

Rekabet Kurumu Başkanlığından,

REKABET KURULU KARARI

Dosya Sayısı : 2007-2-52
Karar Sayısı : 07-56/634-216 (Önaraştırma)
Karar Tarihi : 4.7.2007

A. TOPLANTIYA KATILAN ÜYELER

10 Başkan : Tuncay SONGÖR (İkinci Başkan)
Üyeler : Prof. Dr. Nurettin KALDIRIMCI, M.Sıraç ASLAN,
Süreyya ÇAKIN, Mehmet Akif ERSİN.

B. RAPORTÖRLER : Hakan BİLİR, Ekrem KALKAN, Adnan AKGÜN,
Şerife Demet KAYA, Hüseyin ORMAN

C. ŞİKAYET EDEN : - İsminin saklı tutulması talep edilmiştir.
Temsilcisi : Av. İ. Yılmaz ASLAN
Maya Akar Center 100/10 Esentepe 34394 İstanbul

20 **D. HAKKINDA ÖNARAŞTIRMA**
YAPILAN : -Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.
Meşrutiyet Cad. No: 153 Tepebaşı 34430 İstanbul

E. DOSYA KONUSU : Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.'nin fiyat sıkıştırması uygulayarak hakim durumunu kötüye kullandığı iddiası.

F. İDDİALARIN ÖZETİ : Şikayet başvurusunda özetle;

- Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.'nin (Turkcell) GSM mobil telekomünikasyon hizmetleri sunduğu,
- Şikayetçinin internet servis sağlayıcısı (İSS) ve uzak mesafe telefon hizmeti (UMTH) işletmecisi olarak faaliyet gösterdiği,
- 30 - UMTH'nin telefon görüşme trafiğinin iller ve uluslararası taşınmasından oluşan bir hizmet olduğu, bu hizmetin verilebilmesinin Türk Telekomünikasyon A.Ş. (Türk Telekom) ve GSM işletmecileri ile arabağlantı anlaşmalarının yapılmasına bağlı olduğu, şikayetçinin bir telefon görüşmesinin unsurları olan "çağrı başlatma", "çağrı taşıma" ve "çağrı sonlandırma" aşamalarından sadece "çağrı taşıma"yı kendi bünyesinde gerçekleştirdiği ve diğer iki aşama için Türk Telekom ve GSM işletmecilerinden hizmet satın aldığı,
- UMTH bakımından gerek Türk Telekom gerekse üç GSM işletmecisinin şikayetçinin hem sağlayıcısı hem de rakibi olduğu, dolayısıyla GSM işletmecilerin kendilerine hizmet sunarken talep ettikleri bedel ile kendileriyle rekabet ederken son kullanıcıya uyguladıkları bedelin rekabet kuralları bağlamında hassas bir noktayı oluşturduğu ve bunlardan ilkinin UMTH sunan teşebbüslerin en önemli maliyet kalemlerinden birini oluşturan arabağlantı ücretleri olduğu,
- 40 - Turkcell tarafından sağlanan arabağlantı hizmetinin UMTH'nin verilebilmesi için zorunlu olduğu, Turkcell'in hakim durumunu kullanarak tarifelerini UMTH işletmecilerine sunduğu arabağlantı ücretlerinin altına düşürerek fiyat sıkıştırması uyguladığı ve böylece hakim durumunu kötüye kullandığı,

- 50
- İhlal iddiasına konu mal veya hizmetin UMTH olduğu ve bu hizmetin “işletmecilere ait her türlü telekomünikasyon şebekesi ve altyapısı üzerinden her türlü teknolojiyi kullanarak kullanıcılara iller arası ve/veya uluslararası telefon hizmeti sunulmasını kapsar” şeklinde tanımlandığı,
 - UMTH işletmecilerinin yerel telefon görüşme hizmeti sunamamakla birlikte yerel şebekelerden kaynaklanan trafiği bir başka şebekeye taşımada görev aldığı,
 - Şikayete ilişkin olarak fiyat sıkıştırmasının olduğu pazarın Turkcell’den alınan arabağlantı neticesinde verilen UMTH olduğu ve bu nedenle; iki ayrı ilgili ürün pazarının söz konusu olduğu, bunlardan ilkinin Turkcell’in asıl faaliyet alanını oluşturan üst pazar olan “GSM hizmetleri pazarı”, ikincisinin Turkcell’in üst pazardaki gücünü kullanarak şikayetçinin fiyat sıkıştırması uyguladığı “Turkcell şebekesinde sonlanan uzak mesafe telefon çağrıları pazarı” olduğu,
- 60
- İlgili coğrafi pazarın ise “Türkiye Cumhuriyeti sınırları” olduğu,
 - Turkcell’in üst pazarda hakim durumda olduğu ve bunun daha önceki Kurul Kararları’nda tespit edildiği, ikinci pazarda ise kullanıcıların çağrı başlatmak için kullandıkları şebekeyi seçmekte özgürken çağrı sonlandırmada bu özgürlüğün söz konusu olmadığı, aranan kişi hangi şebekede yer alıyorsa o şebekede çağrının sonlandırılması gerektiği dolayısıyla çağrı sonlandırma hizmetinin ikamesinin olmaması nedeniyle, Turkcell’in bu pazarda da hakim durumda bulunduğu,
- 70
- Turkcell’in üst pazardaki hakim durumunu kullanarak fiyat sıkıştırması yoluyla ikinci pazarda rekabet koşullarını bozduğu ve bu alandaki rakiplerinin faaliyetlerini zorlaştırdığı, ayrıca piyasaya yeni girişleri engellediği,
 - Turkcell’in çağrı sonlandırma ücretlerinin Telekomünikasyon Kurumu tarafından 14 YKr/dk olarak belirlendiği, ancak işletmecilerin son kullanıcılara verdikleri konuşma hizmeti için talep edecekleri tarifeleri serbestçe belirleyebildiği, Turkcell’in ise 3.11.2006 tarihinden itibaren, yeni kurumsal tarifelerini (İşTcell) yürürlüğe koyduğu ve bu tarife ile kurumsal müşteriler bazında perakende fiyatlarda büyük indirimler ve promosyonlu fiyat avantajları sunduğu,
- 80
- Ofisten Cebe Kampanyası kapsamındaki tarifede 150, 250, 500 ve 1000 dakikalık 4 paket yer aldığı, örnek olarak “1000 dakikalık Ofisten Cebe” paketi alan bir kurumsal müşterinin dakika başına vergiler hariç 0,127 YTL ödeyeceği, oysa UMTH işletmecisinin bir dakikalık çağrıyı sonlandırmak için ödeyeceği vergiler hariç fiyatın 0,14 YTL olduğu, dolayısıyla toptan ücretin perakende fiyatın üstünde kaldığı ve böylelikle Turkcell’in fiyat sıkıştırması uyguladığı,
 - 1000 dakika ve üzeri tarife paketlerinden satın alacak kurumsal müşterilerin şikayetçinin en büyük (...) müşterisini ve ana gelir kaynağını teşkil ettiği, ayrıca en büyük (...) müşterisinin konuşmalarının ortalama %(...)'sinin Turkcell şebekesinde sonlandığı (ilk (...) kurumsal müşteri de ise %(...) ve ilk (...)
- 90
- Turkcell’in 1000 dakika ve üzeri “Büyük Şirket” tarifesindeki trafiğinin %95’inin çoğunluğunun şirket içi olarak Turkcell tarafından tanımlanmış Corbus aramalarına yapıldığı varsayıldığında müşterinin fatura başına ödeyeceği

rakamın 13,59 YKr/dk olduğu ve bu bedelin de 14 YKr/dk arabağlantı ücretinden düşük olduğu, dolayısıyla uygulamanın fiyat sıkıştırması olarak kabul edilmesi gerektiği,

- Rekabet Kurumu ile Telekomünikasyon Kurumu arasındaki görev farklılığı ve tartışmalarının sektörde sıkıntılara yol açtığı ve bu tartışmaların rekabet ihlali yapan teşebbüslerin işine yaradığı

100 ifade edilerek,

- Turkcell'in ilgili üst pazarda hakim durumda olduğu ile Turkcell'in hakim durumunu tarifeleri yoluyla fiyat sıkıştırması uygulayarak kötüye kullandığının açılacak bir rekabet soruşturması yoluyla tespit edilmesi,
- Turkcell'in işlem ve eylemlerinin ciddi olması ve rekabete aykırı eylemlerin devamı halinde telafisi mümkün olmayacak zararların oluşması tehlikesinin varlığı nedeni ile bu eylemlerin geçici tedbir yoluyla durdurulması,
- Hakim durumun kötüye kullanılması eylemlerinin bir önaraştırma gerekli kılmayacak düzeyde belirgin olması nedeniyle doğrudan soruşturma açılması

talep edilmektedir.

110 Şikayetçinin temsilcisi tarafından gönderilen, 1.3.2007 tarih ve 1483 sayılı Kurum kayıtlarına giren ikinci başvuruda ise özetle; Turkcell'in şikayet konusu kampanyası sonrası şikayetçinin müşterilerinden olan (.....)nin (...), Turkcell'in İşTcell tarifelerinin UMTS veren şikayetçi gibi teşebbüslere uyguladığı arabağlantı ücretlerinden daha düşük olması nedeni ile şikayetçi ile iş ilişkisini sonlandırarak aynı hizmeti almak üzere Turkcell'le anlaşmaya vardığı, anlaşma şartlarına göre yapılan hesaplama göre Turkcell'in tarifesinin dakikasının (...) YTL'ye tekabül ettiği ve söz konusu ücretin 0,140 YTL olan arabağlantı ücretinden düşük olduğu ve bu durumun şikayetçinin pazarda rekabet etmesini imkansız hale getirdiği ifade edilmiştir.

120 **G. DOSYA EVRELERİ** : Kurum kayıtlarına 13.2.2007 tarih ve 1101 sayılı giren şikayet üzerine hazırlanan 13.4.2007 tarih, 2007-2-52/İİ-07-A.D. sayılı İlk İnceleme Raporu, Rekabet Kurulu'nun 24.4.2007 tarih ve 07-34 sayılı toplantısında görüşülerek konuya ilişkin önaraştırma açılmasına karar verilmiştir. Yapılan inceleme sonucunda hazırlanan 20.06.2007 tarih ve 2007-2-52/ÖA-07-HB sayılı Önaraştırma Raporu 25.6.2007 tarih ve REK.0.06.00.00-110/119 sayılı Başkanlık önergesi ile 07-56 sayılı Rekabet Kurulu toplantısında görüşülerek karara bağlanmıştır.

H. RAPORTÖRLERİN GÖRÜŞÜ : İlgili Rapor'da; Turkcell'in şikayet kapsamındaki kurumsal müşterilerine yönelik uyguladığı tarifeler ile fiyat sıkıştırması yoluyla hakim durumunu kötüye kullandığı iddialarının tespit edilemediği, bu anlamda Turkcell hakkında soruşturma açılmasına gerek olmadığı ifade edilmektedir.

130 **I. İNCELEME ve DEĞERLENDİRME**

I. 1. Yapılan Tespitler

I.1.1. Taraflar

I.1.1.a. Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.

1994 yılında faaliyete geçen Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş., 1998 yılında Ulaştırma Bakanlığı ile imzalanan 25 yıllık GSM lisans anlaşması çerçevesinde abonelerine mobil ses ve veri iletişimine dayalı hizmetler sunmaktadır.

I.1.1.b. Şikayetçi

Şikayetçi bir İSS ve UMTH işletmecisi olarak faaliyet göstermektedir.

I.1.2. Şikayet Konusu Tarifeler

140 Şikayet dilekçesinde konu edilen Turkcell'in kurumsal tarifeleri ile Ofisten Cebe Kampanyası'nın ayrıntılarına ve bu tarifelerden yararlanma koşullarına aşağıda yer verilmektedir. Ancak daha önce söz konusu tarifelerle birlikte değerlendirilmesi gereken Sabit Cep Terminali (SCT) adlı cihazın özelliklerine değinmekte fayda bulunmaktadır.

150 SCT cihazları, telefon kullanıcılarının sabit telefon cihazları kullanarak mobil hatlara doğru yapacakları çağrılarını GSM şebekesinin sunduğu tarifelerden ücretlendirilmesine olanak sağlamaktadır. Bunun gerçekleşebilmesi için SCT cihazının abonenin santraline irtibatlandırılması ve içine ilgili GSM operatörünün SIM kartının yerleştirilmesi yeterlidir. SCT cihazı yardımıyla sabit telefon cihazından bir GSM şebekesine (dosya konusunda Turkcell'e) doğru yapılan bir çağrı doğrudan bir GSM şebeke içi (on-net) görüşme olarak gerçekleşmektedir. Aynı zamanda, bu hattan diğer operatörlere ve sabit hatlara da şebeke dışı (off-net) çağrı başlatmak da mümkündür. Bu anlamda SCT cihazı kullanılması sonucunda hem sabit hem de mobil telefonlara aynı anda ve aynı yerde erişim imkanı olan bir abonenin, mobil hatlara doğru yapacağı çağrılarda tercihini sabit hat operatörünün ve mobil hat operatörünün sunduğu çağrı ücretlerini kıyaslayarak belirleyebilmesi söz konusu olabilmektedir.

