

Kamuoyu Görüşüne Açılmış  
Belge

Yayın Tarihi:  
1 Şubat 2017

Görüş için son geri dönüş  
tarihi:  
15 Mart 2017

Ref: 2017/PA4-V1.0

**BTHK**

**Bilgi Teknolojileri ve Haberleşme Kurumu**

# Sabit Telefon Hizmetleri Pazarı Analizi

KAMUOYU GÖRÜŞLERİNE SUNULMAK ÜZERE TASLAK PİYASA  
ANALİZİ  
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE HABERLEŞME KURUMU

## İçindekiler

1	Giriş .....	2
2	Terimler Sözlüğü .....	4
3	Raporda Değerlendirilecek Olan Hizmetler .....	5
4	İlgili Pazar Tanımı .....	9
4.1	Sabit Telefon Hizmetleri Pazarı .....	9
4.1.1	Transmisyon ve Bağlantı Çeşitlerine Göre Arz-Talep İkamesi.....	11
4.1.2	Coğrafi Konuma Göre Arz-Talep İkamesi .....	14
4.1.3	Müşteri Gruplarına ve Şebeke Yapılarına Göre Arz-Talep İkamesi .....	18
4.1.4	İlgili Coğrafi Pazarın Tanımı .....	21
4.2	Telekomünikasyon Dairesi'nin Münhasırlık Pozisyonu .....	21
4.3	Pazar Yapısı, Pazardaki Ana Oyuncular ve Fiyatlandırmalar .....	22
5	Piyasada Münhasırlık Pozisyonu Bulunan İşletmeciye Getirilebilecek Yükümlülükler .....	32
5.1	Tarife Kontrolü .....	32
5.2	Tesis Paylaşımı .....	33
6	Geleceğe Yönelik Yorumlar .....	34
6.1	Yalın ADSL.....	34
6.2	Telekomünikasyon Dairesi'nin Ortaklık Yapısının Değişme Durumu .....	34
6.3	Sabit Mobil İkamesinin KKTC'de Güçlenmesi.....	35
6.4	Fiber Altyapısının Telekomünikasyon Dairesi Kontrolüne Bırakılması.....	35
7	Kamuoyuna Sorulacak Sorular .....	36

## 1 Giriş

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Cumhuriyet Meclisi'nin 29 Aralık 2011 tarihli yirmi dördüncü birleşiminde oybirliğiyle kabul olunan "6/2012 sayılı Elektronik Haberleşme Yasası", bundan sonra 'Yasa' olarak adlandırılacak, Anayasanın 94'üncü maddesinin (1)'inci fıkrası gereğince Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Cumhurbaşkanı tarafından Resmi Gazete'de yayımlanmak suretiyle ilan edilmiştir.

Yasa çerçevesinde bağımsız bir denetleme kurumu olarak yürürlüğe geçmiş olan Bilgi Teknolojileri ve Haberleşme Kurumu, ilgili elektronik haberleşme pazarlarında rekabetin sağlanması ve pazarda sunulan hizmet kalitesinin artması için Yasanın 34'üncü maddesinin (7)'nci fıkrasında yer alan "İlgili piyasaların tanımlanmasını, piyasa analizlerinin yapılmasını ve uygun ve orantılı düzeltici tedbirlerin belirlenmesini içine alan piyasa inceleme süreci, kurumumuz tarafından, en az iki yılda bir veya ihtiyaç hissedildiğinde yapılır" hükmü çerçevesinde piyasa analizi hazırlamakla görevlendirilmiştir.

İlgili mevzuat ışığında, Kurum tarafından hazırlanan bu piyasa analizinde incelenen pazar 'Sabit Telefon Hizmetleri' pazarıdır. Yasa altında yapılmış olan "Erişim, Ara Bağlantı, Piyasa Analizi ve Tarifeler" Tüzüğü'nün 9'uncü maddesinin (7)'nci fıkrasında "Kurum piyasa analizlerine yönelik olarak, en az 30 (otuz) iş günü süre vermek suretiyle Rekabet Kurumu ve kamuoyu görüşünü almak zorundadır. Kurum, piyasa analizlerine yönelik Rekabet Kurumu ve kamuoyu görüşü alınmasına ilişkin dokümanları, Rekabet Kurumu ve kamuoyu görüşleri sonrası değerlendirmeleri içeren dokümanları ve piyasa analizleri sonucunda getirilen yükümlülükleri ihtiva eden nihai piyasa analizi dokümanlarını internet sitesinde yayımlar" ifadesine yer verilmektedir. Kamuoyu görüşünün alınmasına ilişkin süreç 01/02/2017 tarihinde başlayacak olup, bu piyasa analizinde yer alan değerlendirmelere yönelik görüş ve önerilerinizin 15/03/2017 tarihine kadar Bilgi Teknolojileri ve Haberleşme Kurumu, Osmanpaşa Caddesi, Feray Yağcıoğlu Apt. Kat.2 Daire 1, Lefkoşa adresine ve ayrıca aşağıda belirtilen rekabet uzmanlarımızın e-mail adreslerine gönderilmeleri gereklidir. Yapılan değerlendirmelerle ilgili olarak her türlü görüş ve öneriye açık olunmakla birlikte, piyasa analizi çalışmalarında geri dönüşlerden azami şekilde istifade edilebilmesi için her bir görüş veya önerinin piyasa analizi içerisinde yer alan ilgili soru numarası referans gösterilerek gerekçeleri ile birlikte yazılması gerekmektedir. Görüş ve önerilerin gerekçeli bir şekilde sunulması büyük önem arz etmekte olup, gerekçesiz olarak sunulan görüş veya önerilerin dikkate alınmaması söz konusu olabilecektir.

Sorularınız veya daha detaylı bilgi için ilgili uzmanlar ile aşağıdaki kanallar vasıtasıyla bağlantıya geçilebilir;

	Telefon	Dahili	E-posta
Berk Tuncalı	0392 600 9000	218	berk.tuncali@bthk.org
Kemal Elmas	0392 600 9000	225	kemal.elmas@bthk.org

Piyasa analizine ilişkin olarak kamuoyundan alınacak yorum ve öneriler Kurumumuz internet sitesinde yayımlanabilecektir. Bu bakımdan, gönderilecek cevaplarda tarafların gizli kalmasını istedikleri ticari sır niteliğindeki kısımların da ayrıca belirtilmesi gerekmektedir. Alınan görüş ve önerilerin değerlendirilmesini müteakip Kurumumuz, sabit telefon hizmetleri pazarına ilişkin görüşleri gözden geçirecek ve kamuoyu görüşlerini içeren bir piyasa analizi dokümanı yayınlayacaktır. İdari işlemlerin açıklığı ve şeffaflık ilkesi gereği, piyasa analizine görüş gönderen tarafların isimleri de yer alacaktır.

Kamuoyu görüşünün alınmasına ilişkin bu piyasa analizi belgesi, aşağıdaki bölümlere ayrılmıştır:

- **İkinci bölüm:** *Pazar analizinde kullanılan bazı belli başlı terimleri ve anlamlarını açıklar.*
- **Üçüncü bölüm:** *Pazarda değerlendirilecek olan hizmetlerin sınırları verilerek, raporun genel amacından bahsedilir.*
- **Dördüncü bölüm:** *İlgili pazarın tanımı yapılır ve pazardaki hizmetler, ürünler, fiyatlar ve oyuncular incelenir.*
- **Beşinci bölüm:** *Pazarda münhasır pozisyonundaki oyuncuya getirilebilecek yükümlülük önerileri verilir.*
- **Altıncı bölüm:** *Pazarın geleceğine kuvvetli etkisi olabilecek eylemler değerlendirilir ve alınacak kararlarda nelere dikkat edilmesi gerektiğinden bahsedilir.*
- **Yedinci bölüm:** *Kamuoyuna sorulacak sorular derlenmiştir.*

## 2 Terimler Sözlüğü

<b>ARPU</b>	<i>Average Revenue per User - Abone başına ortalama gelir. Haberleşme sağlayıcıların veya sektörün seçilmiş gelir kalemlerinin, o gelir grubuna ait toplam aktif kullanıcı sayısına bölünmesi ile elde edilen rakam.</i>
<b>CAGR</b>	<i>Compound annual growth rate - yıllık bileşik büyüme oranı</i>
<b>Genişbant</b>	<i>Her zaman açık ve çevrimiçi olan, aynı zamanda da hızı 128 Kbps üzeri olan internet bağlantılarına verilen genel isim.</i>
<b>Dial-Up</b>	<i>Özel bir telefon numarası aranarak modem aracılığı ile internete ulaşan, hızı 128 Kbps düzeyinin altında olan bağlantılara verilen isim.</i>
<b>xDSL</b>	<i>Digital Subscriber Line - Sayısal abone hattı anlamına gelir. Bakır telefon kabloları üzerinden evlere ve ofislere yüksek bant genişliği sağlayan bir internet teknolojisidir.</i>
<b>Hotspot</b>	<i>Halka açık yerlerde kablosuz internet ya da ağ hizmetlerinin sağlandığı yerel alanlardır. Abonelik sözleşmesi gerektirmeden internete ulaşmak için kullanılmaktadır.</i>
<b>Mbps</b>	<i>Megabits per Second - Saniye başına düşen Megabit miktarı. Sayısal bilginin aktarım hızının ölçülmesinde kullanılan bir hız birimidir.</i>
<b>Mobil İnternet</b>	<i>Ses kullanımına kapalı olan data GSM hatları kullanılarak 3G modem üzerinden internete ulaşım türüdür.</i>
<b>Voice over Broadband (VoB)</b>	<i>Genişbant üzerinden ses verisi gönderilmesidir.</i>
<b>Voice over IP (VoIP)</b>	<i>IP üzerinden ses verisi gönderilmesidir. Bu, ücretsiz uluslararası telefon görüşmesi yapmanın bir yoludur.</i>
<b>Uluslararası Mesafe Taşıyıcı Hizmetleri (UMTH)</b>	<i>Farklı alan kodları ile birbirinden ayrılmış (SS7 kullanılan telefon şebekelerinde farklı nokta kodları ile idare edilen alanlar), telefon ağları arasında görüşme sağlanması için sunulan alternatif telefon hizmetidir.</i>
<b>Wireless</b>	<i>Radyo dalgaları ile çalışan ve kullanıcının hanesine monte edilen bir antenin, İnternet Servis Sağlayıcısının istasyonu ile bağlantı kurarak aldığı genişbant erişim hizmetidir.</i>

### 3 Raporda Değerlendirilecek Olan Hizmetler

#### *Arka Plan*

Avrupa birliği, 2006'da yayınladığı Haberleşme Yasası'nda elektronik haberleşme ağlarının regülasyonu beş direktife dayandırmıştır:

- Direktif 2002/21/EC, Ortak Çerçeve: Elektronik haberleşme ağları ve hizmetleri regülasyonuna ortak çerçeve belirler.
- Direktif 2002/19/EC, Erişim: Elektronik haberleşme ağları ve ilgili tesislere erişim ve bu tesislerin ara bağlantıları hakkındadır.
- Direktif 2002/20/EC, Yetkilendirme: Elektronik haberleşme ve hizmetlerinin yetkilendirilmesi üzerinedir.
- Direktif 2002/22/EC, Evrensel Hizmetler: Evrensel hizmet ve kullanıcıların elektronik haberleşme ve hizmetlere yönelik hakları hakkındadır.
- Direktif 2002/58/EC, Gizlilik: Elektronik haberleşme sektöründe kişisel verilerin işlenmesi ve gizliliğin korunması üzerinedir.

Avrupa Komisyonu ("European Commission") Yönergeleri doğrultusunda, yapılacak olan pazar analizi ileriye yönelik düzenleme belirlemelidir ve aşağıdaki 3 kısımdan oluşmalıdır:

1. Öncül regülasyona uygun ilgili pazarın tanımlanması
2. Pazarda rekabete olan engellerin belirlenmesi ve oyuncuların Etkin Piyasa Gücüne sahipliği incelenerek, ilgili pazarlardaki rekabetin analizi
3. Eğer var ise, pazarda Etkin Piyasa Gücü olan oyuncuya uygun yükümlülüklerin getirilmesi

Raporun ilk bölümünde detaylandırılan yasa kapsamında, kurumumuz periyodik olarak pazar analiz raporları yayınlar. Kurumumuzun pazar analizleri, değişen koşulları da göz önünde bulundurarak, elektronik haberleşme pazarlarında etkin rekabeti korumayı hedefler.

Bu raporun nihai amacı, sabit telefon hizmetleri pazarında rekabet koşullarının iyileştirilmesi ve dolayısıyla teknolojinin gelişmesine, yaygınlaşmasına uygun ortam oluşturmaktır. Bu raporda, ilgili pazarda rekabeti önleyen etkenler ve eğer var ise Etkin Piyasa Gücü'ne (EPG) sahip oyuncu / oyuncular tespit edilip, bu doğrultuda gerekli yükümlülükler getirilecektir.

### Raporun Kapsamı

Şubat 2003'te AB Komisyonu 18 pazarı öncül düzenlemelere uygun olarak belirlemiştir. En son Ekim 2014'te güncellenen bu düzenlemede uygun pazarlar dört toptan pazara düşürülmüştür - bu kararın altında toptan pazarlarda yapılan regülasyonların perakende pazarını da düzenleyeceği yatmaktadır. Ancak, bu raporda incelenen Sabit Telefon Hizmetleri pazarı AB'nin son düzenlemelerine göre, bu pazarlardan biri değildir.

