

Kablolu TV Üzerinden İnternet Erişiminin Sorunları

Üyemiz Kemal Özkazanç'ın Kablolu TV üzerinden almış olduğu internet hizmeti ile ilgili yaşadığı deneyimleri sizlere aktarıyoruz.

M. Kemal ÖZKAZANÇ - Bilgisayar Mühendisi



Benim hikayem bilgisayar mühendisi olarak çalıştığım, aynı zamanda da ortağı olduğum firmaya, kablolu TV üzerinden internet aboneliği için 2000 yılı Mayıs ayının sonunda Türk Telekom'un (TT) ilgili bölge Müdürlüğüne başvurumla başladı. TT'den bu hizmetin iki bölümü olduğunu, servis sağlayıcı olarak kendilerinin hizmet verdiğini, saha montajı bakım vb. gibi hizmetlerin ise özelleştirildiğini, bu servisi bulunduğum bölge itibariyle XXX isimli şirketten alabileceğimi belirttiler. Bunun üzerine ilgili firmaya yaptığım telefonla başvuruyu hemen takiben modem, hat açılması v.b. konularda makbuz karşılığı tahsilat yapıldı, kullanacağım modem tarafıma teslim edildi. Daha sonra da Türk Telekom tarafından bir data hattı tahsisi yapıldı (Bu konuyla ilgili ilginç bir detay açıklama aşağıdaki satırlarda yer alacaktır) ve ben kablo TV üzerinden internet kullanımı sözleşmesi imzalayarak abone oldum. Bu sözleşme ile birlikte abonelik tarihi olan 6 haziran 2000 tarihinden başlayarak 12 aylık bir ödeme planını sözleşmeye ekleyerek bana imzalattılar. Bu ödeme planında banka ve kredi kartı seçeneği olmasına rağmen, "kredi kartının çok kolay kullanımı olduğu gibi" ikna edici gerekçelerle ısrarla kredi kartı ile ödeme talimatı vermemi istediler. Kredi kartı ödemelerinde ücretli yayın yapan TV şirketlerinde yaşanan bazı sorunları duyduğum için ve güvenemediğim için banka yoluyla ödeyeceğimi bildirdim. O tarihten itibaren firmanın banka hesaplarına sözleşme bedeli olan 12,500,000.- TL'yi düzenli olarak ödedim.

Bu sırada sözleşmenin bir nüshasını istediğimde, sözleşmenin 21. maddesi gereği tek nüsha olduğu hatırlatıldı. (iki taraf arasında yapılan sözleşmenin nasıl tek nüsha olarak sadece kendilerinde olduğu konusu firmanın niyeti konusunda yeterince kuşku yaratıyordu)

Hizmeti almaya başladığım ilk günlerden itibaren hat kesilmeleri, IP Pool üzerinden IP alamama, elektrik kesilmesi, TV den geri frekans basımının data sinyallerini bozması gibi sorunlarla sıklıkla karşılaşmaya başladım. Ayrıca servis veren bir bilgisayar şirketi olduğumuz için müşterilerimizden kablo TV üzerinden internet aboneleri olanların büyük çoğunluğunun aynı sorunlarla karşılaştığını gördüm.

Karşılaştığım teknik sorunlardan sonra bir diğer sorun, 12 aylık sözleşmem olmasına rağmen, şirketin 1 Nisan 2001 tarihinden geçerli olarak fiyat artışı yapması ile başladı. Ben bir yıllık sözleşmem ve ödeme planım olduğunu belirterek bu zammı reddettim ve sözleşme bedelinden ödeme yapmaya devam ettim. Bu arada kendilerine üyelik sözleşmemde zamların dönem sonundaki fiyattan yapılabileceğini hatırlattım. Ayrıca zammın hizmetin kullanılmaya başlamadan makul bir süre önce bildirilmesi gerektiğini, insanların hizmeti kullanmaya başladıktan 20-25 gün sonra ellerine geçen faturaya baktıklarında hizmeti 20-25 gündür zamlı kullanmış olduklarını görmelerinin ticari etik açısından da uygun olmadığını belirttim. Asıl servis sağlayıcı olan Türk Telekom A.Ş.'nin zam yetkisini kendilerine verip vermediğini, bunun için onay alınması gerekip gerekmediğini, gerekiyorsa zamlı fiyatin Türk Telekom tarafından onaylandığını belirten belgeyi görmek istediğimi söyledim. Fakat bütün ısrarlarıma rağmen bunu bana vermedikleri gibi kendilerinden talep etmiş olduğum ikinci yıla



ait ödeme planını da tarafıma vermediler. Ben de kendilerine bana yapacaklarını herhangi bir şekilde bildirmediklerini, bunun için kendileri yeni 1 yıllık ödeme planı bitinceye kadar ilk sözleşmemdeki bedel üzerinden ödeyeceğimi, bir tüketici olarak da tüketeceğim mal veya hizmetin önümüzdeki dönem fiyatını bilmek istediğimi, buna göre alternatif hizmet tercihimin olacaksa bunun yatırımını yapacağımı söyledim. Bütün bu ısrar ve taleplerime rağmen hiçbir ön bildirim olmadan (daha sonra sorduğumda kur artışı ve enflasyon bahane edilerek) ayın sonuna gönderdikleri fatura bedellerini sırasıyla 13.500.000.- TL / 20.000.000.- TL / 25.000.000.- TL yaptılar. Bu zamlar için ne Türk Telekom onay belgesi verildi, ne de zam yapma yetkisinin kendilerinde olduğuna dair bir belge tarafıma sunuldu.