160 Sabit telefon cihazından mobil şebekeye doğru yapılan çağrılarda görüşme GSM şebekesi üzerinden SCT cihazı aracılığı ile yapılırken diğer yanda sabit telefon cihazından sabit şebekeye doğru yapılan aramalar için Türk Telekom'un ya da UMTH işletmecilerinin sundukları sabit hatların kullanılması mümkün olabilmektedir.

Aynı SCT cihazı içinde farklı GSM operatörlerin SIM kartlarının çalışması teknik olarak mümkündür. Ayrıca, kurumsal aboneler ihtiyaç halinde ve uygun gördükleri takdirde farklı operatörlerin SIM kartlarını takacakları ayrı SCT cihazları da kullanabilmektedirler. Bu yolla farklı GSM operatörlerine doğru yapılacak çağrılarda istenilen GSM operatörünün şebeke içi görüşmesini başlatabilmek mümkün olabilmektedir. Bununla birlikte, Ofisten Cebe Kampanyası dahilinde, kampanya süresinde Turkcell'den SCT cihazı temin eden abonelerin bu cihaza yalnızca Turkcell SIM kartı yerleştirmelerine izin verilmektedir.

170 1.1.2.a. Ofisten Cebe Kampanyası ve Kurumsal Tarifeler

Turkcell, Ofisten Cebe adlı kampanyasını Kasım 2006 tarihinden itibaren uygulamaya koymuştur. Kampanya çerçevesinde, kampanyadan yararlanmak isteyen abonelerin Turkcell'in 5 ayrı kurumsal tarife paketlerinden birisine abone olmaları gerekmektedir.

Bu paketlerin isimleri aşağıdaki gibidir:

- Sabit Cep Terminali (SCT) Tarifesi
- Büyük Şirketlere Özel Tarife
- Sabit ve Turkcell İndirimli
- Şirket İçi İndirimli
- Şirket İçi Bedava

180 Kampanya dahilinde, kampanya da seçilen süreler, kampanyadaki fiyatlar ile tüketilirken, süre aşımına tabi dakikalar ise abonenin bağlı bulunduğu tarife fiyatları üzerinden tüketilmektedir.

Bu kampanya dahilinde, Turkcell tarafından kurumsal müşterilere 18 ay boyunca kampanya kapsamında kalmalarını taahhüt etmeleri koşuluyla, 24 portlu veya 2 portlu dijital SCT cihazı hediye edilmektedir. Bu terminallerin cihaz bedelleri Turkcell tarafından karşılanmakla birlikte montaj maliyetleri abonelerce yüklenilmektedir. Turkcell'in Ofisten Cebe Kampanyasına katılmak istemeyen kurumsal aboneler için SCT cihazlarının maliyetleri abonenin kendisi tarafından karşılanmaktadır.

190 Ofisten Cebe Kampanyası kapsamında geçerli olan konuşma ücretleri aşağıdaki gibidir:

Tablo 1: Ofisten Cebe Kampanyası

| Ofisten Cebe Paketleri | Paket Fiyatı | Taahhüt Süresi |
|------------------------|------------------|----------------|
| Süresi (dk) | (KDV dahil, YTL) | (ay) |
| 150 | 34.5 | 18 |
| 250 | 47.5 | 18 |
| 500 | 85 | 18 |
| 1000 | 150 | 18 |

Yukarıdaki tablodan da görüleceği üzere, Ofisten Cebe Kampanyası kapsamında 18 ay boyunca kampanyada kalma taahhüdü çerçevesinde abonelere çağrı süreleri bazında ayrıştırılmış dört ayrı paket sunulmaktadır. Her paketin aylık ücreti bulunmaktadır. Paketlerdeki süre tahsisleri sadece Turkcell şebeke içi görüşmeler yoluyla tüketilebilmekte, diğer yönlerde doğru yapılan aramalarda bu paket sürelerinin tüketilmesi söz konusu olmamaktadır.

200 Turkcell'in Ofisten Cebe paketlerinin en önemli koşullarından biri ise SCT'ye tanımlı SIM kart uygulamasıdır. Her yeni başvuru yapan abone SCT'ye tanımlı SIM kartı kullanmak durumundadır. Yeni SIM kart ile ilgili olarak yeni hat tesis bedeli ve bununla ilgili tüm vergisel masraflar abonelerin sözleşmeyi imzaladıkları tarihe istinaden ilgili ayın ilk faturasına yansıtılmaktadır.

Ofisten Cebe kampanyası kapsamında verilen SCT cihazları kampanya süresince, bu cihazlara tanımlanmış GSM hatları dışında başka herhangi bir GSM hattı ile kullanılamaz iken, kampanya süresi sonunda müşteriler SCT cihazlarını başka bir GSM hattı ile kullanabilmektedir.

210 Yukarıda anılan tarifeler arasında "SCT Tarifesi" ile "Sabit ve Turkcell İndirimli" paketi dışındaki tarifelerde özellikle şirket içi görüşmeler için görece düşük fiyatlar sunulmakta ve Turkcell şebeke içi görüşmeler için belirlenen fiyatlar (vergisiz 24.15 YKr), 14 YKr olan çağrı sonlandırma ücretinin oldukça üzerinde kalmaktadır.

Tüm tarifeler KDV dahil ve hariç olmak üzere dakika başına düşen fiyatları ile ayrı ayrı gösterilmektedir.

Tablo 2: Sabit Cep Terminali Tarifesi (SCT) (KDV dahil, ÖİV hariç)

| Süreler | Turkcell Şebeke İçi | Şirket İçi | Sabit hatlara | Diğer GSM | Aylık Sabit Ücret |
|--|---------------------|------------|---------------|-----------|-------------------|
| (dk) | (YKr/dk) | (YKr/dk) | (YKr/dk) | (YKr/dk) | (YTL) |
| 0-150 | 28.5 | 28.5 | 28.5 | 56 | 2.00 |
| 150-250 | 20.5 | 20.5 | 28.5 | 56 | 2.00 |
| 250-1000 | 19 | 19 | 28.5 | 56 | 2.00 |
| 1000+ | 18 | 18 | 28.5 | 56 | 2.00 |
| Sabit Cep Terminali (SCT) Tarifesi (Vergiler hariç) | | | | | |
| Süreler | Turkcell Şebeke İçi | Şirket İçi | Sabit hatlara | Diğer GSM | Aylık Sabit Ücret |
| (dk) | (YKr/dk) | (YKr/dk) | (YKr/dk) | (YKr/dk) | (YTL) |

| | | | | | |
|----------|--------------|-------|-------|-------|-------------|
| 0-150 | 24.15 | 24.15 | 24.15 | 47.46 | 1.69 |
| 150-250 | 17.37 | 17.37 | 24.15 | 47.46 | 1.69 |
| 250-1000 | 16.10 | 16.10 | 24.15 | 47.46 | 1.69 |
| 1000+ | 15.25 | 15.25 | 24.15 | 47.46 | 1.69 |

220 SCT tarifesinde abonelerin konuşma süreleri dört dilime bölünerek ücretlendirilmektedir. Örneğin, 150 dakikaya kadar olan konuşmaların dakikası vergiler hariç 24.15 YKr'a ücretlendirilirken 1000 dakikayı aşan konuşmalar 15.25 YKr/dk olarak faturalandırılmaktadır. Bu tarifede "yakın müşteri grubu" (*close user grup*) olarak kabul edilen şirket içi aramalar için özel bir indirim söz konusu değildir. Dolayısıyla şirket içi aramalar şebeke içi aramalarla aynı ücretlerden işlem görmektedir. SCT tarifesinde sabit hatlara ve diğer GSM'lere yapılan aramaların ücretleri sırasıyla 24.15 ve 47.56 YKr olarak belirlenmiştir. Bu aramalar için süre dilimlerine göre ayrı ücret söz konusu değildir. SCT tarifesinin aylık sabit ücreti 1.69 YTL olarak belirlenmiştir.

Bir diğer tarife olan "Sabit ve Turkcell İndirimli Tarifesi"nin koşulları ise aşağıdaki gibidir:

Tablo 3: Sabit ve Turkcell İndirimli (KDV dahil, ÖİV hariç)

| Turkcell Şebeke İçi (YKr/dk) | Şirket İçi (YKr/dk) | Sabit hatlara (YKr/dk) | Diğer GSM (YKr/dk) | Aylık Sabit Ücret (YTL) |
|---|---------------------|------------------------|--------------------|-------------------------|
| 20 | 16.5 | 20 | 56 | 5.00 |
| Sabit ve Turkcell İndirimli (Vergiler hariç) | | | | |
| Turkcell Şebeke İçi (YKr/dk) | Şirket İçi (YKr/dk) | Sabit hatlara (YKr/dk) | Diğer GSM (YKr/dk) | Aylık Sabit Ücret (YTL) |
| 16.95 | 13.98 | 16.95 | 47.46 | 4.24 |

230 Bu tarifede sabit hatlara yapılan aramalar ile şebeke içi görüşmelerin ücretleri eşitlenmekte ve bu trafikler için SCT tarifesinin ilk iki süre diliminin fiyatlarına göre (24.15 ve 17.37 YKr) daha düşük bir ücret sunulmaktadır. Bu tarifedeki diğer GSM operatörlerine doğru yapılan aramaların ücretleri SCT tarifesindeki ücretler ile aynı seviyede olmasına karşın aylık sabit ücret 4.24 YTL olarak belirlenmiştir.

Turkcell'in diğer kurumsal tarifeleri de aşağıdaki şekildedir: "Büyük Şirketlere Özel" tarifesinde 1.69 YTL'lik aylık sabit ücretle birlikte şebeke içi görüşmeler 24.15 YKr, şirket içi görüşmeler 13.98 YKr olarak ücretlendirilmektedir. Bu tarifenin şirket içi görüşmeleri SCT tarifesinin ücretlerinden daha düşüktür. Ayrıca, bir kurumsal abonenin sabit telefonundan şirket içi hatları araması durumda şirket santraline SCT cihazının monte edilmesi ve ilgili hattın bu cihaza tanıtılması gerekmektedir. Bunun karşısında ilgili hattın mobilite özelliği ortadan kalkmaktadır.

240 **Tablo 4: Büyük Şirketlere Özel Tarife (KDV dahil, ÖİV hariç)**

| Turkcell Şebeke İçi (YKr/dk) | Şirket İçi (YKr/dk) | Sabit hatlara (YKr/dk) | Diğer GSM (YKr/dk) | Aylık Sabit Ücret (YTL) |
|--|---------------------|------------------------|--------------------|-------------------------|
| 28.5 | 16.5 | 28.5 | 56 | 2.00 |
| Büyük Şirketlere Özel Tarife (Vergiler hariç) | | | | |
| Turkcell Şebeke İçi (YKr/dk) | Şirket İçi (YKr/dk) | Sabit hatlara (YKr/dk) | Diğer GSM (YKr/dk) | Aylık Sabit Ücret (YTL) |
| 24.15 | 13.98 | 24.15 | 47.46 | 1.69 |

Turkcell'in kurumsal abonelere şirket içi görüşmeler için daha düşük ücretleri içeren iki ayrı tarifesi daha bulunmaktadır. Bunlardan ilki olan "Şirket İçi İndirimli" tarifesinde aylık sabit ücretin 6.78 YTL'ye çıkarılması karşılığında şirket içi görüşmeler 1.27

YKr'a indirilmiştir. Şebeke içi, sabit hatlara ve diğer GSM'lere doğru yapılan aramalar Büyük Şirketlere Özel Tarife'deki ücretlerle aynı seviyededir.