**Şekil 1<sup>1</sup>:** Avrupa Komisyonu'na göre düzenleme gerektiren pazarlar

✓ Regülasyon tavsiye edilir ✗ Regülasyon tavsiye edilmez

Pazar	Sabit	Mobil
Perakende pazarlar (Erişim, sesli aramalar)	✗	✗
Toptan çağrı başlatma	✗	✗
Toptan çağrı sonlandırma	✓	✓
Kiralık hatlar (Teknoloji farklarını gözetmeden)	✓	✗
Toptan erişim (Yerel ağıın paylaşımına açılması)	✓	✗

Raporda değerlendirilen pazar

Ülkelerin yapısal, teknolojik ve ekonomik özellikleri göz önünde bulundurulduğunda; düzenleyici kuruluşların sadece Şekil 1'de gösterilen ve AB Komisyon'u tarafından belirlenen bu dört pazara tabi olması şart değildir. Öncül düzenlemeye gereksinimi olan pazarlar, aşağıda belirtilen üç koşulun herhangi birinin sağlanması dâhilinde de belirlenebilir.

1. Yapısal, hukuksal veya regülatif olarak pazara giriş yönünde yüksek ve geçici olmayan engellerin olması
2. Belirli bir dönem içinde kendiliğinden efektif rekabete ulaşmayacağı beklentisi
3. Rekabet kanununun tek başına pazardaki aksaklıkları gidermede yetersiz olması

<sup>1</sup> AB Komisyonu Tavsiyesi, Direktif 2002/21/EC (09/10/2014)

Sabit telefon hizmetleri pazarında, KKTC Telekomünikasyon Dairesi'nin yasa uyarınca münhasırlığı nedeniyle Etkin Piyasa Gücüne sahip olmasından ötürü; bu üç koşul incelenmeye gerek kalmadan ilgili pazar öncül regülasyona tabi varsayılmıştır. Rapor dâhilinde, ilgili pazarın farklı boyutları değerlendirilmiş ve pazar tanımlanarak ilgili ürün ve servis sınırları belirlenmiştir.

Yapılan analizler kapsamında incelenen pazarlarda, sabit telefon hizmetleri, erişim hizmetleri ve mobil telefon hizmetlerini değerlendirir. Yapılan aramalar boyutunda, sabitten sabite, sabitten mobile, ulusal ve uluslararası, kaza içi ve kazalar arası, coğrafi olmayan numaralar ve genişbant üzerinden aramaları kapsar. Ayrıca, sabit mobil ikamesinin etkileri de detaylı bir şekilde değerlendirilmiştir.

Yapılan pazar analizleri ve ilgili oyuncularla yapılan görüşmeler sonucunda, tanımlanan pazardaki rekabete olan engeller belirlenmiş ve bu engelleri kaldırmak amaçlı gerekli yükümlülükler getirilmiştir.

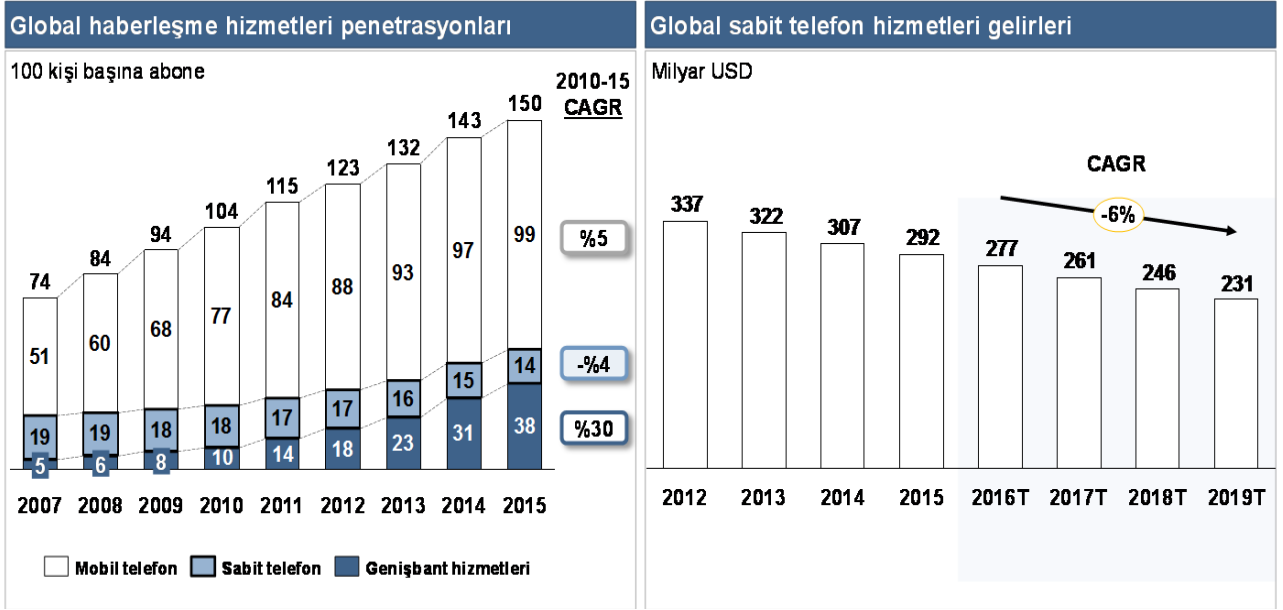
### ***Küresel Pazarda Eğilimler***

Günümüzde, sabit ses hizmetleri, yerini mobil ve veri hizmetlerine bırakmaktadır. İnsanların artan hareketliliği sonucu mobil verinin yaygınlaşması ve mobil hizmetlerin ucuzlaması ile akıllı telefonların günlük hayatta büyük yer edinmesi sabit hizmetleri ve özellikle de sabit ses hizmetlerinin, yerini mobile bırakmaktadır.

Dünyada bu sabit-mobil ikamesi eğiliminin gelecekte de devamı beklenmektedir. *Şekil 2'*de görüldüğü üzere, Global pazarlarda, son 5 yıl içinde, mobil telefon hizmetleri penetrasyonu %5 oranında yıllık büyüme gösterirken, sabit telefon hizmetleri pazarı %4 ile yıllık küçülme göstermiştir. Pazarın gelirlerinde, 2016 - 2019 yılları tahmini rakamlarına göre, yıllık %6 oranında azalması beklenmektedir.



**Şekil 2<sup>1</sup>:** Global mobil ve sabit telefon hizmetleri ve genişbant penetrasyonu (%) & Global sabit telefon gelirleri (Milyar USD)



Kaynak: Ovum, ITU, VP Analizi

<sup>1</sup> Ovum: Telecoms, Media & Entertainment Outlook 2015, [http://info.ovum.com/uploads/files/Ovum\\_Telecoms\\_Media\\_and\\_Entertainment\\_Outlook\\_2015.pdf](http://info.ovum.com/uploads/files/Ovum_Telecoms_Media_and_Entertainment_Outlook_2015.pdf)

ITU: Key ICT indicators for developed and developing countries and the world (totals and penetration rates), <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx>

## 4 İlgili Pazar Tanımı

### 4.1 Sabit Telefon Hizmetleri Pazarı

Sabit telefon hizmetleri erişim pazarı, sabit belirli bir lokasyondan ve/veya sabit bir lokasyona sunulan telefon ve arama hizmetlerinin tümünü içermektedir. İletişim, sabit telefon şebekesi altyapısı kullanarak sağlanmaktadır.

Her bir telefon arama sürecine çağrı denilmektedir. Bir diğer deyişle, çağrı, telefon aracılığıyla mevcut şebekelerin kullanılmasıyla sağlanan ses taşıma sürecinin bütünü şeklinde açıklanabilir. Temel olarak bağlanılan ve bağlanan şebekelere göre çağrı başlatma, çağrı taşıma ve çağrı sonlandırma olarak üç ana fazdan oluşmaktadır. Her bir fazda, farklı bir şebeke yer alabilmektedir. Son tüketiciye hizmet veren kurumlar, her üç fazda birden bulunabilirken, yalnızca çağrı taşıma alanında özelleşmiş (özellikle uluslararası çapta hizmet veren) belli başlı bazı kuruluşlar ise, çağrı taşıma noktasında destek olabilmektedir.

İşbu fazlar, çağrı taşıma gerçekleştirilen ülkeye, çağrının başlayıp bittiği noktalardaki şebeke türlerine, farklı müşteri tiplerine ve çağrının sonlandığı kısa numaralara (161, 163 ve 192 gibi) göre çeşitlilik göstermektedir. Ayrıca, aynı mevcut telefon şebekesi kullanılarak ses harici (genişbant erişim, sabit SMS gibi) hizmetler de verilebilmektedir. Darbantta gerçekleştirilen ses transmisyonunun yanı sıra, entegre genişbant hizmetler aracılığıyla belli başlı ses teknolojileri (VoB/VoIP gibi) de bulunmaktadır.

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti pazarında bakır kablo altyapısının yegâne sahibi olan Telekomünikasyon Dairesi, bu alanda rakipsiz olup, satış, abonelik, altyapı kurulumu ve onarım dâhil tüm operasyonları kendi başına üstlenmektedir.

KKTC’de sabit telefon şebekesinin tek sahibi ve hukuki olarak münhasırlık yetkisi verilmiş olan Telekomünikasyon Dairesi, bu pazarda Etkin Piyasa Gücüdür. Bu çalışma kapsamında Telekomünikasyon Dairesi, hâkim operatör olarak kabul görecektir olup, piyasadaki mevcut ve potansiyel etkileri de raporun devamında detaylı bir şekilde belirtilecektir.

Resmi Gazete’de yayımlanan, 6/2012 sayılı Elektronik Pazarın tanımlanması ve “Erişim, Ara Bağlantı, Piyasa Analizi ve Tarifeler” Tüzüğü’nün 2’nci maddesine göre ‘ilgili piyasa’ “herhangi bir türden elektronik haberleşme hizmetlerine ait veya bunların yerini tutabilecek başka elektronik haberleşme hizmetlerine ait bir piyasa” olarak tanımlanmaktadır. Aynı tüzükteki 10. madde uyarınca, “haberleşme sağlayıcılar tarafından sunulan hizmetler kapsamında; (ikame edilebilirlik ve kullanıcı davranışları

doğrultusunda) sunulan ürün ve hizmet grupları, hizmet sunulan müşteri grupları, ürün ve hizmetlerin sunulduğu coğrafi alan ile etkilenen alanı dikkate alarak belirleyeceği” belirtilmektedir.

Raporun bu kısımda, pazarın öncelikleriyle birlikte detaylı incelenebilmesi adına pazar tanımlanacak olup, pazardaki farklı ürün tiplerine, şebeke yapılarına, transmisyon çeşitlerine ve bant genişliklerine, coğrafi konuma ve çağrının başladığı/bittiği noktalardaki müşteri gruplarına, gerekli sınırlandırmalar yapılacaktır. Bu noktada pazarın tanımının sağlıklı yapılabilmesi açısından, belirlenen pazar boyutları arz ve talep ikamelerine göre değerlendirilecektir.

Pazar kapsamının son halini alabilmesi adına aşağıdaki sorulara cevaplar aranacaktır:

*Transmisyon ve bağlantı çeşitlerine göre;*

- Sabit genişbant erişim ile sabit telefon hizmetleri aynı pazarda mı yer almaktadır?
- Sabit darbant erişim ile sabit telefon hizmetleri aynı pazarda mı yer almaktadır?

*Coğrafi konuma göre;*

- Ulusal ve uluslararası çağrılarının hangileri pazar analizi kapsamında değerlendirilmelidir?
- Kaza içi ve kazalar arası sabit çağrılar aynı pazarda mı yer almaktadır?
- Uluslararası Mesafe Taşıyıcı Hizmetleri (UMTH) pazar analizi kapsamında değerlendirilmeli midir?
- Coğrafi olmayan numaralar da aynı pazar kapsamında değerlendirilmeli midir?

*Müşteri gruplarına ve şebeke yapılarına göre;*

- Bireysel ve kurumsal müşteri grupları aynı pazarda mı yer almaktadır?
- Sabitten başlatılan tüm aramalar (sabitten sabite, sabitten mobile ve mobilden sabite) aynı pazarda mı yer almaktadır?

#### 4.1.1 Transmisyon ve Bağlantı Çeşitlerine Göre Arz-Talep İkamesi

##### **Sabit Genişbant Erişim ve Sabit Telefon Hizmetleri Arasındaki Arz-Talep İkamesi**

Sabit genişbant, ses taşıma hizmetlerinde belli başlı ürün ve ürün grupları aracılığıyla farklı pazarlarda aynı pazarda yer aldığı düşünülebilir. Ancak, genişbant erişim, özellikle gelişmiş toplumlarda, son tüketicinin ses transmisyonundan ziyade, yüksek hızlı internet erişimi amacıyla kullandığı bir bağlantı çeşididir. Altyapısının kurulumunda fiber optik altyapının yanı sıra bakır altyapının da kullanılabilirdiği sabit genişbant erişiminde, internet ve telefon hizmetlerinin kullanımının birbirinden net çizgilerle ayrılabilmesi için, altyapıyı bulunduran pazarda yalın ADSL konusunda belli başlı inisiyatiflerin alınmış olması gerekmektedir. KKTC pazarında sabit genişbant erişim ile sabit arama hizmetleri yalın ADSL uygulamalarıyla ayrılmamış olup, ADSL aboneliklerinde son tüketicinin sabit telefon aboneliği de gereklidir.

