 6: Outdoor DSLAM



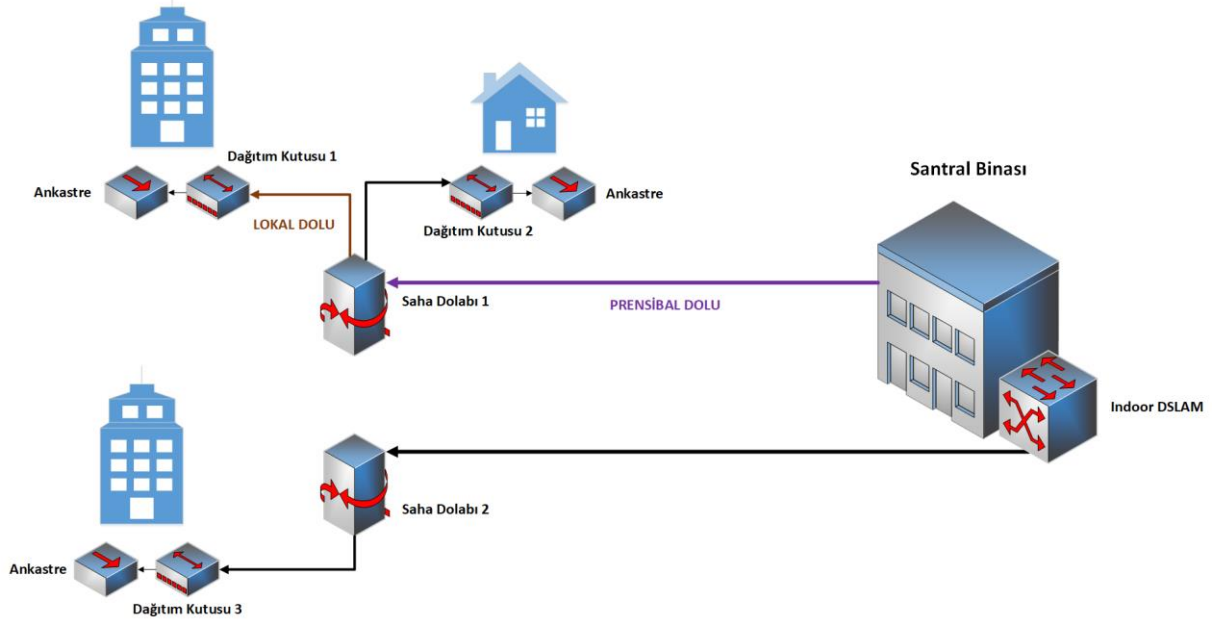
Kaynak: Raportörler tarafından hazırlanmıştır.

- (352) Outdoor DSLAM santral bulunması durumunda ancak “köprü füz dolu” ve “lokal dolu” gerekçeleriyle portların rezerve duruma alınması mümkün görülmektedir. Örneğin 110 birim port kapasitesine sahip “Outdoor DSLAM” santralin, “Saha Dolabı 1 (SD1)” ile 100 birim kapasiteli ve tamamı dolu “köprü füz bağlantı” ile bağlı olduğu düşünüldüğünde; DSLAM santraldeki boş olan 10 adet portun SD1’e aktarılamaması gerekçesiyle ve yeni satışları engellemek amacıyla rezerve duruma alındığı savunulmuştur.
- (353) Şekil 6’daki topoloji incelendiğinde, SD1’e aktarılamayan boş portların, “Outdoor DSLAM” santrale bağlı diğer saha dolaplarına aktarılmasının önünde herhangi bir engel olmadığı görülmektedir. Nitekim rezerve duruma alınan portların bağlı olduğu (.....) tekil “Outdoor DSLAM” santral incelendiğinde, santrallerin %(.....)’sinin ((.....) adet) birden fazla saha dolabına bağlı olduğu görülmüştür. Sadece tek bir saha dolabına bağlı olan (.....) adet “Outdoor DSLAM” santralin, “köprü füz dolu” gerekçesiyle rezerve duruma alınan toplam (.....) port değişiklik kaydı içerisindeki dağılımı incelendiğinde ise sadece (.....) kaydın eşleştiği görülmektedir (%(.....)).
- (354) Benzer durum “lokal dolu” gerekçesiyle rezerve duruma alınan portlar için de geçerlidir. Rezerve duruma alınan portların bağlı olduğu (.....) tekil “Outdoor DSLAM” santral içerisinde tek saha dolabına bağlı ve tek bir dağıtım kutusunun bulunduğu sadece bir santral görülmüştür (XDSL\_SANTRAL\_ID: 17500483, TT\_BINA\_ID: (.....), SAHA\_DOLABI\_ID: (.....), DAĞITIM\_KUTUSU\_ID: (.....)). Geriye kalan (.....) santralde ise birden fazla saha dolabı ya da bir saha dolabına bağlı birden fazla dağıtım kutusu olduğu anlaşılmıştır.

dosya kapsamı dışında tutulmuştur.

- (355) DSLAM santrallerin, TT santral binası içinde konumlandırıldığı senaryoda (indoor DSLAM) ise topoloji şu şekilde değişmektedir:

Şekil 7: Indoor DSLAM



Kaynak: Raportörler tarafından hazırlanmıştır.

- (356) TMS altyapısındaki envanter kayıtları incelendiğinde, rezerve duruma alınan portların bağlı olduğu (.....) "Indoor DSLAM" tipindeki santralin (.....)'sinin birden çok saha dolabını beslediği tespit edilmiştir (%(.....)). Tek saha dolabına bağlı (.....) "Indoor DSLAM" santralin, "prensibal dolu" gerekçesiyle rezerve duruma alınan toplam (.....) port değişiklik kaydı içerisindeki dağılımı incelendiğinde ise (.....) kaydın eşleştiği görülmektedir (%(.....)).
- (357) Portların rezerv duruma çekilme gerekçelerinin santral tipine göre dağılım değerleri incelendiğinde (Tablo 15) çok sayıda "Outdoor DSLAM" santral portunun "prensibal dolu" gerekçesiyle, benzer şekilde çok sayıda "Indoor DSLAM" santral portunun ise "köprü füz dolu" gerekçesiyle rezerve duruma alındığı görülmektedir. TT'nin cevabi yazısında, "köprü füz dolu" gerekçesinin ancak outdoor kabinlerden saha dolabına giden hattın dolu olması halinde tanımlandığı; "prensibal dolu" gerekçesinin ise ancak indoor santralden saha dolabına giden kablunun dolması durumunda girilen rezerv türü olduğu belirtilmiştir.

#### 1.4.2.3. "Boş Port yok" veya "Altyapı yok" Gerekçesiyle Reddedilen Başvurular ile Boşa Çekilen Portların TNet'e Tahsis Edildiğine, Nakil Başvurularında TNet'in Lehine Tahsislerin Gerçekleştirildiğine Yönelik İddialara İlişkin Bulgular

- (358) Soruşturma kapsamında ele alınmış olan bir diğer iddia, "boş port yok" veya "altyapı yok" gerekçesiyle reddedilen başvurular bakımından aynı portların kısa süre içerisinde TNet'e tahsisinin yapıldığına yöneliktir. Vodafone Net tarafından gönderilen yazıda, yaptıkları başvuruların TT tarafından makul olmayan nedenlerle reddedildiği, söz konusu abonelerin ilgili hizmeti TNet'ten almaya yönlendirildiği, bunun sistematik olarak uygulandığı, 15.03.2015-15.04.2015 tarihleri arasında alınan (.....) ret bildirimlerinin içinden örnek olarak seçilmiş (.....) abonenin (.....) tanesinin Vodafone Net'e verilen iptal talebinden hemen sonra TNet aboneliğine geçtiğinin tespit edildiği belirtilmiştir. Superonline da benzer şikâyetleri dile getirmiş ve "boş port yok"

dönüşüyle reddedilen başvurularında, aynı müşterilerin bir kısmının kısa süre içerisinde (yeni bir port yatırımı yapılabilecek süreden önce) TTNet'e internet hizmeti için başvuru yaptığı ve TT tarafından TTNet'e port tahsis edilerek bu müşterilere hizmet sunulduğu iddia edilmiştir.

- (359) Soruşturma kapsamında yapılan yerinde incelemelerde de konuya ilişkin bazı e-posta yazışmaları elde edilmiştir. Bu yazışmalara aşağıda yer verilmiştir.
- (360) D-Smart yetkilisinin TT Toptan Teknik Satış Müdürü'ne ilettiği şikâyet üzerine TT yetkilisi tarafından gönderilen e-postada (Belge-145/6-10) "...İlettiğim BBK nın dsmart siparişinde 17-21 Mart tarihleri arasında port yok uyarısı ile aktivasyona dönemiyorken farklı işletmecinin siparişinin 1 iş günü sonra nasıl tamamlandığının açıklanması konusunda desteğinize ihtiyaç duyuyoruz." ifadesi yer almaktadır. Bu e-postada yer alan şikâyette D-Smart tarafından 17-21 Mart'ta yapılan başvuru "il bilgisi alınamadı/boş port yok" hata kodlarıyla iki kez reddedildikten sonra 21 Mart tarihinde ilgili portun TTNet'e tahsis edildiği belirtilmektedir.
- (361) Belge-145/107-108'de; "Bu durumda satış yapamaması normal. Ancak müşteri hizmetleri saha ile görüştü ve saha müşteri hizmetlerine boş port olduğunu bildirmiş." ifadesi yer almaktadır. Bu e-postadan, sistemde boş port bulunmadığı belirtilen bir lokasyon için müşteri hizmetlerinin devreye girmesi sonrasında saha ekiplerince boş port bulunduğu bilgisinin verildiği anlaşılmaktadır. Belge-147/33-34'te; "...Müşteriye port ayarladık ancak askıda nakil işlemi olduğu için ilerleme sağlanamıyor" ifadesi yer almaktadır.
- (362) Belge-147/10-11'de; "Aşağıdaki adreste port problemi bulunmaktadır.. Boş port çıkarabilir miyiz ?" ifadesi yer almaktadır. Söz konusu e-posta başka bir TT yetkilisi tarafından; "İptallerden boşalan veya arızalı portlardan bir port ayarlayalım." şeklinde yanıtlanmıştır.
- (363) D-Smart yetkilisi tarafından TT Müşteri Hizmetleri Grubuna gönderilen e-postada (Belge-147/119-125); bir müşterinin xDSL başvurusu için yardım talep edilmektedir. Konuya ilişkin olarak TT yetkilileri arasındaki e-posta silsilesinde; "... Gpon altyapı var syd port açması lazım ama Diğer ISS port açıyor muyuz? " ve "Adreste tesis yapılmış, şu an diğer portlar kapalı. Açalım mı?" ifadeleri yer almaktadır. Bu e-postada TT çalışanı tarafından TTNet dışındaki diğer İSS'ler için port açıp açmadıkları sorgulanmakta ve bu konudaki tereddüt dile getirilmektedir.
- (364) Belge-147/103-104'te "Aldığımız Aksiyonlar" başlığı altında "Port dolulukların takibinde sistem değişikliğine gidilerek, tutulan listelerin anlık kontrolleri yapılmaya başlanmış, port dolu bile gözükse sahalardaki arızalı ve rezerve devreler açılarak satış gerçekleştirilmeye başlanmıştır." ve "Yine port dolu listelerde elimizdeki talep durumuna göre cihazlardaki sorunların (kart ilavesi vb.) çözülmesi için ticari taraf inisiyatif (öncelik verdirme) kullanmaya başlamıştır.." ifadeleri yer almaktadır.
- (365) Belge-140/11'de; "Bu adres için port yok denmiş bir bakıp yapabileceğimiz bir şey var ise haber verir misiniz" ifadesi yer almaktadır. (...) tarafından gönderilen e-postada, ilgili adres için sistemde port bulunmadığı yönünde geri bildirim yapılmış olmasına rağmen yapılacak birşey varsa kendilerine haber verilmesi talep edilmiştir.
- (366) "Boş port yok" veya "altyapı yok" nedenleriyle reddedilen başvuruların hangi İSS'lere tahsis edildiğinin analiz edilebilmesi için ön başvuru aşamasına gelmiş başvuruların reddinin yanında ilk aşama olan servis verilebilirlik kontrolü aşamasındaki reddedilen kayıtlara da ihtiyaç duyulmuştur. Ancak TT'nin bu kayıtları saklamadığı/tutmadığı tespit edildiğinden ve BTK cevabında da bu kayıtların TT tarafından bir ay tutulduğu

belirtildiğinden, tüm süreçleri kapsayıcı sağlıklı bir analiz yapılması mümkün olmamıştır.

- (367) Öte yandan, TT tarafından çeşitli nedenlerle (arızalı, pasif, rezerve portların satışa açılması amacıyla) boşa çekilmiş olan portların hangi İSS'lere tahsis edildiği incelenmiştir. Bu çerçevede 21.02.2019 ile 25.12.2019 tarihleri arasında, port durumu değişmiş toplam (.....) değişiklik kaydı içerisinde port\_id'si tespit edilebilen (.....) kayıt bulunmuştur. "Port\_id" alanı tespit edilmiş ve "yeni\_port\_durum" alanı "1-BOS" yapılmış (.....) adet portun hangi İSS'ye tahsis edildiği (port değişiklik tarihinden sonra) bilgi isteme yazısına cevaben 13.12.2019 tarihinde gönderilen 2019 yılı xDSL tahsis tablosuyla eşleştirilmiştir. Bu eşleştirme neticesinde (.....) portun tahsisinin gerçekleştiği tespit edilmiştir. Yapılan eşleştirmede, tahsis tarihinin port durum değişiklik tarihinden daha sonraki bir tarih olması koşulu getirilmiştir. Eşleşme sağlanan (.....) veriye ilişkin teşebbüs dağılımına aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Tablo 16: Boşa Çekilmiş Portların Tahsis Edildiği İSS'ler

Teşebbüs	Adet
TTNet	(.....)
D-Smart (VAE)	(.....)
TTNet (ALSAT)	(.....)
Superonline (VAE)	(.....)
Vodafone Net (VAE)	(.....)
TurkNet PT (12012 NETONE ADSL)	(.....)
Diğer	(.....)
Toplam	(.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

Grafik 13: Boşa Çekilmiş Portların Tahsis Edildiği İSS'ler

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplamalar

- (368) Dağılım sonuçları incelendiğinde, çeşitli gerekçelerle "boş" duruma alınan portların yaklaşık %(.....)'ünün (TTNet ve TTNet Al-sat) TTNet'e tahsis edildiği görülmektedir. Bu analiz yapılırken herhangi bir süre sınırı getirilmemiştir.
- (369) Bu kayıtlar içerisinde değişikliğe uğrayan portların, eski port durumlarının dağılımına ise aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 17: Değişikliğe Uğrayan Portların Dağılımı

Eski Durum	Adet
4-ARIZALI	(.....)
3-REZERVE	(.....)
1-BOS	(.....)
Toplam	(.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

Grafik 14: Değişikliğe Uğrayan Portların Dağılımı

(.....TİCARİ SIR.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

- (370) Yukarıdaki tablo ve grafik incelendiğinde “rezerve” durumdan boşa çekilen port oranının %(. . . . .); “arıza” durumundan boş duruma çekilen port oranının ise %(. . . . .) olduğu görülmektedir. Ayrıca (. . . . .) adet boş durumundan tekrar boş duruma çekilen port olduğu görülmektedir.
- (371) Boşa çekilen portların 24 saat içindeki tahsisleri de analiz edilmiştir. Bu çerçevede, söz konusu portların port durum değişikliği yapıldıktan sonra aynı gün ve 24 saat içinde yapılan xDSL tahsis kayıtları ((. . . . .) adet) incelendiğinde ise aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Tablo 18: Boşa Çekilen Portların 24 Saat İçerisinde Tahsis Edildiği İSS'ler

Teşebbüs	Adet
TTNet	(. . . . .)
TTNet (ALSAT)	(. . . . .)
D-Smart (VAE)	(. . . . .)
TurkNet PT (12012 NETONE ADSL)	(. . . . .)
Superonline (VAE)	(. . . . .)
Vodafone Net VAE	(. . . . .)
Diğer	(. . . . .)
Toplam	(. . . . .)
Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama	

Grafik 15: Boşa Çekilen Portların 24 Saat İçerisinde Tahsis Edildiği İSS'ler

(. . . . .TİCARİ SIR. . . . .)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

- (372) Port değişikliği sonucunda bir gün içerisinde yapılan tahsisler incelendiğinde, TTNet'e yapılan tahsis oranının %(. . . . .)'e yükseldiği görülmektedir. Bu kayıtlar arasında “rezerve” durumdan “boş” duruma çekilen port değişiklik kayıtlarının oranı ise %(. . . . .)'e çıkmaktadır:

Tablo 19: 24 Saat İçerisinde Yapılan Tahsislerdeki Port Durum Değişikliği

Eski Durum	Adet
3-REZERVE	(. . . . .)
4-ARIZALI	(. . . . .)
1-BOS	(. . . . .)
Toplam	(. . . . .)
Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama	

Grafik 16: 24 Saat İçerisinde Yapılan Tahsislerdeki Port Durum Değişikliği

(. . . . .TİCARİ SIR. . . . .)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

- (373) Öte yandan abonelik tesisi için yapılan başvuruların TTNet ve diğer İSS'ler bakımından kaç gün içinde sonuçlandırıldığı hususu da incelenmiştir. Belge 50/51-65'te “boş port yok” uyarısı alınan bir BBK için yardım talep edilmektedir. Taraflar arasında konuyla ilgili çok sayıda yazışma gerçekleşmiş, (. . . . .) tarafından sürecin tamamlanıp tamamlanmadığı konusunda 11 defa bilgi talebinde bulunulmuş ve 13.05.2016 tarihinde TT tarafından boş port olduğu konusunda olumlu cevap gönderilmiştir.



- (374) Bu çerçevede port durumu "boşa" alınan portlar için 30 günlük periyotlarda TT tarafından gerçekleştirilen ortalama tahsis süreleri incelenmiştir. Aşağıdaki tabloda görüleceği üzere TT, herhangi bir nedenle boşa çekilmiş olan portların TNet için ortalama altı günde tahsislerini gerçekleştirirken, bu süre Superonline için (.....); Vodafone Net için (.....); Extranet için (.....) güne çıkmaktadır.

Tablo 20: 2015-2019 Yılları Arasında Boşa Çekilen Portların İSS'lere Ortalama Tahsis Süreleri

İSS	Tahsis Süresi
TTNET	(.....)
TTNET (ALSAT)	(.....)
D-SMART (VAE)	(.....)
VODAFONE NET VAE	(.....)
SUPERONLINE (VAE)	(.....)
EXTRANET (VAE P/T)	(.....)
Genel Ortalama	(.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

- (375) Soruşturma kapsamında öne sürülen bir diğer iddia, Vodafone Net tarafından yapılan başvurulardan reddedilenlerin TNet'e geçiş sürecinde bu geçiş sürecinin abonelerin serbest iradelerine dayanmadığı, sürüncemede bırakılan süreç sonucunda Vodafone Net aboneliklerini iptal ettiren müşterilerin TNet'ten hizmet almaya yönlendirildiği iddiasıdır.
- (376) Belge 50/67-69'da; "ISS müşterilerinin başka ISS'e yönlendirme yapılması: Müşterilerin aktivasyon/arıza süreçlerinde destek vermek amacıyla gidildiğinde farklı gerekçeler sunulurken başka ISS'e yönlendirme yapılması (altyapı yok, hızlı kurulum, arızanın daha hızlı çözülebileceği bildirimleri), Müşterinin (ISS'in) negatif yansıtılması örnekleri: Ekiplerin ISS'leri için kötü portlardan devreyi verdikleri, her yerde altyapılarının olmadığı vs yönündeki bilgilendirme iddiaları." ifadeleri yer almaktadır.
- (377) Belge 50/70-71'de 24.05.2018'de "boş port yok" gerekçesi ile iptal edilen bir abonelik başvurusunu yapan Superonline müşterisinin özel telefonundan aranarak "sizin orada boş port yok siz Türk Telekom gidip başvuru yapın biz güzellik yaparız" ifadeleri ile TNet'e yönlendirildiği belirtilmiştir.
- (378) D-Smart yetkilisi tarafından TT çalışanlarına gönderilen e-postada (Belge 50/27-34); TT Gaziantep Bölge Müdürlüğünde yaşanan problemlere değinilmektedir. E-postada:
- "Aşağıdaki iki xdsl bilgisi verdiğim siparişimizde aktivasyon için abonemiz ile iletişime geçen türk telekom görevlisi "abone beyanına göre" evdeki farklı bir kişinin kimlik bilgilerini mecburi olduğunu iletterek alıyor ve aktivasyon için kendilerini yeniden arayacaklarını iletiyorlar. Söz konusu aboneler başvurularının durumlarını sorguladıklarında dsmart başvurularının iptal edildiğini kendilerinin beyanı olmadan tnet başvurularının yapıldığı ve aktif edildiğini öğreniyorlar. devamında iptal edebilmesi için sonlandırma bedeli ile abone kararından vazgeçirilmeye çalışıyor. Bizdeki başvuruların tncrm kontrolleri yapıldığında her iki başvurunda "müşteri vazgeçti" bilgisi ile iade edildiği görünmektedir. Özetle dsmart siparişleri abone bilgisi ve talebi olmadan iptal ediliyor ve tnet abonelikleri yapılıyor. Musteri imzalı beyanları ekte gibidir. Satış noktamızın beyanına göre bu işlemi ilgili müdürlükte aynı kişi veya kişilerin yapıldığı da ayrıca iletildi."
- ifadeleri yer almaktadır.
- (379) Belge-146/1-3'te; "Müşteriyi Süperonline'dan ikna edip aldık. Önce telefonunu getirdik ve üzerine internet sattık." ifadesi geçmektedir.
- (380) Elde edilen regülatif şikâyetlerde de diğer İSS'lerin müşterilerinin TT'ye yönlendirilmeye çalışıldığı yönündeki şikâyetler ve TT tarafından bu şikâyetlere verilen cevaplar mevcuttur. Bu belgelere aşağıda yer verilmiştir.

- (381) Belge-145/42'de "Turknet ADSL arıza başvurusunda bulunan müşterisine, TT saha ekipleri tarafından yönlendirici ifadeler kullanılması hususundaki müşteri itirazı tarafımıza iletilmiştir..." ifadesi yer almaktadır. Sakarya TM Müşteri Operasyonları Grubuna Millenicom tarafından yapılan regülatif şikâyet, "Millenicom Müşterisi, adsl başvurusunda bulunduğu TT ekibinin kendisine; Telekom'dan almalarını, Millenicom'un iyi olmadığını ve kurulum için bir hafta sonra geleceğini söylemişler..." şeklindeki aktarılmıştır. Yine TT yetkilisi tarafından gönderilen bir e-postanın (Belge-145/15-17) ekinde İstanbul'a ait 15 adet regülatif şikâyete ilişkin excel tablosu yer almaktadır.
- (382) Söz konusu şikâyetlerde D-Smart tarafından yapılan başvurunun "müşteriye ulaşılmadı" bilgisi ile iade edildiği, ancak D-Smart ekipleri aboneyle görüştüğünde abonenin TTNet satışına ikna edildiği bilgisinin iletildiği, Superonline müşterisinin TT ekiplerince aranarak "sizin orada boş port yok siz Türk Telekom'a gidip başvuru yapın biz güzellik yaparız" ifadelerinin kullanıldığı, Vodafone Net yetkililerinin servis verilebilirlik sorgusunda port görünmesine rağmen ret aldıkları ve TT saha ekipleriyle görüştüklerinde TT saha ekiplerinin "mevcut portların TT ye lazım olduğunu, diğer ISS başvurularına bu nedenle ret verdiklerini" belirttikleri, Millenicom başvurusunun bilinmiyor sebebi ile iade edilirken müşteriye "Türk Telekom'dan alın size Türk Telekom'dan başkası internet bağlayamaz" bilgisinin iletildiği ifade edilmiştir. Sivas Bölge TT Şikâyetleri" konulu e-posta (Belge-126/60-62) ekinde bir excel tablosu iletilmiştir. Söz konusu tabloda, "Açıklamalar-2" bölümünde şikâyetlere ilişkin Millenicom açıklamalarına yer verilmiştir. Bu bölümde; "7 gün geçtikten sonra interneti bağlantıya giden TT şebeke ekibinin, markamızı kötülemesi sonucu müşteri, hem geciken başvuru hemde şebekesinin sözlerinden etkilenip başvuruyu iptal etti.", "Müşterimiz diyor ki; binada komşumuz başvurdu bağlandı, bizde ondan gördük bavyuru yaptık millenicom olduğu için mi anlamadık, bir türlü bağlamadılar, ama türk telekoma başvurunca hemen bağlandı,,"Müşteri kendi isteği ile başvuru yapmıştır ve millenicom markasını bilerek isteyerek satın almıştır. Müşterinin koni ile ilgili dilekçesi ektedir. Müşterinin dilekçeyi kendisi yazdığını belgeleyen fotosu da ektedir", "Müşterimizin interneti 9 gün boyunca bağlanmadı evine gelen giden olmadı ve müşteride yazılı olarak bunu beyan etmiştir.", "Müşterimize millenicom satış yapıldı ama teknik sorun ve binada şebeke yok diye ekipler iptale atmış. Bunun üzerine müşteri Türk telekoma başvuru yapınca bağlandı.", "Müşterinin Millenicom'dan yaptığı başvuruyu, saha ekipleri bağlantı için gittikten sonra neden iptal ettirip, akabinde TT'den başvuru yaptığı itirazımızın konusudur.", "Müşteriye millenicom satışı yapıldı. O bölgeye bakan Akif isimli Türk Telekom saha personeli, Telekomdan almadıkça bu interneti bağlamayacağını dile getirmiştir." ifadeleri yer almaktadır.
- (383) Belge-147/49-50'de; Turknet'in regülatif şikâyetine ilişkin ilgili formun doldurulması talep edilmektedir. Anılan e-postada şikâyet; "... TT müşteri temsilcileri tarafından ..., "bize gelerseniz hizmet alırsınız, ayrıca TURKNET bizim alt yapımızı kullanıyor size bizden daha iyi kaliteli hizmet veremezler" şeklinde ifadelerin kullanılması hususundaki müşteri itirazı tarafımıza iletilmiştir. Müşteri de ses kaydının olduğu ve şikâyet edeceği de iletilmektedir." şeklinde ifade edilmiştir. Bu e-postada Turknet'in şikâyetine yer verilmekte ve TT müşteri temsilcisi tarafından alt yapı sorunu olmamasına rağmen Turknet'e hizmet verilemeyeceğini, Turknet'in de TT'nin altyapısını kullandığı ve kendilerinden daha iyi hizmet veremeyeceklerini müşteriye bildirdiği iddia edilmektedir.
- (384) Vodafone Net tarafından ayrıca TT'ye iletilen abone irtibat numaralarının TT tarafından TTNet'e aktarıldığına dair kuvvetli şüphelerinin bulunduğu, zira Vodafone Net

başvurularının reddinin hemen ertesinde ilgili abonelerin önemli bir oranının TTNNet'e geçiş yapmalarının, hayatın olağan akışı içerisinde değerlendirildiğinde; bu kimselere TTNNet tarafından bir pazarlama davranışında bulunduğu intibasını uyandırdığı belirtilmiştir. Referans teklifte "söz konusu irtibat numarasının tesis esnasında ihtiyaç halinde kullanılması dışında başka amaçlarla kullanılmayacağı" hususu düzenlenmiştir. Yerinde incelemede elde edilen bilgi ve belgelerde TT saha ekiplerinin aboneleri internet hizmetini TTNNet'ten almaya yönlendirdiği ve bu hususların sistematik olarak uygulandığına yönelik şikâyetler elde edilmiştir.