Tablo 5: Şirket İçi İndirimli (KDV dahil, ÖİV hariç)

| Turkcell Şebeke İçi (YKr/dk) | Şirket İçi (YKr/dk) | Sabit hatlara (YKr/dk) | Diğer GSM (YKr/dk) | Aylık Sabit Ücret (YTL) |
|--|------------------------|---------------------------|-----------------------|----------------------------|
| 28.50 | 1,50 | 28.50 | 56.00 | 8.00 |
| Şirket İçi İndirimli (Vergiler hariç) | | | | |
| Turkcell Şebeke İçi (YKr/dk) | Şirket İçi (YKr/dk) | Sabit hatlara (YKr/dk) | Diğer GSM (YKr/dk) | Aylık Sabit Ücret (YTL) |
| 24.15 | 1,27 | 24.15 | 47.46 | 6.78 |

Şirket içi görüşmelerde avantajlı ücretler sunan bir diğer tarife ise "Şirket İçi Bedava" tarifesidir. Bu tarifede, 2500 dakikaya kadar olan şirket içi görüşmeler aylık 14.41YTL sabit ücret karşılığında ücretsiz olarak sağlanmakta, 2500 dakika sonrasında ise "Büyük Şirketlere Özel" tarifesindeki ücretler geçerli olmaktadır.

250

Tablo 6: Şirket İçi Bedava (KDV dahil, ÖİV hariç)

| Süreler (dk) | Turkcell Şebeke İçi (YKr/dk) | Şirket İçi (YKr/dk) | Sabit hatlara (YKr/dk) | Diğer GSM (YKr/dk) | Aylık Sabit Ücret (YTL) |
|---|---------------------------------|------------------------|---------------------------|-----------------------|----------------------------|
| 0-2500 | 28.5 | 0.00 | 28.5 | 56 | 17.00 |
| 2500+ | 28.5 | 16.5 | 28.5 | 56 | 17.00 |
| Şirket İçi Bedava (Vergiler hariç) | | | | | |
| Süreler (dk) | Turkcell Şebeke İçi (YKr/dk) | Şirket İçi (YKr/dk) | Sabit hatlara (YKr/dk) | Diğer GSM (YKr/dk) | Aylık Sabit Ücret (YTL) |
| 0-2500 | 24.15 | 0.00 | 24.15 | 47.46 | 14.41 |
| 2500+ | 24.15 | 13.98 | 24.15 | 47.46 | 14.41 |

I.1.3. İlgili Pazar

I.1.3.a. İlgili Ürün Pazarları

Şikayet dilekçesinde Turkcell'in kurumsal abonelere yönelik uygulamaya koyduğu tarifeleri yoluyla fiyat sıkıştırması yaptığı iddia edilmektedir. Rekabet hukuku uygulamalarında fiyat sıkıştırması şeklindeki bir davranışın incelenmesi bakımından;

- Fiyat sıkıştırmasına konu perakende hizmetlerin sunulduğu bir alt pazar ile
- Bu perakende pazarda da faaliyet gösteren ve uygulamaları inceleme konusu olan operatörün hakim durumda olduğu ve alt pazardaki teşebbüslere girdi temin ettiği bir üst pazarın

260

varlığının ortaya konularak tanımlanması gerekmektedir. Bu anlamda, dosya konusu şikayet bakımından, perakende pazarda (alt pazarda) Turkcell ve UMTH işletmecilerinin rekabet halinde olduklarının, ayrıca Turkcell'in hem üst pazarda hakim konumda olduğunun hem de UMTH işletmecilerinin sağlayıcısı olduğunun gösterilmesi gerekmektedir.

I.1.3.a.i. Perakende Seviyede Alt Pazarın Tanımlanması

Telefon kullanıcıların eş zamanlı olarak her iki şebekeye erişiminin mümkün olduğu hallerde, PSTN ve GSM şebekeleri üzerinden yapılan çağrılar, özellikle fiyatlar bakımından, birbirleri üzerinde rekabetçi baskı uygulamaları mümkündür.

270

Bu anlamda, dosya konusu olayda pazarın tanımlanması açısından dikkate alınan tespitler aşağıdaki gibidir:

- Dosya konusu şikayetin, Turkcell'in uygulamaya koymuş olduğu Ofisten Cebe Kampanyasının, bu kampanya çerçevesinde Sabit Cep Terminali (SCT) hizmetinin ve SCT tarifesinin kurumsal kullanıcılara yönelik olduğu göz önüne alındığında, SCT cihazı kullanan kurumsal aboneler için GSM hizmetine özgü olan mobilite özelliği ortadan kalkmaktadır. Bu bakımından GSM ve PSTN şebekesi üzerinden çağrı başlatılabilen işletmeciler bakımından fiyat rekabeti mümkün hale gelmektedir. Bu anlamda üzerinde rekabetin söz konusu olduğu faaliyet alanı "çağrı başlatma hizmeti" olarak kabul edilmiştir.
- Şikayete konu tarifelerin şirketlere yönelik olması nedeniyle pazarın kurumsal kullanıcılar ile sınırlandırılması gerekmektedir.
- Kurumsal kullanıcılar, çağrı başlatma seçenekleri arasında yapacakları seçimi, ulaşmak istedikleri abonelerin çoğunluğunun yer aldığı şebekeyi ve/veya tüm operatörlerin, tüm abone sınıflarına (PSTN aboneliği, GSM aboneliği, şebekeler arası görüşme, şebeke-içi görüşme) yönelik olarak sundukları fiyatları göz önüne alarak yapmaktadırlar.
- Kurumsal kullanıcıların birden fazla şebeke üzerinden çağrı başlatmalarının önünde bir engel bulunmamaktadır.

Kurumsal abonelerin sabit telefon cihazlarını kullanarak yaptıkları telefon görüşmelerini hem sabit hat üzerinden (Türk Telekom, UMTH işletmecisi) hem de SCT cihazı sayesinde mobil hat üzerinden başlatılabilme imkanı bulunmaktadır. Bu anlamda, kurumsal kullanıcıların genellikle, çağrı başlatma işlemi için tüm operatörlerin tarifelerini karşılaştırarak bir seçim yapacağını söylemek yanlış olmayacaktır. Bunun yanı sıra kurumsal kullanıcıların, aradıkları kişilerin şebeke profilini dikkate alarak, aynı anda hem sabit hattın hem de GSM operatörlerinden (SCT terminalleri de dahil olmak üzere) çağrı başlatmalarının önünde bir engel bulunmamaktadır. Dolayısı ile çağrı başlatma bakımından birbirleri ile rekabet halindeki operatörlerin ne kadar fazla sayıda aboneleri var ise, çağrı sonlandırma bakımından da operatörlerin o oranda aranma sıklığı ile karşılaşacağından bahsedilebilir. Bu anlamda, UMTH işletmecileri ile Turkcell'in rekabet halinde bulunduğu perakende alt pazarın tanımı, herhangi bir operatörün şebekesinde sonlandırılabilir çağrıları kapsayacak şekilde "kurumsal kullanıcılar için çağrı başlatma pazarı" olarak belirlenmiştir.

Dosya konusu şikayetin fiyat sıkıştırması iddiası olması karşısında, fiyat sıkıştırmasının ortaya konulabilmesi bakımından şikayetçi ve Turkcell'in rekabet halinde bulunduğu perakende pazarda Turkcell'in hakim durumda olması gerekliliği bulunmamaktadır. Bu anlamda, yukarıda yer verilen pazar tanımının çağrının sonlandırılacağı şebekeler bakımından alt pazarlara ayrılıp ayrılmayacağı tartışmalarına, dosya konusu şikayet bakımından gerek görülmemiştir.

I.1.3.a.ii. Toptan Seviyede Üst Pazarın Tanımlanması

Fiyat sıkıştırması analizleri bakımından, hakim konumdaki işletmecinin yer aldığı ve diğer işletmecilere zorunlu girdinin temin edildiği üst pazar ile bu pazarda sağlayıcı konumda olan ve hakim durumda bulunan işletmeci ile ondan girdi temin eden işletmecilerin rekabet halinde oldukları perakende hizmetlerin kullanıcılara sunulduğu alt pazarın tanımlanması gerekmektedir. Ancak dosya konusu olayın incelenmesinde toptan seviyede bir üst pazarın tanımlanması yerine öncelikle, Turkcell'in herhangi bir

üst pazarda hakim durumda bulunduğu varsayımı yapılarak, şikayet konusu eylemin bir kötüye kullanma hali olup olmadığı değerlendirilmiştir.

320 **I.1.3.b. İlgili Coğrafi Pazar**

İnceleme konusu çağrı başlatma hizmetlerinin sadece Türkiye sınırları içerisindeki kurumsal aboneleri ilgilendiriyor olması nedeniyle ilgili coğrafi pazar “Türkiye Cumhuriyeti Sınırları” olarak belirlenmiştir.

I.2. Yapılan Değerlendirme

Şikayet dilekçesinde özetle;

- Turkcell’in kurumsal müşterilere sunduğu SCT hizmetinin şikayetçinin mobil hatlarda sonlanan UMTH faaliyetine ikame olduğu,
- SCT hizmeti kapsamında Turkcell’in kurumsal müşterilere yönelik uygulamaya koyduğu İşTcell tarifelerindeki bazı perakende düzeydeki ücretleri, kendi şebekesinde sonlanan çağrılar için Telekomünikasyon Kurumu tarafından belirlenen çağrı sonlandırma ücretlerinden düşük belirleyerek fiyat sıkıştırması yaptığı,
- Bu anlamda üst pazar niteliğinde olan GSM hizmetleri pazarında hakim konumda bulunan Turkcell’in, alt perakende pazar olan Turkcell şebekesinde uzak mesafe çağrı sonlandırma pazarında kötüye kullandığı,
- Bu şekilde, şikayetçinin Turkcell’de sonlanacak çağrılar için çağrı başlatma bakımından şikayet konusu perakende ücretlerle rekabet edemediği ve hem müşteri hem de gelir kaybına uğradığı

iddia edilmiştir.

340 Bu iddialar karşısında yapılan incelemede;

- GSM operatörlerinin SCT hizmeti ile UMTH’dan başlayıp mobil şebekede sonlanan çağrılarının – “şirket içi” arama türü hariç olmak üzere – rakip trafikler olduğu,
- Şikayette yer verilen üst pazar analizinin geçerliliği tartışmasına girilmeksizin Turkcell’in herhangi bir üst pazarda varsayımsal olarak hakim durumda bulunduğu,
- Perakende alt pazar bakımından ise, şikayet dilekçesinde yer verilen pazar tanımına iştirak edilmemekle birlikte, şikayet dilekçesinde olduğu gibi, Turkcell ve şikayetçinin alt perakende pazarda rekabet halinde olduğu

350 yönünde kabuller çerçevesinde, şikayetçinin iddiası olan fiyat sıkıştırması eylemi kötüye kullanma açısından değerlendirilmiştir.

Şikayet dilekçesinde fiyat sıkıştırmasının ne şekilde gerçekleştiğini göstermek amacıyla kurumsal müşteriler bakımından iki senaryoya yer verilmiştir. Bu senaryolarda İşTcell tarifelerinde yer alan Büyük Şirketlere Özel Tarifesi, SCT tarifesi ve Ofisten Cebe Kampanyası kapsamındaki şirket içi ve Turkcell’lilere doğru yapılan aramalar için belirlenen ücretlerin bir arada kullanıldığı hesaplamalar yer almıştır.

360 Bilindiği gibi, fiyat sıkıştırması analizlerinde, incelenen teşebbüsün faaliyet alanının ve faaliyet gösterdiği pazarın yapısının dikkate alınması gerekmektedir. Bu anlamda, fiyat sıkıştırması uyguladığı iddia edilen teşebbüsün belirlenen üst pazarda hakim durumda bulunması fiyat sıkıştırması tespiti için ilk şartı oluşturmaktadır. İlgili pazar tanımı ise bu konuda firmanın hakim durumda olup olmadığını belirleyen esas unsur oluşturmaktadır. Ancak daha önce de ifade edildiği üzere, bu Karar’da yapılan analizlerde spesifik bir üst pazarın tanımlanması yerine, varsayımsal olarak

Turkcell'in herhangi bir üst pazarda hakim durumda olduğu kabulünden yola çıkılarak öncelikle ortada bir fiyat sıkıştırması olup olmadığı konusu ele alınmaktadır.

Fiyat sıkıştırması analizinde herhangi bir üst pazarda hakim durumda olan teşebbüsün fiyatlamaları yoluyla alt pazarda sıkıştırma anlamında bir kötüye kullanma eylemi içinde olup olmadığının tespiti bakımından Karar'da;

- 370
- üst pazarda hakim durumda olan teşebbüsün (Turkcell'in) alt perakende pazarda faaliyet gösteren diğer işletmecilere sağladığı üst pazardaki girdi fiyatının, Turkcell'in alt rekabetçi pazardaki perakende fiyatının üzerinde olup olmadığı,
 - ya da bu şartlar altında alt pazarda "etkin bir operatörün" "normal bir karla" çalışıp çalışamayacağı

hususları değerlendirilmiştir.