Bu raporda, Genişbant teknolojisinin sabit telefon hizmetleriyle kesişebildiği alanlar, Genişbant üzerinden aramalar (*Voice over Broadband (VoB)*) ile IP Üzerinden Aramalar (*Voice over IP (VoIP)*) olarak ikiye ayrılmıştır:

- 1) *Voice over Broadband (VoB)* sıklıkla kurumlar tarafından kullanılan bir iletişim yöntemi olup, internet şebekesi üzerinden telefon şebekesine bağlantı gerçekleştirilmektedir. Çağrı bekletme, ilgili noktalara yönlendirme, mesaj atma gibi özellikleri de içinde bulunduran hizmet, genel olarak kurulum maliyetlerinden ötürü bireysel müşteriler tarafından tercih edilmemektedir. Giderek büyüyen KKTC pazarında, yaygınlığına dair herhangi bir veri bulunmasa da; Kurumumuz tarafından bu hususta şimdiye dek hiçbir çağrı taşıma şirketi yetkilendirilmemiştir.
- 2) Erişim bağlantısı ile belli başlı bazı iletişim uygulamaları üzerinden sağlanan ses transmisyonuna *Voice over IP (VoIP)* denmektedir. Altyapı olarak ADSL, VDSL ve Wireless gibi kısmen daha düşük bağlantı hızları sağlayan altyapıların yanı sıra fiber optik gibi daha yeni ve daha hızlı internet altyapılarıyla da sağlanabilir. Yaygın olan bireysel mobil müşteri kullanımında iletişim uygulamaları ise, akıllı telefonların sık kullanın işletim sistemleri içerisinde yer alan kendi elektronik medya dağıtım ve satış platformları üzerinden (*Google Play, App Store gibi*) indirilen belli başlı uygulamaları (*Skype, Whatsapp, Viber, Tango gibi*) kapsamaktadır. Ancak bu uygulamalar, herhangi ulusal bir düzenlemeye tabii olmayıp, kullanıcı bilgisi ve verisine ulaşmak da oldukça zordur.

VoB nezdinde pazarda yetkilendirilmiş bir kuruluşun veya verinin bulunmamasından; VoIP nezdinde, son kullanıcı bakış açısından, mobil gibi sabit olmayan teknolojilerden sağlanan hizmetler de belirli koşullarda sabit altyapıyla sağlanan hizmetlerin ikamesi olsa da KKTC’de mobil genişbant hizmetlerinin son tüketiciye göre oldukça yüksek ücretlerde fiyatlandırıldığından geçerliliğini yitirmektedir. Ayrıca, KKTC’de hala yalın ADSL bulunmadığından sabit telefon hizmetleri ve bu teknolojiler birbirlerine ikame olmaktadır ama tamamlayıcı hizmet niteliğindedir. Bu nedenle, VoB ve VoIP teknolojileri, bu raporda değerlendirilmeyecektir.

### ***Arz İkamesi***

Mevcut durumda Telekomünikasyon Dairesi pazarda sabit ses aboneliği veren tek kurum olmasının yanı sıra, bu noktada tek başına fiyat belirleyici olarak konumunu sürdürmektedir. Son tüketiciler, arada herhangi başka bir kurum bulunmadan, doğrudan doğruya Telekomünikasyon Dairesi’nden hizmet almaktadır. Telekomünikasyon Dairesi’nin Ücret Tüzüğü’nde gerçekleştirebileceği bir artış, aynı zamanda toplam sabit genişbant erişim ücretlerinin artmasına neden olabilir. Yukarıda bahsedildiği gibi KKTC’de yalın ADSL olmaması bu iki ürünün ikame olmasını mümkün olamaz hale getirmekte ve bu hizmetleri birbirinin tamamlayıcısı olarak konumlandırmaktadır.

### ***Talep İkamesi***

Pazar rakamlarından da görüleceği üzere, ses transmisyonu sabit altyapıdan mobil altyapılara geçmeye başlamıştır. Dolayısıyla, müşterilerin sabit ses kullanımına olan talebi azalmaktadır. Ayrıca veriye olan talebin yüksek hızda büyümesi, sabit genişbant hizmetlerinin payının pazarda sabit sese oranla daha hızlı artmasına neden olmaktadır. Ancak, sabit genişbant erişimi büyük çoğunlukta internet kullanımı için satın alınmakta olup, birincil ses transmisyonu ürünü olarak kabul görmemektedir. Hali hazırda sabit ses fiyatlarının kıyas kabul edilen ülkelere oranla düşük olması ve yine de kullanımın bu duruma paralel olarak fazla olmaması; genel olarak sabit sese talebin düşmesinden kaynaklanmaktadır. Sonuç olarak, talep yönünden sabit genişbant teknolojisi, sabit telefon hizmetlerine ikame değildir. Bunun sebepleri ise sabit genişbant hizmetlerinin son tüketiciye göre oldukça yüksek ücretlerde fiyatlandırılması ve adada yalın ADSL olmamasından ötürü sadece sabit sese olan talebin tam anlaşılması olabilir.

### ***Öncül Çıkarımlar***

Her ne kadar sabit genişbant üzerinden ses transmisyonunu sağlayabilecek araçlar kullanılabilir olsa da, hem toplam veri kullanımının ne kadarının ses transmisyonu olarak kullanıldığına hesaplanmasının zor

olması, hem de oldukça temelden birbirini karşılayabilme konumunun önüne geçen bu fonksiyonel farklılıktan ötürü; bu iki hizmet arasında ne arz ne de talep ikamesinin var olduğu söylenemez.

#### **Kamuoyu Görüşü - I**

Sabit genişbant erişim pazarının sabit telefon hizmetleri analizi kapsamında belirsiz arz-talep ikamesinden ötürü değerlendirilmeyecek olduğu görüşüne katılıyor musunuz?

#### **Sabit Darbant Erişim ve Sabit Telefon Hizmetleri Arasındaki Arz-Talep İkamesi**

Sabit darbant erişim, *Dial-Up* teknolojisiyle PSTN altyapısı kullanılarak sunulan internet erişim hizmetidir. Dolayısıyla, sabit darbant erişim, doğrudan doğruya telefon bağlantısını kullanmakta olup, sabit genişbant erişime benzer şekilde ses transmision hizmetlerini sunabilmektedir. Ancak, sabit genişbant erişimin aksine, darbant teknolojisi düşük bant genişliklerinde hizmet vermesinden ötürü, ses transmisionunun ihtiyaç duymuş olduğu erişim hızına ulaşmayabilmektedir.

Hâlihazırda KKTC pazarında, *Dial-Up* kullanıcısı sayısı giderek azalmıştır. Öyle ki, *Dial-Up* müşteri sayısı son çeyrek itibarıyla 6 kişidir. Eskimiş bir teknoloji olarak halen sunulabilen, ancak tercih edilmeyen sabit darbant erişim içerisinde, tıpkı diğer ülkelerde olduğu gibi, sabit telefon aboneliği gerekmektedir. Bu sebepten ötürü, sabit darbant erişim hizmetlerinden faydalanan müşteri kitlesinin, sabit telefon abonesi olduğu ve sabit telefon hizmetlerini kullandığı söylenebilir.

#### ***Arz İkamesi***

KKTC bakır kablo altyapısının sahipliğini elinde bulundurduğu için, Telekomünikasyon Dairesi her iki hizmeti sunabilen tek kuruluş olarak pazarda hizmet vermektedir. Hem sabit telefon hizmetleri hem de sabit genişbant teknolojileri KKTC’de aynı altyapıyı kullanarak son tüketiciye sunulmaktadır. Öyle ki, KKTC’de yalın ADSL olmadığından dolayı tek taraflı olarak tamamlayıcı ürün niteliğindedir. Çoğunlukla fiyat artışlarından ve altyapı problemlerinden birlikte etkilenmeleri beklenmektedir. Telefon hizmeti maliyetlerindeki herhangi bir artış, doğrudan doğruya sabit darbant erişim hizmetlerine de yansıtılacaktır. Ayrıca, yine sabit telefon hizmetlerinde oluşabilecek bir arızadan ötürü, sabit darbant hizmetleri de kullanılamayacak duruma gelebilir. Telekomünikasyon Dairesi’nin bir hizmeti bırakıp diğerine sadece fiyata bağlı olarak geçmesi beklenmemektedir. Bu nedenle bu iki ürün arz yönünden birbirlerine ikame değildir.

### ***Talep İkamesi***

Zaten giderek azalan ve kullanımını tamamen yitirme noktasına gelen sabit darbant erişim, mevcut durumda müşterilerin tercih etmediği bir veri transmision hizmetidir. Darbant teknolojisinin genelde Dial-Up hizmeti olarak verilmesi erişebilir hızın oldukça yavaşlamasına neden olmaktadır. Darbant teknolojisi yüksek hızda yükleme ve indirme gerektiren online servisleri ve uygulamaları yeterince destekleyememektedir. Bu nedenle, yukarıda bahsedilen VoB ve VoIP gibi sabit telefon hizmetlerine ikame olabilecek teknolojileri desteklememektedir.

### ***Öncül Çıkarımlar***

Sabit darbant erişim ile sabit telefon hizmetlerinin birbirini hem arz hem de talep açısından ikame edemeyecek olduğunu söyleyebiliriz.

#### **Kamuoyu Görüşü - II**

Sabit darbant erişimin, sabit telefon hizmetlerini arz ve talep noktasında ikame edemeyeceğinden ötürü, piyasa analizi kapsamında değerlendirilmemesi gerektiğini düşünüyor musunuz?

#### 4.1.2 Coğrafi Konuma Göre Arz-Talep İkamesi

##### **Ulusal ve Uluslararası Aramalar Arasındaki Arz-Talep İkamesi**

Ulusal aramalar, KKTC içerisinde sabit veya mobil bir hat üzerinden, KKTC üzerinde bir diğer hatta yapılan tüm çağrılar kapsar. Çağrı başlangıç ve çağrı sonlandırma aşamalarındaki operatörlerin farklı olması durumuna göre, hizmet sağlayıcıya ve/veya son tüketiciye yansıtılan fiyat değişkenlik göstermektedir. Uluslararası aramalarda ise durum, özellikle çağrı taşıma noktasında, daha yüksek farklılık göstermektedir. Çağrı taşıma esnasında, farklı yurtdışı operatörleri kullanılmakta olup, çağrının başladığı ve sona erdiği operatörler de kesinlikle farklıdır. Çağrı sonlandırılan veya çağrı başlatılan pozisyonda olma durumuna göre, sabit hatlarda ücretlendirme değişir.

KKTC pazarında ise, Telekomünikasyon Dairesi'nin yayınlamış olduğu Ücretler Tüzüğü'nde de belirtildiği gibi, Türkiye'nin durumu diğer ülkelere nazaran son tüketici bazında daha avantajlı olup, çok daha düşük fiyatlandırılmıştır. Ayrıca, sabit hattan Türkiye'ye aramalarda hem Türkiye'deki sabit hatlara, hem de Türkiye'deki GSM operatörlerine yapılan çağrılarda, 20:00-07:00 arası indirim uygulanmaktadır. Ancak yine de, Türkiye için belirlenen fiyatlar (0,12 TL/dk.) KKTC içi sabit hatlardan sabit hatlara olan fiyatın (0,03 TL/dk.) çok üstünde yer almaktadır ve bu çağrılar da uluslararası arama kategorisindedir. Diğer ülkeler ise Telekomünikasyon Dairesi tarafından 6 kademeye ayrılmış olup, farklı fiyatlandırılmaktadır.

### ***Arz İkamesi***

Yurtdışı aramalarında, yani uluslararası aramalarda fiyat değişkenliği ve fiyatların yüksek bulunmasına bağlı olarak, özellikle sık kullanılan Türkiye ile aramalarda, KKTC pazarına yeni oyuncuların giriş yapmış olduğu görülebilir. Örnek olarak, bir VoIP şirketi olan MMT Telekom şirketi, özellikle kurumsal çapta büyük hacme sahip Türkiye ile çağrı süresine ihtiyaç duyan kurumlar için daha uygun fiyatlı hizmet sunabilmektedir. Bu örnekten de hareketle, uluslararası fiyatlar da oluşabilecek bir artış esnasında, yeni şirketlerin pazara girişi ile sabit ses transmisyonu hizmeti uluslararası aramalar için daha uygun fiyattan sunulmaya devam edilebilir. Özellikle pazarda fazla sayıda dışarıdan eğitim ve turizm amacıyla gelen nüfus düşünüldüğü zaman, herhangi bir fiyat artışı, şirketlerin uluslararası aramalara yönelmesini sağlayabilir. Bu nedenle ulusal ve uluslararası aramalar arasında bir arz ikamesi olduğu düşünülmektedir.

### ***Talep İkamesi***

Ulusal ve uluslararası aramalar, farklı çağrı sonlandırma pozisyonlarından ötürü doğal olarak birbirlerini ikame edemezler. Dolayısıyla, talep ikamesinin analizi bu noktada geçersiz olacaktır.

### ***Öncül Çıkarımlar***

Arz tarafından ikame olup, talep ikamesinin ise mümkün olmadığı ulusal ve uluslararası aramaların tümü, aralarındaki tek taraflı ikameden dolayı aynı pazarda yer alıp analiz kapsamında değerlendirilmelidir.

#### **Kamuoyu Görüşü – III**

Ulusal ve uluslararası aramaların her ikisinin de sabit telefon hizmetleri piyasa analizinde değerlendirilmesi gerektiği, düşüncesinde katılıyor musunuz?

### **Kaza içi ve Kazalar arası Aramalar Arasındaki Arz-Talep İkamesi**

KKTC'nin kendine ait bir uluslararası telefon alan kodu bulunmayıp, bu hizmet Türkiye aracılığıyla temin edilmektedir. Örnek vererek açıklamak gerekirse, uluslararası alan kodu Türkiye'nin alan kodu olan (+90) iken, sabit telefon hatlarına erişim için şehir alan kodu (392) kullanılmaktadır. Dolayısıyla, aynı şehir alan kodu, tüm KKTC şehirlerinde aynıdır ve çağrı başlatma, çağrı taşıma ve çağrı sonlandırma aşamalarında hiçbir farklılık arz etmemektedir.