- (385) Bu başlık altında ayrıca İSS müşterilerinin başka bir adrese nakil taleplerindeki tahsis sayıları da incelenmiştir. 13.11.2019 tarihinde gerçekleştirilen yerinde incelemede alınan ve 2015-2019 yılları arasındaki tahsis başvuru ve başvuru ret kayıtlarını içeren "abone\_basvuru" tablosundaki veriler içerisinde; "isturu" alanı "1", "alt\_is\_turu" alanı ise "L" ya da "F" olan kayıtlar nakil taleplerine ilişkin tahsis ve retler olarak görülmektedir.

Tablo 21: 2015-2019 Arası Tahsisi Yapılmış Yalın xDSL Nakil Başvurularının Yıllara Göre Dağılımı:

Teşebbüs	2015	2016	2017	2018	2019	Adet
Vodafone Net	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
TTNet	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Goknet	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
D-Smart	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Doping	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Diğer	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Toplam						(.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

Grafik 17: 2015-2019 Arası Tahsisi Yapılmış Yalın xDSL Nakil Başvurularının Yıllara Göre Dağılımı:

(.....TİCARİ SİR.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

Tablo 22: 2015-2019 Arası Tahsisi Yapılmış PSTN Ve xDSL İçeren Nakil Başvurularının Yıllara Göre Dağılımı:

Teşebbüs	2015	2016	2017	2018	2019	Adet
TTNet	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
TTNet2	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Turk.net	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Diğer	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Toplam						(.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

Grafik 18: 2015-2019 Arası Tahsisi Yapılmış Yalın xDSL Nakil Başvurularının Yıllara Göre Dağılımı:

(.....TİCARİ SİR.....)

Kaynak: Raportörler Tarafından Yapılan Hesaplama

- (386) Yukarıda yer verilen tablo ve grafiklerde, yalın xDSL nakil tahsislerinin %(.....)'sinin, PSTN ve xDSL içeren nakil tahsislerinin ise %(.....)'unun (TTNet ve TTNNet2) TTNNet'e ait olduğu görülmektedir. Bu oranlar, yapılan nakil başvuruları içinde değil gerçekleşen

nakil tahsisleri içindeki oranları göstermektedir. İlk servis verilebilirlik kontrolündeki kayıtlar TT tarafından tutulmadığından İSS'ler tarafından yapılan nakil başvuru sayıları net olarak tespit edilememiş, dolayısıyla nakil başvurusunun başarılı gerçekleşme oranları hesaplanamamıştır.

#### **I.4.2.4. “Altyapısı Yok” Dönüşü Yapılan Adreslerin Aslında Altyapısının Olduğu, Altyapı Uygunluk Durumlarını Gösteren Sistemlerin Sahadaki Gerçek Durumu Yansıtmadığına Yönelik İddialara İlişkin Bulgular**

- (387) Konuya ilişkin olarak Belge-50/86-89'da yer alan ifadeler, abonelik başvurusu yapacak İSS'lere boş port bilgisi gösteriminin sahadaki gerçek durumu her zaman yansıtmayabileceğine işaret etmektedir. Dolayısıyla her ne kadar port tahsis süreci webservis üzerinden otomatik olarak gerçekleşiyorsa da, webservise port bilgisinin doğru ve eksiksiz girilmesi TT'nin kontrolündedir. Belge 50/67-69'daki e-postada, “*Boş port yok uyarısı – Servis verilebilirlikten port yok uyarısı verilmesine rağmen, diğer ISS'lerce yapılabilen aktivasyon örnekleri (Özellikle TTNET için bu süreç işletilebiliyor. Kart ve karta bağlı boş port olmasına rağmen tanımları sisteme girilmeyebiliyor. Diğer ISS'ler bu lokasyonlara başvuru yapmak istediğinde boş port yok uyarısı alıyor ancak aynı lokasyona TTNET'ten başvuru geldiğinde ekipler tarafından tanımlar yapılarak başvuru alınabiliyor)*” ifadeleri yer almaktadır.
- (388) Belge 50/18-19'da ise “*50Mbit limitsiz paket bağlantısı yapmak istediğimizde ekranda port olmadığını görüyoruz fakat bölgede port sıkıntısı olmadı bilgisi verildi müşteri tarafından. Daha önceden de bu şekilde sorun yaşamıştık toptan taraftaki görünmeyen portları tarafımıza görünür hale getirmişlerdi. Kontrollerinin yapıp hat açılışıyla ilgili yardımlarınızı rica ediyoruz.*” ifadeleri kullanılmıştır. Port kontrolleri sistem tarafından otomatik olarak yapılmakta ve başvuru aşamasında sistem otomatik olarak port atamaktadır. Bununla birlikte, e-postada geçen ifadeler portların sisteme tanımlanmaması veya İSS'ler için görünür olmamasının sağlanmasının mümkün olduğuna işaret etmektedir. Benzer şekilde Belge 50/67-69'da da sistemde “boş port yok” cevabı alınan lokasyonlar için “*TTNET'ten başvuru geldiğinde ekipler tarafından tanımlar yapılarak*” başvuru alınabildiğine işaret eden ifadeler yer almaktadır.
- (389) Belge 50/1-10'da; Doruk Net ve TT çalışanı arasındaki yazışmalarda, Doruk Net tarafından abonelik başvurusu yapıldığında “boş port yok” uyarısı alındığı ancak Yatırım Planlama ekipleri ile görüşüldüğünde ilgili BBK'larda port olduğu bilgisinin alındığı belirtilmektedir. TT ile yapılan yazışmalar sonucunda 28.08.2018'de Doruk Net'in abonelik başvurusunu yapabildiği anlaşılmıştır. Belge 50/11-17'de; yine Doruk Net'in bir abonelik başvurusu için “*XDSL servis verilebilirlik sorgusunda*” boş port görüldüğü ancak VDSL başvurusu yapıldığında sistemin “boş port yok” uyarısı verdiği anlaşılmaktadır. Doruk Net'ten 21.06.2018'de gönderilen e-postada ise başvuruyu yapabildikleri belirtilmektedir.
- (390) Belge 50/20'de; D-Smart'ın “port yok” gerekçesi ile abonelik başvurularının reddedilme oranının arttığına ilişkin bir analiz yapılmış ve gerekçeleri sorgulanmıştır. E-postada “*2017 Eylül'de Dsmart'ın her 100 satış başvurusundan yaklaşık (.....)'ünü içeri girerken 2018 Eylül ayında bu oran yaklaşık (.....) ya düştü. Port yoktur oranları çok artı*” ifadeleri yer almaktadır. Aynı e-postada bunun iki nedeni olabileceğinden bahsedilmekte, bir nedenin sahada boş port oranının azalması, diğerinin ise servis verilebilirlik sorgusunda bir değişiklik olabileceği ifade edilmektedir.
- (391) D-Smart'ın web servis “servis verilebilirlik sorgusu”nda boş port görünmesine rağmen sipariş aşamasında santralde “boş port yok” cevabı ile başvuru yapamadığına ilişkin

e-postada (Belge 50/21); abonenin TT ile iletişime geçtiği ve “tüm altyapılarda sorunsuz port olduğu” bilgisini aldığı da belirtilmiştir.

- (392) Belge 50-100/102’de geçen (.....)’un 27.11.2015 tarihli e-postasından “port bulunamadı cevabı” altında başka nedenlerin de yer aldığı ve “iç süreçlerimiz nedeniyle (CBS TMS tanımı vs) başvurulara port bulunamadı cevabı dönülmesi”nin uygun olmadığı belirtilmiştir.
- (393) TT yetkilisi (.....) Komitoğlu tarafından Ümraniye TT Müdürü’ne gönderilen e-postada “Ofis tarafından alınan (.....) adet nakil talebi incelendi. CBS de alt yapı var olup, MTS sisteminde alt yapısı olmayan (.....) adet nakil başvurusu tespit edildi.” ifadesi yer almaktadır. Belge-145/37-39’da; “CBS-TESLA Sistem Analizi raporuna göre outdoor sistemlerde toplam (.....) adet cihaz üzerinde (.....) adet rezerve port görülmektedir.” ifadesi yer almaktadır. Dolayısıyla, CBS sisteminin sahadaki gerçek durumu yansıttığı, başka bir ifadeyle altyapı uygunluk durumunu şeffaf bir şekilde gösterdiği, ancak İSS’lerin kullandığı ve altyapı uygunluk durumunu kontrol ettikleri sistemlerin CBS sistemiyle uyumlu olmadığı anlaşılmaktadır. Yine TT yetkilisi tarafından Teknik Operasyonlar Bölge Müdür Yardımcıları Grubuna gönderilen e-postada (Belge-145/30-31) “Her iki dosyada incelendiğinde altyapı yok denen adreslerin aslında altyapısının olduğu görülmektedir.(Dosyalarda Prensibal /Lokal bilgileri mevcut)” şeklinde ifade yer almaktadır. Bu durum, altyapı uygunluk kontrolünde İSS’lere bildirilen hata kodlarının sahadaki gerçek durumu yansıtmayabileceğini göstermektedir.
- (394) TT Toptan Müşteri Hizmetleri (Vodafone Net) tarafından Avcılar TM Altyapı Operasyonları’na gönderilen e-postada (Belge-147/41-43) “(.....) BBK numaralı adres için işletme başvuru yapmak istediğinde aşağıdaki tabloda görüldüğü gibi şebeke-port görülmektedir. Fakat altyapı yok olarak başvuruların red aldığı bilgisini iletmekteler. Konunun incelenerek net bilgi ile dönüş yapılması konusunda desteklerinizi rica ederiz.” şeklinde ifade yer almaktadır. Bu e-postada Vodafone Net tarafından ilgili adreste port bulunmasına rağmen altyapının bulunmadığı gerekçesiyle başvurunun reddedildiğine yönelik bir şikâyet yer almaktadır.
- (395) Belge-147/37’de; “Bir İnternet talebimiz var fakat port yok olarak gözükmekte bu konuda rezervde yardımcı olabileceğiniz port var mıdır size zahmet kontrol edebilir misiniz?” ifadeleri yer almakta olup söz konusu e-posta başka bir TT yetkilisi tarafından aynı tarihte; “Maxi sd.2 an itibarı ile bakırdan besleniyor olup, fibere dönüşümü beklenmektedir. Sahanın fiber tanımları yapıldığından muhtemelen giriş yapılırken outdoor olarak gördüğünden boş port yok gibi görülüyor olabilir. İndoor da boş port mevcuttur.” şeklinde yanıtlanmıştır. Bu e-postadan, port bulunmayan bir adreste rezervden port ayarlanması talebine karşılık lokasyonda aslında port bulunduğunun belirtildiği görülmektedir.
- (396) Belge-143/9’da; “...port başvurusuna “alt yapı yok” olarak red aldığını, servis verilebilirlik kontrolü sağladıklarında şebeke-port görüntülendiğini iletmıştır. Sistemlerin güncellenmesini ve detaylı bilgi iletilmesini talep ederiz.” ifadesi bulunmaktadır. Bu e-postadan, sistemin güncellenmesinin yapılmaması gibi nedenlerle portun mevcudiyetine yönelik olarak farklı sonuçların elde edilebildiği görülmektedir.
- (397) Dolayısıyla, TT ekiplerinin boş port tanımlamalarını sisteme eksik veya hatalı girmesi, güncelleştirmelerin yapılmaması neticesinde sahadaki durumla altyapı uygunluk durumlarının birbirleriyle uyumsuz olabildiği anlaşılmaktadır.

- (398) Bu tespitler çerçevesinde TT'nin xDSL CRM, İYS, TMS, MTS, CBS, HATTAT vb. olmak üzere altyapı durumunu gösteren kaç farklı sistem kullandığı, bu sistemlerin işlevleri ve bu sistemlerin altyapı uygunluk durumuna/boş port durumuna ilişkin olarak diğer İSS'ler tarafından kullanılan sistem ara yüzlerinden daha kapsamlı bilgi (örneğin portların rezerv durumu) içerip içermediği; içeriyorsa gerekçeleri hakkında TT'den bilgi talep edilmiştir.
- (399) Söz konusu bilgi talebine cevaben TT tarafından sahip oldukları alt yapı sistemleri aşağıdaki şekilde tanıtılmış ancak bunlar arasında uyumsuzluk bulunup bulunmadığına ilişkin bir açıklama yapılmamıştır.

*"xDSL CRM (Customer Relationship Management): İşletmecilerin satış, nakil, iptal vb. süreçlerinin yönetildiği ve takip edildiği toptan seviyedeki CRM uygulamasıdır. İşletmeciler uygulama üzerinden ekran ve servis kullanarak servis verilebilirlik marifeti ile BBK, xDSL Hizmet Numarası veya PSTN hizmet numarası ile altyapının uygunluğunu kontrol edebilmektedir. Altyapı tanımlamaları, altyapı değişiklikleri Türk Telekom personelinin bu bilgileri işleme yoluyla ve/veya diğer sistem entegrasyonları sayesinde xDSL CRM sistemine yansıtılmaktadır.*

*İYS (İşgücü Yönetim Sistemi): Türk Telekom teknik ekiplerine ve saha ekiplerine atanan işlerin yönetildiği uygulamadır. Bu sistem aracılığıyla; ekiplere atanan bağlantı, kurulum, iptal, değişiklik gibi işlerin ekiplerce karşılanması sırasında ilgili sipariş/envanter uygulamalarınca tahsisi yapılmış devre/portlar üzerinden kendisine atanan işi tamamlayabileceği gibi, ilgili sipariş/envanter uygulamalarınca sağlanan gui/Webservis"ler üzerinden tahsis edilen devre/portlar için değişiklik yaparak işin tamamlanması sağlanabilmektedir.*

*TMS (Türk Telekom Müşteri Sistemi Envanter): Türk Telekom bakır envanterinin, envanter adres ilişkisinin ve numara envanterinin (PSTN, PRI, 444 gibi) yönetildiği uygulamadır. Bakır altyapı üzerinden sunulan hizmetlere (PSTN, NN, IPCH, TTVPN, nDSL vs.) ilişkin ilgili sipariş yönetimi uygulamalarına webservisler üzerinden numara ve devre rezervasyonu/tesisi için tahsis ve tesis yetkinliği sağlamaktadır.*

*MTS (Müşteri Takip Sistemi): TTNET AŞ"nin müşterilerinin takip edildiği, TTNET"nin müşteri ve sipariş takip sistemidir. Altyapı sorgulama işlemi; talep eden tüm İSS"lere olduğu gibi Şirketimiz Türk Telekom tarafından açılan webservisler aracılığı ile yapılmaktadır. Servis verilebilirlik web servisi üzerinden BBK, xDSL numarası ve PSTN hizmet numarası ile altyapının uygunluğunu kontrol edebilmektedir. MTS, sadece toptan seviyede diğer işletmecilere de açılan servisler kapsamında altyapı bilgilerini görebilmekte olup, bunun haricinde altyapı bilgisi temini için ilave bir altyapı kullanmamaktadır.*

*CBS (Coğrafi Bilgi Sistemi): Şirketimizin erişim envanterini yönetmek üzere kurulmuş bir sistemdir. Bu sistem; Türk Telekom şebekesi ile adres verileri arasındaki bağlantıyı oluşturmaktan ve güncellemekten sorumludur. xDSL, TMS, FEYS gibi sistemlere entegre çalışarak bu sistemlere erişim envanteri ve bu envanterlerin adres verileri ile ilgili bağlantılarını sağlamaktadır.*

*Hattat: xDSL CRM, TMS, TTOYS, FEYS sistemlerinde bulunan şebeke, aktif sistem (Rezerve port, port arızası, boş/dolu port dâhil) ve adres verilerine Türk Telekom operasyonlarını kolaylaştırmak amacı ile tek bir arayüzden erişilmesini sağlamaktadır. Kullanıcının ilgili verilere ulaşabilmesi için farklı sistemlere bağlanma zorunluluğunu kaldırarak tek arayüzden erişim sayesinde zamandan tasarruf sağlanmaktadır.*

*FEYS (Fiber Envanter Yönetim Sistemi): Türk Telekom ve Türk Telekom altyapısını kullanan İSS"lerin, FTTH (eve kadar fiber) cihaz envanterinin yönetildiği uygulamadır. GPON/AON altyapısında OLT, FTA, KTA, MDU, Splitter, ONT ve HGW benzeri cihazların planlaması bu sistem üzerinden yapılmaktadır. TMS, xDSL CRM ve Telaura gibi sipariş*

sistemlerinden webservisle gelen iş emirleri ile fiber hizmetlerin (Ses, İnternet, IPTV, TTVPN, Fiberlink, ISDN PRI vs.) tesis/iptal süreçleri FEYS üzerinden işletilmektedir.

OracleBI: Bu sistem kapsamında İSS'lere sunulan arayüz üzerinden kullanıcılar sadece ilgili işletmecilere ait aboneliklerin verilerini görebilmektedir. İSS'lere altyapı değişikliği bildirimleri ve HST'lere (hizmet seviyesi taahhütleri) ilişkin raporlar bu sistem üzerinden iletilmekte buna ek olarak abonelerin altyapı detayları sunulmaktadır. Bu ekranlarda sunulan raporlar kullanıcılar (İSS'ler) tarafından yenilenip dışarıya alınmaktadır.

TTOYS (Türk Telekom Ortak Yönetim Sistemi): Tüm xDSL ve FTTx altyapısında bulunan DSLAM, GPON, AE vb. cihazların ve bu cihazlar üzerinden hizmet almakta olan müşteriler için altyapı bilgilerinin görüntülediği bir altyapı yönetim arayüzüdür. İSS kullanıcıları tarafından da kullanılmaktadır.”

- (400) Konuya ilişkin olarak BTK'dan TT tarafından "boş port yok" veya "altyapı yok" hata bildirimleriyle İSS'lere bildirimde bulunduğu, bunun sahadaki gerçek durumu yansıtmayı yansıtmadığının diğer İSS'ler ya da BTK tarafından kontrollerin sağlanmasının mümkün olup olmadığı hakkında bilgi talep edilmiştir. BTK cevap yazısında,

“İSS'ler tarafından xDSL tesis ve nakil taleplerinin iletildiği web servislerin dışında, aboneden İSS'ye gelen sabit internet hizmeti siparişlerinin (bağlantı veya nakil talebi) İSS tarafından abonenin bağlantı veya nakil talep ettiği lokasyona yapılıp yapılamayacağını sorgulanmasını sağlayan “Servis Verilebilirlik” (SV Web Servisi) ismindeki web servis hizmeti Türk Telekom tarafından İSS'lere sunulmakta olup İSS'ler tesis veya nakil taleplerini Türk Telekom'a iletmeden önce SV Web Servisi üzerinden gerekli kontrolleri yapabilmektedirler. Daha geniş ifadesiyle SV Web Servisi ile İSS'ler diğer bazı hizmetlere ilave olarak sabit genişbant internet hizmetleri (ADSL, VDSL, FTTx) kapsamında abonelerden gelebilecek olası tesis, nakil, hız değişimi, ADSL-VDSL dönüşümü, DSL-FTTx dönüşümü gibi taleplerin sunulabilip sunulamadığına ilişkin gerekli altyapı bilgilerini önceden sorgulayabilmektedir. Dolayısıyla tesis/nakil talebinin iletildiği lokasyonda altyapı, hizmet türü, boş port durumu, IP DSLAM vb. teknik unsurların sağlanıp sağlanmadığına yönelik bilgiler müşteri siparişine karşılık hata mesajı verildikten sonra kontrol edilebildiği gibi, henüz söz konusu başvuru iletilmeden önce de İSS'lerce görülebilmektedir. SV Web Servisi, İSS'lerin xDSL tesis ve nakil taleplerinin Türk Telekom'a iletildiği xDSL CRM sistemi ile entegre bir şekilde çalışmaktadır. Bu kapsamda altyapı bilgilerinin yapılan yeni yatırımlar, şebeke topolojisindeki olası değişiklikler vb. gerekçelerle gerek SV Web Servisi'nde her zaman güncel tutulamaması; gerekse de xDSL CRM sistemi ile senkron halinde çalışan SV Web Servisi ve tesis-nakil taleplerini ilgilendiren ilgili diğer sistemlerin her zaman senkron halinde yürütülememesinden ötürü, çok düşük bir oranda olsa da SV Web Servisi üzerinden İSS'lere hatalı bir bilgi akışının olmasının olasılık dâhilinde olduğu bilinmektedir. “

şeklinde açıklamada bulunmuştur.

- (401) Bu açıklama ve elde edilen belgeler çerçevesinde, çeşitli nedenlerle web servisteki bilgilerin her zaman güncel tutulamadığı ve xDSL CRM ve web servis ile altyapı uygunluk durumunu gösteren diğer sistemlerin uyumlu çalışmadığı anlaşılmıştır.

- (402) BTK'nin söz konusu cevabi yazısının devamında,

“Elektronik haberleşme sektörünün doğası gereği iptal/fesih, nakil, işletmeci veya alınmakta olan hizmetin değişikliği (xDSL, Fiber, Kablo vb.) gibi nedenler ile yaşanan abonelik hareketleri ile altyapı kaynaklarındaki kablo/donanım arıza veya hasar durumları gibi birçok parametreye bağlı olarak talebin yapıldığı lokasyondaki fiziki durumun anlık olarak değişebildiği dikkate alındığında ülkemiz genelinde yapılacak taleplerin gerçek durumunun yerinde gerçekleştirilecek fiziki incelemeye konu edilebilmesinin pratik olarak zor olduğu söylenebilir. Ancak yürütülen inceleme sonucunda benzeri sorunların oluşmaması adına Türk Telekom'dan söz konusu taleplerin iletildiği yazılım platformuna, başvuru adımlarının

*tamamının ayrıntılı olarak görülebileceği ve bunların geriye dönük sorgulanabileceği bir log (işlem kaydı) tutulmasına yönelik geliştirme yapılması istenmiştir. Bu sayede işletmecilerin taleplerini ilettikleri andan itibaren talebin karşılandığı veya karşılanmadığı ana kadar yürütülen işlemlerin görülmesi ve talebin ret gerekçesine bağlı olarak ilgili tarih ve lokasyondaki fiziki durumunun (bağlı abone sayısı, kurulu port, arıza durumu gibi) karşılaştırılması imkânının elde edilmesi hedeflenmiştir.”*

şeklinde açıklama yapılarak TT sistemlerinde yapılması talep edilen geliştirmeden bahsedilmiştir.

- (403) Bu başlık altında ayrıca İSS'lerin taleplerinin boş port bulunmasına rağmen “boş port yok” gerekçesi ile reddedilip iş emrine dönüştürülmediği ve otomatik port tahsisinin yapılmadığı, bununla birlikte manuel port tahsisleri ile ilerlenmesi halinde ancak iş emri oluşturulabildiği ve port tahsisinin yapılabildiğine yönelik belgeler de incelenmiştir. Önerilerde yapılan yerinde incelemelerde elde edilen Belge 50/35-50'de yer alan e-postalarda port tahsis sürecinde boş port görünmesine rağmen otomatik olarak port tahsisi yapılmamasına ilişkin şikâyetlerin TT'ye iletildiği anlaşılmaktadır. E-postada Superonline yetkilisi tarafından satış yaptıkları müşterilere webservisten “servis verilebilirlik” kontrolünde boş port görünmesine rağmen sistemin otomatik port tahsisi yapmadığı dile getirilmektedir.
- (404) Belge 50/22-25'de; “(.....) numaralı müşteriye internet bağlarken çok sorun yaşamıştık. Tt saha personeli sürekli geri çevirmişti. Bu konuda size de yazmıştım. Toptan CM ile de çok yazışmıştık. Sonunda TT personeli nasıl bir işlem yaptıysa artık port seçememişim. Ben de jonksiyon işleminden manuel port seçmişim. Bağlantısı yapılsın diye de 16m hız seçmişim. Bağlantı yapıldı...” denilmektedir. Söz konusu e-postadan, TT CRM sisteminin otomatik olarak port tahsisi yapmamasına rağmen manuel olarak port seçebilmenin mümkün olduğu anlaşılmaktadır.
- (405) Belge 50/106-108'de boş port yok gerekçesiyle reddedilen ancak manuel giriş yapıldığında port tahsisi yapılabilen abonelikler olduğu belirtilmektedir. E-posta silsilesinin devamında D-Smart yetkilisi tarafından: “Bir de bu manuel girişler için kendi IT ekibimizden destek alarak port yok diye bekleyen başvurularda işi de manuel ilerletmem gerekiyor. Bu anlattığım akış ile servis verilebilirliğin port var dediği, ancak bizim sistemde port yok olarak tetiklenen ve manuel tt crmden girip aktif ettiğimiz başka bir devre no: (.....). (özetle bu manuel girişi ben yapmasaydım bu abone TTye hiç gitmeyecekti. .... Sorunum bu çalışmayı ilk yaptığımızda yaklaşık (.....) devrenin (.....) den fazlasını manuel girişler ile aktif edebildik ancak bu durumu manuel crm girişler ile ilerleteceğim bir kaynağım bulunmuyor ve şu anda sistemimde (.....)den fazla bu aksiyonu bekleyen başvuru var.” ifadeleri kullanılmıştır. D-Smart yetkilisinin dile getirdiği hususta, siparişin “boş port yok” gerekçesi ile reddedilip iş emrine dönüştürülmediğine ve manuel port tahsisleri ile ilerlenmesi halinde ancak iş emri oluşturulabildiğine değinilmektedir.
- (406) Belge-142/13'te; “Boş port yok ise (.....) Müdürüm için manuel takibini yapıp boş port yakalamaya çalışalım.” ifadesi geçmektedir. Bu e-postada port bulunmayan bir lokasyonda manuel olarak takip yapıp boş port yakalandığında rezerve alınacağına yönelik TT yetkilileri arasında geçen yazışma yer almaktadır. Belge-142/13'de; “Boş port yok ise (.....) Müdürüm için manuel takibini yapıp boş port yakalamaya çalışalım.” ifadesi yer almaktadır.