380

Birinci koşul bakımından yapılan değerlendirmede Turkcell'in şikayet konusu tarifelerde yer alan perakende fiyatlarının Turkcell çağrı sonlandırma¹ fiyatının altında kalıp kalmadığı hususu dikkate alınmıştır. İkinci koşul bakımından yapılan incelemede ise Turkcell'in perakende fiyatı ile Turkcell'de çağrı sonlandırma fiyatı ve etkin bir operatörün çağrı başlatma maliyetinin toplamı arasında pozitif bir marj kalıp kalmadığı araştırılmıştır.

Yukarıda yer verilen analizlerin yapılabilmesi bakımından öncelikle Turkcell'in tarifelerinden hangilerinin fiyat sıkıştırması kapsamında değerlendirmeye alınması gerektiğinin belirlenmesi gerekmektedir.

I.2.1. Fiyat Sıkıştırması Uygulaması Kapsamında Değerlendirmeye Alınan Tarifelerin Belirlenmesi

I.2.1.1 Arama Yönlerine Göre Tarifeler

Turkcell'in kurumsal abonelere yönelik olarak sunduğu İşTcell tarifelerinde;

- 390
- Turkcell şebeke içine,
 - Kuruma kayıtlı Turkcell hatlarına (şirket içi)
 - Diğer GSM şebekelerine
 - Sabit hatlara

doğru yapılan görüşmelere ilişkin uygulanan tarifelere yukarıdaki bölümlerde yer verilmiştir.

400

Ayrıca Turkcell abonesi olan bir kurumsal müşterinin şirket santraline bir SCT cihazı bağlatması ve bu cihaza Turkcell SIM kartı takması durumunda bu santrale bağlı sabit telefon cihazlarından (Turkcell'e, kuruma kayıtlı Turkcell hatlarına, diğer GSM operatörlerine ve sabit hatlara doğru) yapılan çağrılar da söz konusu hattın kayıtlı olduğu tarife üzerinden ücretlendirilmektedir. Metnin devamında benzer şekildeki sabitten mobile yapılan aramalar "SCT çağrısı" olarak adlandırılacaktır.

Söz konusu aramalara uygulanan tarifelerin, bir kötüye kullanma eylemi olup olmadığının tespiti bakımından, şikayet konusu tarifelerin hangi pazarlarda hangi

¹Kurumsal bir hattan yapılan sabitten mobile arama söz konusu olduğunda, UMTH operatörleri üzerinden yapılan ve mobil şebekede sonlanan çağrı ile SCT cihazı kullanılarak yapılan kurumsal şebeke içi aramalar birbiri üzerine rekabetçi baskı uygulayabilmektedir. Ancak, arayan kişi bir UMTH abonesi olup da çağrıyı abonesi olduğu UMTH operatörü üzerinden yapıyorsa, çağrıyı taşıyan UMTH operatörü aralarındaki arabağlantı sözleşmesi uyarınca mobil şebeke operatörüne çağrı sonlandırma ücreti ödemektedir. Bu bağlamda, çağrı sonlandırma ücreti UMTH operatörü için doğrudan bir maliyet kalemi olurken, Turkcell (mobil operatör), SCT cihazı sayesinde çağrı kendi şebekesinde başlayıp kendi şebekesinde sonlandığı için herhangi bir çağrı sonlandırma ücreti ödememektedir.

operatörleri etkilediğinin belirlenmesi zorunluluk arz etmektedir. Bir başka deyişle, öncelikle hangi tarifelerin fiyat sıkıştırması için gerekli olan alt perakende pazarda Turkcell ve UMTH işletmecileri arasındaki rekabet koşullarını etkileyip etkilemediğinin tespiti yapılmalıdır.

Bu anlamda, şikayet konusu tarifeleri sınıflandırabilmek bakımından, kurumsal bir abone tarafından gerçekleştirilecek çağrılar;

- 410
- Kurumsal şebeke dışı aramalar,
 - Kurumsal şebeke içi aramalar (şirket içi aramalar, diğer şebeke içi aramalar)

olarak iki ana gruba ayırmak mümkündür.

I.2.1.1.a. Kurumsal Şebeke Dışı Aramalar

420 Bir GSM operatörüne kayıtlı SCT cihazı üzerinden diğer şebekelere arama yapıldığında söz konusu çağrı diğer şebekede sonlanmaktadır. Bu durumda, GSM operatörü çağrının sonlandığı şebekeye ödediği çağrı sonlandırma ücretini abonesine uyguladığı tarifeye yansıtmaktadır. Dosya konusu olayda iddia edilen rekabet ihlalinin Turkcell şebekesine doğru yapılan aramalar için ödenen çağrı sonlandırma ücretleri ve Turkcell'in kurumsal şebeke içi görüşme ücretleri ile ilgili olması sebebiyle Turkcell'in bu ihlali kurumsal şebekeler arası arama ücretleri yoluyla gerçekleştirilemeyeceği sonucuna varılmıştır. Bu nedenlerle, kampanya ve kampanya dahilindeki tarife paketlerinde yer alan kurumsal şebekeler arası çağrı fiyatları, dosya konusu incelemeye yönelik fiyat sıkıştırması analizinde dikkate alınmamıştır.

I.2.1.1.b. Kurumsal Şebeke İçi Aramalar

Şikayeteki ihlal iddiasına konu teşkil eden arama çeşidi yukarıda da belirtildiği üzere Turkcell SIM kartlı SCT aramalarından yine Turkcell'de sonlanan şebeke içi niteliğindeki aramalardır. Ancak, bu şekilde yapılan bir SCT çağrısı bir şebeke içi görüşme olarak;

- 430
- Turkcell'e kayıtlı herhangi bir hatta veya
 - (varsa) özel olarak kurumsal aboneye kayıtlı başka bir Turkcell hattında sonlanabilmektedir.

440 Bu durumda, eğer bir çağrı kurumsal aboneye kayıtlı başka bir hatta sonlanıyor ise, bu çağrıya GSM operatörü tarafından daha düşük bir tarife de uygulanabilmektedir. İşTcell tarifelerinden olan "Büyük Şirket Tarifesi"nden (ve bu tarife ile birlikte kullanılabilen Şirket İçi İndirimli veya Şirket İçi Bedava tarifelerinden) kurum içi (şirket içi) hatlara doğru yapılan görüşmeler (ve SCT cihazın kayıtlı sabit hattın şirkete kayıtlı mobil hatta yapılan çağrılar da dahil olmak üzere) bu kapsamda değerlendirilmektedir. Bu durumda, bu şekilde sabit hattın başlatılan şebeke içi bir çağrıyı kurumsal aboneye kayıtlı olan ya da olmayan hatlarda sonlanmasına göre, kurum (şirket) içi aramalar ve şebeke içi diğer aramalar olarak ikiye ayırmak gerekmektedir.

I.2.1.1.b.i. Kurum İçi (Şirket İçi) Aramalar

Turkcell'in "şirket içi" tarifelerinin dosya konusu olayda değerlendirmeye alınıp alınmayacağı, UMTH operatörlerinin kurumsal müşterilere sundukları çağrı başlatma hizmetinin Turkcell'in şirket içi tarifeleri ile ikame edilebilir olup olmadığının belirlenmesi sonucunda karara bağlanacak bir husustur.

Bir şebeke içi arama türü olan "(şirket içi)" aramaların diğer şebeke içi aramalardan temel farklılığı, bir kurumsal müşterinin (şirketin) abonesi olacağı operatörü seçerken

450 kendi adına kayıtlı olan tüm hatlara ilişkin çağrı ücretlerini ve bu hatlarla ilgili olarak
ödenecek toplam fatura bedelini hesaba katarak seçim yapmasıdır. Şirkete kayıtlı
hatlar arasında yapılan konuşmalar dikkate alındığında, bir görüşmede aranan taraf
olan kullanıcı söz konusu şirket nezdinde bir başka konuşmada arayan taraf
konumunda olacaktır. Bu anlamda, “şirket içi” görüşmeler bağlamında aynı şirkete
mensup kullanıcıların hem arayan hem de aranan taraf olma özelliği sonucunda
ortaya çıkan toplam konuşma bedelleri söz konusu şirket (kurumsal abone)
tarafından ödenecektir. Bu durum da söz konusu şirkete “hem arayan hem de aranan
tarafın bağlı olduğu operatörü seçme” konusunda belirleyici olma imkanı
tanımaktadır. Halbuki, “şirket içi” görüşmeler dışındaki arama türleri söz konusu
460 olduğunda, aranan tarafın bağımsız olarak kendi inisiyatifi ile seçmiş olduğu
şebekeye ulaşma bakımından çağrı başlatma seviyesinde bir rekabet söz konusu
olmaktadır. Oysa şirket içi görüşmelerde, kullanıcı yalnızca çağrı başlatacağı
şebekeyi değil, çağrının başlayacağı ve sonlanacağı şebekeyi bir bütün olarak
belirlemektedir.

Bilindiği gibi şikayete konu görüşme trafiği UMTN-GSM (Turkcell) arama tipinin yer
aldığı pazara ilişkindir. Bir başka deyişle aralarında görüşme gerçekleştiren
tarafardan en az bir tanesinin GSM abonesi olması gerekmektedir. Yukarıda şirket
içi aramalarda bir çağrıda aranan taraf olan kullanıcının başka bir çağrıda arayan
taraf olabilmesi özelliği ile birlikte taraflardan en az bir tarafın GSM abonesi olması ve
söz konusu tarafın çağrı başlatma işlemi de yapacağı düşünüldüğünde, mobil
470 şebekeden başlatılacak çağrı tipinin yer aldığı bir pazarda UMTN işletmecisinin yer
almadığı tespit edilmiştir. Bir başka deyişle “şirket içi” görüşmelerde çağrı başlatma
aşamasında GSM şebekeleri “mobilite özelliği” gereği sabit hatlardan ayrılmaktadır.

Dolayısı ile kurumsal müşterilerin çalışanlarına mobil çağrı başlatma hizmeti satın
almak istemesi anlamına gelecek olan böyle bir işlemde UMTN işletmecilerinin bu
tarz bir çağrı başlatma hizmeti veremeyecekleri ve bu sebeple “şirket içi” çağrılarda
“kurumsal kullanıcılar için çağrı başlatma” pazarında yer alamayacağı açıktır.

Dolayısıyla yukarıda yer verilen açıklamalar çerçevesinde şirket içi aramalar
bakımından Turkcell’in sunduğu görüşme hizmeti ile UMTN işletmecilerinin
hizmetlerinin birbirine ikame edilebilir olmadığı sonucuna varılmaktadır. Bu anlamda
480 şikayet konusu tarife paketlerinde yer alan şirket içi aramaların bir telefon görüşmesi
türü olarak dosya konusu ilgili pazarın dışında kaldığı ve bu sebeple inceleme
kapsamı dışında tutulmasına karar verilmiştir.

I.2.1.1.b.ii. Şebeke İçi Diğer Aramalar

Kurumsal şebeke içi arama, kurumsal bir abone tarafından başlatılan ve o abonenin
kayıtlı olduğu GSM operatörünün başka bir abonesine doğru yapılan çağrıları ifade
etmektedir. Bir kurumsal abonenin kendi kurumu adına kayıtlı diğer hatlara doğru
yaptığı aramalar bu tanımın içerisinde yer almamaktadır. İnceleme konusu İşTcell
tarifelerinde yer alan SCT tarifesi ve bu tarifeyle yönelik yapılan Ofisten Cebe
kampanyası dahilindeki SCT cihazı kullanılarak şirket içi hatlar dışında diğer tüm
490 Turkcell hatlarına doğru yapılan sabitten mobile çağrılar bu kapsamda
değerlendirilmektedir. UMTN işletmecilerinin kurumsal Turkcell şebekesinde
sonlanacak çağrıları başlatma hususunda Turkcell ile rekabet içinde olduğu tespit
edilmiştir. Bu sebeple Turkcell’in fiyat sıkıştırması yapıp yapmadığına yönelik
incelemede şebeke içi diğer aramalara uyguladığı perakende tarifeler
değerlendirmeye alınmaktadır.

I.2.1.2. Değerlendirmeye Alınan Tarifeler

500

Aşağıdaki tabloda Turkcell'in şikayet konusu kampanya ve tarifelerinin şebeke içi ve şirket içi vergiler hariç fiyatları yer almaktadır. Karar'ın önceki bölümlerinde yapılan tespitler ışığında aşağıdaki tabloda karşısında √ işareti yer alan tarife ücretleri değerlendirmeye alınırken, karşısında × işareti yer alan tarife paketleri, aşağıda açıklanacağı üzere değerlendirme dışı bırakılmıştır.