Bunun yanı sıra, aynı ülke ve şehir alan kodlarına sahip olduklarından, farklı iki kaza arası bir çağrı ile aynı kaza içinde yapılan bir çağrı aynı şekilde fiyatlandırılır.



### **Öncül Çıkarımlar**

Kaza içi ve kazalar arası yapılan iki ayrı çağrı, hem fiyat hem de hizmet noktasında ayırt edici olmadığından ötürü, bu aramalar eş sayılarak sabit telefon hizmetleri pazar analizinde ulusal aramalar kategorisinde yer alacaktır.

### **Uzak Mesafe Taşıyıcı Hizmetleri (UMTH)**

Uzak mesafe taşıyıcı hizmetleri kuruluşları, sahip oldukları VoIP altyapılarını kullanarak, daha uygun fiyatlı uluslararası iletişim fırsatlarını sunabilen şirketlerdir. Bu şirketler, çağrı taşıma sürecini tamamen genişbant erişimi üzerinden gerçekleştirerek, arabağlantı ücretlerinin önüne geçmektedirler. Daha sıklıkla, yüksek yurtdışı ses transmisyonu ihtiyacı bulunan kurumsal şirketlere hizmet verilen sektörde, toplam pazar büyüklüğü oldukça düşüktür.

Bu hususta, KKTC pazarında Polyphone Communications ve MMT Telekom şirketleri hizmet vermektedir. Uzak mesafe taşıyıcılarının sağlamış olduğu hizmetler esnasında ulusal altyapı kullanılarak ses transmisyonunun genişbant altyapısına geçişi sağlanır. Çağrı sonlandırılan noktada tekrar ilgili operatöre aktarılıp karşı taraftan gelen ses tekrar genişbant altyapısına geçerek, son raddede ulusal sabit telefon şebekesine bağlanılarak ses transmisyon süreci tamamlanmış olur. Kısacası, ses transmisyonunda ulusal şebeke kullanılıyor olup, ulusal şebeke üzerinden gerçekleştirilen toplam trafik içerisinde, uzak mesafe taşıyıcı hizmetleri değerlendirilmektedir.

### **Öncül Çıkarımlar**

Uzak mesafe taşıyıcı hizmetleri, fonksiyonel olarak sabit telefon hizmetlerinden ses transmisyonu gerçekleştirildiği için, doğrudan ulusal telefon şebekesi altında analiz kapsamında yer alacaktır.

#### **Kamuoyu Görüşü – IV**

Uzak mesafe taşıyıcı hizmetleri ile son tüketici arasında sabit trafik miktarını etkileyen ses transmisyonunun da analiz kapsamında değerlendirilmesi gerektiği görüşüne katılıyor musunuz?

### **Coğrafi Olmayan Özel Numaralara Aramalarda Arz-Talep İkamesi**

Çoğunlukla kurumsal müşteriler (444 0 433 gibi) veya devlet kurumları tarafından kiralanan, kısa numaralar ve ücretli veya ücretsiz olarak son tüketici tarafından aranan telefon numaraları özel numaralar olarak adlandırılmaktadır. Bu özel numaralar, kurumsal müşteriler tarafından belli başlı hizmetler ve çağrı merkezi olarak da değerlendirilebilmektedir. Bu kapsamda, Telekomünikasyon

Dairesi'nin Ücretler Tüzüğü'nde özel servis numaraları olarak belirttiği coğrafi olmayan numaralar da değerlendirilmektedir.

Farklı özel numara tipleri ve son tüketiciye yapılan ücretlendirme, kontrollü ve faturalı tarifeler için aşağıdaki gibi listelenmiştir<sup>1</sup>:

Özel Numara Tipleri	Kontör Atış Süresi (sn.)	Konuşma Ücretleri (TL/dk.)
444 XXXX	60	0,40
900 9XXXXXX	1,5	1,60
900 8XXXXXX	1,0	2,40
900 5XXXXXX	2,0	1,20
900 3XXXXXX	0,6	4,00
800'lü hatlar	-	-
101, 112, 117, 121, 123, 124, 141, 144, 151, 155, 156, 177, 157, 158, 161, 163, 171, 181, 197, 199	-	-
116, 140, 150, 165, 166, 168, 178, 184, 185, 186, 188, 196	80	0,03
192	12	0,20
(11XX)'li numaralar ve 153	60	0,04
4XX (internet erişim servisi)	600	0,004

### Öncül Çıkarımlar

Özel numaralara yapılan çağrılar esnasında, telefon şebekesi üzerinden, sabit hatlardan sabit hatlara arama yapılırken gerçekleştirilen ses transmisyonu sağlanmaktadır. Farklı olarak müşterilerin belirgin talepleri doğrultusunda hizmet veren bu numaralar, tamamen piyasadaki arza yönelik hizmet sunmak için varlıklarını sürdürmektedirler. Dolayısıyla, arz ikamesi noktasında coğrafi olmayan numaralar ulusal sabit telefon şebekesi çatısı altında değerlendirilebilir. Talep ikamesi incelemesinin mümkün olmadığı coğrafi olmayan özel numaralar, özel bir piyasa altında değil, doğrudan doğruya sabit telefon şebekesi altında değerlendirilecektir.

### Kamuoyu Görüşü – V

Coğrafi olmayan numaralara yapılan aramalar, piyasa analizi kapsamında değerlendirilmelidir görüşüne katılıyor musunuz?

<sup>1</sup> Telekomünikasyon Dairesi'nin Ücretler Tüzüğü'nden alınmıştır (Kasım 2013)

#### 4.1.3 Müşteri Gruplarına ve Şebeke Yapılarına Göre Arz-Talep İkamesi

##### **Bireysel ve Kurumsal Müşteri Grupları Arasındaki Arz-Talep İkamesi**

Bireysel müşteriler ve kurumsal müşteriler için küresel pazarlarda belirgin farklılıklar gözlemlenmektedir. Bireysel alınan hizmetler genelde profesyonel olmayan kullanımı hedefler. Aralarındaki farklılaşma, kullanım (Ör. servis kalitesi, ulaşılabilirlik) ve tarifelerden (Ör. Bireysel servisler genelde kurumsal servislerden daha ucuzdur) kaynaklanmaktadır. Bireysel müşterilere daha kitle odaklı satış noktalarından, kurumsal müşterilere ise müşteri yöneticileri ile daha sık hizmet verilmektedir. Bireysel müşteriler çapraz satış opsiyonlarından daha az faydalanırken, kurumsal müşterilerin katma değerli hizmetlerden faydalanma ihtimali daha yüksektir. Bunlar ve bunlara benzer birçok farklılıktan ötürü Avrupa Komisyonu, 2003 tarihli tavsiye kararında da belirtildiği üzere, bireysel ve kurumsal servisleri genelde farklı iki pazar altında incelemektedir.

KKTC pazarında da benzer şekilde, bireysel ve kurumsal müşterileri birbirinden ayırabilecek belirli müşteri davranışları bulunmaktadır. Örnek vermek gerekirse, bireysel müşteriler hizmetin verildiği lokasyonda daha sıklıkla 18:00-00:00 arasında bulduklarından ötürü indirimli tarifeden daha rahat yararlanabilirken, kurumsal müşteriler 09:00-18:00 arası bu hizmetten belirlenen normal fiyatlarla faydalanmaktadır. Ancak, bireysel müşterilerle kurumsal müşterilerin farklılaşması gerektiği noktalarda ilgili veriler tutulmamaktadır. Bireysel ve kurumsal abonelerin abonelik süreci aynı şekilde yapılıyor olup, müşteri başına arama trafiği bilgisine de bakıldığında, herhangi bir küçük veya orta büyüklükteki işletmeci (KOBİ) ile sabit telefon hizmetlerini sıklıkla kullanan bir hane halkı ayırt edilememektedir.

Dolayısıyla, her ne kadar Avrupa Komisyonu'nun tavsiyesinde belirtildiği üzere bireysel ve kurumsal müşteri profilleri ayırt edici olsa da, KKTC pazarında sabit ses transmisyonu için bu kırım yapılamamaktadır.

Bireysel ve kurumsal müşterilerin her ikisinin de aynı sabit ses transmisyon şebekesinden hizmet aldığı ve herhangi bir ayırıştırmanın yapılamadığı mevcut durumda, her iki müşteri grubu da sabit telefon hizmetleri pazarında yer alacaktır. Hem arz hem de talep ikamesi, müşteri grubun ayrışımı mümkün olmadığından ölçülemez.

### ***Global Örnekler***

Türkiye’de sabit telefon şebekesi aboneliği yaptırmak isteyen kurumsal müşteriler, kurumsal kimlikleri ile hesap bilgilerini gösteren belgeleri kullanarak abonelik yaptırabilmektedirler. Böylece bir kurumsal abonelik başvurusu ile bireysel abonelik başvurusu kolayca ayırt edilebiliyor olup ilgili hizmet ve kampanya yönetimi hususlarında daha doğru aksiyon alınmaktadır.

### **Sabitten Başlatılan Tüm Aramalar Arası Arz-Talep İkamesi**

Çağrı başlatılan ve çağrı sonlandırılan pozisyonun sabit veya mobil operatör olmasına göre değişkenlik gösteren aramalar, sabitten sabite, sabitten mobile, mobilden sabite veya mobilden mobile gerçekleşebilir. Doğrudan ses transmisyonda ise, gelişmiş ve gelişmekte olan pazarlarda kültürel olarak mobilite giderek daha çok ön plana çıkmaya başlamıştır. Günümüzde mobil şebeke kapsamının giderek daha çok genişlemesi sonucu gelen arabağlantı ücretleri düzenlemeleriyle mobil ses, bireysel ve kurumsal müşteri grupları için öncelikli iletişim tercihi olmaya başlamıştır. Rekabet sonucu, mevcut hizmetlerdeki kalite artışının yanı sıra, genişbant erişim üzerindeki gelişimler, SMS/MMS fonksiyonu ve nesnelerin interneti (*Internet of Things - IoT*) kapsamında değerlendirilebilecek alternatif ürünler ile mobil cihazların kullanım çeşitliliği arttırmıştır. Böylece, mobil cihazlar farklı ihtiyaçlara hitap edebilen ana iletişim aracı pozisyonunu almıştır. Her ne kadar eskiden sabit şebekeler fiyat avantajından ötürü daha yüksek talep görüyor olsa da, gelişmiş teknolojiler sayesinde sabit ve mobil hatlar üzerinden iletişim arasındaki fiyat makası giderek daralmıştır.

KKTC pazarında ise sabit telefon şebekesine getirilmiş olan kampanyalara rağmen rekabetçi mobil pazarda giderek daha uygun fiyatlarla sağlanan hizmetler sonrası, sabit telefon hizmetleri pazarında müşteri penetrasyonunda azalma, mobil telefon hizmetlerinde ise yüksek bir büyüme eğilimi ortaya çıkmıştır.

### ***Arz İkamesi***

Mevcut durumda sabit telefon hizmetlerinde gerçekleşebilecek bir fiyat artışı sonrasında bile, hem yapısal hem de hukuki engellerden ötürü diğer operatörler pazara giriş yapamamaktadır. Ancak, KKTC’ye önümüzdeki dönemde gelmesi beklenen 4G teknolojisinin mobil operatörler tarafında fiber optik altyapısı ihtiyacı getirmesi, bu da mobil operatörler için oldukça önemli bir fırsat olarak ortaya çıkacaktır. Yalın ADSL gelmemesi durumunda paket tekliflerde bir artış gözlemleneceği düşünüldüğünde, hukuki engellerin diğer mobil operatörlere zarar vereceği düşünülmektedir.

Sabit ve mobil pazarları karşılıklı olarak farklı güçlüklerde birbirlerini ikame edebilmektedir. Ancak mevcut altyapıları üzerinden karşılıklı bire bir arz tarafından ikameyi sağlamaları oldukça güçtür.

Sabitten sabite ve sabitten mobile aramalarda ise, mevcut durumda Telekomünikasyon Dairesi hem sabit hem de mobil hatlarda aramaları sonlandırabilmektedir. Benzer şekilde, mobil operatörler de sabit hatlarda çağrılarını sonlandırabilmekte olup, tüm bu trafik de sabit operatör tarafından takip edilebilmektedir. Bu nedenle sadece sabitten başlayan çağrılar bu rapor kapsamında değerlendirilecektir.

### ***Talep İkamesi***

Sabit telefon hizmetlerinde oluşacak bir fiyat artışı, mevcut müşterilerin daha hızlı bir şekilde mobil operatörler üzerinden hizmet almasını arttıracaktır. Bunun sebebi, sabit operatörden hizmet alınabilen her noktada mobil operatörlerin de hizmet sunabilmesidir. Dolayısıyla mobil telefon hizmetleri sabit hatları ikame edebilmektedir.

Mobil tarafında ses transmisionunda yaşanacak bir fiyat artışında ise bunu sağlayabilmek, mobilite ihtiyacından ötürü, çok mümkün olmayacaktır. Müşterilerin böyle bir senaryoda sabit ve mobil genişbant erişim üzerinden sağlayabilecekleri *Voice over IP (VoIP)* uygulamalarından faydalanması da ayrıca dikkate alınması gereken bir alternatif olacaktır.

Sabitten sabite, sabitten mobile ve mobilden sabite aramalarda ise aranılan konunun tek bir adresi ifade ettiği gerçeğinden hareketle sabit ve mobil arası başlatılan aramalarda tek taraflı bir talep ikamesi gözlemlenmektedir.