#### **I.4.2.5. Elitt Hizmet Kapsamındaki Şikâyetler**

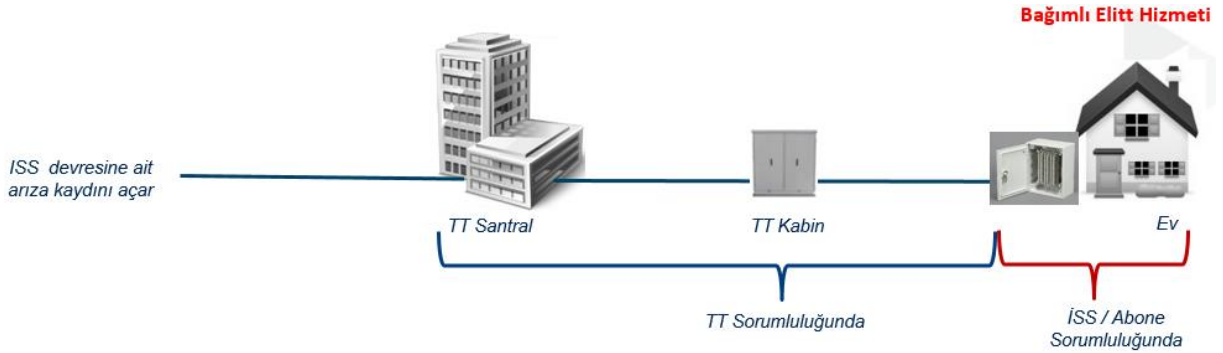
- (407) Bu bölümde, dosyaya soruşturma döneminde şikâyetçi sıfatıyla müdahil olan Turknet'in, TT tarafından verilen Elitt hizmetine ilişkin iddiaları ve TT'nin buna ilişkin



yaptığı açıklamalar değerlendirilmiştir. Şikâyetle özetle TT'nin Elitt kapsamında hizmet vereceğini taahhüt etmesine rağmen TT ekiplerince keyfi davranış sergilendiği, işlem yapılmadan veya hizmet eksik ifa edilerek Turknet'e iş tamamlandı bilgisi verildiği ve TT'nin ilgili sözleşme hükümlerine aykırı eylemlerde bulunduğu ifade edilmiştir.

- (408) Elitt hizmeti; TT ile "Toptan seviyede Al Sat Yöntemiyle xDSL Toptan Satış Sözleşmesi"ni veya "IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Toptan Satış Sözleşmesi"ni imzalamış olan işletmecilere sunulan ilave bir hizmet olup elektronik haberleşme hizmeti niteliği taşımamaktadır. İşletmeciler söz konusu hizmetin içeriğini TT'den alabileceği gibi üçüncü kişilerden de alabilmekte ya da kendi iç kaynaklarıyla da bu hizmeti kendi müşterilerine sunabilmektedir.
- (409) Elitt hizmetinden yararlanılabilmesi için tesis iş emri işleminin tamamlanmış olması gerekmekte olup Elitt hizmetini bir arıza kaydına bağlı olup olmamasına göre "Bağımlı Elitt Hizmeti" ve "Bağımsız Elitt Hizmeti" olarak ayırmak mümkündür.
- (410) Bağımlı Elitt Hizmeti'nde; tesisi tamamlanmış bir abonelik için işletmeci tarafından arıza kaydı açılması halinde açılan arıza kaydının "Toptan Seviyede Al Sat Yöntemiyle xDSL Toptan Satış Sözleşmesi" veya "IP Seviyesinde Veri Akış Erişimi Toptan Satış Sözleşmesi" kapsamında TT sorumluluğundaki ankastreye kadar kontrolü sağlanmaktadır. Kontrol sonucu arızanın anılan sözleşmeler kapsamında TT sorumluluğunda olmaması halinde, işletmeci ile TT arasında Elitt Sözleşmesi imzalanmış ise Elitt hizmeti sunulmaktadır. Buna göre TT tarafından ankastre ve sonrası için (Bina içi hizmeti ) işletmeci adına kontrol ve ıslahı işlemi (Ankastre Arızası, İç Tesisat Desteği, Splitter Arızası, Modem Konfigürasyonu, Modem Kurulumu, Modem Değişimi, Modem Satışı) sağlanmakta ve verilen hizmete ait işlem kalemi toptan seviyede sunulan hizmet bedeli ile ilgili işletmeciye faturalandırılmaktadır.

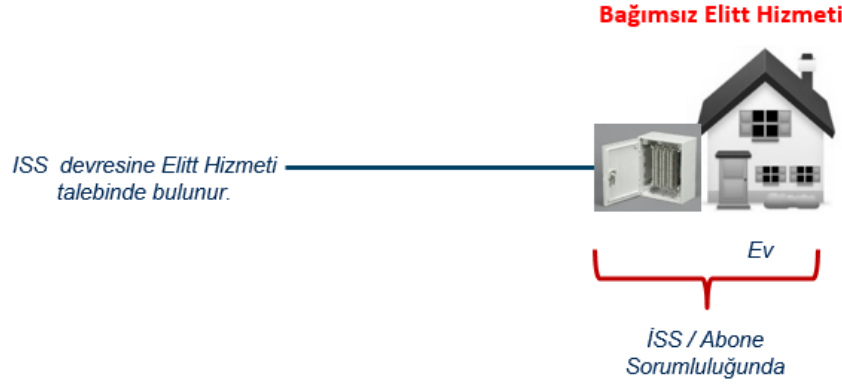
Şekil 8: Bağımlı Elitt Hizmeti



Kaynak: TT'den Gelen Bilgi

- (411) Bağımsız Elitt Hizmeti'nde ise; bir arıza kaydından bağımsız olarak abonenin ihtiyacına göre işletmeciler, tesis olmuş bir abonelik için ankastre ve sonrası (Bina içi hizmeti) için işletmeci adına kontrol ve ıslahı işlemine ilişkin (Ankastre Arızası, İç Tesisat Desteği, Splitter Arızası, Modem Konfigürasyonu, Modem Kurulumu, Modem Değişimi, Modem Satışı) TT'den hizmet talebinde bulunabilmekte olup yukarıda bahsedilen hizmetlerin verilmesi durumunda toptan seviyede sunulan hizmet bedeli üzerinden işletmecilere faturalandırılmaktadır.

Şekil 9: Bağımsız Elitt Hizmeti



Kaynak: TT'den Gelen Bilgi

- (412) TT tarafından, Turknet'in "TT söz konusu hizmet kapsamında sunduğu hizmetlere ilişkin olarak sayılan hizmetleri vereceğini taahhüt etmesine rağmen ELİTT hizmet ekiplerince keyfi davranış sergilendiği ve işlem yapılmadan veya hizmet eksik ifa edilerek Turknet'e iş tamamlandı bilgisi verildiği" iddiasına ilişkin olarak; Elitt hizmetinin TT tarafından işletmeci abonesine sunulabilmesi için söz konusu abonenin bunu kabul etmesi ve ilgili formları imzalaması gerektiği, aboneye ulaşılamazsa "Müşteriye Ulaşılamadı" sonuç kodu, aboneye ulaşıp abone tarafından Elitt hizmeti istenmediği durumda ise "Müşteri Elitt İstemiyor" sonuç koduyla arıza kaydının işletmeciye iletildiği, bu doğrultuda TT tarafından, saha ekiplerinin keyfi davranışının söz konusu olmadığı, müşteriye ulaşıp ulaşılamaması ya da müşterinin hizmeti almayı kabul edip etmemesine göre sürecin ilerletildiği ve bu durumların kayıt altına alındığı ifade edilmiştir.
- (413) TT tarafından, Turknet'in "TT saha ekiplerinin adreste kontrol yapmaksızın veya adrese hiç gitmeksizin ve/veya gidip arama dahi yapmaksızın "aboneye adresinde ulaşılamadı" veya "caydı" kaydı ile dönüş yaptığı ve buna rağmen Türk Telekom'un Turknet'e ücret tahakkuk ettirdiği" iddiasıyla ilgili olarak; Elitt Sözleşmesi'nin 6.3'üncü maddesi kapsamında Elitt hizmeti sunulması için müşteri hanesine ilk gidildiğinde değil, müşteriye ulaşılamaması ya da müşterinin hizmeti almayı kabul etmemesi durumunda arıza kaydının randevu havuzuna düşmesi sonrası randevu tarihinde TT tarafından Elitt hizmeti için müşteri hanesine ikinci kez gidildiğinde işletmeciye Elitt Servis Bedeli uygulandığı ifade edilmiştir.
- (414) TT tarafından, Turknet'in "Söz konusu sözleşmenin 6.6. maddesinin; "Türk Telekom, Elitt hizmetinin sunulması esnasında hiçbir adla Turknet'in abonelerinden herhangi bir ücret talep etmeyecektir." hükmüne rağmen Türk Telekom saha ekiplerinin Turknet'in ELİTT hizmeti sunulan abonelerinden hizmet için ücret talebinde bulunduğu ve bunun sözleşmeye açıkça aykırılık teşkil etmektedir" iddiasına ilişkin olarak; Elitt hizmetinin abonesine ücretli veya ücretsiz sunulmasına işletmecinin karar verdiği, ücretli sunulmasına karar verilmesi halinde, verilecek hizmet kalem ücretlerinin (perakende tarife) işletmeci tarafından Elitt Sözleşmesi imzalandıktan sonra TT'ye iletildiği, bu durumda TT saha ekiplerinin, işletmeci abonesine işletmeciden iletilen hizmet bedellerinin yer aldığı dijital formun imzalandığı, işletmeci tarafından Elitt hizmetinin abonesine ücretsiz sunulmasının tercih edildiği durumlarda da Elitt sözleşmesi imzalandıktan sonra hizmet bedeli tercihi işletmeci tarafından TT'ye iletildiği, dijital formlarda hizmet bedellerine "Ücretsiz" ifadesinin yer aldığı, TT tarafından işletmecilere Toptan Seviyede sunulan Elitt hizmetinin bedellerinin ise işletmecilere otomasyon üzerinden faturalandırıldığı, saha ekiplerinin toptan seviyede ücret bilgisini

görme imkânları bulunmadığı, toptan Elitt hizmeti bedellerinin işletmeciler ile TT arasında tahakkuk ettirildiği, dolayısıyla TT tarafından toptan seviyede sunulan Elitt hizmetine ilişkin işletmeci abonelerinden ücret talep edilmesi söz konusu olmadığı gibi Elitt Hizmeti Sözleşmesi kapsamında ve süreçlerinde de elden ücret talep edilmesine ilişkin herhangi bir aşama bulunmadığı, bununla birlikte TT tarafından, zaman zaman saha personelinin bilgi eksikliği ya da ihmali olabildiği, böyle bir durumda daha önce Göknet'in bir şikâyetinde olduğu gibi ilgili personelin görevi kötüye kullandığı gerekçesiyle işine son verildiği ancak Turknet özelinde böyle bir ihmal ile karşılaşılmadığı fakat Turknet'in söz konusu ücreti abonesine ne şekilde yansıtacağına ilişkin TT'ye bilgi vermemesinden kaynaklanan örneklerin bulunduğu ifade edilmiştir.

- (415) TT tarafından Turknet'in "Sözleşmenin 5.3. maddesinin "Türk Telekom'un Turknet abonelinin kabul ettiği ve satış kurallarına göre gerekli olan sözleşmeleri/formları imzalaması/onaylaması koşuluyla Turknet'in abonesine Elitt hizmetini sunabilecektir" hükmü kapsamında Turknet abonelerine imzlatılması gereken formların Turknet'e ibrazı noktasında Türk Telekom ile yapılan görüşmelerden bir sonuç alınmadığı" iddiasına ilişkin olarak; Elitt hizmeti verilmesi durumunda saha ekibinde bulunan mobil cihaz üzerinden dijital evrakın aboneye imzalatılarak Documentum Arşiv Sistemi'nde kayıt altına alındığı ve Haziran 2019 döneminde yapılan geliştirme ile söz konusu formların tamamının arşiv sistemi üzerinden işletmeci OLO Portal ekranlarına iletilerek işletmecilerle paylaşıldığı, bu geliştirme kapsamında işletmecilerin geçmişe dönük Elitt hizmeti sunulmuş abonelerine ilişkin evraklara da ulaşabilmeleri mümkün olduğu ifade edilmiştir.
- (416) Son olarak TT tarafından Turknet'in "Sözleşmenin 7.3. maddesindeki; "İşletmeci'nin aboneliğine ELİTT Hizmeti'nin sunulduğu tarihten itibaren 1 (bir) ay içerisinde aynı arızanın tekrarlaması halinde, TT, söz konusu arızanın giderilmesi için sunacağı hizmet açısından İŞLETMECİ'den ELİTT Hizmet Ücretini almayacaktır." hükmüne istinaden verdiği hizmete ilişkin arızanın tekerrürü halinde ücret tahakkuk ettirmemeyi taahhüt etmesine rağmen aksine davranışta bulunduğu" iddiasına karşılık yapılan açıklamalarda; uygulamada söz konusu madde kapsamına giren hallerde 30 gün içerisinde aynı hizmet kalemine ilişkin ikinci kez ücret alındığının tespit edildiği durumlarda işletmecinin talebi aranmaksızın ücret iadesi yapıldığı, nitekim TT tarafından Turknet'e sunulan Elitt hizmeti kapsamında 2018 yılı Elitt hizmeti faturalandırılmasına ilişkin mükerrer faturalandırılan durumlar tespit edildiği ve işletmeci talep etmeden ücret iadesi gerçekleştirildiği, aynı şekilde Turknet'in Aralık 2019 tarihinde iletilen itirazlarının da incelenmekte olduğu ve mükerrer faturalandırmanın bulunduğu durumların tespit edilmesi halinde ivedilikle ücret iadesi yapılacağı ifade edilmiştir.
- (417) Bu çerçevede Turknet'in söz konusu iddiaları ve TT'nin yukarıdaki açıklamaları göz önüne alındığında hakkında soruşturma yürütülen TT'nin Elitt hizmet kapsamındaki sözleşmesel yükümlülüklerine aykırılık teşkil ettiği iddia edilen hususların 4054 sayılı Kanun kapsamında değerlendirilebilecek hususlar olmadığı değerlendirilmiştir.

#### **I.4.3. Türk Telekom ve TNet Ekonomik Bütünlüğünün İlgili Pazarlara Yönelik Genel Stratejisi**

- (418) TT'nin dosya konusu davranışlarının pazardaki etkisi değerlendirilirken elektronik haberleşme sektörünün kendi özgü özelliklerinin de göz önünde bulundurulması önem taşımaktadır. Bu çerçevede TT'nin dikey bütünlük yapısı ve TT ekonomik bütünlüğünün ilgili pazarlara yönelik genel stratejisine ilişkin tespitlere yer verilecektir.

(419) TT, altyapı/şebekeye erişim pazarlarında yüksek pazar gücüne sahip olmakla birlikte, serbestleşme süreciyle rekabete açılmış olan hizmet pazarlarında da faaliyet göstermektedir. Konuya ilişkin olarak, yerinde incelemede elde edilen belgelere aşağıda yer verilmiştir.

(420) Belge-147/38-40'da Eylül ve Ekim ayına ilişkin kalite toplantı tutanakları iletilmektedir. Anılan tutanaklarda ifade edilen hedeflerden bazıları şu şekildedir:

**“ Tüm muayene masalarıyla ortak çalışarak port bekleyen sahalardan boşalan portların rezervesi sağlanarak bekleyen müşteri talepleri karşılanacaktır.**  
**Saha ekiplerinin satışa katkı vermeleri amacıyla kurulan whatsapp grubunun satışları günlük takip edilerek haftalık olarak raporlanacaktır.**  
**... D2D ekiplerinin saha ziyaretleri ve alınan satışlar günlük takip edilerek Bölge Müdürlüğü'ne raporlanacaktır. ....**  
**Erişim ekiplerince yapılan revizyon listeleri D2D ekipleriyle anlık paylaşılarak koordine bir şekilde satış odaklı çalışılacaktır....”**

(421) Bu e-postada TT yetkilisinin erişim ekipleri ile D2D (“Door To Door”) ekiplerinin koordineli bir şekilde satış odaklı çalışacakları ifade edilmiştir.

(422) Belge-147/46-47'deki ifadelerden bazıları şu şekildedir:

**“...Planlama-yatırım ve satış faaliyetlerinin ticari ve operasyon birimlerimizin koordinasyonu dahilinde yürütülmesi, yapılan yatırımların verimliliğini artırmak ve satış hedeflerini tutturmak için büyük önem taşımaktadır.**

*Bu çerçevede halihazırdaki koordinasyonu daha da artırmak, periyodik takibi sağlamak ve yıl sonu hedeflerinin aşılabilmesini temin etmek amacıyla; ...,*

*D2D faaliyetlerinin Telekom Müdürlerimiz ve Ticari Faaliyetler Yöneticilerimiz tarafından yönetimi ve takibi, saha çalışmalarına bizzat iştirak etmeleri ve destek vermeleri, mesai sonrası ve hafta sonu faaliyetlerin artırılması,*

**Satışların en kısa sürede tesis edilmesi için saha operasyonları tarafında gerekli organizasyonun sağlanması gerekmektedir. “**

(423) Bu e-postada TT Bölge Müdürü'nün satış faaliyetlerinin ticari ve operasyon birimlerinin koordinasyonu ile yürütülmesi gerektiği yönünde talimat verdiği görülmektedir.

(424) Belge-147/30'da, “Kurumsal olarak sadece 25 adet port olmadığı için bekleyen müşterimiz kaldı. ..., Son 5 aydır listeyi her gün güncel tutarak azalttım. Bu sahaları da ekip amirleri biliyor haberleşiyoruz.” ifadeleri yer almaktadır. TT Kurumsal Müşteri Ekip Liderinin TT yetkilisine gönderdiği bu e-postada port olmadığı için bekleyen 25 adet Kurumsal müşterinin bulunduğu, bu sahaları ekip amirlerinin bildikleri ve onlarla haberleştikleri ifade edilmiştir.

(425) Belge-147/109'da; “... port konusunda şimdiye kadar saha amirlerinden çok büyük destek aldım. Kendi adıma da herkese ayrı ayrı çok teşekkür ederim. ...” ifadesi yer almaktadır. Bu e-postada TT yetkililerinin port konusunda saha amirleri ile koordineli çalışmasının olumlu sonuçları aktarılmaktadır.

(426) Belge-147/102'de; “Ticari Faaliyetler Müdürlüğümüzden gelen port durum değişikliği taleplerini dikkate alalım, teknik bir sorun olmadığı sürece mutlaka ama mutlaka olumlu geri dönüş yapalım.” ifadeleri yer almak olup, e-posta aynı tarihte başka bir TT yetkilisi tarafından; “Port doluluktan bekleyen talepler için, Rezerve veya Arızalı port olan sahalarda çekinmeden aksiyon alalım arkadaşlar.” şeklinde yanıtlanmıştır. Bu e-postadan ticari taraftan (TTNet) gelen port durum değişikliğine yönelik taleplerin karşılanması gerektiği TT yetkililerince belirtilmekte, rezerve veya arızalı portların

müşterilere ayarlanması konusunda aksiyon almaktan çekinmemeleri yönünde uyarı yapılmaktadır.

- (427) Belge-147/100'de; *"Bilindiği üzere ticari taraf ile teknik taraf arasındaki koordinasyon için bir whatsapp grubu kurulmuştu. Geçen sürede bazı arkadaşlarımızın gruptan ayrıldığı gözlemlenmiş olup bu arkadaşlarımız tekrardan gruba dahil edileceklerdir. Gruptan çıkılmaması ticari taraf ile eşgüdümün sağlanması için önemli olduğundan ayrılmamak konusunda gerekli hassasiyetin gösterilmesini rica ederim. Bu konuda santral amirlerimizden de amirliklerdeki arkadaşlarımıza konuyu hatırlatmalarını beklemekteyiz."* ifadesi bulunmaktadır. Bu e-postada ticari taraf (TTNet) ile teknik taraf (saha operasyon yönetimi bölümü) arasındaki koordinasyon için *Whatsapp* grubu kurulduğu belirtilmekte ve gruptan çıkılmaması yönünde uyarı yapıldığı görülmektedir.
- (428) Elde edilen yazışmalardan, satış faaliyetlerinin ticari ve operasyon birimlerinin koordinasyonu ile yürütüldüğü anlaşılmaktadır. TT yetkililerinin portların müşteri için açılıp kapanması konusunda *Skype* programı üzerinden haberleşerek koordinasyon sağladıkları ve ticari taraf (TTNet) ile teknik taraf (saha operasyon yönetimi bölümü) arasındaki koordinasyon için *Whatsapp* grubu kurulduğu görülmüştür.
- (429) TT'nin, rakiplerine geçiş yapma girişiminde bulunan veya bulunması muhtemel müşterilerini hedef aldığı, TTNet lehine pazarlama faaliyetlerinde bulunduğu regülatif şikâyetlerde ortaya çıkmış, söz konusu müşterilerin, saha elemanlarınca TT müşterileri olmaya devam etmesini ya da söz konusu rakipten vazgeçerek TT müşterisi olmasını teşvik ettiğine yönelik çok sayıda şikâyet elde edilmiştir.
- (430) Öte yandan TT'nin altyapıyı kullandıran yerleşik teşebbüs olmasından mütevellit rakip İSS'lere kıyasla ciddi bir satış ve pazarlama avantajı bulunduğu açıktır. Dosya kapsamında yapılan yerinde incelemelerde, TT tarafından "Pazar Takip Portalı" isimli bir sistem geliştirildiği ve bu sistem sayesinde bir adresin altyapı durumu hakkında veri tabanında sahip olduğu bilgileri sahadan da topladığı rakip uygulamalarına ilişkin bilgilerle entegre ettiği görülmektedir. Ancak diğer İSS'lerin böyle bir veriye sahip olmadıkları anlaşılmaktadır.
- (431) Söz konusu "Pazar Takip Portalı"nın hangi amaçla oluşturulduğu, işlevleri, İSS'lerle ilgili olarak hangi bilgilerin anlık takibini sağladığı ve mevzuattaki dayanağı hakkında TT'den bilgi talep edilmiştir.
- (432) TT tarafından gönderilen cevap yazısında,

*"Pazar Takip Portalı, saha personeli tarafından sahada gözlemledikleri ve/veya bilgi sahibi oldukları rakip uygulamalarının (satış ve/veya iletişim faaliyetleri, kazı çalışmaları gibi) tespit edilmesi durumunda bilgi amaçlı giriş yapılan bir portaldir. Bu portal kapsamında girilen raporlar, ilgili lokasyon veya ofisler için yapılacak pazarlama aktiviteleri öncesi fikir vermek amaçlı kullanılmaktadır.*

*Portal kapsamında personelin tespiti esas alınmakta olup ilgili personel tarafından aşağıda detaylarına yer verilen "Rapor Formu" alanları doldurarak sisteme giriş yapılmaktadır. Bu portale girilen bilgilerin anlık olduğunu söylemek mümkün olmayıp sahada rakip uygulamaları tespit edildikçe rapor girişi yapılması hedeflenmektedir. Bununla birlikte, bilgi girişi sıklığı tamamen personelin inisiyatifindedir.*

*Rapor Formu (Portale giriş yapılan alanlar):*

*İlgili Rakip – Seçmeli Alan: Hangi rakibin aksiyon aldığı seçilir. (Seçenekler:*

*Superonline, Vodafone, Türksat, Turknet, Millenicom, Yerel İSS)*

*Etkilenen Segment – Seçmeli Alan: Hangi müşteri segmentinin etkilendiği seçilir.*

(Seçenekler: Bireysel, Kurumsal, Bireysel & Kurumsal)

Faaliyet Tipi – Seçmeli Alan: Personelin sahada karşılaştığı veya tespit ettiği faaliyet tipi seçilir. (Seçenekler: Satış & İletişim Faaliyetleri ve Kazı Çalışması)

Bilginin Kaynağı – Seçmeli Alan: Bilginin kimin tarafından temin edildiği seçilir.

(Seçenekler: Saha Çalışanı, Medya, TT Çalışanı, Rakip Çalışanı, Müşteri)

Bilginin Tarihi – Seçmeli Alan: Tarih seçilir.

Bölgedeki Türk Telekom Altyapı Tipi – Serbest Alan: Bölgede bulunan mevcut altyapı tipi yazılır.

Santral – Seçmeli Alan: Rapora konu olan içeriğin hangi TT santral sahasında olduğu seçilir.

Ek: Var ise rapora konu olan içerik ile ilgili görüntü, broşür eklenir.”

Yukarıda da belirtildiği gibi bu portal rakiplerimizin faaliyetlerinin takibi amaçlı kullanılmakta olup bu hususta herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır.”

hususları ifade edilmiştir.

- (433) Bilindiği üzere, İSS tercihini bir kez yapan müşteri, söz konusu tercihini kolay kolay değiştirme eğilimi göstermemektedir. Bu nedenle yerleşik sağlayıcılar tarafından yaratılan herhangi bir yapay giriş engeli, piyasanın rekabete gerçek anlamda açılmasını çok daha güçleştirmektedir. Özellikle tüketicilerden alınan cayma bedelleri İSS değiştirmenin önündeki en büyük engellerden biridir. Taahhütlü sözleşmelerde taahhüt süresi içerisinde abonenin aboneliğini sonlandırmak istemesi veya tarife ya da işletmeci değiştirmek istemesi durumunda, imzalanan taahhütname hükümleri çerçevesinde cezai şart ya da cayma bedeli talep edilmesi söz konusu olabilmektedir.<sup>32</sup> Bir başka ifade ile aboneler verdikleri taahhüt karşılığında aldıkları faydaları İSS'lere iade etmek durumundadır. Bu nedenle kullanıcıların taahhüt süresi içerisinde işletmeci değişikliği yapma ihtimali düşük görülmekte, bir anlamda bu tüketicilerin talebi, rakip teşebbüslere kapatılmış olmaktadır. Cayma bedeli, tüketicilerin İSS değiştirmeleri bakımından engel teşkil edebilmesi sebebiyle yapay bir giriş engeli olarak kabul edilebilecektir.