Tablo 7: Turkcell'in Şikayet Konusu Kampanya ve Tarifelerinin Şebeke İçi ve Şirket İçi Vergiler Hariç Fiyatları

| Tarifeler | Şebeke içi | | Değerlendirme Konusu Tarifeler (DKF) | Şirket İçi Fiyat (KDV hariç) | DKF |
|--------------------------------------|------------|-------------------|--------------------------------------|------------------------------|-----|
| | Süre (dk) | Fiyat (KDV Hariç) | | | |
| Ofisten Cebe Kampanyası ² | 150 | 0.195 | × | | |
| | 250 | 0.161 | × | | |
| | 500 | 0.144 | × | | |
| | 1000 | 0.127 | √ | | |
| SCT Tarifesi | 0-150 | 24.15 | × | | |
| | 150-250 | 17.37 | × | | |
| | 250-1000 | 16.10 | × | | |
| | 1000+ | 15.25 | √ | | |
| Sabit ve Turkcell İndirimli | | 16.95 | × | 13.95 | × |
| Büyük Şirketlere Özel T. | | 24.15 | × | 13.98 | × |
| Şirket İçi İndirimli | | 24.15 | × | 1,27 | × |
| Şirket İçi Bedava | 0-2500 | 24.15 | × | 13.98 | × |
| | 2500+ | 24.15 | | | |

Şikayet kapsamında Turkcell'in değerlendirmeye alınan tarife ve konuşma ücretleri hakkındaki açıklamalar aşağıdaki gibidir:

510

1- Şikayetin konusunun fiyat sıkıştırması olduğu düşünüldüğünde, Turkcell'in kurumsal müşteriler için şebekeler arası görüşme fiyatları, çağrılarının Turkcell dışındaki başka bir şebekede sonlandırılması nedeniyle değerlendirme dışı bırakılmıştır.

520

2- Yukarıdaki tabloda, yukarıda yer verilen tarifeler için geçerli olan sabit ücretlere de, en riskli durumun değerlendirilebilmesi bakımından yer verilmemiştir. Sabit ücretler her ne kadar kullanıcıların katlanacakları bir maliyet olsa da, konuşma süresinin artması neticesinde birim (dk) başına düşen sabit ücret azalacağından, yüksek konuşma ücretleri bakımından ortalama sabit ücret maliyeti de düşecektir. Analizlerde, en riskli durum açısından bir değerlendirme yapılabilmesi için bu durum şikayetçi lehine göz ardı edilmiştir.

3- Yukarıdaki tabloda ayrıca, tarife ücretlerine ek olarak SCT cihazının maliyetine de yer verilmemiştir. Bilindiği gibi SCT cihazının maliyeti, kullanıcılar tarafından 18 ay kampanyaya katılım taahhüt edildiğinde Turkcell tarafından karşılanırken, kampanyaya dahil olunmadığı

² Bu kampanya da kullanıcıların ödeyecekleri fiyatlar, paket süreleri bakımından dakika başına bir ücret şeklinde belirlenmemiş olup, paket süreleri karşılığında toptan bir ücret ödenmektedir. Dakika başına ücretler, şikayetçinin paketin fiyatını paketin süresine bömesi ile elde etmiş olduğu rakamlardır. Ancak bilindiği gibi, paket sürelerinin aşımı veya tamamlanmaması hallerinde, dakika başına ücretler daha yüksek gerçekleşmektedir.

530 durumlarda kullanıcı tarafından karşılanmaktadır. Hatırlanacağı üzere, sabit ve GSM şebekelerinden başlatılan çağrıların rakip trafikler olabilmesinin temel koşulu kullanıcının aynı zamanda her iki şebekeye de erişiminin mümkün olmasına bağlıdır. Bu anlamda SCT cihazının esasen bu koşulu yerine getiren teknik bir imkan olduğundan bahsetmek yanlış olmayacaktır. Diğer yandan kurumsal abonelerin şikayetçiden çağrı başlatma hizmeti almaları halinde teknik olarak SCT cihazı kullanmaları ve dolayısıyla SCT cihazı maliyetine katlanmaları söz konusu değildir. Bu anlamda Turkcell'in perakende fiyatlarının rekabet ihlali yaratıp yaratmadığının değerlendirilmesi aşamasında kampanya çerçevesinde Turkcell tarafından müşterilere 18 ay kampanyada kalma taahhüdü ile hediye dilen SCT cihaz maliyetlerinin bir sübvansiyon olarak ele alınamayacağı düşünülmektedir. Bu sebeple yapılan değerlendirmelerde yalnızca kampanya ücretleri dikkate alınmıştır.

540 4- Ancak kampanyaya katılmayıp kurumsal tarifelerden yararlanan müşteriler ayrıca SCT cihaz maliyetine de katlanmak zorundadır. Bir başka deyişle kullanıcılar tarafından katlanılan maliyet esasen tarifelerin daha da artması anlamına gelmektedir. Çünkü kullanıcılar GSM şebekesinden sabit bir şebeke benzeri çağrı başlatmak için cihazı kendi santrallerinde bulundurmamak zorundadır. Ancak analizlerde bu durumda, en riskli durum bakımından bir değerlendirme yapılabilmesi için şikayetçi lehine göz ardı edilmiştir.

550 5- Ofisten Cebe Kampanyası ve SCT tarifesinde dört ayrı paket bulunmaktadır ve paketlerdeki en ucuz görüşme ücretleri en çok görüşme sürelerinin bulunduğu bölümlerde yer almaktadır. Bir başka deyişle esasen kullanıcıların konuşma sürelerine göre talep ettiği paketler 1000 dk.'nın altında kaldığı sürece, tarife ücretleri yükseldiği gibi, 1000 dk.'lık paket alındığında ve 1000 dk.'nın üzerindeki sürelerde de, kampanya fiyatlarından çıkılarak tarife fiyatlarına tabi olunması nedeniyle yine kullanıcılar açısından ortalama konuşma ücreti artmaktadır. Turkcell'in kampanya dilimlerine göre kullanıcıların ortalama konuşma sıklıkları ile sahip oldukları hat sayısı bilgilerini tarafımıza sağlayamaması karşısında, bu durum şikayetçi lehine olacak şekilde, tarifelerdeki en düşük ücretler üzerinde değerlendirilme yapılması prensibi benimsenmiştir. Benzer bir anlayış gereği; Sabit ve Turkcell İndirimli, Büyük Şirket Özel Tarifesi, Şirket İçi İndirimli ve Şirket İçi Bedava Tarifelerinin, şebeke içi görüşme fiyatları da, söz konusu fiyatların Ofisten Cebe Kampanyası ve FCT Tarifesinde yer alan en düşük şebeke içi görüşme ücretlerinden yüksek olması nedeniyle, 560 şikayetçi lehine olacak şekilde değerlendirmeye alınmamıştır.

6- Tarifelerde yer alan şirket içi fiyatlar, bu alanın UMTS ile GSM işletmecilerinin rekabet ettiği alanlardan birisi olmaması nedeniyle değerlendirmeye alınmamıştır. Bu anlamda şikayet başvurusunda yer alan ve içerisinde şirket içi görüşme bedellerini de barındıran örneklerin (senaryoların-analizlerin) kabul edilebilmesi mümkün görünmemektedir.

I.2.2. Fiyat Sıkıştırması İddialarının Değerlendirilmesi

I.2.2.1. Turkcell'in Perakende Ücretleri ile Çağrı Sonlandırma Ücretinin Karşılaştırılması

570 Yukarıda yer verildiği üzere, fiyat sıkıştırması bakımından yapılacak analizlerin ilkinin Turkcell'in alt pazarda uyguladığı perakende fiyatların, Turkcell çağrı sonlandırma ücreti olan 14 YKr'un altında kaldığına ilişkin iddiaların değerlendirilmesi oluşmuştur.

Şikayet başvurusunda, bir ay içinde şebeke içi ve şirket içi toplam 10.000 dakika görüşme yapan bir kurumsal abonenin, Ofisten Cebe Kampanyası'ndaki 1000 dakikalık konuşma paketinin dakika başına düşen ücreti olarak hesaplanan 12.7 YKr ile diğer Turkcell tarifeleri üzerinden ödeyeceği dakika başına ortalama ücretler dikkate alınarak yapılan hesaplamada dakika başına ortalama 13.97 YKr ödeyeceği ileri sürülmektedir. Bu bedelin 14 YKr.'lık çağrı sonlandırma ücretinin altında kaldığı gösterilerek Turkcell'in fiyat sıkıştırması yaptığı iddia edilmektedir.

580 Ancak şikayet başvurusunda 12.7 YKr ile ilgili olarak ileri sürülen iddialar bakımından ortaya çıkan temel yanlışlığı, her bir kurumsal müşterinin kampanyaya katılacağı varsayımı ile her bir müşterinin görüşmesinin (hat başına) 1000 dk. olarak gerçekleşeceği varsayımından yola çıkılmış olmasıdır. Turkcell'in gerçekleşen ortalama perakende fiyatlarının hesaplanmasında dikkate alınması gereken konular aşağıdaki gibidir:

- Kurumsal müşteriler kampanyaya katılmadıkları sürece, kendileri için en avantajlı seçenek olan SCT tarifesinin "1000+" paketinde dahi dakika başına en az 15.25 YKr. ödemek durumundadırlar.
- Kurumsal müşteriler kampanyaya katılmış olsalar dahi, kampanya çerçevesinde hat başına 1000 dk. aşıldığı durumlarda daha üst bir tarife paketinde yer alan fiyatlar ile karşı karşıya kalacaklardır ki, bu durum en avantajlı seçenek olan STC tarifesinin 1000+ paketinde dahi dk. başına en az 15.25 YKr. olarak gerçekleşecektir. Aşağıdaki tabloda yer aldığı üzere şikayetçiden başlayıp Turkcell'de sonlanan çağrı süresinin abone başına (...) dakika olduğu tespit edilmiştir. Bu ortalama sürenin 1000 dakikadan oldukça yukarıda olduğu görülmektedir. Şikayetçinin bu şekildeki müşteri profili dikkate alındığında şikayetçinin müşterilerinin her halükarda kampanya sürelerinde yer alan dakikaları aşacağı ve bir üst tarifenin fiyatlarına tabi olacağını söylemek yanlış olmayacaktır.

600

Tablo 8: Şikayetçi – Turkcell Aramalarında Abone Başına Düşen Süre ve Gelir

| Tarih | Abone Başına Süre (dk) | Abone Başına Gelir (YTL) | Abone Başına Ortalama Ücret (YTL) |
|---------|------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| 2006.01 | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006.02 | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006.03 | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006.04 | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006.05 | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006.06 | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006.07 | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006.08 | (.....) | (.....) | (.....) |

| | | | |
|--------------------------|---------|---------|---------|
| 2006.09 | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006.10 | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006.11 | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006.12 | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2007.01 | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2007.02 | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2007.03 | (.....) | (.....) | (.....) |
| TOPLAM | (.....) | (.....) | (.....) |
| 15 Aylık ortalama | (.....) | (.....) | (.....) |

Kaynak: Şikayetçi

- Diğer yandan, Turkcell'in SCT tarifesindeki abonelerinin aylık ortalama şebeke içi görüşme süresinin (...) dakikadan az olduğu (... dakika) tespit edilmiştir. Bu durum aşağıdaki tabloda gösterilmektedir:

610

Tablo 9: Kasım 2006-Nisan 2007 dönemi için Turkcell SCT tarifesine abone olan kullanıcı sayısı, bu kullanıcıların aylık toplam şebeke içi görüşme süreleri ve elde edilen gelirler ile abone başına aylık ortalama şebeke içi görüşme süreleri ve abone başına elde edilen ortalama gelirler

| Aylar | Abone sayısı | Turkcell Şebeke içi arama süresi | Turkcell Şebeke içi arama net geliri(YTL) | Tarife Ortalama Gelir (YTL/dk) | Abone Başına Şebeke İçi Süre |
|---------------|--------------|----------------------------------|---|--------------------------------|------------------------------|
| Kasım 2006 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| Aralık 2006 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| Ocak 2007 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| Şubat 2007 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| Mart 2007 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| Nisan 2007 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| TOPLAM | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |

Kaynak : Turkcell

Turkcell'in kurumsal abonelerinin SCT tarifesinden aylık ortalama (...) dakika şebeke içi görüşme yaptıkları dikkate alındığında şikayet dilekçesinde kampanya kapsamında 1000 dakikalık dilimi için hesaplanan dakika başına 12.7 YKr ücretin fiyat sıkıştırma ihlalini ortaya koymak bakımından tek başına mutlak olarak dikkate alınmasının doğru olamayacağı sonucuna varılmıştır. Şikayetçinin 12,7 YKr olarak bulunduğu perakende fiyatın hesaplanma yöntemi ise aşağıdaki gibidir:

620

Tablo 10: Ofisten Cebe Kampanyası

| Ofisten Cebe Paketleri Süresi (dk) | Paket Fiyatı (KDV d.YTL) | Taahhüt Süresi (ay) | Ortalama Fiyat KDV dahil (YTL) | Ortalama Fiyat KDV hariç (YTL) |
|------------------------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 150 | 34.5 | 18 | 0.230 | 0.195 |
| 250 | 47.5 | 18 | 0.190 | 0.161 |
| 500 | 85 | 18 | 0.170 | 0.144 |
| 1000 | 150 | 18 | 0.150 | 0.127 |

Kaynak: www.turkcell.com.tr

Şikayetçi tarafından aylık paket fiyatı ilgili paketin çağrı süresine bölünerek dakika başı kampanya ücreti elde edilmiş ve daha sonra bu ücretten KDV oranı düşülmüştür.