### ***Öncül Çıkarımlar***

Arz tarafında sadece sabitten başlatılan aramalar arasında bir ikame olması ve talep tarafında ise tek taraflı ikame olması pazarda sabit telefondan başlatılan aramalar arasında (sabitten sabite, sabitten mobile vb.) bir ikame olduğunu göstermektedir. Ancak, mobilden başlatılan aramalar, tek taraflı ikameyi sağladığı için hiçbir şekilde pazar kapsamına girmemektedir.

#### 4.1.4 İlgili Coğrafi Pazarın Tanımı

Pazar tanımındaki doğru coğrafyaların belirlenmesi AB Komisyonu'nun belirlediği kıstaslara göre elektronik haberleşme sektöründe, seçilmiş bölgelerdeki kapsama alanına ve legal düzenlemelerin varlığına göre belirlenmektedir.

KKTC küçük bir ada ülkesidir ve nüfus adanın çoğuna yayılmıştır. Bu nedenle sabit telefon hizmetleri talebi, adanın farklı bölgelerinde büyük değişimlere uğramaz. Coğrafi olarak sabit ses penetrasyonunda ayrımı gösteren bir bulguya KKTC'de rastlanmaz. Coğrafi pazarın sınırları, sabit telefon hizmetleri verilen KKTC pazarının bütününe ifade etmektedir. Bu bölge haricinde yer alan ve farklı şekilde ayırt edilebilen komşu bölgelerde sunulan hizmetler ile özel bölgeler (askeri bölgeler), araştırma konusu içerisinde dâhil edilmemektedir.

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde altyapının gelişmişliğine bağlı olarak, sabit telefon hizmeti tüm ulusal sınırlar dâhilinde sunulabilmektedir. Hukuki veya çevresel faktörler, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti bölgesinde hizmet sunumunu etkilememekte olup, hizmet sunulması gereken bölge, tüm ulusal sınırları kapsamaktadır. Ayrıca; perakende fiyatları coğrafyalar arasında bir değişiklik göstermez. Raporun başında belirtilen ülke ve pazar özellikleri göz önünde bulundurulduğunda ve ilgili paydaşlarla olan görüşmeler dikkate alındığında, KKTC pazarının bütünsel ele alınmasının daha doğru olacağına karar verilmiştir.

#### **Kamuoyu Görüşü – VI**

Sabit Telefon Hizmetleri Pazarı'nın, komşu ve özel bölgelerden bağımsız olarak, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti sınırlarını kapsadığı görüşüne katılıyor musunuz?

## 4.2 Telekomünikasyon Dairesi'nin Münhasırlık Pozisyonu

Resmi Gazete'de yayımlanan ve yeni yasa değişiklikleriyle en güncel halini almış olan yeni Elektronik Haberleşme Yasası On Dokuzuncu Kısım'da Sabit Telefonda Bireysel Kullanım Hakkı'nda belirtildiği üzere “Bu Yasanın yürürlüğe girdiği tarihten itibaren 5 (beş) yıl süreyle sabit telefon hizmetlerinde herhangi bir yetkilendirme verilemez. İş bu 5 (beş) yıllık süreden sonra sabit telefon hizmetlerinde yetkilendirmelerin başlanacağı tarih Bakanlar Kurulu tarafından belirlenir.” Bu yasa içerisinde sadece “Devlet tarafından kurulan şirketler ve/veya teşekküller için uygulanmaz.” maddesi yer almaktadır.

Bu sebeplerden ötürü Telekomünikasyon Dairesi pazarda yegâne altyapının sahibi olup, bu hususta şimdilik pazara yeni oyuncuların dâhil olması mümkün gözükmemektedir.

### 4.3 Pazar Yapısı, Pazardaki Ana Oyuncular ve Fiyatlandırmalar

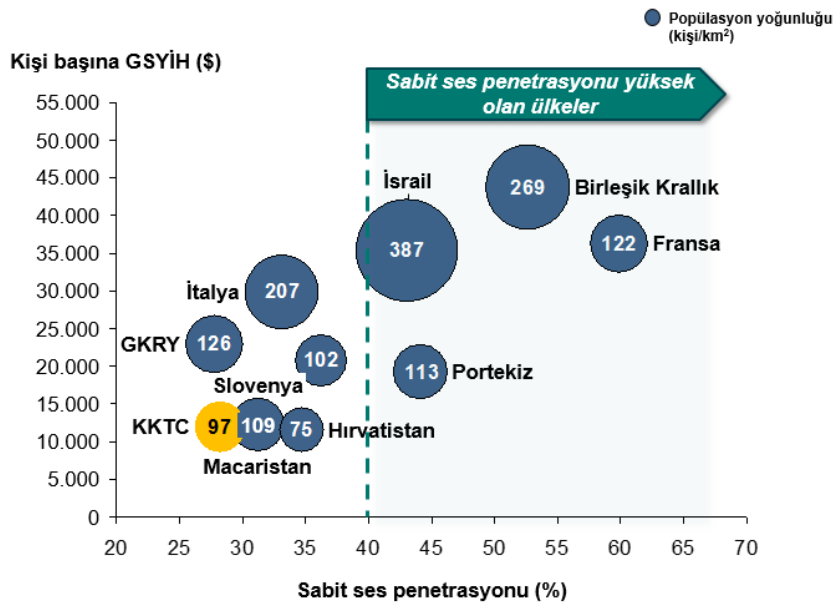
Raporun bir önceki bölümünde belirlenen pazarın, ilgili ürün bazında kapsamı ve coğrafi sınırları belirlenmiştir. Bu bağlamda, BTHK'nın amacı pazarda efektif rekabetin sağlanmasıdır. Raporun bu bölümünde ise KKTC sabit telefon hizmetleri pazarında %100'lük pazar payına sahip olarak EPG olarak konumlanan Telekomünikasyon Dairesi'nin, pazardaki etkisi incelenecektir. Bu inceleme geleceğe yönelik yapılacak ve pazarın gelecekte efektif rekabete ulaşma potansiyeli olup olmadığı değerlendirilecektir.

KKTC'deki sabit telefon hizmetleri pazarı oyuncuları aşağıdaki gibidir:

- **Telekomünikasyon Dairesi:** Sabit telefon hizmetleri pazarında esas oyuncudur. Pazarın hem gelir hem de abone açısından %100'ünü elinde bulundurur. KKTC'ye sabit ses hizmetini sağlar.
- **Mobil operatörler:** Pazardaki GSM operatörleri, Kuzey Kıbrıs Turkcell ve KKTC Telsim'dir. Temel olarak mobil ses ve mobil internet hizmetleri sunarlar. Sabit telefon hizmetleri pazarında giden trafiğin büyük kısmı mobil hatlara olduğundan bu pazarda da payları vardır. Küresel olarak gelişen sabit mobil ikamesi eğilimi nedeniyle; KKTC'de de bu oyuncular pazarda daha kritik bir pozisyona ulaşmışlardır.

#### Ülke Kıyası (Benchmark) Paneli

**Şekil 3:** Kıyas yapılacak ülkeler – Kişi başına düşen GSYİH (\$), Popülasyon yoğunluğu (km<sup>2</sup>'ye düşen kişi sayısı) ve Sabit ses penetrasyonu (%)



Kaynak: World Bank (2015), KKTC – BTHK ve Devlet Planlama Örgütü (2015)

KKTC pazarının kapsamlı bir şekilde anlaşılması için, bazı kıyaslanabilecek ülkeler (*benchmark ülkeler*) seçilmiştir. Uygun karşılaştırmalı analiz kapsamında, ülkelerin nüfus yoğunluğu, kişi başına düşen GSYİH'leri ve sabit telefon hizmetleri penetrasyon oranı ele alınmıştır. Belirtilen kriterlere göre, KKTC ile kıyaslanması üzere seçilen ülkeler *Şekil 3*'de, yer almaktadır.

*Şekil 3*'te görüldüğü gibi KKTC sabit telefon hizmetleri pazarına benzer ülkeler:

- *Kıbrıs Ada Geneli: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti ile Güney Kıbrıs Rum Yönetimi*
- *Benzer gelir seviyesindeki ülkeler: Macaristan ve Hırvatistan*
- *Sabit genişbant penetrasyonu yakın olan ülkeler: Slovenya, Macaristan, Hırvatistan, İtalya*

Yukarıda belirtilen ülkelere ilave olarak, dört en iyi uygulama olarak: Fransa, Birleşik Krallık, Portekiz ve İsrail seçilmiştir.

Raporun geri kalanında, KKTC, bu belirlenen dokuz ülkeye göre karşılaştırılacaktır.

### **Pazarın Temel Yapısı**

Bu bölümde pazarın temel yapısı ve genel eğilimleri, öncelikle aşağıdaki çerçevelerde incelenecek ve sonrasında pazara giriş engelleri, dikey / yatay bütünleşme ve alıcı gücü yönlerinden değerlendirilecektir.

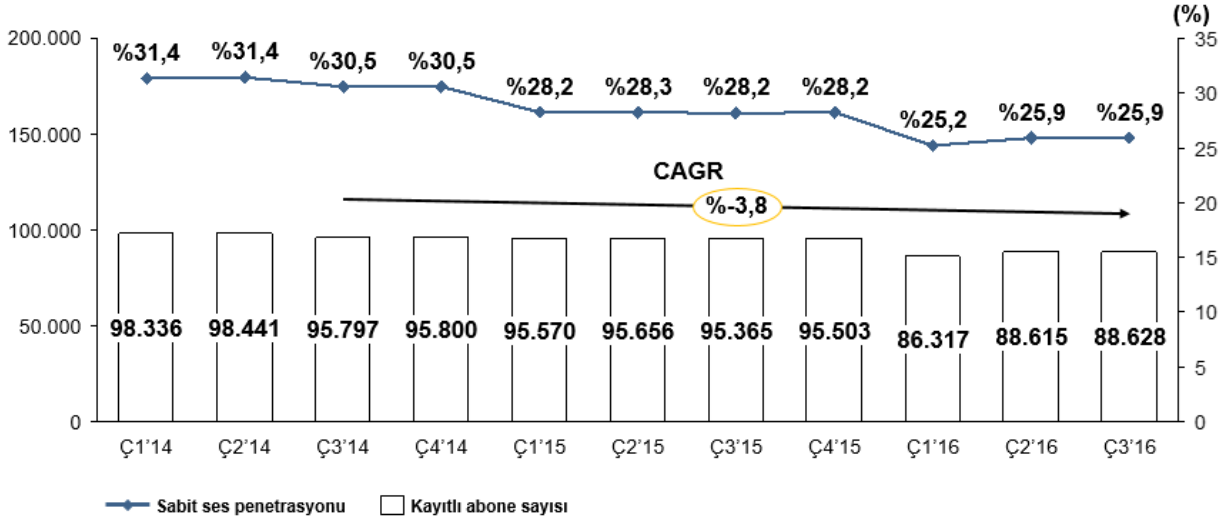
- *Pazar Büyüklüğü*
- *Ses Trafik*
- *Fiyat*

#### ***Pazar Büyüklüğü***

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde sabit telefon hizmetleri pazarı son yıllarda mobil hizmetlerin ve internetin yaygınlaşması sonucu küçülmektedir. Sabit telefon hizmetleri pazarında, 2014 yılının başında 98.336 olan aktif abone sayısı, 2016 yılının üçüncü çeyreğinde 88.628'e düşmüştür. 2014 yılı üçüncü çeyrekte 2016 üçüncü çeyreğe ise abone sayılarında %3,8'lik CAGR oranında küçülme gözlemlenmiştir. Penetrasyon oranında da bu küçülme eğiliminin etkileri görülmektedir. KKTC'de sabit telefon hizmetleri 2014 yılı başında %31,4'lük bir penetrasyon oranına sahipken; 2016 yılı üçüncü çeyrekte bu penetrasyon oranı %25,9'e gerileyerek, geçtiğimiz on bir çeyrekte %5,5'lik bir küçülme izlenmiştir (*Şekil 4*). Bu penetrasyon oranı ile Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti, sabit telefon hizmetleri pazarında on ülke içinde dokuzuncu sıraya yerleşmektedir (*Şekil 3*).



**Şekil 4: KKTC'de sabit telefon hizmetleri pazarı aktif abone sayısı ve sabit telefon hizmetleri penetrasyonu (%)**



Not1: CAGR 2014 3. Çeyrek ve 2016 3. Çeyrek arası hesaplanmıştır.

Not2: Penetrasyon oranları, 2014 yılı için efektif olan 313.629, 2015 yılı için tahmini 338.537, 2016 yılı için tahmini 342.587 alınarak hesaplanmıştır.

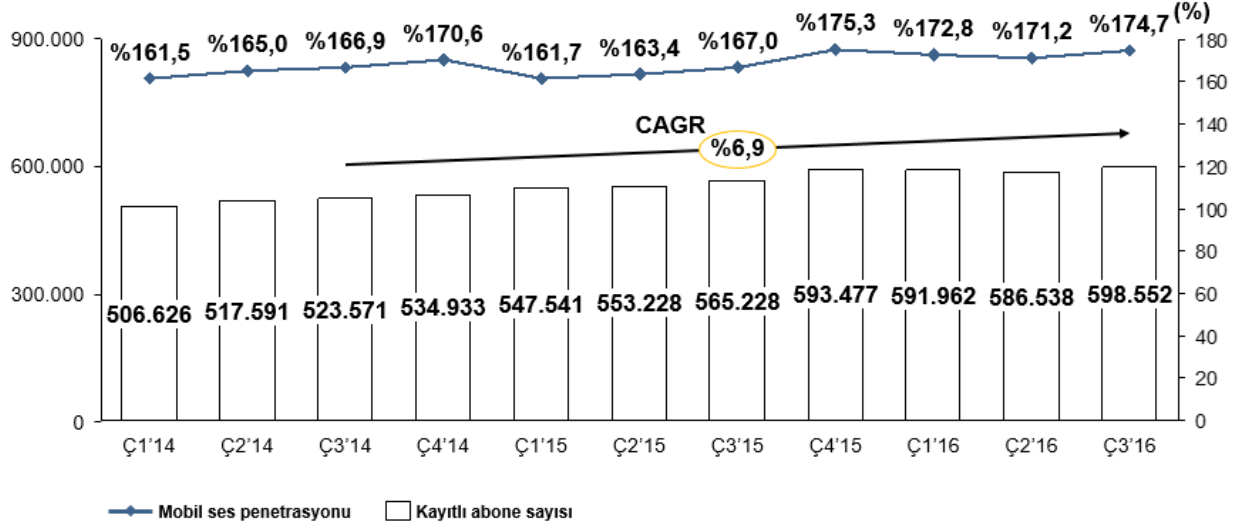
Kaynak: Telekomünikasyon Dairesi'nden BTHK'ya sağlanan rakamlar

Sabit telefon hizmetleri pazarındaki düşüşün en büyük sebeplerinden biri sabit-mobil ikamesidir.