#### **I.4.4. 4054 sayılı Kanun'un 6. Maddesi Çerçevesinde Yapılan Değerlendirme**

- (434) 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinin birinci fıkrasında, “Bir veya birden fazla teşebbüsün ülkenin bütününde ya da bir bölümünde bir mal veya hizmet piyasasındaki hâkim durumunu tek başına yahut başkaları ile yapacağı anlaşmalar ya da birlikte davranışlar ile kötüye kullanması” yasaklanmakta ve maddenin ikinci fıkrasında da beş bent halinde örnek niteliğinde kötüye kullanma halleri sayılmaktadır:
- (435) Hâkim Durumdaki Teşebbüslerin Dışlayıcı Kötüye Kullanma Niteliğindeki Davranışlarının Değerlendirilmesine İlişkin Kılavuz'da (Kılavuz) da ifade edildiği üzere, hâkim durumun kötüye kullanılması halleri genel olarak dışlayıcı, sömürücü ve ayrımcı nitelikteki kötüye kullanmalar şeklinde üçlü bir tasnif çerçevesinde ele alınmaktadır. 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesinde kötüye kullanma türlerine yönelik olarak bu şekilde bir ayrıma gidilmemiştir. Ayrıca, uygulamada bu davranışların incelenen her bir olay bakımından birbirinden tamamen ayrılması mümkün olamamaktadır. Bir başka deyişle, incelenen bir davranış Kanun'un 6. maddesinin ikinci fıkrasında sayılan hallerden birden fazlasına örnek teşkil edebilmekte ya da aynı anda birden fazla kötüye kullanma kategorisinin özelliklerini gösterebilmektedir.

<sup>32</sup> <https://tuketici.btk.gov.tr/internet-hizmetleri>

- (436) Kılavuz'un 38. paragrafında sözleşme yapmayı reddetme; *"Bir teşebbüsün ürettiği mal ya da hizmetler ile sahibi olduğu maddi ya da gayri maddi işletme unsurlarını diğer teşebbüslere sağlamaması ya da bunların diğer teşebbüsler tarafından kullanılmasına doğrudan veya dolaylı olarak izin vermemesi"* şeklinde tanımlanmaktadır. Paragrafın devamı; *"Bu çerçevede hammadde niteliğindeki fiziksel ürünler, belirli hizmetlerin sağlanabilmesi için gerekli altyapılar, ürün dağıtım sistemleri ve fikri mülkiyet hakları ile korunan yahut korunmayan gayri maddi işletme unsurları ya da bilgileri ile teşebbüslerin sözleşme yapma talebine konu olabilecek diğer varlıklar anılan mal, hizmet ya da unsurlar arasında değerlendirilebilmektedir"*. şeklindedir.
- (437) 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi çerçevesinde ayrımcılıktan bahsedebilmek için ise i) alıcıların eşit konumda olmaları, ii) ilgili ürün veya hizmetin aynı ve eşit hak, yükümlülük ve edimlerden oluşması ve iii) hâkim durumdaki teşebbüs tarafından bu ürün veya hizmet için farklı koşullar ileri sürülmesi gerektiği anlaşılmaktadır. Mevcut dosya kapsamında ihlal olarak kabul edilebilecek bir ayrımcılık iddiasının bulunup bulunmadığının tespiti bakımından da sözleşme yapma yükümlülüğünün mevcudiyeti merkezi öneme sahiptir.
- (438) Bu çerçevede TT'nin port tahsis etmeme davranışının sözleşme yapmanın dolaylı reddi kapsamında ele alınabilecek bir konu olduğu, esasen sözleşme yapmanın reddi oluşturabilecek davranışın ayrımcılık iddiasından farklı bir davranış olmadığı, söz konusu değerlendirmenin ayrımcılık iddialarına ilişkin analizin de temelini oluşturacağı, soruşturma konusu iddiaların mal vermenin reddi eyleminin doğal bir sonucu olduğu değerlendirilmiştir. Dolayısıyla, hâkim durumda olan TT'nin TNet dışındaki diğer İSS'lere altyapıyı sağlama yükümlülüğünü yerine getirmemesi ve çeşitli gerekçelerle port tahsisini reddetmesi eylemlerinin 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında sözleşme yapmanın reddi bağlamında değerlendirilmesi uygun görülmüştür.

### **Sözleşme Yapmanın Reddi Teorisi**

- (439) Kılavuz'a göre, sözleşme yapmayı reddetme; mal, hizmet ya da unsura ilişkin mevcut bir sözleşme ilişkisinin kesilmesi şeklinde olabileceği gibi, potansiyel müşterilerin sözleşme taleplerinin reddedilmesi şeklinde de olabilmektedir. Ayrıca, sözleşme yapmayı reddetme, koşulsuz ya da koşullu reddetme şeklinde ortaya çıkabilmektedir.
- (440) Kılavuz'da, sözleşme yapmayı reddetmenin, hâkim durumdaki teşebbüsün, kendisine yöneltilen sözleşme yapma talebini herhangi bir sebep göstermeksizin reddetmesi şeklinde ortaya çıkabileceği gibi doğrudan ya da makul olmayan ertelemeler, ürün arzının azaltılması ve makul olmayan şartlar ileri sürülmesi gibi davranışlar yoluyla dolaylı olarak reddetmesi şeklinde de ortaya çıkabileceği ifade edilmektedir. Sözleşme yapmayı reddetme iddiaları değerlendirilirken ihlalin tespiti için üç koşulun birlikte varlığı aranmaktadır. Bu çerçevede;
- Reddetme, alt pazarda rekabet etmek için vazgeçilmez bir ürüne ya da hizmete ilişkin olmalı,
  - Reddetmenin alt pazarda etkin rekabeti ortadan kaldırması muhtemel olmalı,
  - Reddetmenin tüketici zararına yol açması muhtemel olmalıdır.
- (441) Diğer taraftan Kılavuz'da, dışlayıcı davranışlara yönelik olarak yapılan değerlendirmenin esasını, hâkim durumdaki teşebbüs davranışının fiili veya muhtemel rekabet karşıtı piyasa kapamaya yol açıp açmadığının incelenmesinin oluşturduğu belirtilmektedir. Rekabet karşıtı piyasa kapama, hâkim durumdaki teşebbüsün davranışları sonucunda, tüketicilerin zararına olacak şekilde mevcut ya da potansiyel

rakiplerin arz kaynaklarına veya pazarlara ulaşımının zorlaştırılması ya da engellenmesidir. Tüketici zararı; fiyat artışı, ürün kalitesindeki ve yenilik düzeyindeki düşüşler, mal ve hizmet çeşitliliğinde azalışlar şeklinde gerçekleşebilmektedir. Kılavuz'da rekabet karşısı piyasa kapamanın oluşup oluşmadığının değerlendirilmesinde dikkate alınacak hususlar şu şekilde sıralanmıştır: Hâkim durumdaki teşebbüsün konumu, ilgili pazardaki koşullar, hâkim durumdaki teşebbüsün rakiplerinin konumu, müşterilerin ya da sağlayıcıların konumu, incelenen davranışın kapsamı ve süresi, fiili piyasa kapamayla ilgili olası deliller, dışlayıcı stratejiye dair doğrudan veya dolaylı deliller.

- (442) Sözleşme yapmanın reddine ilişkin yukarıda yer verilen hususlar çerçevesinde, TT'nin gerçekleştirdiği davranışları ile sözleşme yapmanın reddi niteliğinde bir ihlale yol açıp açmadığı ve bu anlamda 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi çerçevesinde hâkim durumunu kötüye kullanıp kullanmadığı değerlendirilmiştir.

### **i) Vazgeçilmezlik (Zorunlu Unsur)**

- (443) Vazgeçilmezlik koşulu değerlendirilirken, reddetmeye konu unsurun alt pazarda etkin bir şekilde rekabet edebilmek için nesnel olarak gerekli olmasını aramaktadır. Bu durum, reddetmenin olumsuz sonuçlarını –en azından uzun vadede– telafi edebilmek için rakiplerin sözleşme talebine konu olan unsurun alt pazarda başvurabilecekleri mevcut ya da potansiyel bir ikamesinin bulunmaması halinde söz konusu olmaktadır. İlgili unsurun mevcut veya potansiyel ikamesinin olup olmadığını değerlendirilirken, hâkim durumda bulunan teşebbüsün rakiplerinin öngörülebilir bir gelecekte söz konusu unsuru etkin bir şekilde tekrar oluşturup oluşturamayacakları göz önünde bulundurulmaktadır. Genel olarak, eğer söz konusu unsur bir doğal tekelin sonucuysa, önemli şebeke etkileri veya tek kaynaktan temin edilebilecek bir bilgi söz konusuysa ilgili unsurun rakipler tarafından tekrar oluşturulmasının olanaksız olduğu değerlendirilmektedir. Bununla birlikte, her bir dosya bakımından pazarın dinamik yapısı ve ilgili unsurun sağladığı pazar gücünün sürdürülebilirliği ayrıca göz önünde bulundurulmaktadır.<sup>33</sup>
- (444) Mevcut dosya kapsamında, TT altyapısının İSS'ler için nesnel gereklilik arz edip etmediğinin tespiti bakımından yanıtlanması gereken temel soru İSS'ler için TT'den daha az avantajlı olsa da mevcut alternatif temin kaynaklarının veya ikamelerin var olup olmadığıdır. TT'nin reddettiği unsur, fiziksel telekomünikasyon altyapı unsurlarıdır. Ülkemizde faaliyet gösteren İSS'lerin tamamı DSL hizmetlerini, toptan seviyede genişbant internet pazarında Türk Telekom'un bakır kablo altyapısına erişmek suretiyle sunmaktadır. BTK düzenlemelerine göre İSS'ler Al-Sat, VAE ve YAPA yöntemleriyle Türk Telekom bakır kablo şebekesine erişebilmektedir. BTK verilerine göre<sup>34</sup>, Eylül 2019 itibarıyla YAPA abone sayısı 50.129 olarak gerçekleşirken bunların 50.127'sini tam erişim, ikisini ise paylaşımlı erişim aboneleri oluşturmaktadır. Aynı dönem itibarıyla xDSL Al-Sat (yeniden satış) yöntemiyle hizmet sunulan abone sayısı 44.933 olarak gerçekleşmiştir. Diğer xDSL abonelerine hizmet sunumunda VAE yöntemi tercih edilmektedir. 2019 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla toplam xDSL aboneleri sayısının yaklaşık 9,7 milyon olduğu dikkate alındığında erişimin çok büyük bir oranda VAE yöntemi ile sağlandığı ortaya çıkmaktadır.
- (445) Bu çerçevede TT, Toptan Sabit Genişbant İnternet Erişimi Hizmetleri Pazarında xDSL altyapısına sahip doğal tekel konumunda bulunan bir işletmecidir. Vazgeçilmezlik

<sup>33</sup> Kılavuz par. 44.

<sup>34</sup> BTK Pazar Verileri 2019 3. çeyrek



unsuru ele alınırken, söz konusu unsur eğer bir doğal tekelin sonucu ve önemli şebeke etkileri veya tek kaynaktan temin edilebilecek bir bilgi söz konusuysa ilgili unsurun rakipler tarafından tekrar oluşturulmasının olanaksız olduğunu değerlendirilmektedir. Bu husus göz önüne alındığında İSS'lerin TT'den talep ettikleri bakır altyapı unsurlarının pazarda faaliyet gösterebilmeleri için nesnel olarak gerekli olduğu, rakiplerin öngörülebilir bir gelecekte söz konusu unsuru etkin bir şekilde tekrar oluşturamayacakları açıktır.

- (446) Ayrıca sabit genişbant internet erişim hizmetleri kapsamında fiber ve kablo hizmetlerinin DSL altyapısına alternatif teşkil edip etmediğinin de incelenmesi gerekmektedir. 2019 yılı üçüncü çeyrekte xDSL abone sayısı 9,7 milyonu, fiber abone sayısı ise 3,1 milyona yaklaşmış, kablo internet abonesi sayısı ise 1 milyonu aşmıştır. Bu haliyle bakır altyapı pazardaki üstünlüğünü korumaktadır.
- (447) Öte yandan aşağıda Türkiye'deki sabit genişbant abonelerinin teknoloji bazında dağılımına yer verilen şekilden de görüleceği üzere fiber ve kablo altyapısı üzerinden genişbant internet hizmeti alan abonelerin sayısı artmaktadır. xDSL teknolojisi ile hizmet sunan alternatif işletmecilerin toplam sabit genişbant pazarı içindeki payı 2019 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla %17,7 olarak gerçekleşirken bu dönemde TNet'in sabit genişbant pazarındaki xDSL pazar payı gerilemeye devam ederek %51,3 seviyesine inmiştir. Kablo internet hizmeti sunan işletmecinin pazar payı %7,3 olurken fiber internet sunan işletmecilerin toplam sabit genişbant pazarı içindeki payı %22 olarak gerçekleşmiştir.

Şekil 10: Türkiye'deki Sabit Genişbant Abonelerinin Teknoloji Bazında Dağılımı



Kaynak: BTK Pazar Verileri Raporu 2019 Yılı 3. Çeyrek

- (448) Fiber ve kablo altyapısının yıllar içindeki dağılımı artan bir seyir gösterse de hala DSL altyapısının kullanım oranı ile aralarında önemli fark bulunmaktadır. Dolayısıyla fiber ve kablo TV altyapısının, bakır altyapıya alternatif teşkil edebilecek düzeye erişemediği görülmektedir. Nitekim BTK'nin Toptan Sabit Yerel ve Merkezi Erişim Pazarları Raporunda da benzer tespitlere yer verilerek bakır-fiber dönüşümü ve yeni kurulan bölgeler sayesinde gelişen fiber altyapıların henüz bakır altyapı kadar yaygın olmadığı belirtilmiştir. Ayrıca anılan raporda kablo TV altyapısı üzerinden 24 ilde sabit genişbant internet erişim hizmeti verilebildiği, söz konusu illerde de altyapının tüm noktalara

erişememesi nedeniyle bölgesel olarak hizmet sunulabildiği ifade edilmiştir. Bu nedenle kablo TV altyapısının bakır altyapı kadar yaygın olmadığı tespiti yapılmıştır.

- (449) Bu çerçevede, ilk bakışta, İSS'lerin altyapı yatırımı yapması, altyapının TT'den temin edilmesinin bir alternatifi olarak görülebilecektir. Ancak bu tür bir altyapının kurulabilmesi hukuki veya teknik olarak mümkün gözükse de çok yüksek başlangıç maliyeti ve batık maliyet gerektirdiği için ekonomik anlamda uygulanabilir değildir. Dolayısıyla altyapı yatırım yapmak için bu tür maliyetlerin varlığı, pazara girişleri engellemek ve/veya geciktirmek suretiyle TT ile İSS'ler arasında asimetrik koşullar oluşturan giriş engelleri meydana getirmektedir. Dolayısıyla pazar koşulları çerçevesinde rakip İSS'lerin, öngörülebilir bir gelecekte sıfırdan kendi altyapılarını etkin bir şekilde oluşturmalarının mümkün olmadığı değerlendirilmektedir.
- (450) Bu anlamda mevcut altyapının alternatifi olacak şekilde yeni bir altyapı oluşturmanın ekonomik açıdan makul ve kısa vadede mümkün olmaması nedeniyle TT'nin sahibi olduğu altyapının İSS'lerin son kullanıcılara hizmet sunabilmesi açısından zorunlu unsur niteliği taşıdığı kanaatine ulaşılmıştır. Bu itibarla, İSS'lerin zorunlu unsur niteliğindeki TT altyapısına erişimlerinin sağlanması hayati önem taşımaktadır. Dolayısıyla TT'nin bakır altyapısının perakende internet servis sağlama faaliyetini içeren alt pazarda etkin bir şekilde rekabet edebilmek için zorunlu unsur niteliği taşıdığı ve vazgeçilmez nitelikte olduğu sonucuna varılmıştır.

## ii) Etkin Rekabetin Ortadan Kalkması

- (451) Redde konu olan unsurun vazgeçilmezlik koşulunu sağladığının tespit edilmesi halinde, hâkim durumdaki teşebbüsün sözleşme yapmayı reddetmesinin hemen ya da zaman içinde alt pazarda etkin rekabetin ortadan kaldırılmasına yol açmasının muhtemel olup olmadığı değerlendirilmektedir. Hâkim durumdaki teşebbüsün alt pazardaki payı büyüdükçe, sözleşme yapmayı reddetme sonucunda alt pazardaki etkin rekabetin ortadan kaldırılması olasılığı artmaktadır. Ayrıca, hâkim durumda olan teşebbüsün alt pazardaki rakiplerine kıyasla daha az kapasite kısıtının olması ve ürettiği mal veya hizmetlerin rakiplerin ürettiği mal ya da hizmetlerle yakın ikame olması durumunda alt pazardaki etkin rekabetin ortadan kalkması olasılığının daha yüksek olduğu değerlendirilmektedir. Zira bu durumda, sözleşme yapmayı reddetme sonucunda etkilenen rakiplerin oranı ve bu davranış sonucunda pazarın kapatıldığı rakiplere yönelik talebin, hâkim durumdaki teşebbüse kayma düzeyi artmaktadır.<sup>35</sup>
- (452) Kılavuz'da, sözleşme yapmayı reddetme davranışının, sözleşme yapma talebine konu olan unsurun mal veya hizmet üretiminde girdi olarak kullanıldığı alt pazarda hâkim durumdaki teşebbüsle rekabet halinde olan teşebbüslere yönelik olabileceği gibi kendisiyle rekabet içerisinde bulunmayan müşterilerine yönelik de olabileceği belirtilmektedir. Hâkim durumdaki teşebbüsün, sözleşme yapmayı reddettiği teşebbüs ile alt pazarda rekabet ediyor olması halinde sözleşme yapmayı reddetme davranışının rekabeti kısıtlayıcı sonuçlar ortaya çıkarmasının daha muhtemel olacağı kabul edilmektedir.
- (453) Etkin rekabetin ortadan kaldırılmasına ilişkin test, sözleşme yapmayı talep eden teşebbüsün ilgili pazardan dışlanması temeline dayanmamaktadır. Söz konusu test rakipleri değil rekabeti korumayı amaçlamaktadır. Rakibin dışlanması üzerine inşa edilen testin bizzat kendisi, küçük veya etkinsiz bir teşebbüsün rekabete esaslı bir katkı sağlamasa dahi sözleşme yapmayı talep ettiği hallerde, kötüye kullanıma açıktır. Bu

<sup>35</sup> Kılavuz para. 46.

nedenle, etkin rekabetin azalması bir kurum olarak rekabeti ve genel olarak rakipleri korumalı ve analiz eşit etkinlikteki firmaların dışlanması üzerinde yoğunlaşmalıdır.

- (454) Öte yandan, sözleşme yapmanın reddinin her zaman %100 pazar payı ile sonuçlanmasını beklemek de gerçekçi bir analiz değildir. Böylesi bir mutlak tekel standardının getirilmesi gerçekçi olmadığı gibi çoğu zaman sağlanması da mümkün olmayan bir standart olacaktır. Etkin rekabetin kısıtlanması koşuluna ilişkin genel yaklaşım göz önüne alındığında, tekel durumunun tesisi şartı aranmaksızın, hâkim durumdaki teşebbüsün rakiplerini, iktisadi faaliyetlerini anlamsızlaştıran sürekli ve kaçınılmaz imkânsız olan giriş engelleri yaratıp yaratılmadığı yakından incelenmelidir. Öte yandan rekabet üzerindeki etki, kötüye kullanma teşkil eden davranışın gerçek etkisi ile ilgili olmak zorunda değildir.
- (455) İSS'lerin vazgeçilmez nitelikte olan xDSL altyapısına erişiminin TT tarafından zorlaştırılması, İSS'lerin perakende pazarda rekabetçi bir şekilde ürünlerini sunma fırsatlarını sınırlayabilecek niteliktedir. TT, kendisinden portların tahsisini talep eden teşebbüsler ile TTNNet aracılığıyla alt pazarda rekabet etmektedir. Bu nedenle diğer İSS'lerin pazardan elenmesi riski bulunmaktadır. Türkiye'de perakende internet servis sağlayıcılığına yönelik hizmet sunan teşebbüslerin pazar paylarının yıllar içindeki seyri aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 23<sup>36</sup>: İSS'lerin Abone Bazında Pazar Payları (%)

Teşebbüsler	2017-3. Çeyrek	2018-3. Çeyrek	2019-3. Çeyrek
TTNet	67	67,08	66,22
Superonline	20	18,09	16,29
Vodafone Net	5,8	6,26	7,19
D-Smart	3	3,34	3,79
Turknet	1,5	1,76	2,31
Millenicom	1,5	1,65	1,68
Diğer	1,2	1,83	2,52
Toplam	100	100	100

Kaynak: BTK Pazar Verileri Raporu 2019 Yılı 3. Çeyrek

- (456) Tablodan, TTNNet'in perakende pazardaki en büyük oyuncu konumunda olduğu, 2019 3. çeyrek itibarıyla %66,2 seviyesiyle en yakın rakibi Superonline'ın yaklaşık dört katı pazar payına sahip olduğu görülmektedir. Bu anlamda TTNNet'in perakende sabit genişbant pazarında rakiplerine kıyasla oldukça yüksek oranda paya sahip olması, TT'nin sözleşme yapmayı reddetmesinin söz konusu alt pazardaki rekabeti kısıtlayıcı etki doğurmasını muhtemel hale getirmektedir.
- (457) Bununla birlikte, İSS'lerin pazar paylarındaki değişimin de pazar koşullarıyla birlikte değerlendirilmesi gerekmektedir. Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere, TTNNet yıllar içerisinde %1 oranında pazar payı kaybetmiştir. Superonline yıllar içerisinde yaklaşık %4 oranında pazar payı kaybetmiş, diğer İSS'ler ise kısıtlı da olsa pazar payı artışı gerçekleştirmiştir. BTK 2019 Pazar Verileri 3. Çeyrek Raporuna göre 2008 yılında 6 milyon olan sabit genişbant internet abonesi, 2019 yılı üçüncü çeyrek sonu itibarıyla 14,1 milyona ulaşmıştır. 2019 yılı üçüncü çeyreğinde xDSL aboneliğinde bir önceki üç aylık döneme göre yaklaşık %1,3, kablo internet aboneliğinde %4,8 ve fiber aboneliğinde %4,3 oranında artış gerçekleşmiş olup fiber, xDSL ve kablo internet abone sayısının artmasıyla birlikte internet abonesinin genel artış eğilimi devam etmiştir. Mobil ve sabit dahil toplam internet abone sayısının yıllık artış oranı ise %4,4 olarak gerçekleşmiştir.

<sup>36</sup> Kablo ve ISDN hariç diğer sabit internet (xDSL, Fiber, Metro, FR, PLC, ATM v.b.) bağlantılarını kapsamaktadır.

(458) Bu anlamda İSS'lerin pazar paylarında kısıtlı da olsa bir artışın söz konusu olduğu, TT'nin dosya kapsamında incelenen davranışlarının diğer İSS'lerin pazar paylarında olumsuz bir etki yaratmadığı ve etkin rekabetin ortadan kalkmasının söz konusu olmadığı değerlendirilmiştir.

### iii) Tüketici Zararı

(459) Tüketici refahının korunması, rekabet hukukunun en temel hedeflerinden biridir. Bununla birlikte tüketici refahının korunması, pazarda faaliyet gösteren rakiplerin korunması anlamına gelmemektedir. Burada tüketici menfaatinin korunması, etkin rekabetin varlığı halinde ortaya çıkan tüketici refahının meşru rekabete dayanmayan yollarla azaltılmasını önlemek anlamına gelmektedir. Bir başka ifade ile rakiplerin piyasa dışına çıkması kendiliğinden tüketici refahının azaltılması sonucunu doğurmayacak; etkin rekabete katkı sağlayan ya da sağlama potansiyeli olan firmaların rekabet karşıtı eylemlerle pazar dışına itilmesi halinde tüketici refahının azalması gündeme gelecektir. Böyle bir yorum, sözleşme yapma yükümlülüğünün tüketici refahı bakımından sağladığı statik etkinlik kazanımları ile olası dinamik etkinlik kayıplarını birlikte değerlendirme gerekliliğini gündeme getirmektedir.

(460) Nitekim Kılavuz'da, "*reddetmenin tüketici zararına yol açmasının muhtemel olup olmadığının değerlendirilmesi aşamasında ise tüketiciler bakımından, sözleşme yapmayı reddetmenin ilgili pazardaki olumsuz sonuçlarının, sözleşme yapma yükümlülüğü getirilmesinin zaman içinde yaratacağı olumsuz sonuçlarından daha fazla olup olmayacağı incelenmektedir. Örneğin, hâkim durumdaki teşebbüsün sözleşme yapmayı reddetmesi sonucunda rakiplerin yenilikçi ürün ya da hizmetleri piyasaya sürmesinin engellendiği ve/veya reddetme davranışıyla takip eden yeniliklerin önünün tıkandığı hallerde muhtemel tüketici zararından bahsedilebilmektedir. Bu durum, özellikle sözleşme yapma talebinde bulunan rakibin hâkim durumdaki teşebbüsün ürettiği mal veya hizmetler ile sınırlı kalmayarak potansiyel talebin olduğu yeni ve daha gelişmiş mal veya hizmetler sunma amacını taşıdığı veya teknolojik gelişmeye katkıda bulunmasının olası olduğu hallerde söz konusu olmaktadır*" ifadeleri yer almaktadır.

(461) Tüketici zararı; fiyat artışı, ürün kalitesindeki ve yenilik düzeyindeki düşüşler, mal ve hizmet çeşitliliğinde azalışlar şeklinde gerçekleşebilmektedir.<sup>37</sup> Nitekim 4054 sayılı Kanun'un genel gerekçesinde de açıkça belirtildiği üzere, Türk rekabet politikasında tüketici refahı bakımından sadece fiyatlardaki düşme gibi kısa dönemli tahsis etkinlikleri dikkate alınmamakta, aynı zamanda üretim maliyetlerinde azalma sağlayan maliyet etkinlikleri kadar teknolojik gelişme ve inovasyona yol açan dinamik etkinlikler de dikkate alınmaktadır.