630

Şikayet dilekçesinde bahsedilen ve Turkcell'in Ofisten Cebe Kampanyası içinde yer alan 12.7 YKr'luk Turkcell şebeke içi görüşme ücreti, yapılan görüşmelerin her dakikası başına ödenen bir ücret niteliğinde değildir. Şöyle ki, şikayet dilekçesinde bu ücret kampanyanın 1000 dk. dilimi için düzenlenmiş olan aylık 127 YTL paket ücretinin 1000 dakikaya bölünmesi sonucunda hesaplanmaktadır. Halbuki, kampanyanın 1000 dk. dilimini seçmiş bir abonenin belli bir ay içinde tam 1000 dakika konuşma gerçekleştiriyor olması, bir başka deyişle 1000 dakikadan daha az (veya daha çok) konuşmuş olması ihtimal dahilindedir. Bu durumda 1000 dakikadan daha az konuşan bir abonenin dakika başına ödeyeceği ücret 12.7 YKr'dan daha yukarıda olacaktır. Abonelerin kampanya bağlı oldukları paket dilimleri içinde belirlenmiş süreden daha az görüşme yaptıkları durumda ödeyecekleri ortalama ücretler 50 dakikalık dilimler halinde aşağıdaki tabloda gösterilmektedir:

Tablo 11: Ofisten Cebe Kampanyası sürelerinin kullanımlarına göre ortalama ücret

| Kampanya Süre Dilimleri (dk) | Kullanılan Süre (dk) | Paket Fiyatı (Vergiler Dahil) | Paket Fiyatı (Vergiler Hariç) | Dakika Başına Ortalama Ücret (Vergiler Dahil) | Dakika Başına Ortalama Ücret (Vergiler Hariç) |
|------------------------------|----------------------|-------------------------------|-------------------------------|---|---|
| 150 | 50 | 35 | 29 | 0.690 | 0.585 |
| 150 | 100 | 35 | 29 | 0.345 | 0.292 |
| 150 | 150 | 35 | 29 | 0.230 | 0.195 |
| 250 | 200 | 48 | 40 | 0.238 | 0.201 |
| 250 | 250 | 48 | 40 | 0.190 | 0.161 |
| 500 | 300 | 85 | 72 | 0.283 | 0.240 |
| 500 | 350 | 85 | 72 | 0.243 | 0.206 |
| 500 | 400 | 85 | 72 | 0.213 | 0.180 |
| 500 | 450 | 85 | 72 | 0.189 | 0.160 |
| 500 | 500 | 85 | 72 | 0.170 | 0.144 |
| 1,000 | 550 | 150 | 127 | 0.273 | 0.231 |
| 1,000 | 600 | 150 | 127 | 0.250 | 0.212 |
| 1,000 | 650 | 150 | 127 | 0.231 | 0.196 |
| 1,000 | 700 | 150 | 127 | 0.214 | 0.182 |
| 1,000 | 750 | 150 | 127 | 0.200 | 0.169 |
| 1,000 | 800 | 150 | 127 | 0.188 | 0.159 |
| 1,000 | 850 | 150 | 127 | 0.176 | 0.150 |
| 1,000 | 900 | 150 | 127 | 0.167 | 0.141 |
| 1,000 | 950 | 150 | 127 | 0.158 | 0.134 |
| 1,000 | 1,000 | 150 | 127 | 0.150 | 0.127 |

640

Kaynak:www.turkcell.gov.tr

Yukarıdaki tablodan da görüleceği üzere, 150 dakikalık dilime kayıtlı olup da belli bir ay boyunca sadece 50 dakika konuşma yapan bir abonenin kampanya kapsamında ödeyeceği ortalama ücret 58,5 YKr olmaktadır. Benzer şekilde, kampanyanın 1000 dakikalık dilimine üye olan bir abonenin ay içinde 700 dakikalık görüşme yaptığı durumda ortalama 18 YKr ödeyeceği anlaşılmaktadır. Şikayet dilekçesinde sadece 12.7 YKr'luk ücretin baz alınarak fiyat sıkıştırması yoluyla bir rekabet ihlalinin gerçekleştiği ileri sürüldüğü dikkate alındığında, abonelerin kullanım paket kullanım oranlarının şikayette göz ardı edildiği ortaya çıkmaktadır.

650

Yukarıda yer verilen açıklamalardan da anlaşılacağı üzere; kullanıcıların konuşma süreleri ve kullanıcıların konuşma özellikleri gibi konuların varlığı göz ardı edilerek Turkcell'in alt pazardaki perakende fiyatının mutlak olarak dakika başına 12.7YKr olduğunun kabul edilmesi mümkün görünmemektedir.

660 Bu durumda yapılacak analiz ve karşılaştırmalar bakımından Turkcell'in kurumsal müşterilerinin kampanya da dahil olmak üzere mevcut tarifelerindeki şebeke içi görüşmeleri için dakika başına ödedikleri ücretin dikkate alınması gerekmektedir. Hatırlanacağı üzere, Turkcell'in en düşük şebeke içi tarife ücreti SCT tarifesinde yer alan 1000+ diliminde yer almaktadır. Bu yüzden yapılacak karşılaştırmalarda şikayetçi lehine olacak şekilde yalnızca SCT tarifesindeki şebeke-içi görüşmelerinden kaynaklanan ortalama gelir (fiyat) ile kurumsal kullanıcılar için geçerli olan tüm tarifelerinden kaynaklanan şebeke-içi görüşme geliri (fiyatı) ayrı ayrı hesaplanarak değerlendirilmeye alınmıştır.

670 Turkcell'in SCT tarifesinde konuşma süreleri dört ayrı dilime göre ücretlendirilmektedir. Bu sebeple bu tarifeden dakika başına elde edilen ortalama ücretin hesaplanması gerekmektedir. Turkcell tarafından sağlanan veriler ışığında, SCT tarifesinden elde edilen aylık bazda toplam gelirler bu tarife kapsamında aynı ay içinde yapılan toplam görüşme sürelerine bölünmüştür. Bu hesaplamada kullanılan toplam gelirlerin içinde Ofisten Cebe Kampanyası'dan elde edilen gelir de dahil edilmiştir. Dolayısıyla SCT tarifesine abone olan müşterilerden kampanyaya katılan ve katılmayanlardan elde edilen gelirlerin tamamı hesaplamalara dahil edilmiştir. Diğer yandan anılan toplam gelirin içinde aylık sabit ücretlerden elde edilen gelirler yer almamaktadır. Bu sebeple dakika başına düşen aylık sabit ücret gelirlerinin de dakika başına ortalama ücrete eklenmesi gerekmektedir. Bu amaca yönelik olarak her ay SCT tarifesine abone olan müşteri sayısı ile sabit ücret (2 YTL) çarpılarak toplam sabit ücret gelirleri hesaplanmış, daha sonra bu meblağ toplam görüşme süresine bölünerek dakika başına eklenmesi gereken ortalama sabit ücret (0.004 YTL) elde edilmiştir. Bu ücret daha önce hesaplanan ortalama ücrete eklenerek Turkcell'in SCT tarifesinden elde ettiği dakika başına ortalama konuşma ücreti tüm vergiler hariç olmak üzere (...) YKr olarak tespit edilmiştir. Anılan hesaplamalar aşağıdaki tablolarda gösterilmektedir.

680

Tablo 12 : Turkcell SCT Tarifesinden Elde Edilen Dakika Başına Ortalama Ücret

| SCT TARİFESİ | KURUMSAL MÜŞTERİLERDEN BAŞLATILAN ARAMALAR İÇİN | | | | |
|--------------|---|--------------|------------------------------------|--|--------------------------------|
| | Aylar | Abone sayısı | Turkcell > Şebeke içi arama süresi | Turkcell> Şebeke içi arama net geliri(YTL) | Tarife Ortalama Gelir (YTL/dk) |
| Ocak 2006 | (...) | (...) | (...) | (...) | |
| Şubat 2006 | (...) | (...) | (...) | (...) | |
| Mart 2006 | (...) | (...) | (...) | (...) | |
| Nisan 2006 | (...) | (...) | (...) | (...) | |
| Mayıs 2006 | (...) | (...) | (...) | (...) | |
| Haziran 2006 | (...) | (...) | (...) | (...) | |
| Temmuz 2006 | (...) | (...) | (...) | (...) | |
| Ağustos 2006 | (...) | (...) | (...) | (...) | |
| Eylül 2006 | (...) | (...) | (...) | (...) | |
| Ekim 2006 | (...) | (...) | (...) | (...) | |
| Kasım 2006 | (...) | (...) | (...) | (...) | (...) |
| Aralık 2006 | (...) | (...) | (...) | (...) | (...) |
| Ocak 2007 | (...) | (...) | (...) | (...) | (...) |
| Şubat 2007 | (...) | (...) | (...) | (...) | (...) |
| Mart 2007 | (...) | (...) | (...) | (...) | (...) |
| Nisan 2007 | (...) | (...) | (...) | (...) | (...) |

| | | | | |
|--------------------------------|---------------|---|---|--|
| Mayıs 2007 | | | | |
| TOPLAM | | (...) | (...) | (...) |
| Sabit Ücretin Eklenmesi | | | | |
| Sabit Ücret (YTL) | Abone Sayısı | Sabit Ücret Toplamı(Abone sayısı x Sabit ücret) (YTL) | Dakika Başına Eklenen Sabit Ücret (Sabit Ücret Toplamı / Toplam Süre) (YTL) | Ortamala Konuşma Ücreti (...)+(....) (YTL) |
| 2 | (...) | (...) | | |
| 2 | (...) | (...) | | |
| 2 | (...) | (...) | | |
| 2 | (...) | (...) | | |
| 2 | (...) | (...) | | |
| 2 | (...) | (...) | | |
| | | | | |
| | Toplam | (...) | (...) | (...) |

Kaynak: Turkcell

Tablodan görüldüğü üzere, kampanyaya katılan müşteriler de dahil olmak üzere, kurumsal kullanıcıların, Turkcell şebeke-İçi görüşme maliyeti vergiler hariç (...) YKr. olarak gerçekleşmektedir. Söz konusu ücretin Turkcell'in 14 YKr'luk çağrı sonlandırma ücretinin üzerinde olduğu açıkça görülmektedir. Söz konusu fiyatın hesaplanmasında kurumsal müşteriler bakımından en avantajlı tarifeler hesaplamaya dahil edildiği gibi bazı kullanıcıların katlanmak durumunda kaldığı SCT cihazının maliyeti de hesaplamalara dahil edilmemiştir. Örneğin kurumsal müşteriler için geçerli tüm tarifelerin dikkate alındığı şebeke-İçi görüşmeler bakımından ortalama maliyetin yaklaşık (...) YKr. civarında olduğuna yönelik hesaplamalar aşağıdaki gibidir:

690

Tablo 13: Kasım 2006 Sonrasında Turkcell Kurumsal Tarifelerinden Başlatılan Şebeke İçi Çağrılar

| Büyük Şirket Özel ve FCT Tarifelerinde Yapılan Şebeke İçi Çağrılar Toplamı | | | |
|---|----------------------|------------------------|------------------------------------|
| Aylar | Şebeke İçi Süre (dk) | Şebeke İçi Gelir (YTL) | Şebeke İçi Ortalama Gelir (YTL/dk) |
| Kasım 2006 | (.....) | (.....) | (.....) |
| Aralık 2006 | (.....) | (.....) | (.....) |
| Ocak 2007 | (.....) | (.....) | (.....) |
| Şubat 2007 | (.....) | (.....) | (.....) |
| Mart 2007 | (.....) | (.....) | (.....) |
| Nisan 2007 | (.....) | (.....) | (.....) |
| | | | |
| TOPLAM | (.....) | (.....) | (.....) |

Kaynak: Turkcell

Yukarıda da değinildiği üzere Turkcell'in alt pazarda uygulamış olduğu perakende fiyatları hiçbir şekilde Turkcell çağrı sonlandırma ücretinin (14 YKr) altına düşmemektedir. Bu durum SCT tarifesindeki en düşük ücretleri için 1000+ paketinde yer alan 15.25 YKr.'luk fiyat için de geçerliliğini korumaktadır. Bu durumda şikayet başvurusunda Turkcell'in fiyat sıkıştırması yaptığının delili olarak Kurumumuza sunulan ve 12.7 YKr. ve 13.97 YKr. perakende fiyatlarının da gerçeği yansıtmadığı anlaşılmıştır.