KKTC'de mobil ses penetrasyonu oldukça yüksektir ve her geçen yıl artmaktadır. 2014 yılı birinci çeyrekte 506.626 olan kayıtlı abone sayısı, 2016 yılı üçüncü çeyrekte 598.552 aboneye yükselmiştir. Bu abone sayılarındaki artış, 2014 yılı üçüncü çeyrekte 2016 yılı üçüncü çeyreğe %6,9'luk bir CAGR ile gerçekleşmiştir. Mobil telefon hizmetleri penetrasyonu ise 2014 yılı başından 2016 yılı üçüncü çeyreğe, %161,5'ten %174,7'ye çıkarak %13,2'lik bir büyüme göstermiştir (Şekil 5). KKTC demografisi itibari ile mobil telefon hizmetlerine daha yatkın bir pazardır. Özellikle öğrenciler ve yazları artan nüfus düşünüldüğünde, KKTC nüfusu mevsimselliğe maruz kalmaktadır. Bu durum da, sabit hat talep eden müşteri sayısını sekmeye uğratmakta ve mobilin yaygınlaşmasını desteklemektedir. Bu koşullara rağmen, sabit telefon hizmetlerinin, benchmark seçilen ülkeler harici dünyanın çoğu yerine göre daha yüksek olmamasının bir sebebi olarak da KKTC'de yalın ADSL hizmetlerinin olmamasını olarak gösterebiliriz. Bu durumda da ADSL müşterilerinin sabit telefon hizmetlerinden yararlanması zorunlu hale gelmekte ve sabit ses penetrasyonunun düşüşünü yavaşlatmaktadır. Ancak yine de Wireless hizmetinin internet kullanıcıları arasındaki payını da göz ardı etmek mümkün değildir. Nitekim 2016 yılı ikinci çeyrek itibari ile KKTC internet kullanıcılarının %61,7'si sabit telefon hizmetleri gerektirmeyen Wireless hizmetlerinden yararlanırken sadece %27,1'i ADSL hizmetlerini kullanmaktadır. Bu durumun adaya fiber optik gelmesiyle

değişebileceği öngörülmektedir ancak yine de teknolojik gelişmelerle değişen talebin sabit telefon hizmetleriyle günümüzde sağlanması zor olduğundan; bu pazarın ileride büyümesi öngörülmemektedir.

**Şekil 5: KKTC’de mobil telefon hizmetleri pazarı aktif abone sayısı ve mobil telefon hizmetleri penetrasyonu (%)**

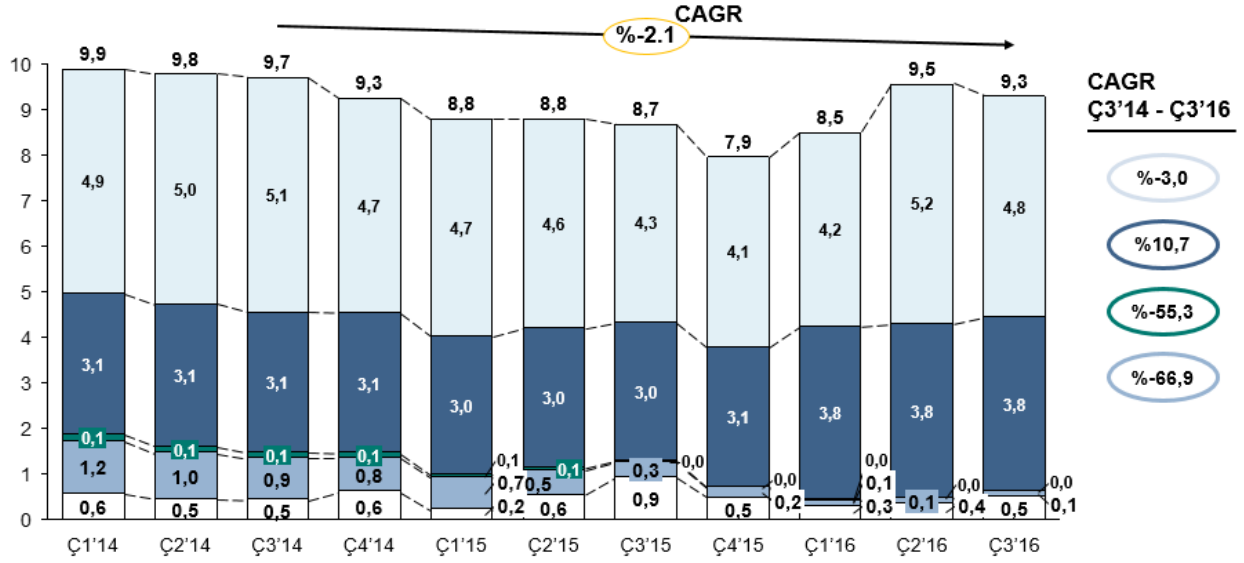


Not: CAGR 2014 3. Çeyrek ve 2016 3. Çeyrek arası hesaplanmıştır.

Not1: Penetrasyon oranları, 2014 yılı için efektif olan 313.629, 2015 yılı için tahmini 338.537, 2016 yılı için tahmini 342.587 alınarak hesaplanmıştır.

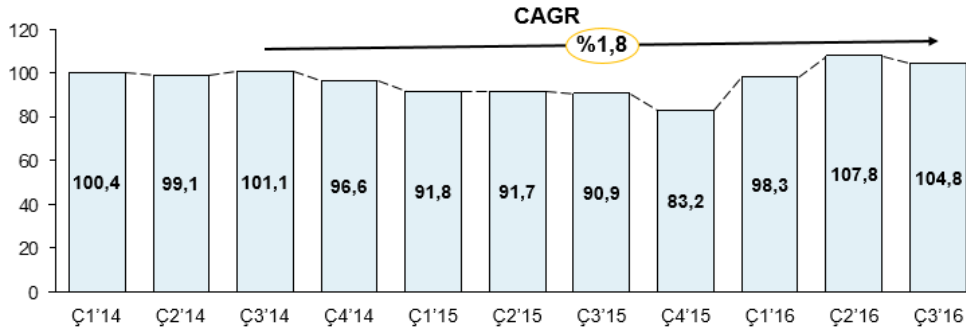
Kaynak: Telekomünikasyon Dairesi'nden BTHK'ya sağlanan rakamlar

KKTC'nin sabit telefon hizmetleri gelirleri pazar payı %100 olan Telekomünikasyon Dairesi'ne aittir ve bu gelirler son yıllarda kullanımın azalmasıyla sürekli olarak küçülmektedir. ( 2014 – 2016 yılları üçüncü çeyrekte sabit telefon hizmetleri gelirleri %2,1'lik CAGR ile küçülmüştür.) Sabit telefon hizmetlerinde en büyük payı PSTN gelirleri tutmaktadır. İkinci en büyük gelir kalemi ise her ay sabit olarak alınan abonelik ücretleridir. PSTN gelirleri son yıllarda azalan bir eğilim izlemektedir ve 2014 yılı üçüncü çeyrek ve 2016 yılı üçüncü çeyrek arası %3'lük CAGR'la küçülmüştür. Bu duruma karşın abonelik ücretleri ise 2016 yılı itibarıyla büyümeye başlamış ve PSTN gelirlerindeki %3'lük CAGR ile küçülmeye nazaran, 2014-2016 yılları üçüncü çeyrekler arası %10'luk bir CAGR ile büyümüştür. GSM arabağlantı gelirleri (CAGR: -%55,3) ve kartlı / ön ödemeli telefonlar / chip kart gelirleri (CAGR: -%66,9) ise sabit telefon hizmetleri pazarı gelirleri içindeki paylarını büyük miktarda kaybetmektedir (Şekil 6). Bu durumun en önemli sebebi olarak KKTC'nin demografisine paralel olarak büyüyen sabit-mobil ikamesini göstermek mümkündür.

**Şekil 6: KKTC'de sabit telefon hizmetleri gelirleri (Milyon TL)**

Not1: Diğer (TD üzerinden yapılan trafik taşıma geliri, Ön ödemeli telefon geliri, Rehberlik hizmetleri, Altyapı ve parsellasyon gelirleri)  
 Not2: CAGR 2014 3. Çeyrek ve 2016 3. Çeyrek arası hesaplanmıştır.  
 Kaynak: Telekomünikasyon Dairesi'nden BTHK'ya sağlanan rakamlar.

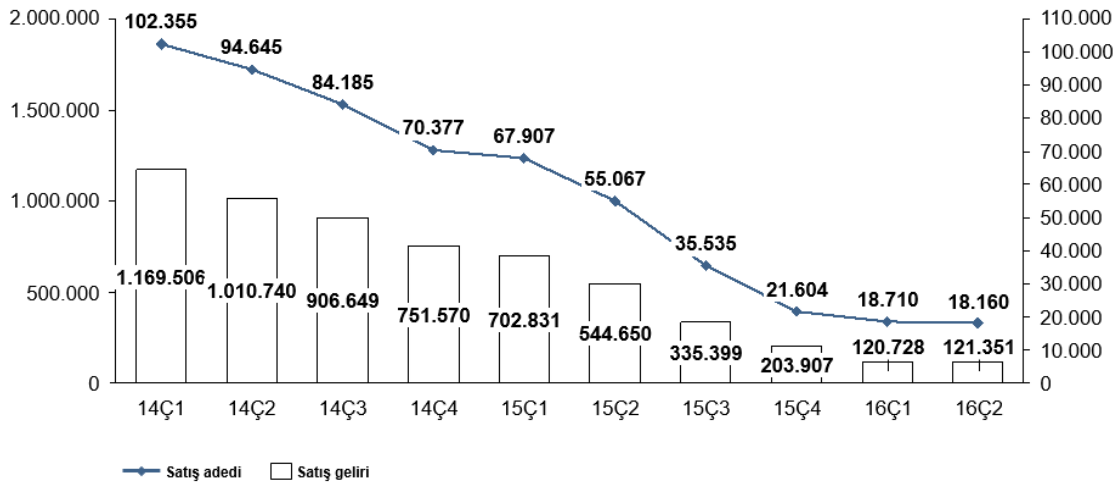
Sabit telefon hizmetlerinin gelirleri, abone sayılarına göre daha yavaş büyümektedir (2014 – 2016 yılları üçüncü çeyrekleri arası sabit ses abone sayıları %3,8'lik CAGR ile büyürken; sabit telefon hizmetleri gelirleri %2,1'lik CAGR ile büyümektedir). Bu duruma sebep olarak kullanıcı ARPU'sunun (Kullanıcı başına düşen gelir) bu yıllar arasında artması olarak gösterilebilir (Şekil 7). ARPU 2014 yılı başında 100,4 TL iken; 2016 yılı üçüncü çeyreğinde 104,8 TL olmuştur. Bu durum da 2014 – 2016 yılları arası üçüncü çeyrekte %1,8'lik CAGR ile büyümeyi getirmektedir. ARPU'nun artmasının önemli etkenlerden biri KKTC'de yalnız ADSL bulunmaması olarak gösterilebilir.

**Şekil 7: KKTC'de sabit telefon hizmetleri ARPU'ları (TL)**

Not: CAGR 2014 3. Çeyrek ve 2016 3. Çeyrek arası hesaplanmıştır.  
 Kaynak: Telekomünikasyon Dairesi'nden BTHK'ya sağlanan rakamlar

Kartlı / ön ödemeli telefonlar hem satış adedi hem de satış geliri olarak KKTC’de pazar payını kaybetmektedir. Cep telefonlarının kullanımının artmasıyla mobil ses penetrasyonunun giderek yükselmesi kartlı / ön ödemeli telefonların kullanımını negatif etkilemiş ve sabit telefon hizmetleri pazarındaki yerini oldukça kısıtlamıştır. Nitekim 2014 birinci çeyrekte 102.355 kart satışıyla 1.169.506 TL satış geliri edinilmişken; 2016 yılı üçüncü çeyrekte 18.160 kart satışı gerçekleşmiş ve bu satıştan 121.351 TL elde edilmiştir. Bu rakam da sabit telefon hizmetleri pazarı gelirlerinin sadece %1,3’ünü oluşturmaktadır. KKTC’de kart ücretleri, *Şekil 8’de* görüldüğü üzere çoklu alıma göre değişiklik göstermektedir. Kontör artış periyodu arttıkça, kontör başına düşen ücret azaltılmaktadır (*Şekil 9*). Bu durum toplu alımı teşvik etmek istese de ortalama kart başına elde edilen gelir 2016 yılı ikinci çeyreğinde 6,68 TL’dir ve bu da müşterilerin daha çok az kontrollü paketlere yöneldiğini göstermektedir.