(462) Arzın kısıtlanması eylemleri nedeniyle, kısıtlanmış rekabet ortamı kaçınılmaz olarak tüketicilere zarar verecektir. TT'nin xDSL rakiplerinden bazıları kendi altyapılarına yatırım yapmaktadır. Bununla birlikte, TT, Türkiye'deki bakır altyapı kapasitesinin tamamına, fiberin ise %79'una sahip olduğundan diğer İSS'lerin altyapıları sınırlıdır. 2019 yılı üçüncü çeyrekte xDSL abone sayısı 9,7 milyon, fiber abone sayısı yaklaşık 3,1 milyon, kablo internet abone sayısı ise yaklaşık 1 milyondur.

(463) BTK verilerine göre OECD ülkeleri ve Türkiye'de nüfusa göre sabit genişbant penetrasyon oranları karşılaştırıldığında, Türkiye'de nüfusa göre sabit genişbant penetrasyon oranı %17,2 iken OECD ortalaması %30,9'dur<sup>38</sup>. Dolayısıyla nüfusun %80'inden fazlasının henüz sabit genişbant bağlantısı bulunmamaktadır. OECD

<sup>37</sup> Kılavuz, para. 25.

<sup>38</sup> BTK 2019 3. Çeyrek Raporu, s. 51.

ortalaması gözönüne alındığında, eğer son kullanıcılar ucuz ve güvenilir geniş bant bağlantılarına erişebilirse, penetrasyon oranının Türkiye’de de artacağı değerlendirilmektedir. Bu ayrıca, Türkiye geniş bant pazarının gelişimi için büyük bir büyüme potansiyeli olduğunu göstermektedir.

- (464) Aşağıdaki tabloda 2015-2018 yılları arasındaki 16 Mbps hızda ve 50 GB adil kullanım noktasında<sup>39</sup> (AKN) bağlantı sunan paketler özelinde perakende fiyatlara yer verilmiştir. İSS’lerin müşterilerine özel farklı kampanyalar sunmaları mümkün olmakla birlikte, aşağıdaki tabloda taahhüt süreleri 24 ay olan aynı kampanya türleri seçilerek analiz yapılmıştır.

Tablo 24: 2015-2018 Yılına İlişkin Kampanyalarındaki Perakende Fiyatları

Teşebbüs <sup>40</sup>	2015		2016		2017		2018	
	Fiyat	AKN	Fiyat	AKN	Fiyat	AKN	Fiyat	AKN
TTNet	(.....) ₺	50 GB	(.....) ₺	50 GB	(.....) ₺	50 GB	(.....) ₺	50 GB
SOL	(.....) ₺	50 GB	(.....) ₺	50 GB	(.....) ₺	50 GB	(.....) ₺	50 GB
Vodafone Net	(.....) ₺	50 GB	(.....) ₺	50 GB	(.....) ₺	50 GB	(.....) ₺	50 GB

Kaynak: Teşebbüslerden Gelen Bilgiler

- (465) Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere, 2015-2018 yılları arasında TTNet’in 16 Mbps/50 GB AKN’li sınırsız kampanyalarındaki fiyatları diğer İSS’lere oranla bir miktar yüksek olmakla birlikte, çok önemli bir farklılık gözlenmemektedir.
- (466) Pazardaki rekabet seviyesi ile telekomünikasyon endüstrisinde kişi başına düşen yatırım seviyesi arasında pozitif bir korelasyon olduğundan rekabetin artması, geniş bant penetrasyonunu artırmak için gerekli olan altyapı yatırımlarını teşvik etmektedir. Elektronik haberleşme sektöründeki yatırım merdiveni (*investment ladder*) yaklaşımına göre İSS’ler tarafından adım adım yatırım yapılması öngörülmektedir. İSS’ler yavaş yavaş yatırım yaparak kendi altyapılarını kurmalarını mümkün kılabilme amacıyla toptan erişime dayanan kendi hizmetlerini son kullanıcılara sunarak yatırımlarını finanse edecek bir müşteri portföyüne ihtiyaç duymaktadırlar.
- (467) Hâkim durumdaki teşebbüsün sözleşme yapmayı reddetmesi sonucunda alt pazarda normalde elde edeceği kardan daha fazla kar elde etmesinin muhtemel olup olmadığı da tüketici zararının değerlendirilmesinde dikkate alınmaktadır.<sup>41</sup>
- (468) Aşağıdaki tabloda TT’nin 2015-2019 yılları arasında genişbant perakende servis sağlayıcılığı hizmeti kapsamında katlandığı maliyetler ile elde ettiği gelirler yer almaktadır.

Tablo-25: Türk Telekom’un İnternet Servis Sağlayıcılığı Gelirleri ve Maliyetleri (TL)

	2019	2018	2017	2016	2015
Toplam Gelir	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Doğrudan Maliyetler	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Brüt Gelir	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Operasyonel Maliyetler	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
FAVÖK	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Amortisman	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Net Finansal Gelir	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Vergi	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)
Net Kar/Gelir	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)	(.....)

Kaynak: TT’den Gelen Bilgiler

<sup>39</sup> Belli bir kotayı aşan kullanıcıların internet hızını düşüren internet.

<sup>40</sup> Tüm paketler 16 Mbps hız ve 24 ay taahhütlü olarak seçilmiştir.

<sup>41</sup> Kılavuz para. 47.

- (469) Bu çerçevede TT açısından perakende genişbant internet hizmetinin karlı olduğu, sözleşme yapmayı reddetmesi halinde alt pazarda normalde elde edeceği kardan daha fazla kar elde etmesinin muhtemel olduğu değerlendirilmektedir.
- (470) Sözleşme yapmanın reddi unsurlarının mevcut olduğu durumlarda bir ihlalin var olup olmadığının tespiti için yapılacak incelemede, incelemeye konu davranışın fiili veya muhtemel rekabet karşıtı piyasa kapamaya yol açıp açmadığı da değerlendirilmektedir. Bu bağlamda; hâkim durumdaki teşebbüsün konumu, rakiplerinin konumu, ilgili pazardaki koşullar, müşterilerin ya da sağlayıcıların konumu, incelenen davranışın kapsamı ve süresi, fiili piyasa kapamayla ilgili olası deliller, dışlayıcı stratejiye dair doğrudan veya dolaylı deliller incelenmektedir.
- (471) Söz konusu hususlardan ilk ikisi hâkim durumdaki teşebbüsün ve rakiplerinin ilgili pazarlardaki konumu olup Kılavuz'da hâkim durum ne kadar güçlü olursa kötüye kullanmaya konu davranışın rekabet karşıtı piyasa kapama etkisinin veya ihtimalinin o kadar yüksek olacağı belirtilmiştir. İşbu soruşturmaya konu ilgili pazarlar itibarıyla hakkındaki soruşturma yürütülen teşebbüs yalnız perakende internet servis sağlayıcılığı pazarındaki faaliyetler için zorunlu nitelikteki üst pazar faaliyetlerinde tekel konumunda olmayıp aynı zamanda perakende internet servis sağlayıcılığı alt pazarında da baskın derecede bir hâkim duruma sahip bulunmaktadır. Dikey bütünleşik yapının sağladığı bu çifte baskın hâkim durumun varlığı, piyasayı kapayıcı nitelikteki eylemlerin etkisini artırmaktadır. Öte yandan, hâkim durumdaki teşebbüsün rakiplerinin konumu ve herhangi bir rekabetçi baskı yaratma kapasitelerinin olup olmaması veya rakiplerin hâkim durumdaki teşebbüsün davranışını etkisiz kılacak şekilde karşı stratejiler geliştirmelerinin muhtemel olup olmadığı da dikkate alınması gereken hususlardır.
- (472) Kılavuz'da yer verilen üçüncü husus, ilgili pazardaki koşullardır. Söz konusu koşullara ilgili pazar, sektörel çerçeve, hâkim durum analizine ilişkin yukarıdaki bölümlerde değinilmiş ve söz konusu değerlendirmeler bağlamında pazara giriş ve pazardaki büyüme engellerinin yüksek olduğu ortaya konulmuştur. Bu durum incelenen davranış ve uygulamaların piyasayı kapatması ihtimalini artırmaktadır. Zira ölçek ekonomilerinin varlığı halinde hâkim durumdaki teşebbüsün ilgili pazarın önemli bir bölümünü kapatması, rakiplerin pazara girmelerini ya da pazarda kalmalarını zorlaştırabilecektir. Benzer şekilde kötüye kullanma davranışı, hâkim durumdaki teşebbüsün şebeke etkilerinin bulunduğu bir pazarı kendi lehine ya da kendi konumunu sağlamlaştıracak yahut koruyacak şekilde yönlendirmesini sağlayabilir. Ayrıca, alt ve/veya üst pazarda giriş engellerinin yüksek olması, rakiplerin dikey birleşme yoluyla olası bir piyasa kapamanın üstesinden gelmesini güçleştirebilir.
- (473) Kılavuz'da yer verilen diğer önemli hususlar ise incelenen davranışın kapsamı ve süresine ilişkindir. Davranışın süresi ne kadar uzun olursa ve bu davranış ne kadar düzenli uygulanırsa piyasanın kapanması ihtimalinin o kadar yüksek olduğu belirtilmektedir.
- (474) Yukarıda bahsedildiği üzere TT'nin sahip olduğu altyapının yaygınlığı ve alternatif işletmecilerin TT'nin altyapısını kullanıyor olmaları altyapı/port başvurusunda bulunmalarını gerekli kılmaktadır. TT'nin eylemlerinin fiili etkilerini görebilmek için TT'ye yapılan başvuruların hangi oranda sonuçlandığının, başka bir ifadeyle fiilen İSS'lere tahsis edilen portların oranının incelenmesi önem arz etmektedir. Bu kapsamda, teşebbüslerin 2015-2019 yıllarında yalın xDSL ile PSTN ve xDSL başvurularının iptal sayıları incelenmiştir. Elde edilen veriler çerçevesinde yapılan analiz neticesinde, TT'nin 2015-2019 yılları arasında Superonline'in başvurularının yaklaşık %(...)'ini tahsise dönüştürürken TTNet'in başvurularının yaklaşık

%(.....)'sını; VodafoneNet başvurularının yaklaşık %(.....)'ini tahsise dönüştürdüğü anlaşılmıştır. Dolayısıyla TNet'in en yakın rakibiyle arasında yaklaşık %(.....)'lık bir fark bulunmaktadır. Söz konusu verilerin pazarda önemli bir rekabet karşıtı kapama oranına işaret etmediği kanaatine ulaşılmıştır.

#### I.4.5. Genel Değerlendirme

(475) Kurum kayıtlarına çeşitli tarihlerde intikal eden başvurularda yer verilen, TT'nin toptan sabit genişbant internet hizmetleri pazarında hâkim durumda olduğu ve perakende sabit genişbant hizmetleri pazarındaki rakiplerinin hizmet sunmasını ve abone kazanımını makul olmayan ve haksız gerekçelerle engellediği, bu davranışları ile 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesini ihlal ettiği iddialarına yönelik olarak soruşturma yürütülmüştür. Dosya konusu iddialar çerçevesinde TT'nin 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında incelenen uygulama ve davranışları beş temel başlık altında sınıflandırılmıştır:

- TNet dışındaki diğer İSS'lerin port tahsis başvurularının makul olmayan/muğlak gerekçelerle ya da gerekli inceleme yapılmadan keyfi bir biçimde reddedilerek sürecin zorlaştırılması,
- Belli sayıdaki portların rezervde tutularak ve/veya kapasitesi artırılan, arızadan çıkan ya da iptal edilen portların rezerve çekilerek TNet müşterilerine tahsis edilmesi suretiyle diğer İSS'lerin aleyhine olacak şekilde TNet'e rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlanması,
- "Boş Port yok" veya "Altyapı yok" dönüşüyle reddedilen başvurular ile boşa çekilen portların TNet'e tahsis edilmesi, nakil başvurularında TNet'in lehine tahsislerin gerçekleştirilmesi,
- xDSL CRM sistemine port bilgilerinin doğru ve eksiksiz girilmemesi nedeniyle, altyapısı yok dönüşü yapılan adreslerin aslında altyapısının olduğu, sahadaki gerçek durum ile altyapı uygunluğunu gösteren sistemlerin birbirleriyle uyumlu olmadıkları,
- Elit Hizmet kapsamındaki yükümlülükler aykırı davranışlar içerisinde bulunulması.

(476) Söz konusu davranışlara ilişkin bulgulara ve yerinde incelemeler sırasında elde edilen bilgi ve belgelere kararın ilgili bölümlerinde detaylı olarak yer verilmiştir. Söz konusu davranışların 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi çerçevesinde incelenmesinde öncelikle TT'nin hâkim durumda bulunup bulunmadığı hususu ele alınmış ve teşebbüsün toptan sabit genişbant internet erişim hizmetleri pazarında hâkim durumda olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

(477) Elit Hizmet kapsamındaki yükümlülükler aykırı davranışlar içinde bulunulduğu iddiasının ise 4054 sayılı Kanun kapsamında olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

(478) TT'nin verdiği bilgilerin ve yerinde incelemelerde elde edilen belgelerin incelenmesi sonucunda, ihlale işaret edebilecek nitelikte olan hususların toplamda 152 adet yazışmadan ibaret olduğu, buna karşılık inceleme süresi boyunca teşebbüsün yapmış olduğu toplam tahsis sayısının büyüklüğü dikkate alındığında, söz konusu davranışların münferit ve istisnai nitelikte olduğu ve ilgili pazardaki rekabete olumsuz etki edecek boyutlarda olmadığı değerlendirilmiştir.

(479) Sözleşme yapmanın reddi teorisi çerçevesinde yapılan incelemede ele alınan vazgeçilmezlik, alt pazarda etkin rekabetin ortadan kalkmasının muhtemel olması ve

tüketici zararı koşullarından, vazgeçilmezlik unsurunun mevcut olduğu tespiti yapılmış olup, soruşturma konusu davranışların pazarda etkin rekabeti ortadan kaldıracak nitelikte olmadığı ve tüketici zararı oluşturmasının da muhtemel olmadığı kanaatine ulaşılmıştır. “Boş port yok” veya “Altyapı yok” dönüşüyle reddedilen başvurular ile boşa çekilen portların TNet lehine tahsisinin ve rezerve alınan portların bütün portlar içindeki oranının son derece düşük olduğu anlaşılmıştır. Yapılan değerlendirmeler sonucunda, TT'nin soruşturma kapsamında incelenen davranışlarının; port/altyapı talebinde bulunan rakip teşebbüslerin faaliyetlerini zorlaştırdığına ve rekabet karşıtı piyasa kapamaya yol açtığına dair bir tespitle bulunulmamış olup, incelenen dönemde TT'nin sözleşme yapmanın reddi yoluyla 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında hâkim durumun kötüye kullanıldığına dair bir bulgu tespit edilememiştir.

#### I.4.6. TT Tarafından Yapılan Savunmalar

- **BTK'nin Görev ve Yetkisine İlişkin Savunma**

- (480) Yapılan savunmada, elektronik haberleşme sektöründe rekabetin tesisi konusunda BTK'nin asli yetkili ve görevliyen Rekabet Kurulu'nun tamamlayıcı rolde olduğu, soruşturmaya konu sabit genişbant erişim hizmetlerine ilişkin olarak xDSL tesis işlemlerine yönelik yaşanan sorunlar kapsamında BTK tarafından 2016 yılı ile 2017 yılı ilk çeyrek dönemlerine ilişkin bir denetleme gerçekleştirildiği ve neticesinde idari para cezasının uygulandığı, idari yaptırımın yanı sıra sürece ilişkin olarak koşulların iyileştirilmesine yönelik öneriler belirtilerek bu hususta TT tarafından yapılabilecek işlemler ile ilgili iş planı teklifinin BTK'ye sunulduğu, BTK tarafından ayrıntılı olarak düzenlenen ve denetlenen söz konusu süreçlere ilişkin olarak Rekabet Kurumu tarafından soruşturma açılması ve xDSL tesisine ilişkin uygulamalarının denetlenmesinin idarenin bütünlüğü ilkesine aykırılık teşkil ettiği, söz konusu fiilin bu soruşturma bakımından yaptırımsız kalmadığı ve ilgili piyasada rekabetin bozulması riskinin de bulunmadığı hususları dikkate alındığında, Danıştay'ın geçmiş kararları ışığında Kurum tarafından Türk Telekom hakkında yürütülen mevcut soruşturmanın açılmamış olması gerektiği ifade edilmiştir.
- (481) 4054 sayılı Kanun ekonominin tüm sektörlerine uygulanmaktadır ve bankacılık sektöründe belirli düzeydeki birleşme veya devralma işlemlerine yönelik getirilen istisna dışında, herhangi bir sektörü açık ya da örtülü biçimde 4054 sayılı Kanun uygulaması dışına çıkaran yasal düzenleme bulunmamaktadır. Dolayısıyla telekomünikasyon sektöründeki rekabet ihlallerini belirleme ve bu konuda yaptırım uygulama konusunda Rekabet Kurumunun yetkili olduğu açıktır. Diğer yandan teşebbüs davranışlarının hem BTK mevzuatına hem de rekabet hukuku mevzuatına aykırı olması halinde, teşebbüsün her iki mevzuat kapsamında da denetime ve yaptırıma tabi olması mümkündür. Zira her iki kanunun korumakta olduğu hukuki menfaatler birbirinden farklılaşmaktadır. Rekabet ihlali teşkil ettiği düşünülen bir davranışın düzenlemeye ve bu düzenlemeden kaynaklanan denetime tabi olması, söz konusu davranışı 4054 sayılı Kanun'un uygulanmasından ve bu çerçevede teşebbüse getirilebilecek yaptırımlardan muaf tutmamaktadır. Bu çerçevede, port tahsisine ilişkin hususların BTK mevzuatında düzenlenmiş olmasının, bu düzenlemelerin 4054 sayılı Kanun kapsamında bir rekabet ihlaline neden olup olmadığının incelenmesini engellemediği sonucuna ulaşılmaktadır.

- **“Ne Bis In Idem” İlkesine İlişkin Savunma**

- (482) Yapılan savunmada, *Ne Bis In Idem* ilkesinin uygulanması için gerekli olan “kişinin aynılığı”, “olayların aynılığı” ve “korunan hukuki menfaatin aynılığı” şartlarının her birinin yürütülen soruşturma bakımından gerçekleştiği, soruşturmada dört ana başlık



altında toplanan TT davranışlarının BTK kararına konu fiillerle birebir örtüştüğü ve “olayların aynılığı” koşulunun da sağlandığı, BTK’nin TT’ye idari para cezası uygulanmasına karar verdiği 17.07.2018 tarih ve 2018/İK-SDD/217 sayılı kararının, işletmeciler arasında ayırım gözetilmesi suretiyle pazardaki rekabet ortamının bozulmasına binaen verildiği, ilgili kararın koruduğu hukuki menfaat ile mevcut soruşturma kapsamında korunan hukuki menfaatin aynı olduğu, sektörel düzenleyici olan BTK’nin vaka gerçekleşmeden önce değil, gerçekleştikten sonra bir işlem tesis ettiği, ardıl müdahale söz konusu olduğunda düzenleyici otoritenin ardıl müdahalesi, rekabeti koruma ve rekabet ihlalini cezalandırma amaçlarına hizmet ediyorsa Rekabet Kurulu’nun takdir yetkisinin ortadan kalkacağı ifade edilmiştir.

- (483) Denetim mekanizmasının doğası gereği ardıl bir eylem olduğu aşikârdır. BTK’nin yaptığı denetim sonrası tesis ettiği işlemin varlığı, Kurum tarafından rekabetin tesis edilmesi adına inceleme yürütülmesine engel değildir. Soruşturma Raporu’nun ilgili bölümlerinde detaylıca aktarıldığı üzere BTK sektör düzenleyici otorite olarak ilgili mevzuatı uygulamak suretiyle TT’nin tabii olduğu yükümlülüklerle ilişkin değerlendirme yapmış ve ceza uygulamış olup Kurum’un dosya kapsamındaki incelemesi ise 4054 sayılı Kanun çerçevesinde TT’nin hâkim durumunu kötüye kullanarak piyasadaki rekabeti kısıtlamasına ilişkindir. Dolayısıyla BTK’nin tesis ettiği işlemin Rekabet Kurumunun gözettiği hukuki menfaate hizmet etmemesi sebebiyle dosya kapsamında Kurulun takdir yetkisinin ortadan kalkmayacağı açıktır.

• **İlgili Ürün Pazarına İlişkin Savunma**

- (484) Yapılan savunmada; gelire göre pazar payında mobil genişbant hizmetinin güçlü bir ivme kazandığı ve 2009 yılında %13 olan pazar payını 4,5 G üzerinden mobil genişbantın aktif olarak sunulmasından sonra 2019 yılı sonu itibariyle %75’e kadar artarak çıkardığı, 4,5 G’ye geçişle birlikte tüketici tercihlerinin belirgin bir şekilde mobile kaymaya başladığı, 20 GB altında kullanıma sahip olan 2 milyon TT sabit genişbant kullanıcısının mobile geçiş yapabilecek durumda olduğu, iyi hizmet uygun fiyata sağlandığı sürece, hizmetin hangi teknoloji ile sunulduğunun bir öneminin olmayacağı ve mobil internetin sağladığı mobilite avantajının da ikamenin mobil lehine oluşmasını sağladığı FWA<sup>42</sup> ürünlerinin sabit genişbant ürünlerine ikame olduğu ve ilgili ürün pazarı tanımına dâhil edilmesi gerektiği, ülkemizde FWA ürününün ilk kez Turkcell tarafından 2017 yılında Superbox adı altında TT altyapısından hizmet sunulan DSL müşterilerine yönelik geliştirilmiş olduğu, Superonline’ın DSL abone sayısının son iki yılda %22 oranında azalırken, Superbox’ın yine bu süreç içerisinde yüksek bir ivme kazanarak abone sayısını 323 bine ulaştırmasının bu durumu kanıtlar nitelikte olduğu, dosya kapsamında yapılan ilgili ürün pazarı tanımının eksik olduğu, sabit-mobil ikamesi nedeniyle ilgili ürün pazarının bir bütün olarak ele alınarak “genişbant internet hizmetleri pazarı” olarak belirlenmesi gerektiği, bunun mümkün olmaması durumunda ilgili pazarın yüksek kullanımlı (4GByte üzeri) mobil internet paketlerinin sabit genişbant paketlerini ikame ettiği dikkate alınarak toptan ve perakende seviyede ayrılarak “4 GByte’nin üzerinde kullanıma sahip mobil internet ürünleri, FWA ürünleri ve sabit genişbant ürünlerini içerecek şekilde genişbant internet erişim hizmetleri” pazarları olarak tanımlanması gerektiği, bunun da mümkün olmaması durumunda ilgili pazarın FWA ürünlerinin sabit genişbant ürünlerle ikame olduğu dikkate alınarak toptan ve perakende seviyede ayrılarak “FWA ürünleri ve sabit genişbant ürünlerini içerecek şekilde genişbant internet erişim hizmetleri” pazarları olarak tanımlanması gerektiği ifade edilmiştir.

<sup>42</sup> Sabit Kablosuz Erişim

- (485) Şikâyetlerin konusunun TT'nin sahip olduğu altyapı erişimini İSS'lere etkin bir şekilde sağlamamasına ilişkin olması sebebiyle ilgili ürün pazarı, "*toptan sabit genişbant internet erişim hizmetleri*" ve DSL, kablo ve fiber teknolojilerini içerecek şekilde "*perakende sabit genişbant internet erişim hizmetleri*" olarak belirlenmiştir. Son yıllarda sabit ve mobil yakınsaması bir sektör gerçeği haline gelse de her iki teknolojinin barındırdığı teknik farklılıklar, internet kullanım tercihleri, veri indirme hızı/miktarı, fiyat ve sektör uygulamaları göz önüne alındığında her iki şebeke üzerinden sunulan internet hizmetleri arz ve talep yönüyle birbirinden farklılaşmaktadır. BTK 2019 4. çeyrek verilerinin gösterdiği üzere, her iki hizmetin abone sayısının yıllar itibarıyla birlikte artması da tüketici gözünde söz konusu hizmetlerin farklılaştığının bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir.
- (486) Dünyada ve ülkemizde yeni gelişmekte olan FWA teknolojisiyle ilgili olarak savunmada Turkcell üzerinden verilen örneğe bakıldığında, 2017'nin son çeyreğinden 2019'un son çeyreğine kadarki 2 yıllık süreçte Superonline DSL abone sayısının 921 binden 719 bin seviyesine gerilerken, Turkcell Superbox abone sayısının benzer süreçte 1,6 binden 323 bin seviyelerine yükselmesi yukarıdaki açıklamalar saklı kalmak kaydıyla, söz konusu iki teknolojinin birbirlerine ikame olabileceği izlenimi uyandırabilmektedir. Bununla birlikte, söz konusu teknolojinin ilgili ürün pazarına dâhil edilmesi durumu dahi TT'nin dosya kapsamında incelenen eylemlerine ilişkin yapılan değerlendirmeleri değiştirmeyecektir. Nitekim savunmada da ilgili coğrafi pazarın Türkiye olarak belirlenmesi durumunda FWA'nın dâhil edildiği ilgili ürün pazarında TT'nin hâkim durumda olacağı zımnen kabul edilmiştir.
- (487) Savunma ekinde sunulan anket çalışması ve ekonometrik analizin ilgili pazar tanımında sabit ve mobil hizmetlerinin aynı pazarda yer alması gerektiği sonucunu desteklediği iddia edilmektedir. Söz konusu ekonometrik analize ilişkin olarak; varsayımsal tekel testi, varsayımsal fiyat artışı öncesindeki ve sonrasındaki kârlılığın mukayesesine dayanmaktadır. Oysa ki, TT tarafından sunulan analizde, fiyat artışı yapması durumunda TT'nin gelirlerinde fiyat artışı öncesi duruma nazaran bir azalma olup olmadığı değerlendirilmektedir. Varsayımsal bir tekelin yaptığı %10'luk bir fiyat artışı, gelirlerinde azalmaya yol açsa dahi, kârlılığında bir artış meydana getirebilecektir. Bu durum, bir fiyat artışının, birbirine zıt yönlü iki ayrı etkiye yol açmasından kaynaklanmaktadır. Fiyat artışı, talepte düşüşe yol açarken; fiyat artışı sonrası satılan her birimden artık daha yüksek kâr elde edilmektedir.
- (488) Bu değerlendirmeler ışığında, TT tarafından sunulan varsayımsal tekel testinin, fiyat artışının kârda değil, gelirlerde yol açacağı değişimi esas alması sebebiyle hatalı olduğu ve bu analiz sonucuna dayanılarak ileri sürülen ilgili ürün pazarının sabit ve mobil genişbant hizmetlerini kapsadığı iddiasının kabul edilebilir olmadığı değerlendirilmektedir.
- (489) Bir ürüne olan talebin kendi fiyat esnekliği açısından söz konusu olduğu gibi, çapraz fiyat esnekliği açısından da bir ürünü başka bir ürüne etkili bir ikame ve dolayısıyla bahse konu ürün ile aynı pazarda kabul etmeye yetecek değer hususunda netlik bulunmamaktadır. Bu bakımdan, çapraz fiyat esnekliği, ilgili pazarın sınırlarının belirlenmesinden ziyade; hangi ürünlerin incelemeye konu ürüne daha yakın bir ikame olduğunun belirlenmesi açısından faydalı bulunmaktadır. Dolayısıyla yapılan varsayımsal tekel testi, talebin fiyat esnekliği ve çapraz fiyat esnekliği analizlerinin ilgili ürün pazarının sabit ve mobil genişbant hizmetlerini kapsadığına ilişkin analiz ve savunmalara katılmak mümkün olmamıştır.