700

I.2.2.2. Etkin Bir Operatörün Perakende Alt Pazarda Normal Kar Elde Edip Edemeyeceği Hususunun Değerlendirilmesi

Daha öncede ifade edildiği üzere, fiyat sıkıştırması bakımından yapılacak analizlerin ikincisini Turkcell'in alt pazarda uyguladığı perakende fiyatların, alt perakende pazarda faaliyet gösteren etkin bir operatörün normal kar elde etmesine yetip yetmeyeceğinin değerlendirilmesi oluşturmaktadır. Bu analiz bakımından değerlendirmeye alınacak olan marjın hesaplanması aşağıdaki gibidir:

$$M = A - (B + C)$$

- 710 Marj= Fiyat sıkıştırması bakımında değerlendirmeye alınacak marj
 A= Turkcell'in kurumsal kullanıcılar için kampanya fiyatları da dahil olmak üzere gerçekleşen ortalama perakende fiyatı
 B= Turkcell'in çağrı sonlandırma ücreti
 C= Etkin bir operatörün çağrı başlatma maliyeti

Yukarıdaki formülde yer alan değişkenlere karşılık gelmek üzere;

- A değişkenine karşılık olarak, bir önceki bölümde tespit edilen Turkcell kurumsal kullanıcılar için kampanya fiyatları da dahil olmak üzere gerçekleşen ortalama perakende fiyatı olan (.....) YKr, (hatırlanacağı üzere en riskli fiyatların bulunabilmesini teminen kampanya ve SCT tarifesi kullanılmıştır).
- 720 - B değişkenine karşılık Turkcell'in çağrı sonlandırma ücreti olan 14 YKr,
- C değişkenine karşılık gelmek üzere de şikayetçinin şebeke içi (on-net) çağrı başlatma maliyeti olarak tarafımıza bildirmiş olduğu (....) YKr

rakamları kullanılacaktır. C değişkenine karşılık gelmek üzere etkin bir operatör yerine şikayetçinin çağrı başlatma maliyetlerinin dikkate alınması, şikayetçinin etkin bir operatörden daha fazla maliyetinin olduğu durumlarda, en riskli durumun değerlendirilebilmesi bakımından şikayetçi lehine yapılmış bir hesaplama anlamına gelmektedir. şikayetçinin tarafımıza bildirmiş olduğu çağrı başlatma ve bu hizmete bağlı kiralık devre maliyetlerinin toplamı (toplam altyapı maliyeti) aşağıdaki gibidir:

- "On-net" arama tipinde³ : (...) YKr
- 730 - Alan içi PSTN arama tipinde : (...) YKr
- Alan dışı PSTN arama tipinde : (...) YKr.

Hangi maliyet kaleminin değerlendirmeye alınmasına karar verilebilmesi bakımından şikayetçinin Turkcell'e doğru olan aramalarının yukarıda yer verilen hangi arama tipi içerisinde yer aldığı tespit edilmesi gerekmektedir.

Tablo 14: Şikayetçi - Turkcell Aramalarının Başlatmada On-Net / Off-Net Oranları

| Şikayetçi-Turkcell Çağrı Başlatma Türü | Süre (dk) | Gelir (YTL) | Süre oranı | Gelir oranı |
|---|-----------|-------------|------------|-------------|
| OnNet | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| OffNet | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| Toplam | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |

Kaynak : Şikayetçi

740

Tablo 15: Şikayetçi - Tüm Yönlere Aramalarının Başlatmada On-Net / Off-Net Oranları

| şikayetçi-Tüm Yönler | Süre (dk) | Gelir (YTL) | Süre oranı | Gelir oranı |
|----------------------|-----------|-------------|------------|-------------|
|----------------------|-----------|-------------|------------|-------------|

³ "On-net" arama tipinde çağrı başlatma işlemi arabağlantı yapılmaksızın kiralık devreler üzerinden gerçekleştirilmektedir.

| | | | | |
|---------------------|---------|---------|---------|---------|
| Çağrı Başlatma Türü | | | | |
| OnNet | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| OffNet | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| Toplam | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |

Kaynak : Şikayetçi

Yukarıda yer alan tablolardan da görüleceği üzere, şikayetçiden Turkcell'e giden çağrılarının hemen hemen tamamı "on-net" arama tipinde gerçekleşirken, esasen şikayetçi'dan tüm yönlere giden trafiğin tamamına yakınının da "on-net" arama tipinde çağrı başlatma olduğundan bahsetmek yanlış olmayacaktır. Bu anlamda yukarıda yer verilen formülde C değişkenine karşılık olarak (...) YKr. rakamının alınması uygun görülmüştür.

750 Bu durumda yukarıda yer verilen formülde değişkenlerin karşılıklarının konulması ile bulunan marj aşağıdaki gibidir:

$$M = (...) - (14 + \dots) \text{ YKr.}$$

$$M = (\dots) \text{ YKr.}$$

Görüldüğü üzere, UMTH operatörlerine altyapı maliyetleri sonrasında (...) YKr.'luk bir marj kalmaktadır. Bu marj Turkcell'in ortalama perakende fiyatı olan (...) YKr.'un yaklaşık %(...) sine tekabül etmektedir.

760 Bilindiği gibi Telekomünikasyon Kurumu nezdinde uzlaştırma prosedürü sonunda ortaya çıkan Türk Telekom'un çağrı başlatma için 1,89 YKr. ve çağrı sonlandırma için 3,00 YKr.'luk ücretleri ışığında; yine Telekomünikasyon Kurumu tarafından onaylanan Türk Telekom'un şehirlerarası görüşme ücretinin vergisiz 6,86 YKr. olduğu düşünüldüğünde, düzenleyici otoritenin hem çağrı başlatma hem de çağrı sonlandırmanın alan dışı olması halinde UMTH işletmecisine birim başına 0,86 YKr.'luk bir marj kalmasını yeterli olarak kabul ettiği anlaşılmaktadır. Daha gerçekçi bir yaklaşım olarak UMTH işletmecisinin çağrılarının %(...) nin alan içi, %(...) nun alan dışı olduğu varsayıldığında dahi, Türk Telekom'un perakende fiyatı ile UMTH işletmecileri tarafından Türk Telekom'a ödenen arabağlantı ücretleri arasında (...) YKr.'luk $[6,86 - (2 * (...) * (...) + (...) * 3)]$ bir marj bulunmaktadır ki bu rakam da yukarıda elde edilen marjın altında kalmaktadır.

770 Kaldı ki UMTH işletmecisinin esasen (şikayetçinin de) ana faaliyetleri olarak adlandırılabilir yurt içinde başlayarak iller arası ve uluslararası taşınan çağrılar, yurt dışından başlayıp UMTH operatörü tarafından taşınan ve ilgili işletmecide sonlanan çağrılar ve diğer gelirleri (data servisleri, hat kiralama gibi) dikkate alındığında; Turkcell'de sonlanan çağrılar için altyapı maliyeti olarak ortaya çıkan 14,83 YKr. üzerinde kalan her türlü marjın makul olabileceği argümanının kabul edilmesi dahi ilgili şartlar göz önüne alındığında mümkün olabilir. Ancak dosya konusu marjın Turkcell'in (...) YKr.'luk ortalama fiyatı dikkate alınarak değerlendirildiği göz önüne alındığında, 14,83 YKr.'un üzerinde kalan herhangi bir marjın yeterli olup olmadığı bakımından bir analize gerek duyulmamıştır.

780 Yukarıda yer verilen değerlendirmelerden görüldüğü üzere, Turkcell'in alt pazardaki perakende ortalama fiyatları ile etkin operatörün maliyetleri arasında, piyasada faaliyet göstermek için yeterli olabileceği düşünülen bir marj bulunmaktadır. Bu anlamda uygulanan fiyatları kötüye kullanma eylemi bakımından fiyat sıkıştırması olarak nitelendirmek mümkün görünmemektedir.

I.2.2.3. Şikayetçinin Turkcell'in Fiyat Sıkıştırması Eylemi Sonrasında Zarara Uğradığı İddiaların Değerlendirilmesi

790

Şikayetçi tarafından Kurumumuza gönderilen yazılar içerisinde SCT kampanyasının uygulanmaya başlandığı tarih itibari ile esasen şikayetçinin (...) müşterisinden elde edilen gelirlerde mutlak düşüşler yaşandığı ve tarife farkı nedeni ile gelirden kayıplar meydana geldiği ifade edilmiştir. Şikayetçi, uğradığını iddia ettiği zararı, gelir düşüşü ve gelir kaybı olarak iki şekilde sınıflandırmaktadır. Gelir düşüşü Turkcell'de sonlanan çağrıları azaltan müşterilerde yaşanan zararı ifade ederken, gelir kaybı şikayetçinin Turkcell ile mümkün olduğunca rekabet edebilmek ve müşterisini tamamen kaybetmemek için, satış fiyatında yapmak zorunda kaldığı indirimler nedeni ile uğradığı kayıpları ifade etmektedir. Bir başka deyişle gelir kaybı ifadesi, konuşma sürelerinde azalma olmasa dahi tarife düşüşleri sonucundaki kayıpları da kapsamaktadır.

Tablo 16: Şikayetçi-Turkcell Trafiği

| Aylar | Şikayetçi-Turkcell Çağrı Süresi (dk) | Şikayetçi-Turkcell Çağrı Gelirleri (YTL) | Şikayetçi Toplam Çağrı Süresi (dk) | Şikayetçi Toplam Çağrı Gelirleri (YTL) | Şikayetçi-Turkcell Trafiğinin Toplam Çağrılara Oranı (dk) | Şikayetçi-Turkcell Gelirinin Toplam Gelirlere Oranı (dk) | Şikayetçi-Turkcell Trafiğinin Dakika Başına Ortalama Ücreti (YTL) |
|---------|--------------------------------------|--|------------------------------------|--|---|--|---|
| 2006/1 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006/2 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006/3 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006/4 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006/5 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006/6 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006/7 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006/8 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006/9 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006/10 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006/11 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006/12 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2007/1 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2007/2 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2007/3 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |

Kaynak: Şikayetçi

800

Yukarıda yer alan tablodan görüldüğü üzere 2006 Ocak'tan başlamak üzere geçen 15 aylık period içerisinde, ki buna SCT tarifesinin uygulamaya konulduğu Kasım 2006 sonrası da dahildir, şikayetçiden başlayıp Turkcell'de sonlanan çağrılarda bir azalma söz konusu değildir. Bu durum aşağıda yer alan grafikte çok daha net olarak gözükmektedir.

Şekil 1: Şikayetçi-Turkcell arama sürelerinin şikayetçinin tüm çağrı sürelerine oranı

(....Ticari Sır....)

810

Kaynak: Şikayetçi

Hatta iddiaların aksine toplam trafik dakikaların en yüksek olduğu aylar 2006 Kasım ve Aralık ayları ile birlikte 2007 Ocak, Şubat ve Mart aylarıdır. Bu anlamda şikayetçinin iddia ettiği gelir düşüşü (yani müşterilerinin daha az dakika çağrı

başlatmaları) rakamlara yansımamaktadır. Şikayetçinin toplam görüşme süreleri ve gelirlerinde ise tam tersine bir artış söz konusudur. Aşağıda yer alan grafik incelendiğinde esasen şikayetçinin Turkcell'e giden çağrılar bakımından da gelirlerinin iddia edildiği gibi azalmadığını hatta tüm çağrı başlatma gelirlerine oranı bakımından istikrarlı bir biçimde seyrettiğini söylemek yanlış olmayacaktır.

820 **Şekil 2: Şikayetçi -Turkcell aramalarından elde edilen gelirlerin şikayetçi'dan başlayan çağrılardan elde edilen toplam gelirlere oranı**

(TİCARİ SIR.....)

830

Kaynak: şikayetçi

Ancak örneğin 2007 Mart ayında görüşme sürelerindeki artışa rağmen gelirin düşmesi, şikayetçi tarafından da ifade edildiği üzere, şikayetçinin fiyatlarında yaşanan düşüş ile açıklanabilecek bir konudur. Bu hususu açıklığa kavuşturabilmek bakımından aşağıda yer alan tabloların incelenmesi gerekmektedir.