**Şekil 8:** KKTC’de kartlı / ön ödemeli telefon pazarı satış adedi ve gelirleri (TL)



Kaynak: Telekomünikasyon Dairesi’nin Sağladığı Veriler

**Şekil 9:** KKTC’de kartlı / ön ödemeli telefon ücretleri

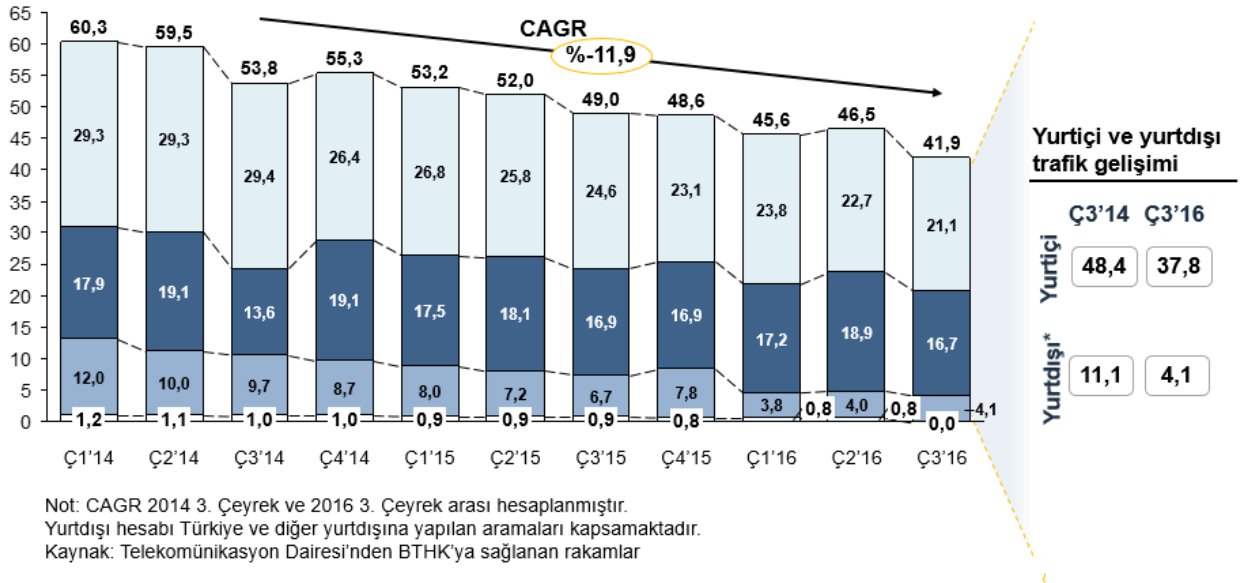
Kontör artış periyodu	Konuşma ücretleri (TL)	Kontör başına düşen ücret (Kırs)
100	5.5	5.5
200	10	5
300	15	5
400	19.5	4.9
500	24	4.8
600	28.5	4.7

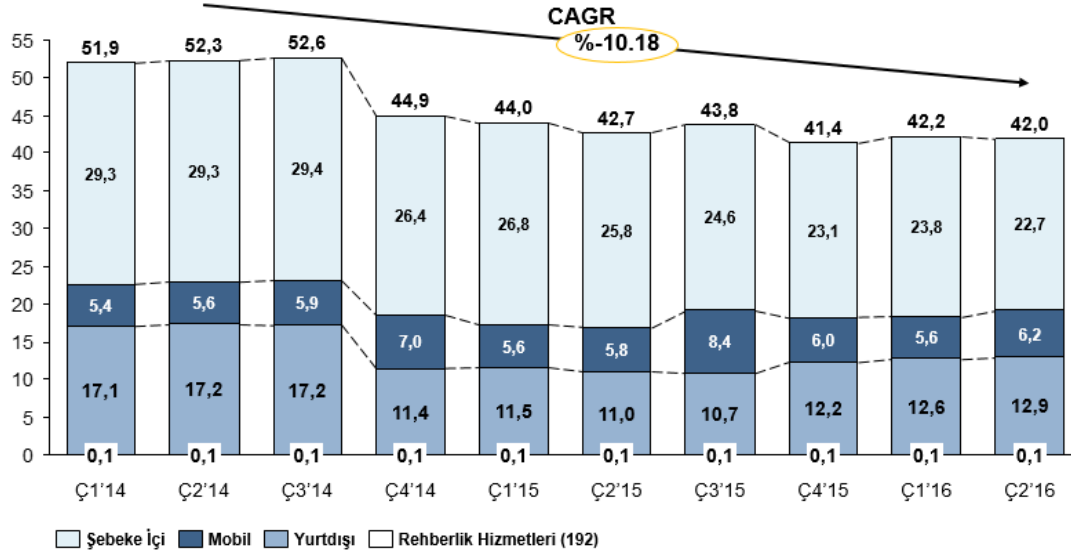
Kaynak: Telekomünikasyon Dairesi Ücretler Tüzüğü (Kasım 2013)

### Ses Trafiği

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde sabit telefon hizmetleri pazarının küçüldüğünün bir diğer kanıtı olarak giderek düşen sabit hatlara gelen trafik verisini gösterebiliriz. Sabit telefon hizmetleri pazarında giden trafik 2014 – 2016 yılları üçüncü çeyrekleri arasında %11,9'lık CAGR ile küçülmüştür. 2014 yılı başı itibari ile 60,3 Milyon dakika olan giden trafik, 2016 yılı üçüncü çeyrek itibariyle 41,9 Milyon dakikaya düşmüştür. Giden trafiğin yönlerine bakıldığında, mobile giden trafik daha pahalı olmasına rağmen her zaman en fazladır. Hatta giden trafikte mobil yıllar geçtikçe payını daha da arttırmıştır. Sabit hatlara giden trafik azalsa da daha durağan bir görünüm çizmiş ve mobil gibi payını toplam giden trafik içerisinde arttırmıştır. Bu durumun en büyük sebebi Türkiye dâhil yurtdışına giden toplam trafiğin azalmasıdır. 2014 yılı üçüncü çeyrekte 11,1 Milyon dakika olan yurtdışına giden trafik verisi, 2016 yılı üçüncü çeyrekte 4,1'e düşerek %63'lük bir azalma yaşanmıştır (Şekil 10). İnternetin kullanıcıların hayatlarında gün geçtikçe daha çok önem kazanması ve VoIP teknolojisinin de bu bağlamda yaygınlaşmasıyla yurtdışına giden trafik gittikçe azalmış ve giden trafik içindeki payını kaybetmiştir.

Şekil 10: KKTC'de sabit telefon hizmetleri üzerinden giden trafik (Milyon dakika)



**Şekil 11: KKTC’de sabit telefon hizmetleri üzerinden gelen trafik (Milyon dakika)**

Not: CAGR 2014 3. Çeyrek ve 2016 3. Çeyrek arası hesaplanmıştır.

Kaynak: Telekomünikasyon Dairesi'nden BTHK'ya sağlanan rakamlar

Sabit telefon pazarında giden trafiğe paralel olarak gelen trafik de azalmıştır. Sabit telefon hizmetleri pazarında giden trafik 2014 – 2016 yılları ikinci çeyrekleri arasında %10,8'lik CAGR ile küçülmüştür. 2014 yılı başı itibari ile 51,9 Milyon dakika olan giden trafik, 2016 yılı ikinci çeyrek itibariyle 42 Milyon dakikaya düşmüştür. Sabit hatta gelen ve giden trafikteki düşüş paralel gözlemlenmiştir. Gelen trafikte en büyük paya şebeke içi sahiptir bu durum da düşük şebeke içi fiyatlarla açıklanabilir. Yıllar içerisinde, mobilden toplam gelen dakikalar ve mobilden gelen trafiğin payı mobil penetrasyonun artmasıyla doğru orantılı olarak gerçekleşmiştir. Yurtdışından gelen trafik ise 2014 yılı son çeyreğinde büyük bir düşüş yaşadığından sonra daha durağan bir eğilim izlemektedir. Rehberlik hizmetlerinden gelen trafik ise toplamın çok küçük bir bölümünü oluşturmaktadır ve gelen dakikalar aşağı yukarı aynı miktarda kalmaya devam etmektedir (Şekil 11).

### Fiyat

KKTC'ye kıyas olarak seçilen ülkelerin hepsinde sabit telefon hizmetleri pazarı özelleştirilmiştir. Ayrıca birçoğunda tek bir operatördense birden çok sabit ses sağlayıcı operatör bulunmaktadır ve böylece rekabet ortamı daha sağlıklı gerçekleşmektedir. Seçiler ülkeler arasında Birleşik Krallık hariç hepsinde sabit telefon hizmetleri aylık paket halinde satılmaktadır. Ortalama bir paket değerlendirildiğinde, KKTC'deki sabit telefon hizmetleri fiyatları kişi başına düşen GSYİH'si benzer ülkelerden bile daha aşağıdadır. Sabit ses penetrasyonu yüksek olan ülkelerde, fiyatlar yüksek seviyelerde seyretmektedir. Fransa, İsrail, Portekiz ve Birleşik Krallık 'ta, ülkelerin zenginliği ve demografisi göze alındığında paket

fiyatları normal seviyelerdedir. KKTC'nin, dakika başına ücret bakımından Macaristan ve Slovakya gibi Avrupa Birliği üyesi olan, fakat Avrupa Birliği standartlarına yetişmeye çalışan ülkelerle benzer seviyede olması beklenmelidir. KKTC bu sıralamada, fiyatları en düşük olan ülke de olsa; penetrasyon bakımından sonuncu sıradadır. Bu durumdan anlaşılacağı üzere, fiyatların düşük olması sabit ses penetrasyonu arttırmak için tek başına yeterli olamamaktadır. Ayrıca KKTC'de diğer ülkelere kıyasla sabit telefon hizmetleri çoklu paket içerisinde (IPTV, ev interneti, telefon vb.) satılmamakta ve bu nedenle sabit telefon hizmetleri kullanıcı nezdinde farklılaşım talebe olumlu bir katkı sağlayamamaktadır.

**Şekil 12: KKTC ve kıyas (benchmark) ülkelerde perakende sabit telefon hizmetleri fiyatları**

Ülke / Operatör	Kurulum / servis ücreti	Aylık paket ücreti (TL)	Sabit hatta çağrı ücreti	Mobil hatta çağrı ücreti	Uluslararası hatta çağrı ücreti
Telekomünikasyon Dairesi		10,0*			
Cyta Telecom		59,7			
Telekom Slovenije		64,5			
Hrvatski Telekom		46,6			
Magyar Telekom		16,2	0,36 TL / dakika	0,36 TL / dakika	n/a
		68,4	Ücretsiz	0,36 TL / dakika	18,00 TL/ay (ortalama olarak)
		67,4**	Ücretsiz	Ücretsiz	n/a
		44,2	Ücretsiz	1,44 TL / dakika	1,08 TL / dakika
		Aylık paket yoktur.	0,47 TL / dakika	0,59 TL / dakika	3,253 TL / dakika (ortalama olarak)
		64,6	Ücretsiz	Ücretsiz	n/a

\* Her ay 500 kontör tutarında ücretsiz kullanım hakkı tanınır.

\*\* 600 dakikalık paketin ücretidir. 600 dakikanın üstüne, dakikasına 0,89 TL alınır.

Not: Kurlar 07.12.2016 tarihindeki efektif kurdan TL'ye çevrilmiştir. Çevirmede kullanılan değerler aşağıda belirtildiği gibidir:

TL / Euro	3.6
TL / HRK	0.49
TL / HUF	0.012
TL / ILS	0.9
TL / GBP	4.3

Kaynak: İlgili operatörlerin internet siteleri ve KKTC Bayındırlık ve Ulaştırma Bakanlığı; Telekomünikasyon Dairesi Ücretler Tüzüğü (Kasım :

### ***Pazarı Oluşturan Temel Unsurlar Hakkında Varılan Sonuç***

Yukarıda yapılan gözlemlere dayanarak, KKTC sabit telefon hizmetleri pazarının rekabete açık olmayan ve gelişmemiş bir pazar olduğu sonucuna varıyoruz. Bizi bu sonuca yönelten temel etmenler aşağıdaki gibidir:

- *Mobil telefon hizmetlerinin hızla yaygınlaşması*
- *Datanın yaygınlaşmasıyla gelişen teknolojiyle seste PSTN'den VoIP'e yönelim*
- *Paket tekliflerin azlığı ve sınırlılığı*
- *Rekabeti etkileyen diğer unsurlar aşağıdaki gibidir ve raporun devamında değerlendirilecektir:*
  - *Pazara giriş yönündeki engeller*
  - *Dikey bütünleşme*
  - *Dengeleyici tüketici kuvveti*

### ***Pazara Giriş Önündeki Engeller***

Telekomünikasyon Dairesi'nin organizasyonel yapısı göz önünde bulundurulduğunda ve altyapı kurmanın batık maliyetleri düşünüldüğünde herhangi bir oyuncunun hali hazırda pazara girmek isteyeceği düşünülmemektedir. Bu duruma ek olarak Telekomünikasyon Dairesi üstündeki münhasırlık düşünüldüğünde pazara giriş hukuki olarak da mümkün değildir. Telekomünikasyon Dairesi'nin arkasındaki hazine desteğiyle yaratılan ölçek ekonomileri pazara girişte yüksek engeller oluşmasına sebep olmaktadır. Telekomünikasyon Dairesi bu durumu fiyatlara yansıtarak bir fiyat avantajı sağlayarak fiyatları düşük tutmakta ve rekabeti de daha da zora sürüklemektedir.