**İlgili Coğrafi Pazara İlişkin Savunma**

- (490) Savunmada; Superonline, Türksat ve Vodafone Net'in sabit genişbant hizmetlerine alternatif hizmetler sunabilen altyapı işletmeleri oldukları, Superonline'in 2019 yıl sonu fiber internet abone sayısının yaklaşık 1,49 milyona ve erişilen hane sayısının ise 3,6 milyona ulaşarak fiber genişbant pazarında aktif bir şekilde altyapı bazlı rekabet edebildiği, altyapı yatırımı bulunan ve 2018 yılı itibarıyla abone sayısını 4,1 milyona çıkaran Türksat'ın kablo/fiber altyapısının da ilgili coğrafi pazar değerlendirmesinde dikkate alınması gerektiği, pazarda faaliyet gösteren üç altyapı işletmecisi olan Superonline, Vodafone Net ve Türksat arasında imzalanan ikili anlaşmalar neticesinde altyapılarının tekilleştiği ve söz konusu işletmecilerin 28 ilde varlık göstermeye başladığı, TT haricinde en az iki alternatif işletmeci altyapısının bulunduğu 17 ilin olduğu, ikili altyapı anlaşmalarından sonra Vodafone Net'in yeni nesil erişim şebekeleriyle erişilen hane sayısını 8,4 milyon olarak belirttiği ve alternatif altyapıların 28 ilde varlığı bulunduğu dikkate alındığında 8,4 milyon hane Türkiye nüfusunun yaklaşık %70'ini barındıran 28 ilin hane halkı sayısının yaklaşık %50'sine denk geleceği, iptallerin 28 il özelindeki payının her şekilde %70'in üzerinde çıktığı, bunun da nüfusun %70'ini ve gayrisafi yurt içi hasılanın %81'ini oluşturan söz konusu illerde port doluluklarının diğer illere nazaran yüksek seviyelerde olduğunu ve dolayısıyla rekabet şartlarının da bu illerde farklılaştığını gösterdiği, pazarda altyapı rekabetinin ilerlediği, rekabet şartlarının ülke genelinde homojen olarak dağılmadığının açık olduğu, coğrafi pazarın alternatif işletmecilerin altyapılarının bulunduğu 28 il dikkate alınarak coğrafi birimler bazında belirlenmesi gerektiği ifade edilmiştir.
- (491) Sabit genişbant internet hizmetinin niteliği, tüketici eğilimleri, sektördeki teşebbüslerin iş modeli dikkate alındığında, teşebbüslerin buldukları bölge dışındaki tüketicilere ürün satışını sınırlayan uzaklık, nakliye gideri, tüketicilerin yerel bir markaya bağlılığı gibi kısıtlayıcı unsurlar bulunmamakta, tüketiciler söz konusu hizmeti Türkiye'nin herhangi bir yerinde faaliyet gösteren teşebbüsten satın alabilmektedir. Rakip işletmecilerin çeşitli bölgelerdeki altyapı faaliyetleri pazarın yapısına ilişkin genel değerlendirmeyi değiştirmemektedir. Bu sebeple ilgili coğrafi pazar "Türkiye" olarak belirlenmiştir.
- (492) Savunmada BTK'nin Toptan Sabit Yerel ve Merkezi Erişim Pazarları Analizi Nihai Dokümanında (Aralık 2019) ilçe bazlı bir coğrafi pazar değerlendirmesinin uygun olacağını ifade edildiği belirtilmiştir. Ancak söz konusu dokümanda, işletmeciler tarafından sunulan ilçe bazında erişilen hane sayıları incelenmiş ve 2018 yılı sonu itibarıyla Superonline'in fiber altyapısının Türkiye çapında 115 ilçede ve yaklaşık 3,3 milyon haneye eriştiği; Türksat Kablo TV altyapısının ise 102 ilçede ve yaklaşık 4,1 milyon haneye eriştiği anlaşılmıştır. Bununla birlikte, söz konusu altyapıların sadece sınırlı sayıda ilçede rekabetçi altyapı olarak değerlendirilebilecek eşik değerleri birlikte aştığı, diğer yerlerde ise henüz böyle bir durumun söz konusu olmadığı tespit edilmiştir. Bu itibarla, ülkemizde VAE hizmeti sunan YAPA işletmecisi bulunmaması ve alternatif fiber ve kablo TV şebekelerinin eş anlı hane bazlı kapsamasının henüz yeterli seviyelerde olmamasından dolayı coğrafi segmentasyonun yaygın şekilde uygulanmasının mümkün olmadığı değerlendirilmiştir. Nihai aşamada ilgili coğrafi pazar Türkiye olarak belirlenmiştir.
- (493) Üst pazarda faaliyet gösteren üç büyük altyapı işletmecisi tarafından imzalanan ikili işbirliği anlaşmaları fiber altyapıya ilişkindir. Fiber ve kablo tv altyapı uzunlukları gelişme göstermesine rağmen hala bakır altyapı kullanım oranıyla aralarında önemli bir fark bulunmakta, alternatif işletmecilerin altyapılarını paylaşması kendi fiber altyapıları olmadığı yerlerde diğer tarafın altyapısını kullanacak olmalarına imkân

vermekle birlikte, henüz ülke genelinde yeterli yaygınlığa ulaşmadığından ve rekabet koşullarında bölgesel bir farklılığa neden olmadığından coğrafi pazar tanımını değiştirmeyecektir. Bu nedenle savunmaya katılmak mümkün olmamıştır.

### **Hâkim Durum Değerlendirmesine İlişkin Savunma**

- (494) Savunmada; soruşturma TNet hakkında açılmadığı için TNet ile ilgili tespitlere yer verilmesine gerek olmadığı, Soruşturma Raporu'nda fiber altyapı uzunlukları üzerinden yapılan pazar payı hesaplamasına Türksat Kablo TV şebekesine ilişkin altyapı uzunluklarının da dâhil edilmesi gerektiği, hâkim durum değerlendirmesinde pazar payının yanı sıra, pazar payının istikrarı ve rakiplerin sayısı ve pazar paylarının da dikkate alındığı, alternatif işletmecilerin eriştikleri hane sayısındaki artış trendi dikkate alındığında pazarın rekabetçi bir yapıya kavuşma yönünde istikrar gösterdiği, TT'nin toptan pazardaki hâkim durum incelemesinde sahip olduğu pazar payı değerlendirilirken Turkcell tarafından 4.5 G şebekesi üzerinden sunulan Superbox hizmetinin de göz önünde bulundurulması gerektiği, pazardaki mevcut teşebbüslerin büyümelerinde ve pazara yeni teşebbüslerin girmesinde herhangi bir engel bulunmadığı ve bu hususun BTK tarafından yayımlanan son pazar analizi nihai dokümanında da belirtildiği, TT'ye getirilen yükümlüklerle de ölçek ve kapsam ekonomisi ve batık maliyetler gibi pazara girişteki yapısal engellerin ortadan kaldırıldığı, toptan sabit genişbant internet erişim hizmetleri pazarına ilişkin hâkim durum değerlendirmesinin coğrafi alt pazar tanımlarına göre yapılması gerektiği, ülkenin tamamının homojen bir rekabetçi yapıya sahip olduğu varsayımıyla yapılan analizin gerçekçilikten uzak olduğu, pazarda mobil ikamesi dikkate alındığında abone sayısına göre TT pazar payının hem "sabit ve mobil internet pazarı" hem de "4 GByte üzerinde kullanıma sahip mobil internet + FWA + sabit genişbant pazarı" tanımları için 2019 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla %40'ın altında olduğu ve hâkim durumda olmadığı ifade edilmiştir.
- (495) Bakır ve fiber altyapı uzunlukları dosya kapsamında belirlenen ilgili ürün pazarında teşebbüslerin pazar paylarının ve altyapı kapasitelerinin tespiti için en uygun ölçüttür. Bilindiği üzere, İSS'lere bakır şebeke üzerinden toptan genişbant erişim hizmeti sunan tek işletmeci TT'dir. Fiber altyapıya bakıldığında, BTK Pazar Verileri Raporu 2019 yılı 4. çeyrek verilerine göre alternatif işletmecilerin toplam fiber uzunluğu 86.581 km iken TT'nin ise 304.236 km fiber altyapısı bulunmaktadır. Fiber altyapı uzunluklarına ilişkin 2019 yılı 3. çeyrek verileriyle kıyaslandığında, alternatif işletmeciler son çeyrekte 9.954 km fiber altyapı ilavesi yaparken, TT 9.559 km fiber altyapı ilavesi yapmıştır. Mevcut durumda pazar paylarına bakıldığında alternatif işletmeciler %22,15 paya sahipken TT pazarın %77,85'lik kısmına hâkim durumdadır. Ayrıca, fibere dönüşüm süreci ve Türkiye genelindeki bakır şebekenin TT'ye ait olduğu gerçeği dikkate alındığında, TT'nin sahip olduğu bakır altyapısının büyüklüğü fiber altyapı pazarındaki konumunu da güçlendirecektir. Dolayısıyla TT'nin fiber altyapıda da yüksek pazar payına sahip olduğu görülmektedir. Türksat'ın Kablo TV şebekesinin yurt genelinde 24 ilde kurulu bulunduğu ve sadece, 4,1 milyon haneye eriştiği düşünüldüğünde<sup>43</sup> Kablo TV şebekesinin yurt genelinde yaygın olmaması nedeniyle savunmada belirtilen hususlar TT'nin hâkim durumu bakımından ulaşılan sonucu değiştirmemektedir. Ayrıca, 2019'un 4. çeyreğinde xDSL abone sayısı 9.662.248, fiber abone sayısı 3.213.298, kablo internet abone sayısı ise 1.084.446'dır. Gelecekte işletmecilerin hizmet sunum kapasitelerinin artması beklense de mevcut durumda TT'nin Türkiye genelinde sahip olduğu fiziksel altyapı ile toptan sabit genişbant internet erişim hizmetleri pazarında

<sup>43</sup> BTK Toptan Sabit Yerel ve Merkezi Erişim Pazarları Analizi Nihai Dokümanı (Aralık 2019), s. 39.

hâkim durumda olduğu anlaşılmaktadır. Bu nedenle savunmaya katılmak mümkün olmamıştır.

### **Port Tahsis Süreçlerine İlişkin Savunma**

- (496) Yapılan savunmada; İSS'ler tarafından yapılan başvuruların xDSL CRM sistemi üzerinden girildiği ve tüm İSS'ler için ayırım gözetilmeksizin sistem üzerinden işletilen otomasyon kuralları çerçevesinde tesis işlemini gerçekleştirecek saha personeline ileildiği, saha ekiplerine iletilen iş emirlerinin kendilerine tahsis edilen mobil cihazları (İYS ekipmanları) üzerinden saha ekiplerine ulaştığı ve söz konusu cihazlar üzerinden iş emirlerinin hangi işletmeciyeye ait olduğuna ilişkin bir satır ya da ayırt edici unsur bulunmadığı, abonelik başvurularının TNet de dâhil olmak üzere tüm İSS'ler tarafından aynı sistem üzerinden aynı kontrollerden geçilerek ilerletildiği, bu noktada TNet lehine farklı bir uygulamaya gidilmediği, altyapının kıt kaynak olması sebebiyle yoğun dolulukla çalışan santrallerde İSS'lerin başvurularında "boş port bulunmaması" sorunu ile karşılaşılabilirdi ancak bunun TNet de dâhil olmak üzere tüm İSS'ler için geçerli olduğu, bir İSS'den abonelik başvurusu yapıp hizmet alamayan abonenin başka bir İSS'den başvuru yaparak hizmet almaya başlamasının başvuruların ilerletildiği sistemin canlı ve anlık olmasından kaynaklandığı ve bu durumun tüm İSS'lerin başvuruları için geçerli olduğu, işletmecilerin yaptıkları tesis/nakil başvuru süreçlerinde, kendi sorumluluk alanında kalan kontrolleri doğru ve eksiksiz yapmasının tesisin başarılı sonuçlanabilmesi için oldukça önemli olduğu, süreç içerisinde TT sistemlerinde düzenli olarak geliştirmeler yapılarak İSS'ler tarafından iletilen taleplere ilişkin gerekli desteğin sağlandığı ifade edilmiştir.
- (497) Dosya kapsamında, bütün İSS'lerin port tahsis taleplerini iletmek için kullandıkları xDSL CRM sisteminin ayırmacı olduğuna ilişkin herhangi bir bulguya ulaşılamamakla beraber, port durumlarının TT tarafından sisteme düzgün bir şekilde kayıt ettirilmemesi nedeniyle sahadaki durumla xDSL CRM sistemi arasında önemli farklılıkların olduğu görülmektedir. Ayrıca dosya kapsamında, portların kıt kaynaklar olmadığı ve TT'nin her bölgeye altyapı tesis etme yükümlülüğünün olduğu gibi bir iddiada bulunulmamıştır.

### **TT'nin TNet Dışındaki Diğer İSS'lerin Port Tahsis Başvurularını Makul Olmayan Muğlak Gerekçelerle Reddettiğine Yönelik İddialara İlişkin Savunma**

- (498) Savunmada; Vodafone Net'in de portları hesaba katıldığında ((.....)) ilgili pazarda toplam (.....) kurulu portun bulunduğu, TT'nin (.....) kurulu portundan soruşturma kapsamında incelenen xDSL hizmetleri kapsamında sunulan kurulu port sayısının (.....) olduğu, iddia kapsamında incelenen ret/iptal verilerinin sabit genişbant pazarındaki toplam kurulu portların çok küçük bir kısmına tekabül ettiği, TNet dâhil iptal bakımından incelenen büyüklüğün pazarın %1,4'üne, sadece xDSL'in içerisinde ise %2,4'üne denk geldiği ve iddia konusu iptaller bakımından incelenen büyüklüğün önemsenmeyecek kadar küçük olduğu, Soruşturma Heyeti tarafından yapılan beş yılı kapsayan analizlerin, daha sağlıklı olabilmesi için yıl bazında ve/veya ay bazında yapılarak bütüncül bir bakış açısıyla yorumlanması gerektiği, beş yıllık toplulaştırılmış verilerin son yıla ait pazar payları ile karşılaştırılmasının analizin doğru yorumlanması noktasında yanıltıcı olabileceği, yalın DSL iptal verileri ile doğru bir karşılaştırılma yapılabilmesi için tahsis ve toplam başvuru analizlerinin de "Yalın DSL" ve "PSTN'li DSL" kırılımlarını içerecek şekilde ayrıştırılarak yapılması gerektiği, TNet ve rakipleri arasında başvuru ve tahsis oranları arasında %(.....) olması gereken farkın yukarı yuvarlanarak %(.....) olarak hesaplandığı, bu hesaplamada maddi bir hata olduğu, iptal

tekkilleştirme süresinin bir yıla nazaran 30 gün olarak dikkate alınmasının doğru bir karşılaştırma olmayacağı ve tüm işletmeciler bakımından iptal oranlarının olması gerekenden daha yüksek görünmesine sebep olacağı, TT tarafından yapılan hesaplamada hem yalın hem de PSTN'li DSL için bir yıl süreyle tekkilleştirilen iptal sayılarının dikkate alındığı ve iptal sayılarında (.....) bir azalmanın görüldüğü ve bu azalmanın %(.....) gibi büyük bir kısmının diğer işletmecilerden kaynaklandığı, Soruşturma Heyeti'nin kullandığı yöntemin diğer işletmecilerin iptal oranlarını olduğundan büyük gösterdiği, iptal oranları arasındaki karşılaştırmanın pazar payları üzerinden gerçekleştirilmesinin doğru bir analiz olmadığı, bu oranların yalnızca yalın DSL tahsislerindeki iptallere ilişkin oranlar olduğu, iptal oranları yalnızca satış ve kurulumu içeren bir akış verisiyken, pazar paylarının "churn" rakamlarını da içeren bir stok veri olduğu, TT'nin yaptığı analize göre 2015-2019 yılları arasında TNet yalın DSL tahsis oranının %(.....) olduğu, yıl bazındaki analizde ise 2016 yılından itibaren %(.....) altına indiği, 2015 ve 2016 Yalın DSL tahsis ve Yalın DSL iptal sayıları karşılaştırıldığında Superonline ve Vodafone Net'in tahsis sayılarını neredeyse (.....) katına çıkardığı ve bu durumda iptal sayılarının da artmasının doğal olduğu, TT, otomasyonlarını tüm İSS'lere eşit bir şekilde sunsa da işletmecilerin bu süreçlerden etkilenme oranının bu alana yatırım yapıp yapmamalarına göre değiştiği, D-Smart'ın ana iş kolunun internet servis sağlayıcılığı değil ödemeli TV yayıncılığı olduğu ve bu alana diğer İSS'ler gerekli teknik entegrasyonu karşılayacak kadar kaynak ayırmadığı, 2018 yılında D-Smart'a tahsis edilen port sayısının 2017 yılına oranla (.....) kat arttığı ve dolayısıyla iptal sayılarının da yükseldiği, analizlerin Yalın DSL üzerinden yapılması durumunda 2015-2019 yılları arasında TNet tahsis sayılarının azaldığı, Turknet hariç diğer işletmecilerin özellikle D-Smart'ın, Superonline'in ve Vodafone Net'in 2015-2017 yılları arasında Yalın DSL tahsislerinin arttığı, başvuru tahsis oranları incelendiğinde TNet ve diğer İSSlerin tahsis oranları arasında sadece (.....)'lik bir farkın bulunduğu, tahsis oranlarındaki farkların pazarda etkin rekabete etki edebilecek büyüklükte olmadığı, canlı ve sürekli değişen bir altyapının işletilmesine ilişkin her senaryonun önceden öngörülmesi ve her bir ihtimal özelinde gerekçe oluşturulmasının mümkün olmadığı, altyapı parçalarından birinde eksiklik olduğunda dönülen "Port yok" ifadesinin muğlak olarak kabul edilmemesi gerektiği, iptal kodlarının ihtiyaca göre şekillendiği ve kodların kırılımlara bölünmesindeki amacın da işletmecilerin sorunu daha net anlayabilmesine yardımcı olmak olduğu, TT tarafından iç süreçlerde kullanılan açıklamaların çeşitli olmasının hata kodlarının keyfi bir biçimde seçildiğine yorumlanamayacağı, 80<sup>44</sup> sayılı iptal kodunun Referans Tekliflere uyum çalışması kapsamında bir geliştirme ile ortadan kaldırıldığı ve öncesinde diğer İSS'lerin bilgilendirilerek uygulamada geçiş süresi tanındığı, bu durumun TT'nin karmaşıklık yaratarak başvuruların neden reddedildiğinin kavranmasını engelleme veya portlara erişimi engelleme amacı taşımadığı, 83<sup>45</sup> numaralı iptal kodunun değerlendirilmesinde yer verilen Tablo 11 ve Tablo 14'deki verilerin birbirini tutmadığı ve hatalardan kaynaklı olarak yanlış bir değerlendirme yapıldığı, bu sebeple kodun Superonline ve Vodafone Net için TNet'ten daha fazla kullanılıp kullanılmadığının bilinemeyeceği ifade edilmiştir.

- (499) Soruşturma kapsamında TT veri tabanından alınan ve teşebbüsün kendi xDSL CRM sisteminde kaydı tutulan 1.1.2015-13.11.2019 tarihleri arasında xDSL altyapısına ilişkin tüm teşebbüslere ait tahsis ve başvuru iptal kayıtlarını içeren toplam 20.571.870 satırlık veri analiz edilmiş ve bu analizler neticesinde TT'nin TNet'e ve en büyük beş

<sup>44</sup> "Türk Telekom'dan kaynaklanmayan durum"

<sup>45</sup> "Abonenin Yalın DSL Başvurusunu ertelemesi/vazgeçmesi"

alternatif İSS'ye bildirmiş olduğu ret sayıları, reddedilen ön başvuruların hangi İSS'lere tahsisinin yapıldığı belirlenmiştir. Bunun için öncelikle 2015-2019 yılları arasında 30 gün içinde iptal cevabı alan tekilleştirilmiş başvuru iptallerinin İSS'lere dağılımı incelenmiş ve TNet'in en yakın rakibi olan Superonline'ın yaklaşık 4 katı oranında pazar payına sahip olmasına rağmen, iptal sayılarında önemli bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Daha sonra iptal ve tahsis sayılarından oluşan toplam başvuru sayılarının 30 gün içindeki tekilleştirilmiş yalın xDSL ile PSTN ve xDSL iptallerine oranı incelenerek, İSS'lerin başvurularının ne kadarının reddedildiği analiz edilmiştir. Bu analiz neticesinde TT, TNet başvurularının %(.....)'ünü iptal ederken, Superonline başvurularının %(.....)'ini, Vodafone Net'in başvurularının %(.....)'ünü, D-Smart'ın başvurularının %(.....)'ini, Millenicom'un başvurularının %(.....)'sini reddettiği ortaya konmuştur. Dosya kapsamında yapılan tespitlerde yer verilen hesaplamalar servis verilebilirlik kontrolünden ve TT tarafından yapılan ikinci altyapı uygunluk kontrolünden geçip önbaşvuru aşamasına gelmiş başvurulara ilişkindir. Dolayısıyla İSS'lerin TT tarafından reddedilen başvuruları, kendileri tarafından yapılan servis uygunluk kontrolünde "boş port var" dönüşü alındıktan sonra önbaşvuru aşamasında reddedilen başvurulardır.

- (500) 2015-2019 dönemini kapsayan verilere yıllık bazda yer verilmiş ve TT'nin pazardaki davranışlarını bütüncül bir şekilde ortaya koyabilmek adına bu döneme ilişkin ortalama alınarak analiz edilmiştir. Bununla birlikte ilgili analizlerin teşebbüsün son yıla ait pazar paylarıyla karşılaştırılması, teşebbüsün pazar payındaki düşüş göz önüne alındığında teşebbüs lehine olmuştur. Kaldı ki beş yıllık dönem içerisinde teşebbüslerin pazar paylarında büyük değişiklikler yaşanmadığı da göz önüne alındığında, söz konusu değişiklikler yıl bazında pazar payı karşılaştırması yapılırsa dahi değerlendirmeleri etkileyecek nitelikte değildir.
- (501) TNet ve rakipleri arasında başvuru ve tahsis oranları arasında %(.....) olması gereken farkın yukarı yuvarlanarak %(.....) olarak hesaplandığı şeklindeki savunma esasa ilişkin olmayıp, yarım puanlık bir fark değerlendirmeyi değiştirecek nitelikte değildir.
- (502) 7, 15 ve 30 günlük yalın xDSL başvuru iptallerine ilişkin sonuçlar değerlendirildiğinde, 7 ve 15 günlük iptal analizlerinden önemli bir farklılık ortaya çıkmadığından ayrıca tekilleştirilmiş iptaller bakımından mükerrerlik yaratmayacak optimal sürenin 30 gün olacağı değerlendirilmiştir. Savunmada belirtildiği şekilde 1 yıl süreli tekilleştirilmiş sayıların esas alınması çok uzun bir süredir. Zira günümüz koşullarında bir müşterinin 1 yıl boyunca tahsis beklemesi hayatın olağan akışına aykırıdır. İnternet bağlantısı kurmak isteyen bir müşterinin en fazla 30 gün bekleyeceği ve bu süre içerisinde mükerrer sorgular yapabileceği ancak 30 günden sonra interneti bağlanamadığında başka bir İSS'den internet bağlatacağı değerlendirilmektedir. Dolayısıyla tekilleştirme süresi olarak 30 günün baz alınmasının doğru bir karşılaştırma olmayacağı savunmasına katılmak mümkün değildir. Kaldı ki savunmada yapılan 1 yıl süre ile tekilleştirilmiş iptal/ret sayılarına bakıldığında, teşebbüslerin ret/iptal sayılarının toplam ret/iptal sayısı içindeki payının (Superonline'ın %(.....)'ten %(.....)'e gerilemesi haricinde) değişmediği görülmektedir.
- (503) Tablo-10'da sunulan iptal ve tahsis sayılarından oluşan toplam başvuru sayısı da iptal sayısı da yalın xDSL ile PSTN ve xDSL'i içermekte olup, İSS'lerin tüm faaliyetlerini içeren bir değerlendirme yapılmıştır. Örneğin TNet bakımından 30 gün içinde tekilleştirilmiş yalın xDSL iptal sayısı 2015-2019 yılları arasında toplam (.....) (Tablo-7); PSTN ve xDSL sayısı (.....)'dur (Tablo-8). Yalın xDSL ile PSTN ve xDSL tahsis sayısı ise bu yıllar arasında toplam (.....)'tür (Tablo-9). Dolayısıyla Tablo-10'da ve

devamındaki açıklamalarda Tablo-7-8 ve 9'daki söz konusu veriler ışığında tahsis ve iptalden oluşan toplam başvuru sayısı hesaplanarak başvuruların ne kadarının iptal edildiği ortaya konmuştur. Bu hesaplamanın yalın xDSL ile PSTN ve xDSL ayrıştırılarak yapılması halinde TNet tarafından satışı daha yoğun yapılan PSTN'li XDSL portların TNet'in toplam tahsis oranını yukarıya çektiği, rakip teşebbüslerin daha yoğun satışını yaptığı yalın XDSL portları özelinde yapılacak analizde ise önemli bir farkın bulunmadığı anlaşılmıştır.