840

Tablo 17: Şikayetçi-GSM trafiği çağrı süreleri, gelir ve ortalama ücretler

| Aylar | Şikayetçi-Turkcell | | | Şikayetçi-Vodafone | | | Şikayetçi-Avea | | |
|-----------------------------|--------------------|-------------|-------------------------|--------------------|-------------|-------------------------|----------------|-------------|-------------------------|
| | Süre (dk) | Gelir (YTL) | Ortalama Ücret (YTL/dk) | Süre (dk) | Gelir (YTL) | Ortalama Ücret (YTL/dk) | Süre (dk) | Gelir (YTL) | Ortalama Ücret (YTL/dk) |
| 2006.01 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006.02 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006.03 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006.04 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006.05 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006.06 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006.07 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006.08 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006.09 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006.10 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| Kasım öncesi toplam ve ort. | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006.11 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2006.12 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2007.01 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |

| | | | | | | | | | |
|------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 2007.02 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| 2007.03 | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| Kasım sonrası toplam ve ort. | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |
| TOPL. | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) | (.....) |

Kaynak: Şikayetçi

850 Yukarıdaki tablodan da görüldüğü üzere, şikayetçinin Turkcell'e gönderdiği çağrılar için uyguladığı ortalama fiyatlar Kasım 2006 öncesinde (...) ile (...) YKr. arasında gerçekleşmiştir. Kasım 2006 sonrasında ise aynı trafik için ortalama fiyat (...) YKr. olarak gerçekleşmiştir. Buna rağmen, Turkcell'in ortalama fiyatının (...) YKr'un üzerinde olduğu (...) YKr) olduğu ile şikayetçinin söz konusu trafikler bakımından çağrı başlatma ve sonlandırma toplam maliyetinin (...) Ykr. olduğu göz önüne alındığında, şikayetçinin perakende fiyatlarının söz konusu rakamların oldukça üzerinde kaldığı açıkça görülmektedir. Bu durumda Turkcell'in fiyat sıkıştırması eyleminde bulunmadığı dikkate alındığında, şikayetçinin rekabet ettiği Turkcell fiyatlarının (altyapı maliyetleri (...) Ykr. iken) üstünde bir fiyat sunmasının, tamamen kendi ticari tercihlerinin bir yansıması olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

860 Şikayet başvurusunda yer aldığı üzere, kurumsal kullanıcılar bakımından UMTH işletmecisinden başlayıp GSM şebekelerinde sonlanan trafiklerin, GSM şebeke içi trafiklere rakip olduğu düşünüldüğünde, yukarıda yer verilen UMTH görüşme ücretlerinin GSM şebeke ücretleri ile karşılaştırabilmesi bakımından Turkcell haricindeki diğer iki GSM operatörün tarifelerine de bakılması faydalı olacaktır.

Turkcell dışındaki GSM operatörlerinin kurumsal tarifeleri ile SCT cihazı kullanılması halinde sundukları ücretlere aşağıdaki gibidir:

Tablo 18: Avea SCT Tarifesi

| Avea Şebeke İçi | Şirket İçi (+FCT) | Sabit hatlara | Diğer GSM | Aylık Sabit Ücret | FCT Aylık Paket | FCT şebeke içi paket süresi | Paket dk ücreti |
|-------------------------|-------------------|-----------------|-----------------|-------------------|-----------------|-----------------------------|-----------------|
| (KDV d. YKr/dk) | (KDV d. YKr/dk) | (KDV d. YKr/dk) | (KDV d. YKr/dk) | (KDV d. YTL) | YTL | (dk) | (KDV d., YKr) |
| 19.9 | 7 | 44.9 | 44.9 | 3.50 | 45 | 320 | 14 |
| (Vergiler Hariç) | | | | | | | |
| Avea Şebeke İçi | Şirket İçi (+FCT) | Sabit hatlara | Diğer GSM | Aylık Sabit Ücret | FCT Aylık Paket | FCT şebeke içi paket süresi | Paket dk ücreti |
| (KDV d. YKr) | (KDV d. YKr) | (KDV d. YKr) | (KDV d. YKr) | (KDV d. YTL) | | | |
| 16.86 | 5.93 | 38.05 | 38.05 | 2.96 | 38.14 | 320.00 | 12 |

Kaynak: www.avea.com.tr

Avea'nın SCT tarifesinde aylık 38.14 YTL karşılığında 320 dakika boyunca şebeke içi görüşmeler ücretsiz olarak sunulmaktadır. Bu şekilde, şikayetçinin yaptığı hesaplama yöntemi kullanıldığı takdirde, yapılan görüşmelerin dakika ücreti vergiler hariç 12 YKr olarak ortaya çıkmaktadır. 320 dakika sonrasındaki şebeke içi görüşmelerin dakikası 16.86 YKr olarak faturalandırılmaktadır. Şirket içi görüşmeler ise dakikası 5.93 Ykr

870 olarak belirlenmiştir. Ayrıca bu tarifenin aylık 2.96 YTL sabit ücreti bulunmaktadır. Abonelerin 24 ay boyunca SCT tarifesinde kalmayı taahhüt etmeleri durumunda SCT cihazların mülkiyeti abonelere 1 YKr karşılığı devredilmektedir. Vodafone'un kurumsal tarifi ise aşağıdaki gibidir:

Tablo 19: Vodafone'un kurumsal tarifi

| Vodafone Şebeke İçi | Şirket İçi | Sabit hatlara | Diğer GSM | Aylık Sabit Ücret |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------|
| (KDV d. YKr/dk) | (KDV d. YKr/dk) | (KDV d. YKr/dk) | (KDV d. YKr/dk) | (KDV d. YTL) |
| 15 | 1.8 | 30 | 30 | 4.90 |
| Vodafone Kurumsal Tarife (Vergiler Hariç) | | | | |
| Vodafone Şebeke İçi | Şirket İçi | Sabit hatlara | Diğer GSM | Aylık Sabit Ücret |
| (KDV d. YKr) | (KDV d. YKr) | (KDV d. YKr/dk) | (KDV d. YKr/dk) | (KDV d. YTL) |
| 12.71 | 1.53 | 25.42 | 25.42 | 4.15 |

Kaynak: www.vodafone.com.tr

880 Aylık 4.15 YTL sabit ücret karşılığında Vodafone'un şebeke içi görüşmeleri 12.7 YKr olarak belirlenmiştir. Şirket içi görüşmeler ise 1.53 YKr'tur. Vodafone'un şebeke içi tarifesinin dakika sınırı olmaksızın Turkcell'in Ofisten Cebe Kampanyası'daki en düşük ücreti sunan 1000 dakikalık konuşma diliminin ücreti (12.7 YKr) ile aynı seviyede olduğu anlaşılmaktadır. Vodafone, Turkcell'den farklı olarak 2 YTL yerine 4.15 YTL'lik aylık sabit ücret almaktadır.

Yukarıda yer verilen tablolardan görüldüğü üzere, Avea'nın kurumsal müşteriler için ortalama fiyatı 12 YKr ve 16,86 YKr iken Vodafone'nun fiyatı 12,71 YKr. olarak gerçekleşmektedir. Benzer şekilde, şikayetçi'in diğer operatörler için uyguladığı fiyatlar da (Avea'da sonlanan trafikler için fiyatı ortalama (...) YKr. iken Vodafone için (...) olarak) aynen Turkcell örneğinde olduğu gibi yüksek seyretmektedir.

890 Şikayetçiden gelen yazıda Ekim-Mart ayları gelir karşılaştırmasına göre yapılan analizde, toplam gelir kaybının (...) USD olarak hesaplandığı ifade edilerek, bu zararın yurtiçinde sonlanan ses hizmetlerinin %(...)sine, Turkcell'de sonlanan çağrılardan elde edilen gelirin ise %(...)sine tekabül ettiği ifade edilmektedir. Aşağıdaki tablolarda ise şikayetçinin Turkcell'e doğru yapılan çağrılardan elde edilen gelirlerinin ayrıştırılmış hali ile uğranıldığı belirtilen zarar miktarının diğer gelirlere oranları yer almaktadır.

Tablo 20 : Şikayetçi Gelirlerinin Hizmet Türlerine Göre Ayrıştırılması

| Verilen Hizmet | Elde Edilen Gelir (USD) |
|-----------------------------------|-------------------------|
| Data Servisleri | (.....) |
| Hat Kiralama | (.....) |
| Ürün Satışları | (.....) |
| Toptan Satışlar ⁴ | (.....) |
| Ses Hizmetleri⁵ | (.....) |
| Diğer | (.....) |
| TOPLAM | (.....) |

Kaynak: Şikayetçi

Tablo 21: şikayetçinin Ses Hizmetlerinin Toplam Gelire Oranı

| Şikayetçinin Ses Hizmetleri Geliri (USD) | Şikayetçinin Toplam Geliri (USD) | Oran (%) |
|--|----------------------------------|----------|
| (.....) | (.....) | (.....) |

Kaynak: Şikayetçi

⁴ Yurtdışından başlayıp, şikayetçi tarafından taşınan ve ilgili işletmecide sonlandırılan telefon çağrıları

⁵ Yurtiçinden başlayarak illerarası ve uluslar arası taşınan çağrılardan oluşmakta ve yaklaşık %(...)si Turkcell şebekesinde sonlanmaktadır.

900 **Tablo 22: Şikayetçinin Turkcell’de Sonlanan Çağrılarının Gelirinin Toplam Gelire Oranı**

| Şikayetçinin Turkcell Geliri (USD) | Şikayetçinin Toplam Geliri (USD) | Oran (%) |
|------------------------------------|----------------------------------|----------|
| (.....) | (.....) | (.....) |

Kaynak: Şikayetçi

Tablo 23: Şikayetçinin Zararının Toplam Gelirine Oranı

| Şikayetçinin Turkcell Zararı (USD) | Şikayetçinin Toplam Geliri (USD) | Oran (%) |
|------------------------------------|----------------------------------|----------|
| (.....) | (.....) | (.....) |

Kaynak: Şikayetçi

910 Tablolardan görüldüğü üzere, şikayetçinin zararının miktarı olarak ileri sürdüğü rakam toplam gelirinin %(...)’ine tekabül etmektedir. Varlığı iddia edilen zararın sebebi trafiğin Turkcell’e kaymış olması olacağı gibi, kullanıcıların şikayetçiden aldıkları hizmetleri çeşitli nedenlerle azaltmaları da olabilir. Ancak zararın sebebinin trafiğin Turkcell’e geçmiş olması ya da trafiklerin Turkcell’e geçmemesi için fiyatlarda yapılan indirimler olduğu düşünüldüğünde dahi, yukarıda yer verilen analizlerde de görüldüğü üzere, oluşan gelir kaybının temel olarak şikayetçinin fiyatlarının rakip trafikler bakımından GSM operatörlerinin fiyatlarının oldukça üzerinde seyretmesinden kaynaklandığı kanaatine varılmıştır.

920 Şikayet dilekçesinde, Turkcell’in İşTCell tarifeleri öncesinde şikayetçinin müşterilerinden biri olan (...)’nin, Turkcell’in İşTcell tarifelerinin UMTH işletmecilerine uyguladığı arabağlantı ücretlerinden daha düşük olması nedeni ile şikayetçi ile iş ilişkisini sonlandırarak aynı hizmeti almak üzere Turkcell’le anlaşmaya vardığı ve bu anlaşma çerçevesinde müşteriye sunulan Turkcell tarifesinin dakikasının (...) YTL’ye olarak belirlendiği ya da bu ortalamanın ortaya çıktığı ileri sürülmektedir. Öneri kapsamında Turkcell’de yapılan yerinde incelemeler esnasında tutanağa bağlanan şirket yetkililerinin yazılı beyanları çerçevesinde, Turkcell’in internet sitesinde açıklanmış tarifeleri dışında hiçbir müşteri için pazarlık usulü belirlenmiş özel bir fiyatlandırmasının söz konusu olmadığı bilgisine ulaşılmıştır. Bu anlamda söz konusu bilginin de mevcudiyeti karşısında, tek bir müşteriye yönelik olarak ayrı bir değerlendirme yapılmasına gerek görülmemiştir.

J. SONUÇ

Düzenlenen rapora ve incelenen dosya kapsamına göre;

930 Dosya konusu iddialara yönelik olarak 4054 sayılı Kanun’un 41. maddesi çerçevesinde Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. hakkında soruşturma açılmasına gerek olmadığına, şikayetin reddine OYBİRLİĞİ ile karar verilmiştir.