### ***Dikey / Yatay Bütünleşme***

Telekomünikasyon Dairesi, sabit telefon hizmetleri pazarında dikey bütünleşmiş bir yapıdadır. Telefon altyapısından satış ve pazarlamasına kadar değer zincirinin her noktasında aktif rol oynamaktadır. Ancak, Telekomünikasyon Dairesi henüz perakende ADSL hizmeti vermediği ve toptan sabit telefon hizmetleri sağlamadığı için yatay bütünleşmiş bir kurum değildir.

### ***Dengeleyici Tüketici Kuvveti***

Yapılan analizler sonucu sabit telefon hizmetleri müşterilerinin pazarda dengeleyici bir kuvveti kısmen bulunmaktadır. Müşteriler, kullandıkları dakikalarla Telekomünikasyon Dairesi'ne sağladıkları geliri etkileyebilirler. Mevcut düşük fiyatlar düşünüldüğünde de, bu kuvvetin etkisi görülmektedir. Talebi tetiklemek için Telekomünikasyon Dairesi fiyatları düşük seviyelerde tutmaktadır.



## 5 Piyasada Münhasırlık Pozisyonu Bulunan İşletmeciye Getirilebilecek Yükümlülükler

Etkin piyasa gücüne sahip olduğu tespit edilen Telekomünikasyon Dairesi'ne, pazardaki rekabetin gelecekteki sağlığını korumak amaçlı, tarife kontrolü ve altyapı paylaşımı yükümlülükleri getiriyoruz.

### 5.1 Tarife Kontrolü

Telekomünikasyon Dairesi'nin ileride yapacağı kampanyaları ile diğer pazarları olumsuz etkileyebilir. Kamu fonları kullanılarak yapılan agresif fiyatlı teklifler, mobil ses ve data hizmet sağlayıcılarının rekabet etmesini zorlaştırabilir. (Örneğin, Telekomünikasyon Dairesi'nin "Sabah 7'den akşam 7'ye" kampanyası) Gelecekte, daha da kapsamlı ve fiyat avantajı sağlayan bir kampanya yapılması, mobil pazarlarda bozulmaya yol açabilir. Bir kısmı pazar analizi kısmında da incelenmiş olan, her yöne sınırsız kampanyalara küresel pazarlarda pek çok örnek vardır. Fakat bu hizmetlerin aylık abonelik ücretleri bulunmakta ve abonelik fiyatları mobil pazarları etkilemeyecek seviyelerde düzenlenmiştir.

Telekomünikasyon Dairesi'nin, kurumumuz tarafından perakende satış lisansı alması ile son kullanıcıya hizmet vermesi de gündemdedir. Telekomünikasyon Dairesi, ADSL'i sabit ses ile beraber sunup, bu paket ürünü agresif fiyatlandırarak mobil ürünlerin kullanımını azaltabilir.

Her pazarın sağlığını korumak amacıyla, Telekomünikasyon Dairesi'nin fiyatlarının hiçbir koşulda maliyetlerinin altına inmemesi gerektiğini düşünüyor ve fiyat kontrol yükümlülüğü getiriyoruz. Bunun sağlanması için Elektronik Haberleşme Yasası'nın (6/2012 Sayılı Yasa) dokuzuncu maddesinin (Etkin Piyasa Gücüne Sahip Haberleşme Sağlayıcılara Yönelik Düzeltici Faaliyetler) altıncı bendi (Fiyat kontrolü ve maliyet muhasebesi) uyarınca fiyatlar belirlenmelidir. Kurumun fiyatları aşağıdaki dört kritere göre belirlenmelidir:

- Uzun Dönem Artan Maliyetler hesabına göre
- Yapılacak yatırımı dikkate alarak
- Fiyatlandırma yönteminin verimliliğe ve sürdürülebilir rekabete hizmet etmesini ve tüketici faydalarını en yüksek seviyeye çıkarmasını sağlayacak bir biçimde
- Haberleşme sağlayıcısının maliyetleri ve ilgili sermaye kaynakları üzerine makul bir getiri oranı tanıyarak

Fiyatlar incelendiğinde, bu yükümlülüğün mevcut pazara bir etkisi yoktur. Ancak, KKTC Haberleşme Yasası on dördüncü maddesinin ("Perakende Tarifelerin Belirlenmesi") birinci fıkrası uyarınca, tarife

değişikliği öncesinde aşağıdaki hususların Bilgi Teknolojileri ve Haberleşme Kurumu'na bildirilmesi gerekmektedir:

- Hizmetin tanımı
- Mevcut perakende fiyatı ve teklif edilen fiyat değişikliği
- Maliyet verilerini ve kıyaslama bilgilerini içerecek şekilde fiyat değişikliği talebinin gerekçesi
- Hizmetten yararlanan abonelerin sayısı
- Değişikliğin uygulanması için planlanan tarih
- Tarife değişikliğinin düzenlemelere uygunluğu ile ilgili bilgiler

Sağlanan bilgiler doğrultusunda, Bilgi Teknolojileri ve Haberleşme Kurumu tarife değişikliğini onaylamama hakkını elinde tutar.

## 5.2 Tesis Paylaşımı

Müşterilerin faydası için pazarda birden fazla oyuncu olmalıdır. Bunun sağlanması için yeni yatırım beklenmemelidir. Nitekim altyapı kurumu için yapılması gereken masraflar ve sabit sesin kullanımının azalması göze alındığında, yeni bir oyuncunun, yasal münhasırlığın olmadığı durumda bile, pazara girmesi olası değildir.

Sabit telefon hizmetleri pazarında birden fazla hizmet sağlayıcı olmasının en uygun çözümü, Elektronik Haberleşme Yasası (6/2012 Sayılı Yasa)'nın dokuzuncu maddesinin (Etkin Piyasa Gücüne Sahip Haberleşme Sağlayıcılara Yönelik Düzeltici Faaliyetler) beşinci bendi (Belirli şebeke imkânlarına erişim ve kullanım) uyarınca mevcut altyapının paylaşılmasıdır. Telekomünikasyon Dairesi'nden toptan hizmet satın alıp son kullanıcıya kendi fiyat tarifesinden hizmet veren ikinci bir kurum, Telekomünikasyon Dairesi'ne hem fiyat hem hizmet kalitesinde rekabetçi baskı uygulayacaktır.

### **Kamuoyu Görüşü – VII**

Telekomünikasyon Dairesi'ne getirilen yükümlülükler ve bu yükümlülüklerle ilişkin değerlendirmelere katılıyor musunuz?

## 6 Geleceğe Yönelik Yorumlar

KKTC sabit telefon hizmetleri pazarında, pazardaki oyuncularla yapılan görüşmeler sonrası yakın gelecekte dört ana değişiklik ön görülmüştür.

### 6.1 Yalın ADSL

Pek çok ülkede, sabit ses ve sabit genişbant hizmetleri birbirinden bağımsız verilmektedir. KKTC’de ise ADSL hizmeti almak isteyen tüketiciler, sabit ses hattı da bağlatmak durumundadırlar. Küresel pazarlarda olan Yalın ADSL eğiliminin yakın gelecekte KKTC’de de görülmesi beklenmektedir.

Yalın ADSL’in KKTC’ye gelişinin, sabit genişbant kullanımını arttırması ancak sabit ses pazarını ise olumsuz etkilemesi beklenmektedir. Yeni sabit ses aboneliklerinin büyük kısmı ADSL alırken abone olma zorunluluğu olduğu için açılmaktadır ve bu zorunluluğun kalkması ile yeni aboneliklerin şiddetle azalması beklenmektedir. Sabit ses hizmetlerini kullanmayan ADSL müşterilerinden de hattını iptal edenler olacaktır. ADSL desteği olmadan sabit sesin, gelişen ve yaygınlaşan mobil ile rekabetini sürdürmesi için tekliflerini geliştirmesi gerekmektedir. Yalın ADSL tüketici için hem sabit ses hizmetlerini geliştirerek hem de sabit genişbant hizmeti almayı kolaylaştırarak faydalı olacaktır.

### 6.2 Telekomünikasyon Dairesi’nin Ortaklık Yapısının Değişme Durumu

Telekomünikasyon Dairesi’nin sahiplik durumunun değişmesi (kamu-özel ortaklığı, özelleştirilmesi, kısmen hükümete ait olması) bir süredir gündemde bulunmaktadır. Olası bir değişikliğin pazara olumlu ve olumsuz etkileri olabilir.

Telekomünikasyon Dairesi’nin kar amacı gütmeye başlaması, daha rekabetçi bir yapıya dönmesini sağlayacaktır. Bu değişim ile yeni yatırımlar yapılması, pazara farklı/yeni ürün ve servislerin sunulması, fiyatlandırmada değişiklikler, hizmet kalitesinin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi muhtemeldir.

Altyapı yatırımının önündeki yüksek batık maliyet engeli ve sabit sesin küresel pazarlarda azalan kullanımı göz önünde bulundurulduğunda, yasal münhasırlığın olmadığı durumda bile KKTC’ye dışarıdan veya özel sektörden yeni bir oyuncunun gelmesi ve sabit ses hizmetlerine yatırım yapması ihtimali oldukça düşüktür. Bu durum, Telekomünikasyon Dairesi’nin sabit ses hizmetleri fiyatlarını rekabetçi seviyelerin üzerine yükseltmesine müsaade eder. Belli sebeplerden dolayı (kurumsal müşteriler, restoran, otel ve hastaneler, vb.) Telekomünikasyon Dairesi sabit ses hizmetleri üzerinden iletişim kurması gereken müşteriler, rekabet eksikliğinden doğan bir pazar aksaklığı yaşayabilirler.

### 6.3 Sabit Mobil İkamesinin KKTC’de Güçlenmesi

Rapor dâhilinde detaylı bir şekilde incelenen bu konu, sabit telefon hizmetleri pazarının geleceğini etkileyecektir. Tüketiciler, aşağıdaki sebeplerden dolayı sabit telefon hizmetlerine ilgi kaybetmektedirler:

- Tüketicilerin mobil erişime artan talebi.
- Mobil hizmetlerin ucuzlaması ve yaygınlaşması.
- Akıllı telefonların yaygınlaşması.

Bu eğilimlerin gelecekte de devam etmesi beklenmektedir. Sabit sese olan ilginin azalıyor olması ve daha da azalıp yerini yeni teknolojilere bırakması normaldir ve bu desteklenmelidir.

### 6.4 Fiber Altyapısının Telekomünikasyon Dairesi Kontrolüne Bırakılması

KKTC’de son kullanıcıya ulaşması hedeflenen fiber altyapısı, Kuzey Kıbrıs Turkcell ve KKTC Telsim tarafından inşa edilmiş ve 43 km kadar döşenmiştir. Ancak, 2016 yılında revize edilen Bakanlar Kurulu kararları kapsamında, fiber kısıtlı kaynak ilan edilmiş ve bu faaliyet durdurulmuştur. Mevcut durumda, yeni fiber hattı kurma hakkı sadece Telekomünikasyon Dairesi’ne aittir. Telekomünikasyon Dairesi’nin bu gün itibari ile fiber hakkında bir çalışması bulunmamaktadır ancak önümüzdeki yıllarda adanın tamamına FTTx teknolojisi yaymayı hedeflemektedirler.

Fiber, mevcut teknolojiyi geride bırakacak hızlar sunarak ADSL ve Wireless müşterilerinden pek çoğunu çalacaktır. Eğer fiber altyapısının kontrolü sadece Telekomünikasyon Dairesi’nde olursa ve fiber teknolojisi son kullanıcıya ulaştırılana kadar yalın ADSL hizmetleri sunulmazsa, hâlihazırda sabit telefon alma zorunluluğu bulunmayan Wireless müşterileri, fiber hizmetine geçtiklerinde sabit telefon aboneleri de olacaklardır. Bu durum, ürün ve hizmetlerde değişiklik olmadan, sabit telefon hizmetleri penetrasyonunu artıracaktır.

#### **Kamuoyu Görüşü – VIII**

Geleceğe yönelik yorumlar ve ilişkin değerlendirmelere katılıyor musunuz? Görüşlerinizi detaylı bir şekilde ifade ediniz.

## 7 Kamuoyuna Sorulacak Sorular

- I. Sabit genişbant erişim pazarının sabit telefon hizmetleri analizi kapsamında belirsiz arz-talep ikamesinden ötürü değerlendirilmeyecek olduğu görüşüne katılıyor musunuz?
- II. Sabit darbant erişimin, sabit telefon hizmetlerini arz ve talep noktasında ikame edemeyeceğinden ötürü, piyasa analizi kapsamında değerlendirilmemesi gerektiğini düşünüyor musunuz?
- III. Ulusal ve uluslararası aramaların her ikisinin de sabit telefon hizmetleri piyasa analizinde değerlendirilmesi gerektiği, düşüncesinde katılıyor musunuz?
- IV. Uzak mesafe taşıyıcı hizmetleri ile son tüketici arasında sabit trafik miktarını etkileyen ses transmisionunun da analiz kapsamında değerlendirilmesi gerektiği görüşüne katılıyor musunuz?
- V. Coğrafi olmayan numaralara yapılan aramalar, piyasa analizi kapsamında değerlendirilmelidir görüşüne katılıyor musunuz?
- VI. Sabit Telefon Hizmetleri Pazarı'nın, komşu ve özel bölgelerden bağımsız olarak, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti sınırlarını kapsadığı görüşüne katılıyor musunuz?
- VII. Telekomünikasyon Dairesi'ne getirilen yükümlülöklere ve bu yükümlölöklere ilişkin değerlendirmelere katılıyor musunuz?
- VIII. Geleceğe yönelik yorumlar ve ilişkin değerlendirmelere katılıyor musunuz? Görüşlerinizi detaylı bir şekilde ifade ediniz.