**Türk Telekom'un Belirli Sayıdaki Portları Rezerve Tutarak Bunları TNet Müşterilerine Tahsis Ettiğine Yönelik İddialara İlişkin Savunma**

- (504) Savunmada; söz konusu iddianın sadece e-posta yazışmaları üzerinden değerlendirildiği ve bu yazışmaların müşterilerin uzun süre bekletildiği veya ikili ilişkiler çerçevesinde özel olarak iletilen taleplerin olduğu durumlarda TT müdürlükleri tarafından müşteri memnuniyetini sağlamak için gerçekleştirilen münferit davranışlar olduğu ve TT'nin gene uygulamasını yansıtmadığı, çok sayıda yazışma örneğine rastlanmasının sebebinin 13 kez yerinde inceleme gerçekleştirilmesinin yanı sıra beş yıllık kayıtların incelenmesi olduğu, istisnai olarak yapılan bu tahsislerin ilgili pazarda etki doğurabilecek nitelikte olmadığı, rezerve portların kurulu portlara oranının tüm Türkiye için çok düşük olduğu ve İSS'lerin daha çok satış yapabilmeleri için rezerve portların azaltılması amacıyla sürekli olarak sahada iyileştirme çalışmaları yapıldığı, 2019 Şubat ve Aralık ayı verilerine bakıldığında DSL rezerve port oranının düzenli bir şekilde azalarak %(.....)'den %(.....)'e gerilediğinin görüldüğü, portların rezerve alınması ile İSS'lerin satış yapmaları önünde bir engel oluşturmanın amaçlanmadığı, DSLAM'da bu portlar dışında satışa hazır boş portların da bulunduğu, portların istisnai durumlar hariç olmak üzere teknik nedenlerden rezerve alındığı, zaman zaman sahadaki teknik çalışmalardan ötürü tek bir seferde yüksek sayıda portun rezerve alınabildiği, bir portun rezerve alınmış olmasının rezerve alınan porttan TNet dâhil tüm işletmecilerin satış yapamaması anlamına geldiği, rezerve edilen portun bağlı bulunduğu DSLAM'ların %(.....)'ında İSS'lerin satış yapabileceği boş port bulunduğu ve rezerve alındıktan sonra boşa çekilen portlar üzerinden yapılan satışlar oransal olarak önemli miktarda TNet aleyhine gerçekleştiği ve rezerve edilen port sayısının da port sayısı içerisinde ihmal edilebilir bir oranda olduğu, portların rezervde tutularak bunların TNet müşterilerine tahsis edildiğine yönelik iddiaların yerinde olmadığı, portların rezerve çekilme gerekçeleriyle ilgili olarak "Köprü Füz Dolu", "Lokal Dolu", "Prensibal Dolu" gerekçeleriyle rezerve alınan portlarla ilgili açıklamaların gerçeği yansıtmadığı, "Köprü Füz Dolu" gerekçesine ilişkin yapılan analiz bakımından birden fazla saha dolabını besleyen "Outdoor DSLAM" santrallerden saha dolabına giden tüm kabloların dolmuş olabileceği, "Lokal Dolu" gerekçesiyle rezerve alınan portlar bakımından yapılan analizin de doğru bir yaklaşımla gerçekleştirilmediği, nitekim portların rezerve çekilmesinin nedeninin saha dolabından dağıtım kutusuna giden kabloların tamamının dolu olması olabileceği gibi, arızalı kablolar nedeniyle de portların rezerve çekilebileceği, "Prensibal Dolu" gerekçesiyle rezerve çekilen portlar bakımından da saha dolabına giden kabloların dolu ve/veya arızalı olabileceği gerçeğinin göz ardı edildiği, portun rezerve alınmasındaki teknik gerekçeler kullanıcılar tarafından manuel olarak seçildiğinden sehven yanlış gerekçelerin seçilebildiği, bu hataların düzeltilmesi için sahada gerekli aksiyonların alındığı, Belge-147/86-87'ye konu e-posta ile ilgili olarak taleplerin farklı İSS'lerden iletildiği, mağduriyet yaşayan müşterilerin bağlantılarının rezerve alınan portlar üzerinden gerçekleştirildiği, bu uygulamanın İSS ayırt etmeden gerçekleştirilen münferit bir uygulama olduğu, savunmada belirtilen diğer e-posta yazışmaları bakımından da aynı durumun geçerli



olduğu, konuya ilişkin e-posta sayısının az olmasının uygulamanın istisnai nitelikte olduğunu gösterdiği, Belge-145/51-54'te geçen ifadelerin internet bağlantı süreçleriyle yakın ilgisi olmayan kişinin önerilerinden ibaret olduğu, portların 90 gün boyunca rezerve tutulması fikrine yetkili kişilerin karşı çıktığı, Belge-140/1-2'de geçen "Satış yapılabilmesi için portlar kapalı durumda tutuluyor giriş yapılması için içerdeki arkadaşlar ile görüşmesi gerekiyor" ifadesinde arıza ıslah aşamalarının son durumu hakkında bilgi alınacak yetkili kişilere dikkat çekildiği, "40 sahada sorun yok portlar arızalıya çekildi" ifadesi ile arıza ıslahı sağlandıktan sonra portların hizmet verilebilir durumda olacağını belirtildiği, Belge-145/37-39'a konu e-postada outdoor sistemlerde yer alan cihazların ve bunların üzerindeki rezerve portların sayısını gösteren bir raporun paylaşıldığı ve yapılan açıklamaların portların gereksiz yere rezervde tutulmasının önüne geçtiği, Belge-147/117-118'e konu e-postanın konusunun "Subject: Outdoor Rezerve Portların xDSL Üzerinden Güncellenmesi Hk." olduğu ve gönderilen ilk e-postanın sahadaki rezerve port sayısının rapor edilmesinden ibaret olduğu, Belge-146/5'te altyapıya ilişkin fiziki kontrollerin yapılması gerektiğinin personele hatırlatıldığı, Belge-146/14-16'nın rezerv portların satışa açılması için ilgili birimlere yapılan bildirim gösterdiği, Belge-50/74-79'da İSS'lerin ilettiği örneklerin Genel Müdürlük çalışanları arasında sorulduğu ve İSS'Lerce iletilen taleplerin özenle değerlendirildiğinin görüldüğü, Belge-147/13-14'te teknik sebeplerle açılmaması gereken portlar üzerinde tahsis yapıldığı için bu durumun sorgulandığı, Belge-147/7-9'un müşteri memnuniyetinin sağlanması amacıyla müşteriye port tahsis edildiğinin bir örneği olarak değerlendirilmesi gerektiği ifade edilmiştir.

- (505) Yerinde incelemelerde elde edilen belgelere kararın ilgili bölümünde detaylı bir şekilde yer verilmiş olup, daha ayrıntılı açıklamaya gerek görülmemiştir.

**Boş Port Yok” veya “Altyapı Yok” Dönüşüyle Reddedilen Başvurular İle Boşa Çekilen Portların TNet'e tahsis edildiğine, Nakil Başvurularında TNet'in Lehine Tahsislerin Gerçekleştirildiğine Yönelik İddialara İlişkin Savunma**

- (506) Savunmada; Belge-147/102, 147/103-104 ve 147/119-125'deki ifadeler için arızalı ve rezerve portlardaki ıslah çalışmalarının hızlandırılmasının amaçlandığı ve bu ıslah çalışmaları sonucunda boşa çıkan portların tüm İSS'ler tarafından tahsis edilebileceği, Belge-140/11'deki ifadeler için şebekenin kontrol edilerek durum tespitinin amaçlandığı ve altyapı gerekiyorsa bunun sağlanmasının planlanmasına yönelik olduğu, Belge-145/107-108'deki ifadeler için müşteri hizmetlerinin devreye girmesi sonucu boş port bulunduğu bilgisinin edinildiği ve herhangi bir ayrımcılığı göstermemekte olduğu, Belge-50/51-65'deki başvurunun iki aylık bir süreçte sonuçlandırıldığı yorumunun hatalı olduğu ve buradaki sürenin TT tarafından ilgili sahada yapılan geliştirmeye ilişkin olduğu, Belge-142/29'a ilişkin olarak 9 adet 24'lük kartın 32'lik kartlarla değiştirildiğinin anlaşıldığı ancak üzerinde aboneler varken böyle bir durumun gerçekleşmesinin mümkün olamayacağı, sistemde sanal bir kart oluşturularak müşterilerin kart değişim işlemine kadar buraya aktarıldığı, sözü geçen 352 adet portun boşa çıkan veya rezerve çekilen port sayısını ifade etmediği, portların arızalıya, rezerveye veya boşa çekiminin saha gereklilikleri neticesinde ortaya çıktığı, port arızası durumunda abonenin sağlam bir porta aktarılabilmesi için DSLAM'larda son 1-2 portun rezervde tutulmasının arıza giderme süreçleri için elzem olduğu, fiber dönüşümü yapılmakta olan bakır saha dolaplarında da aktarma işlemi tamamlanana kadar portların rezerveye çekilmek zorunda olduğu, toplu geçişleri sağlayabilmek üzere yeni tanımlanan portların geçici olarak rezerveye çekildiği ve abonelerin boşaltılacak olan altyapıdan bu rezerve portlara taşındığı ve Combo (DSL+PSTN birlikte çalışan) yapıya sahip cihazlarda sadece ses aboneliği olanların da DSL port işgal ediyor olmasının da portların

rezerveye çekilme sebeplerinden biri olduğu, bekleyen bir aboneli olup olmamasına göre tüm işletmecilerin boşa çekilen portlara tahsis gerçekleştirebildiği, 21.02.2019-25.12.2019 tarihleri arasında boşa çekilen portların hangi İSS'lere tahsis edildiğini gösteren tablo incelendiğinde boşa alınan portların %(...) TTNet'e tahsis edildiğinin tespit edildiği, aynı tarihler arasında ilgili İSS'lerin toplam tahsis ve nakil sayıları ve oranları incelendiğinde ise TTNet'in tüm tahsis ve nakiller içerisindeki toplam oranının %(...) olarak ortaya çıktığı, dosya kapsamındaki iddianın tespit edilen oran %(...) büyük olmadığı için gerçekçi olmadığı, 24 saat içerisinde tahsis gerçekleştirilmesinin portların belirli bir işletmeciye tahsis amacıyla boşa çekildiğini ortaya koymak için yeterli olmadığı, ek olarak TTNet'in pazar payı dikkate alındığında bekleyen aboneli olma ihtimalinin diğer İSS'lerden daha fazla olduğu, TTNet'in Al-Sat olarak sunduğu hizmetin neredeyse tamamının sosyal amaçlı bir kampanya olan İnternet Bizden Kampanyası olduğu ve TTNet2 olarak belirtilen oranın analizlerde göz ardı edilmesi gerektiği, başvuruların sonuçlandırılma sürelerine yönelik analize ilişkin olarak, portun boşa çekilmesi ile tesisinin tamamlanması arasındaki geçen sürenin öncelikli olarak analiz edilmesinin yanıltıcı olabileceği, boşa çekilen port için bekleyen bir abone yoksa günlerce hatta aylarca port tahsis başvurusunun yapılmayabileceği, bu noktada port için yapılan başvuru ile tesisi arasında geçen sürenin dikkate alınması gerektiği, nakil başvurularında TTNet lehine tahsislerin gerçekleştirildiği iddiasına yönelik olarak, tesis ve nakil ücretlendirmelerinde bir fark olmadığından diğer İSS'lerin nakil sürecini işletmeyerek önce abonelikleri iptal edip ardından tesis sürecini işlettikleri ve bu sebeple nakil tahsislerindeki TTNet payının yüksek olduğu, boşa çekilen portlar üzerindeki tahsislere ilişkin olarak gerçekleştirilen analiz sonucu ortaya çıkan oranların TTNet'in aynı tarihlerdeki toplam tahsis oranı ile karşılaştırıldığında daha düşük veya eşit seviyede kaldığı, bu durumun ayrımcılık yapıldığı iddialarının doğru olmadığını kanıtlar nitelikte olduğu ifade edilmiştir.

- (507) Konuya ilişkin hususlara kararın ilgili bölümünde yer verilmiş olup, daha detaylı açıklamaya gerek görülmemiştir.

**“Altyapı Yok” Dönüşü Yapılan Adreslerin Aslında Altyapısının Olduğu, Altyapı Uygunluk Durumlarını Gösteren Sistemlerin Sahadaki Gerçek Durumu Yansıtmadığı İddialarına İlişkin Savunma**

- (508) Savunmada; servis verilebilirlik kontrolünde boş port bulunmasına rağmen saha ekiplerinde kuruluma gidildiğinde port bulunmamasının ya da bir İSS'den abonelik başvurusu yapıp hizmet alamayan abonenin başka bir İSS'den başvuru yaparak hizmet almaya başlamasının işin doğasından kaynaklandığı, TT altyapısının dinamik olduğu ve verilerin anlık değişkenlik gösterebildiği, bu hususun TTNet de dâhil tüm İSS'ler için geçerli olduğu, BTK tarafından gönderilen görüşte de sahadaki gerçek durumu anlamının tek yolunun yerinde gerçekleştirilecek fiziki incelemeler olduğunun ve bunun da pratik olarak mümkün olmayacağını belirtildiği ifade edilmiştir.
- (509) Konuya ilişkin hususlara kararın ilgili bölümünde yer verilmiş olup, daha detaylı açıklamaya gerek görülmemiştir.

**TT ve TTNET Ekonomik Bütünlüğünün Genel Stratejisine İlişkin Savunma**

- (510) Savunmada; Soruşturma Heyeti'nin görüşünün aksine TT'nin özelleştirilmesine ilişkin kararda fonksiyonel ayrışmaya ilişkin herhangi bir yükümlülük getirilmediği, TT ile TTNet'in sözleşme ilişkisi kapsamında TT ofisleri tarafından TTNet ürün ve hizmetlerinin satışı, pazarlaması abonelik sözleşmelerinin kurulması ve sonlandırılmasına aracılık edilmesi gibi işlemler yürüttüğü, 03.06.2009 tarih ve 09-26/537-127 sayılı kararda da belirtildiği üzere TT ofislerinde TTNet ürün ve

hizmetlerinin sunulmasının ya da TT organizasyonunun rekabet ihlali olmayacağı, özelleştirme sonrasında Kurum tarafından TT ve TNet'ten oluşan ekonomik bütünlük hakkında 14 önaraştırma ve üç soruşturma yürütüldüğü ancak 19.11.2008 tarihli fiyat sıkıştırması kararı dışında herhangi bir ihlal tespit edilemediği, TT'nin dikey bütünlük yapının avantajlarını kullanarak rekabeti ihlal ettiği iddialarının yerinde olmadığı, 04.11.2014 tarih ve 14-43/789-352 sayılı kararında TT'nin dikey bütünlük yapısı özelinde inceleme yapılarak bir rekabet ihlali görülmediği, Superonline ve Vodafone Net'in de teşebbüs yapılarında entegre bir yapıya geçtikleri, entegrasyonun etkinlik doğurucu olduğu ve diğer teşebbüslerce de tercih edildiği, Bölge Müdürlüğü personeli arasındaki e-postalardan hareketle TT'nin stratejisinin değerlendirilemeyeceği, süreçlerin yürütülmesinde Bölge Müdürlükleri altında yer alan birimlerin bir dahlinin bulunmadığı ve bu birimlerin sadece Genel Müdürlük nezdinde alınan kararların uygulayıcısı olduğu, bu birimlerdeki çalışanların gerçekleştirdiği münferit davranışları TT'ye mal etmenin hakkaniyetle bağdaşmayacağı, kapasite artırımını sağlamaya yönelik görüş alışverişlerinin yanlış anlaşıldığı, bu iddia özelinde yer verilen e-postalara ilişkin olarak, birlikte çalışan ekiplerin koordineli olmasının işin doğasından kaynaklandığı, bütün İSS'lerin port bulunmaması nedeniyle bekleyen taleplerini, çözüm bulunması için farklı kanallardan teknik birimlere iletebildiği, arızalı veya rezerve port olan sahalarda aksiyon alınması yönündeki ifadenin bu portlardaki ıslah çalışmasının hızlandırılmasının sağlanması amacı taşıdığı, anılan yazışmalar içinde üst düzey olarak nitelendirilebilecek olan tek yazışmanın (Belge 147/46-47) ihlalde bulunduğu iddia edilen sürenin son birkaç ayına denk geldiği ve bu sebeple TT stratejine ilişkin bir değerlendirme yapılamayacağı, yapılan yerinde incelemelerde TT'nin TNet lehine ayrımcı uygulamalarda bulunma stratejinde olduğunu gösteren tek bir yazışmanın bulunmadığı ve TNet lehine ayrımcılık yapıldığını gösteren herhangi bir koda, sekmeye veya yazılıma ulaşılamadığı, port tahsislerinde TNet lehine sistematik davranışlar içinde bulunduğu iddiasının kabul edilemeyeceği, Genel Müdürlük tarafından gönderilen işlerin regülatif yükümlülüklerle uygun yürütülmesine dair talimat ve değerlendirmelere dosya kapsamında yeterince yer verilmediği, Pazar Takip Portalı'na ilişkin olarak; her teşebbüs gibi TT'nin de ilgili pazarda faaliyet gösteren rakip uygulamalarını takip ettiği, bu durumun rekabetin doğasından kaynaklandığı, altyapı bilgisi bakımından tüm İSS'lerin bir lokasyonda TT altyapısı olup olmadığını ve hangi hızda hizmet sunulmasının mümkün olduğu hususlarının sorgulanabilir olduğu, diğer İSS'ler ikili anlaşmalar neticesinde rakip bilgilerine ulaşabiliyorken, TT'nin böyle bir imkânı bulunmadığı için saha personeli aracılığıyla bu bilgileri topladığı, Soruşturma Heyeti'nin değerlendirmesinin aksine müşterilerin İSS tercihlerini sıklıkla değiştirebildikleri, 2015 -2019 yıllarında İSS'ler arası geçiş oranları incelendiğinde TNet'in diğer İSS'lere göre daha fazla abone kaybettiği, ayrıca müşterilerin de cayma bedellerini karşıladığı pek çok kampanyanın olduğu, TT'nin ilgili pazardaki stratejisinin ortaya konulması için asıl incelenmesi gereken hususun BTK'nin onayıyla toptan seviyede kamuya açık bir şekilde gerçekleştirilen fiyatlama uygulamaları, kampanyalar ve teşvikler olduğu, 2016 yılında port ve transmasyon (PT) modeline geçildiği, bunun öncesinde TNet'e negatif ayrımcılık uygulanarak toptan tariflerin %(.....) oranında daha yüksek uygulandığı, PT modeline geçişin sonrasında devam ettirilen kampanyalar yoluyla 2017-2019 yılları arasında alternatif işletmecilere toplamda (.....) TL fayda sağlandığı ifade edilmiştir.

- (511) Konuya ilişkin hususlara kararın ilgili bölümünde yer verilmiş olup, daha detaylı açıklamaya gerek görülmemiştir.

**Sözleşme Yapmanın Reddi Yoluyla Hâkim Durumun Kötüye Kullanılmasının Söz Konusu Olmadığına İlişkin Savunma**

(512) Savunmada; TT'nin güçlü bir hâkim durumda bulunmadığının anlaşılacağı, ilgili pazardaki koşullar açısından her üç pazar tanımı bakımından da pazara girişte ve pazarda herhangi bir büyüme engeli olmadığı, çok fazla sayıda alternatif işletmecinin olduğu, üst pazarda altyapı bazlı rekabetin var olduğu, olmadığı yerlerde ise BTK tarafından TT'ye üst pazarda başta erişim sağlama ve ayırım gözetmeme yükümlülüklerinin getirildiği, 2014 yılından bu yana toptan pazarda faaliyet gösteren altyapı işletmecilerinin sahip oldukları fiber ve Kablo TV altyapı uzunluklarının ve ulaştıkları hane sayısının önemli ölçüde arttığı, üst pazarda faaliyet gösteren üç büyük altyapı işletmecisi tarafından ikili işbirliği anlaşmalarının imzalandığı, bu sayede teşebbüslerin alt pazarda birbirlerinin altyapısı üzerinden abone kazanımları sağlayabildikleri ve olası bir piyasa kapamanın üstesinden gelebilecekleri, rakiplerin oluşturdukları rekabetçi baskıların ve abone sayılarındaki artış oranlarının pazar ortalamasının üzerinde gerçekleştiği ve gelirlerinin de ciddi oranda arttığı, İSS'ler arası geçiş oranlarının oldukça yüksek olmasından dolayı abonelerin elde tutulabilmesi için rekabetçi baskıların olduğu ve müşteriler nezdinde alıcı gücünün yüksek olduğu, iddia kapsamında incelenen ret/iptal verilerinin sabit genişbant pazarındaki toplam kurulu portların çok küçük bir kısmına tekabül ettiği, davranışların tümü haksız kabul edilse dahi reddedilen portların TT'nin kurulu port sayısı içerisindeki payının %(...)'i geçmeyeceği, PSTN'li ve Yalın DSL başvurularının birbirinden ayrılması gerektiği, tahsis oranlarına beş yıl bazlı, yıl bazlı ya da ay bazlı bakıldığında ufak ölçeklerle artmalar ve azalmaların olmasının normal karşılanması gerektiği, 2014 yılından 2019 yılına kadar toplam sabit genişbant pazarının yaklaşık %60 oranında büyüdüğü, ilgili dönemde TTNNet'in abone sayısının %35 oranında artarken Superonline'in (Superbox hariç) %70, Vodafone Net'in %1500, D-Smart'ın %32, Turknet'in %126, Millenicom'un %601, Türksat'ın ise %94 oranında arttığı, TTNNet'in büyüyen bir pazarda küçülen bir işletmeci olduğu, Superonline ve Vodafone Net'in 2015 ve 2016 yıllarındaki başarılı kurulum oranlarının TTNNet'e nazaran düşük seviyede olduğu kabul edilmekle birlikte soruşturma döneminde en çok abone kazanımını da bu yıllarda sağladığının görüldüğü, iptal sayılarının yüksek tahsis sayılarının düşük olmasının pazardaki abone sayısından ziyade işletmelerin satış stratejilerine, "churn" verilerine ve başka altyapılardan satış yapıp yapmadığı vb. gibi durumlara daha çok bağlı olduğu, pazar performansı gelir bakımından incelendiğinde de herhangi bir piyasa kapama etkisinin ortaya çıkmadığının görüldüğü, TT'nin rakiplerini dışlayıcı bir stratejisi olmadığı gibi soruşturma sürecinde bu hususu ortaya koyan herhangi bir delilin de bulunmadığı ve sonuç olarak TT'nin davranışlarıyla rakiplerinin faaliyetlerini zorlaştırmasının söz konusu olmadığı ve bu davranışların fiili veya muhtemelen pazarı kapama etkisinin de bulunmadığı ifade edilmiştir.

(513) Teşebbüs hakkında bir ihlal tespitinde bulunulmamış olduğundan, savunmaya ilişkin detaylı açıklama yapmaya gerek görülmemiştir.

**"Vazgeçilmezlik" Koşuluna İlişkin Savunma**

(514) Savunmada; TT altyapısının İSS'lerin genişbant internet hizmetleri pazarında faaliyet gösterebilmeleri için zorunlu unsur niteliği taşımadığı, diğer İSS'lerin kendi altyapıları ya da birbirleriyle yaptıkları ikili anlaşmalar kapsamında birbirlerinin altyapıları üzerinden ve mobil genişbant üzerinden sundukları/sunabilecekleri FWA ürünü ile genişbant hizmeti sunabildikleri, altpazarda faaliyet gösteren Superonline ve Vodafone Net'in abone sayılarına bakıldığında 2019 yılı sonu itibarıyla bunların yalnızca

%(.....)'inin TT altyapısı üzerinden hizmet aldığı, rakiplerin farklı seçeneklerinin de olduğu ve TT altyapısının zorunlu unsur olmadığı ve ikamesinin bulunduğu, ikamenin olması durumunda söz konusu ikamenin daha az avantajlı olsa dahi sözleşmeye konu mal veya hizmetin nesnel olarak gerekli olduğundan bahsedilemeyeceği ifade edilmiştir.

- (515) Yukarıda detaylı bir şekilde açıklandığı üzere İSS'lerin tamamı DSL hizmetlerini, toptan seviyede genişbant internet pazarında Türk Telekom'un bakır kablo altyapısına erişmek suretiyle sunmaktadır. Bu çerçevede TT'nin Toptan Sabit Genişbant İnternet Erişim Hizmetleri Pazarında xDSL altyapısına sahip doğal tekel konumunda olan bir teşebbüstür. Bu nedenle İSS'lerin TT'den talep ettikleri bakır altyapı unsurunun pazarda faaliyet gösterebilmeleri için nesnel bir gereklilik olduğu ve rakiplerin öngörülebilir bir gelecekte söz konusu unsuru etkin bir şekilde tekrar oluşturamayacakları değerlendirilmektedir.
- (516) BTK Pazar Verileri Raporu ile ortaya konulduğu üzere, fiber ve kablo altyapısının yıllar içindeki dağılımı artan bir seyir gösterse de hala DSL altyapısının kullanım oranı ile aralarında önemli fark bulunduğu, bu nedenle fiber ve kablo TV altyapısının, bakır altyapıya alternatif teşkil edebilecek düzeye erişemediği görülmektedir. Benzer şekilde BTK'nin Toptan Sabit Yerel ve Merkezi Erişim Pazarları Raporunda da bakır-fiber dönüşümü ve yeni kurulan bölgeler sayesinde gelişen fiber altyapıların henüz bakır altyapı kadar yaygın olmadığı belirtilmiştir. Bu nedenle özellikle henüz fiber altyapısının ulaşmadığı bölgeler bakımından diğer İSS'lerin hizmet sunmak için ihtiyaç duyduğu unsurun %100'ünü TT'den temin ettiği söylenebilecektir.
- (517) Ayrıca yukarıda açıklandığı üzere, İSS'lerin fiber ve kablo tv altyapısı kurulabilmesi hukuki veya teknik olarak mümkün gözükse de çok yüksek başlangıç maliyeti ve batık maliyet gerektirdiği için ekonomik anlamda uygulanabilir değildir. Bu nedenle pazar koşulları çerçevesinde rakip İSS'lerin, öngörülebilir bir gelecekte sıfırdan kendi altyapılarını etkin bir şekilde oluşturmalarının mümkün olmadığı değerlendirilmektedir.
- (518) Dolayısıyla TT'ye ait bakır altyapıya erişimin alternatifinin bulunmadığı ve İSS'ler için zorunlu unsur niteliği taşıdığı sonucuna ulaşılmış olup TT altyapısının İSS'lerin genişbant internet hizmetleri pazarında faaliyet gösterebilmeleri için zorunlu unsur niteliği taşımadığı şeklindeki savunmaya katılmak mümkün olmamıştır.

**“Reddetmenin, Alt Pazarda Etkin Rekabeti Ortadan Kaldırması Muhtemel Olmalı” Koşuluna İlişkin Savunma**

- (519) Savunmada; rekabet karşıtı piyasa kapama etkisinin ortaya çıkması için davranışın sonucunda rakibin faaliyetlerinde abone sayısı ya da pazar payı düşüşüne yol açması gerektiği, hatta incelenen davranışların rakibin faaliyetlerini zorlaştırıcı etkiye sahip olması gerektiği, özellikle abone sayısının ve abone bakımından pazar paylarının rekabet karşıtı piyasa kapamanın varlığının belirlenmesinde büyük rol oynadığı, Soruşturma Raporu'nda TNet'in yıllar içerisinde %1 oranında pazar payı kaybettiğinin belirtildiği ancak gerçekleşen oranın %12,3 olduğu, aynı dönemde D-Smart hariç diğer işletmecilerinin pazar payını arttırdığı, Soruşturma Raporu'nda söz konusu eylem olmasaydı rakip İSS'lerin daha yüksek pazar payına ulaşabileceğine değinildiği, 21.02.2019–25.12.2019 tarihleri arasında boşa çekilen portların dağılım sonuçları incelendiğinde boşa çekilen portların TNet'e tahsis edilme oranının TNet'in aynı dönemdeki toplam tahsis oranından belirgin şekilde düşük olduğu, Soruşturma Raporu'nda 2018 yılı İSS gelirlerinin dikkate alınarak TNet'in payının %68 olarak belirtildiği ancak 2017-2019 yılları arasındaki TNet'in gelir bakımından pazar payı incelendiğinde, TNet'in pazar payının düştüğünün görüleceği, yine aynı dönemde

TTNet abone ve gelir bakımından pazar payı kaybederken, diğer işletmecilerin abone ve gelir bakımından pazar payı kazandıkları göz önünde bulundurulduğunda; rekabet karşıtı piyasa kapamadan söz edilemeyeceği ifade edilmiştir.

- (520) Teşebbüs hakkında bir ihlal tespitinde bulunulmamış olduğundan, söz konusu savunmaya ilişkin detaylı açıklama yapmaya gerek görülmemiştir.

**“Reddetmenin Tüketici Zararına Yol Açması Muhtemel Olmalı” Koşuluna İlişkin Savunma**

- (521) Savunmada, 4.5G hizmetinin sunulmaya başlanması, pazara Superbox gibi ev kullanımına yönelik sabit kablosuz erişim ürünlerinin girmesi, Superonline, Vodafone Net ve Türksat arasında imzalanan altyapı paylaşımına ilişkin anlaşmalar, tüketicilerin hız ve kullanımlarında gözlenen değişim değerlendirildiğinde pazarda yenilik düzeyinin ve ürün kalitesinin arttığı ve bu gelişmelerin de tüketici refahını attırdığı, incelenen dönemde TTNet’in abone değişiminin diğer işletmecilere göre oldukça düşük kaldığı, pazardaki rekabet seviyesi artarken dengelerin alternatif işletmeciler lehine değiştiği, incelenen dönemdeki FWA dâhil sabit genişbant pazarı HHI değerleri incelendiğinde pazarda rekabet seviyesinin arttığına görüldüğü, nüfusa göre sabit altyapılar üzerinden sunulan genişbant hizmetlerinin penetrasyon değerlerini kıyaslamanın hatalı bir yaklaşım olduğu, TT tarafından alternatif işletmecilerin esnekliklerini arttıracak, toptan maliyetlerini azaltacak ve TTNet’e karşı rekabet avantajı sağlayarak pazarda rekabet seviyesinin artmasını olanaklı kılacak birçok uygulamanın ve çalışmanın hayata geçirildiği, fiyat seviyelerini karşılaştırmak için tek bir paket yerine TTNet’in genel fiyat seviyesini gösteren ARPU değerine bakılmasının gerektiği, TTNet’in fiyatlarının enflasyon oranının altında arttığı ve en önemli rakibi Superonline’a göre düşük kaldığı, soruşturma konusu iddialar olmasaydı perakende fiyatların daha düşük olacağı iddiasının gerçekte bağdaşmadığı ve sonuç olarak tüketici zararının gerçekleşmediği ve gerçekleşmesinin muhtemel dahi olmadığı ifade edilmiştir.
- (522) Teşebbüs hakkında bir ihlal tespitinde bulunulmamış olduğundan, söz konusu savunmaya ilişkin detaylı açıklama yapmaya gerek görülmemiştir.

## J. SONUÇ

(523) Yukarıda yer verilen bilgi, belge, tespit ve değerlendirmeler ışığında;

28.02.2019 tarihli ve 19-10/112-M sayılı Kurul kararı uyarınca yürütülen soruşturma ile ilgili olarak düzenlenen Rapor'a ve Ek Görüş'e, toplanan delillere, yazılı savunmalara ve incelenen dosya kapsamına göre,

1. Hakkında soruşturma yürütülen Türk Telekomünikasyon AŞ'nin (Türk Telekom) toptan sabit genişbant internet erişim hizmetleri pazarında hâkim durumda olduğuna OYBİRLİĞİ ile
2. Türk Telekom'un 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında hâkim durumunu kötüye kullanmadığına ve bu nedenle teşebbüse aynı Kanun'un 16. maddesi uyarınca idari para cezası uygulanmasına yer olmadığına OYÇOKLUĞU ile

gerekçeli kararın tebliğinden itibaren 60 gün içinde Ankara İdare Mahkemelerinde yargı yolu açık olmak üzere karar verilmiştir.

**30.09.2021 tarih, 21-46/667-332 sayılı Karara ilişkin karşı görüş**

Rekabet Kurulu ilgili kararında, soruşturma konusu Türk Telekom'un 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesi kapsamında hakim durumunu kötüye kullanmadığına ve bu nedenle teşebbüse aynı Kanun'un 16. maddesi uyarınca idari para cezası uygulanmasına yer olmadığına karar vermiştir. Aşağıda yer alan gerekçelerle Kurul'un çoğunluk görüşüne katılmam mümkün olmamıştır.

Gerekçeli kararın 178 ve 179. paragraflarında yer verildiği üzere BTK tarafında da Türk Telekom'un soruşturma konusu eylemleri incelenmiş ve ihlal tespiti yapılarak teşebbüse çeşitli idari para cezaları uygulanmıştır. BTK Kararında;

- TT'nin xDSL tesis işlemlerine yönelik olarak gerçekleştirilen port tahsis işlemlerinde aksaklıkların yaşandığı, sabit genişbant internet hizmetine ilişkin talep, tahsis, arıza, iptal vb. işlemlerinin yapılmakta olduğu, TT'nin otomasyon sistemi/web servislerinde sık ve uzun süreli arızaların yaşandığı, DSL tesis ve nakil işlemleri kapsamında TT'ye iletilen başvuruların "boş port yok", "Türk Telekom'dan kaynaklanmayan durum", "şebeke yok", "ankastrenin uygun olmaması", "abone vazgeçti", "bina içi bağlantıların yetersiz olması" vb. gerekçelerle reddedildiğine yönelik şikâyetler kapsamında, TT'nin sabit genişbant internet hizmetlerinin sunumuna ilişkin yükümlülüklerine uyum bakımından teşebbüs hakkında yürütülen incelemenin tamamlandığı,

söz konusu inceleme neticesinde;

- TT sabit şebekesinin bulunduğu lokasyonlardaki İSS'lerin xDSL tesis ve nakil taleplerinin webservisler aracılığıyla "boş port yok" gerekçesiyle geri çevrildiğinin tespit edildiği ...
- TT sabit şebekesinin bulunduğu lokasyonlardaki İSS'ler tarafından iletilen xDSL tesis ve nakil siparişlerinin webservisler aracılığıyla RIPVAET'te sayılan ret gerekçelerinin dışında bir uygulama ile geri çevrilmesi veya bekletilmesi uygulamasının, EHK'nın "Referans erişim teklifi" başlıklı 19. maddesinin üçüncü fıkrası ve RIPVAET'in 2.1.1, 2.1.2 ve 2.1.6. maddelerini ihlal ettiği ...,
- TT tarafından geliştirilen webservislerdeki hata mesajlarından "boş port yok" kodunun İSS'lerin perakende pazarda faaliyet gösterdiği lokasyona, altyapıya veya hizmet türüne (ADSL, VDSL vb.) göre değişiklik arz edebildiği, bununla birlikte TT altyapısının bulunduğu lokasyonlardaki xDSL siparişlerine ait erişim taleplerinin tüm İSS'ler için ayırım gözetmeksizin sağlanması gerekirken TNet tarafından yapılan başvurulara yönelik "fakat portlar dolu" olarak dönüş yapılan hata mesaj oranlarının diğer İSS'lere nazaran oldukça düşük seviyede bulunduğunun tespit edildiği ...

ifadelerine yer verilmiştir.

4054 sayılı Kanun ekonominin tüm sektörlerine uygulanmakta olup bankacılık sektöründe belirli düzeydeki birleşme veya devralma işlemlerine yönelik getirilen istisna dışında, herhangi bir sektörü açık ya da örtülü biçimde 4054 sayılı Kanun uygulaması dışına çıkaran yasal düzenleme bulunmamaktadır. Dolayısıyla telekomünikasyon sektöründeki rekabet ihlallerini belirleme ve bu konuda yaptırım uygulama konusunda Rekabet Kurumu'nun yetkili olduğu açıktır.



Diğer yandan teşebbüs davranışlarının hem BTK mevzuatına hem de rekabet hukuku mevzuatına aykırı olması halinde, teşebbüsün her iki mevzuat kapsamında da denetime ve yaptırıma tabi olması mümkündür. Zira her iki kanunun korumakta olduğu hukuki menfaatler birbirinden farklılaşmaktadır. Rekabet ihlali teşkil ettiği düşünülen bir davranışın düzenlemeye ve bu düzenlemeden kaynaklanan denetime tabi olması, söz konusu davranışın 4054 sayılı Kanun'un uygulanmasından ve bu çerçevede teşebbüsün 4054 sayılı Kanun kapsamında getirilebilecek yaptırımlardan muaf tutulduğu anlamına gelmemektedir. Bu çerçevede, port tahsisine ilişkin hususların BTK mevzuatında düzenlenmiş olmasının, bu düzenlemelerin 4054 sayılı Kanun kapsamında bir rekabet ihlaline neden olup olmadığının incelenmesini engellemediği sonucuna ulaşılmaktadır (İlgili gerekçeli karar, parag.481).

Hem dosyada yer alan bilgi ve tespitlerden, hem de gerekçeli karardan (parag. 259) Türk Telekom'un hem toptan hem de perakende sabit genişbant internet erişim hizmetleri (hem üst pazarda hem de alt pazarda) hakim durumda bulunduğu açıktır.

Esasen dosya konusu iddialar; hakim durumda bulunan Türk Telekom'un, diğer internet servis sağlayıcılarının (İSS) hanelere internet hizmeti sunabilmek için gerekli olan port tahsis ya da bağlantı hizmetini çeşitli yollarla vermeyip (çeşitli gerekçelerle talep Türk Telekom tarafından reddedilerek), bu hususta İSS'ler aleyhine, kendi şirketi (TTNet) lehine ayrımcı/kayırmacı eylem ve işlem gerçekleştirdiği şeklinde özetlenebilecek beş temel iddiadan oluşmaktadır. Aşağıda söz konusu iddialarla ilgili olarak açıklamalarımız yer almaktadır.

### **Türk Telekom'un TTNet dışındaki diğer İSS'lerin port tahsis başvurularını makul olmayan/muğlak gerekçelerle/keyfi biçimde reddettiğine yönelik iddialar**

Türk Telekom tarafından BTK düzenlemesine tabi olmayan ve sınırlı sayıda olmayan çok sayıda farklı hata/iptal kodu bulunmaktadır. Bu kodlar Türk Telekom tarafından ihtiyaçlar kapsamında düzenlenmekte ve sürekli güncellenmektedir. Bu çerçevede söz konusu alandaki düzenleme boşluğu da iptal kodları girilirken keyfiyet oluşmasına zemin hazırlayabilmektedir.

Türk Telekom'un makul olmayan ve özü itibarıyla karmaşık ve denetlenemeyen bir şekilde port uygunluk durumlarını İSS'lere açıkladığı ve yıllar içerisinde tutarsız iptal kodlarıyla İSS'lerin başvurularına ret yanıtları verdiği, dolayısıyla İSS'lerin altyapıya erişimini engellediği düşüncesindeyim.

## **Türk Telekom'un belli sayıdaki portları rezervde tutarak bunları TTNet müşterilerine tahsis ettiğine yönelik iddialar**

Türk Telekom'un alt yapıyı elinde bulunduran teşebbüs olmasından kaynaklı hak ve yetkilerini ilgili pazarlardaki rekabeti kısıtlamak amacıyla kullandığı bir diğer uygulama, belli sayıdaki portları rezervde tutarak bunları TTNet müşterilerine açmak suretiyle kendisine avantaj sağlamasıdır. Bu uygulamalara ilişkin olarak yerinde incelemede çok sayıda yazışma elde edilmiştir. Söz konusu yazışmalarda, port olmadığı için bağlantı yapılamaz dönüşü alınan lokasyonlarda, Türk Telekom yetkililerince kendi müşterileri (TTNet) için portların ayarlandığı, söz konusu portların rezerve çekildiği ve saha ekipleriyle irtibat sağlandığında portların ilgili müşterilere tahsisinin yapıldığına ve rezerve portların istendiği zaman müşteriye açılabilmesine yönelik pek çok ifade geçmektedir. Bu husustaki çok sayıda yazışmanın ilgili bölümlerine, gerekçeli kararın par. 295-345'te yer verilmiştir.

Söz konusu yazışmalardan;

- Portların rezerve alınmasının iki nedeni olduğu, bunlardan birincisinin karşılığı dolu olan, yani pstn aboneli olan portların rezerve alındığı, ikincisinin ise Müdürlüğün (TTNet) başvurularını karşılamak amacıyla portların rezervde tutulduğu, rezervden açılan portların anında diğer İSS'lere kaptırıldığına dikkat çekilerek rezervde port tutulmazsa azalan TTNet satışlarına artan farklı İSS satışlarının eklenmeye devam edeceğinin açıkça belirtildiği, bu endişeye çözüm olarak portlardaki erişimin sıkıştırılıp arızalı portların ıslahı veya kart ilavesi ile müdürlük (TTNet) müşterilerine port ayarlanabileceğinin önerildiği,
- Türk Telekom yetkililerinin rezerve alınan portların diğer İSS'lerden önce eş zamanlı olarak tahsisinin yapılmasının sağlanması gerektiğine işaret eden yazışmaların ve kendi müşterileri için kullanabilecekleri boş port çıkarsa diğer İSS'ler tarafından kapılmadan portun rezerve çekilmesi halinde aynı anda xDSL'den girişinin yapılacağına yönelik ifadelerin yer aldığı,
- Türk Telekom'un port tahsislerinde TTNet lehine ve diğer İSS'ler aleyhine olacak şekilde sistematik davranışlar içerisinde olduğunu, Türk Telekom'un tüketicilerin diğer İSS'leri tercih etmelerini güçleştirdiği, ancak bu esnada kendisini rekabetçi yarıştan muaf tutarak mevcut hâkim durumunu rekabet karşılığı bir şekilde korumaya çalıştığı,

- Port bulunmasa da port ilavesi yapıldığında karşılanmak üzere müşterilerden başvuruların alındığı, bekleyen listedeki müşteriler için iptalden boşalan, arızadan çıkan, ilave ya da rezervdeki portların Türk Telekom tarafından öncelikli olarak tahsisinin gerçekleştirildiği, portların saha ekiplerince rezerve alınmasında keyfi davranıldığı

anlaşılmaktadır.

Yazışmalar/deliller bir bütün olarak değerlendirildiğinde, portların TNet'in başvurularını karşılamak amacıyla rezervde tutulduğu görülmektedir. Dolayısıyla Türk Telekom'un savunmasında yer verilen, taleplerin tüm işletmeciler için ayırım gözetilmeksizin sistem üzerinden tesis işlemini gerçekleştirecek saha personeline iletildiği ve saha ekiplerine mobil cihazlar üzerinden iletilen iş emirlerinin hangi işletmeciye ait olduğuna ilişkin ayırt edici bilginin yer almadığı yönündeki savunmaların gerçeği yansıtmadığı değerlendirilmektedir.

Soruşturma Raporunda yer alan bilgilere göre, 2019 yılında sisteme eklenen portların (kapasite artırımı için yeni takılan kartlardaki portlar) %(...)'inin rezerve çekilmesi, başka bir ifadeyle tahsis yapılmadan saklı tutulması nedeniyle, İSS'ler çok sayıda potansiyel müşteriye ulaşamamış durumdadır. Buradan hareketle, Türk Telekom'un yasal düzenlemelerin ve yükümlülüklerinin aksine sadece 2019 yılı içindeki 10 aya ait portların %(...)'ini tek taraflı ve keyfi biçimde, nesnel olmayan gerekçelerle kendisi için ayırdığı ve rakiplere pazarın kapatılmasına neden olduğu görülmektedir.

Portların "rezerv" duruma çekilme gerekçelerinin santral tipine göre dağılım değerleri incelendiğinde (Tablo 15) çok sayıda "Outdoor DSLAM" santral portunun "Prensibal Dolu" gerekçesiyle, benzer şekilde çok sayıda "Indoor DSLAM" santral portunun ise "Köprü Füz Dolu" gerekçesiyle "rezerve" duruma alındığı görülmektedir. Bununla birlikte Türk Telekom'un cevabi yazısında köprü füz dolu gerekçesinin ancak outdoor kabinlerden saha dolabına giden hattın dolu olması halinde tanımlandığı; prensibal dolu gerekçesinin ise ancak indoor santralden saha dolabına giden kablunun dolması durumunda girilen rezerv türü olduğu belirtilmiştir. Dolayısıyla kendi gerekçelerinde belirttikleri durumla çelişen biçimde, teknik olarak mümkün olmayan keyfi gerekçelerle portların rezerv duruma alındığı ve bu durumun değişiklik kayıtlarında sıklıkla görüldüğü tespit edilmiştir.

Bu açıklamalar ışığında, Türk Telekom tarafından öne sürülen portların teknik gereklilik nedeniyle rezerve tutulduğu savunmasına itibar edilmesi mümkün değildir. Zira gerek yukarıda yer verilen açıklamalardan, gerekse yerinde incelemede elde edilen belgelerden, portların rezervde tutulmasının teknik gerekçelerle açıklanamadığı ve TTNNet müşterilerine satış amacıyla kullanıldığı anlaşılmaktadır. Bu nedenle, Türk Telekom'un belli sayıdaki portları rezervde tutarak ve/veya kapasitesi artırılan, arızadan çıkan ya da iptal edilen portları rezerve çekerek TTNNet müşterilerine tahsis etmek suretiyle diğer İSS'lerin aleyhine olacak şekilde TTNNet'e rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağladığı değerlendirilmektedir.

**“Boş port yok” veya “altyapı yok” dönüşüyle reddedilen başvurular ile boşa çekilen portların TTNNet'e tahsis edildiğine, nakil başvurularında TTNNet'in lehine tahsislerin gerçekleştirildiğine yönelik iddialar**

Soruşturma kapsamında yapılan yerinde incelemelerde bu konuya ilişkin de birçok e-posta yazışması elde edilmiştir. Kararın 360-365 inci paragraflarında bu yazışmaların ilgili kısımlarına yer verilmiştir.

Türk Telekom tarafından çeşitli nedenlerle (arızalı, pasif, rezerve portların satışa açılması amacıyla) boşa çekilmiş olan portların hangi İSS'lere tahsis edildiği incelendiğinde, yaklaşık % (.....)'ünün (TTNet ve TTNNet Al-sat) TTNNet'e tahsis edildiği, “rezerve” durumdan boşa çekilen port oranının % (.....); arıza durumundan boş duruma çekilen port oranının ise % (.....) olduğu, (.....) adet boş durumundan tekrar boş duruma çekilen port olduğu görülmektedir (Karar, paragraf: 368-370). Bu durum dahi tek başına, yeterli teknik gerekçeden yoksun bir şekilde portların boş duruma çekildiğini göstermektedir.

Boşa çekilen portların hızlıca satışa sunulmak amacıyla rezerv/arıza durumundan önce boşa çekildiği ve hemen ardından satışının gerçekleştirildiği düşünüldüğünden, boşa çekilen söz konusu portların 24 saat içindeki tahsisleri analiz edildiğinde, söz konusu portların port durum değişikliği yapıldıktan sonra aynı gün ve 24 saat içinde yapılan xDSL tahsis kayıtları ((.....) adet) incelendiğinde, TTNNet'e yapılan tahsis oranının % (.....) olduğu, tahsis süresinin ise TTNNet'e göre rakip İSS'lere yaklaşık 1,5-2 kat daha uzun sürede tahsis yapıldığı (Karar, paragraf: 374) görülmektedir. Bu uygulamaların İSS'lerin faaliyetlerini zorlaştırıcı nitelikte olduğu değerlendirilmektedir.

**Altyapısı yok dönüşü yapılan adreslerin aslında altyapısının olduğu, altyapı uygunluk durumlarını gösteren sistemlerin sahadaki gerçek durumu yansıtmadığına yönelik iddialar**

Soruşturma dosyasında yer alan ve özetlerine Kararın 387-396 ncı paragraflarında yer verilen belgelerden, Türk Telekom ekiplerinin boş port tanımlamalarını sisteme eksik veya hatalı girmesi, güncelleştirmelerin yapılmaması neticesinde sahadaki durumla altyapı uygunluk durumlarının birbirleriyle uyumsuz olduğu anlaşılmaktadır.

Buna göre Türk Telekom'un xDSL CRM, İYS, TMS, MTS, CBS, HATTAT vb. olmak üzere altyapı durumunu gösteren birkaç farklı sistem kullandığı, bu sistemlerin işlevleri ve bu sistemlerin altyapı uygunluk durumuna/boş port durumuna ilişkin olarak diğer İSS'ler tarafından kullanılan sistem ara yüzlerinden daha kapsamlı bilgi (örneğin portların rezerv durumu) içerip içermediği hususlarının tespiti önem kazanmaktadır.

Türk Telekom tarafından yapılan açıklamalardan ve BTK tarafından iletilen konuya ilişkin yazıdan, çeşitli nedenlerle web servisteki bilgilerin her zaman güncel tutulmadığı ve xDSL CRM ve web servis ile altyapı uygunluk durumunu gösteren diğer sistemlerin senkronize çalışmadığı anlaşılmaktadır.

Belge-50/22-25, Belge-50/106-108; ve özellikle Belge-142/13'te yer alan ifadeler (Boş port yok ise (.....) Müdürüm için manuel takibini yapıp boş port yakalamaya çalışalım.) dikkate alındığında, sistemdeki altyapı durumunun ve İSS'lere bildirilen hata kodlarının sahadaki gerçek durumu yansıtmayabildiği, otomatik port tahsisinin yapılmadığı durumlarda manuel port tahsisleri ile ilerlenmesi halinde ancak iş emrinin oluşturulabildiği durumlarla karşılaşıldığı (TTNet lehine) anlaşılmaktadır. Bu durumların İSS'lerin faaliyetlerini zorlaştıran uygulamalar olduğu değerlendirilmektedir.

**Türk Telekom ve TTNNet ekonomik bütünlüğünün ilgili pazarlara yönelik genel stratejisine ilişkin tespitler**

Türk Telekom'un perakende ve toptan pazardaki stratejilerini birlikte ele aldığı, yerinde incelemelerde elde edilen birçok belgelerden anlaşılmaktadır (Belgelerin özeti Kararın 420-427 nci paragraflarında yer almaktadır). Yerinde incelemede elde edilen söz konusu belgelerin, Türk Telekom'un TTNNet'i korumaya yönelik bir politika izlediğinin açık bir göstergesi olduğu görülmektedir.

Türk Telekom ile TTNNet'in operasyonel anlamda içiçe geçmiş yapıları nedeniyle; TTNNet, diğer İSS'ler için mümkün olmayan, "Pazar takip portal"ı aracılığıyla rakipler

hakkında bilgi edinilmesi veya boşalan portların TTNNet aboneleri için rezerve çekilmesi, satış faaliyetlerinin Türk Telekom ile koordineli yürütülmesi gibi birtakım avantajlara sahip olduğu, söz konusu durumun rakip İSS'lerin faaliyetlerini zorlaştırdığı değerlendirilmektedir.

Yukarıda yer verilen açıklamalar ve gerekçeler ile Türk Telekom'un;

- TTNNet dışındaki diğer İSS'lerin port tahsis başvurularının makul olmayan/muğlak gerekçelerle ya da gerekli inceleme yapılmadan keyfi bir biçimde reddedilmesi,
- Belli sayıdaki portlar rezervde tutularak ve/veya kapasitesi artırılan, arızadan çıkan ya da iptal edilen portlar rezerve çekilerek söz konusu portların, TTNNet müşterilerine tahsis edilmesi suretiyle, diğer İSS'lerin aleyhine olacak şekilde TTNNet'e rekabeti kısıtlayıcı nitelikte avantaj sağlanması,
- Boşa çekilen portların TTNNet'e tahsis edilmesi ve TTNNet'ten gelen nakil başvurularının pazar payına oranla daha yüksek bir yüzdeyle gerçekleştirilmesi,
- Sahadaki gerçek durum ile altyapı uygunluğunu gösteren sistemler ve bu sistemlerin kendi içlerinde uyumlu olmalarını sağlayacak tedbirlerin alınmaması,
- Türk Telekom ve TTNNet ekonomik bütünlüğünün toptan ve perakende pazardaki faaliyetlerini rakiplerini dışlayacak şekilde koordineli bir şekilde yürütmesi,

şeklindeki davranışlarının, port/altyapı talebinde bulunan rakip teşebbüslerin faaliyetlerini zorlaştırdığı ve rekabet karşıtı piyasa kapamaya yol açtığı, incelenen dönemde Türk Telekom'un sözleşme yapmanın reddi yoluyla 4054 sayılı Kanun'un 6. maddesini ihlâl ettiği düşüncesiyle Kurul'un çoğunluk görüşüne katılmam mümkün olmamıştır.

**Hasan Hüseyin ÜNLÜ**

**Kurul Üyesi**