2002 yılı içerisinde de bana bir borç bildirimini gönderildi ve ödemem istendi, bunun ödenmemesi durumunda icraya gidileceği bildirildi. Ben kendilerinde borcun

dökümümü istediğimde ise bu talebim reddedildi. Daha sonra mahkemelik olduğumuzda da her celsede istediğim borç dökümü bir türlü elime ulaşmadı.

Kissadan Hisse: Kişisel Sonuçlar

A) Hizmetin Kalitesi

DSL, ADSL, HDSL ve Kablo TV üzerinden internet gibi hizmetler dünyada kullanımı hızla yaygınlaşan, kullanıcıya dial-up hizmete göre daha hızlı ve kesintisiz hizmet sunmayı amaçlayan bir sistemlerdir. Bu sistemlerden Kablo TV üzerinden İnternet hizmeti Türkiye'de şu anda Türk Telekom ve birkaç firma tarafından gelir paylaşımı esasına göre verilmektedir. Fakat özel firmalar tarafında yapılması gerektiğini düşündüğüm (düşündüğüm diyorum, Türk Telekom A.Ş.'nin bu şirketlere devrettiği yükümlülükler, yetkiler ve sorumlulukları içeren bilgiyi veya bunu düzenleyen sözleşmenin içeriğini bütün gayretlerime rağmen öğrenemedim) yatırımlar yapılmadığı

için servis kalitesi olması gerekenin çok altında.

Sürekli kesintiler ve yavaşlıklar yaşanıyor. İlgili işletici firmanın aboneye dağıtım yaptığı veri santrallerinden herhangi birinin bulunduğu yerde elektrik kesintisi olduğunda, kesintisiz güç kaynağı ile desteklenmediği için internet bağlantısı kesilmektedir. Oysa ki günümüzde en basit bilgisayar bile sürekli kullanabilmek için, uzun süreli besleyen güç kaynakları ve/veya güç kaynağı jeneratör ikilisi kullanılmaktadır. Fakat nedense bu güç kaynakları Kablolü TV işletici firmalar tarafından kullanılmamakta, dolayısıyla 24 saat kesintisiz sürmesi (dün-yada bu şekilde) gereken hizmet elektriğin keyfine kalmaktadır. Ayrıca bu elektrik kesilip gelmelerinde meydana gelen yüksek voltaj v.b. etkiler cihazların arızalanmasına ve hizmetin elektrik kesintisinden sonra da aksamasına yol açmaktadır. (Benim hizmet aldığım dönemde yaşadığım kesintilere, ilgili firma personeli tarafından verilen gerekçe yanıtlarını baz olarak bu sonuca ulaşıyorum. Daha sonraki dönemde bu yatırım yapılmış mıdır? Bu bilgiye sahip değilim)

Elemanların göreceli olarak daha düşük ücretle çalıştırılmak istenmesi, (amaç kâr arttırmak) arızaların giderilmesi için gerekli sayıda kalifiye elemanın olmaması servis dışı kalma süresini uzatmaktadır.

Normalde bir tüketicinin servis alamadığı süre için ve/veya servis kalitesinin belli bir seviyenin altına düşmesi durumunda hizmet için daha düşük bir bedel ödeme ve/veya hiç ödeme yapmama hakkı var iken, Türkiye'de sözleşmelere konulan maddelerle bu engellenmiştir.

XXX Kablolü TV şirketi ile yapılan sözleşmede madde 13.2.ye göre: **"İnternet servis sağlayıcısının kullanım saatlerini azaltması, değiştirmesi veya herhangi bir sebeple hizmet verememesi du-**

rumunda Üye bu durumun Servis Sağlayıcısı ile kendi arasında bir durum olduğunu peşinen kabul eder ve bu sebepten MODEM'i kullanmadığı süreler için ödemiş olduğu Hizmet Servis Bedeli'nin tenzilini isteyemez. Bu konuda herhangi bir tazminat talebinde bulunamaz, sözleşmeyi fesh edemez."

Yani yukarıdaki sözleşme maddesine göre firma sözleşmeyi imzaladığınız gün hattınızı keser ise, bunun için indirim talebiniz olamıyor, hizmet bedelini ödeme hakkınız yok, sözleşmeyi fesih etme hakkınız yok. Yani sözleşme süresi boyunca ücretinizi ödeyeceksiniz, fakat servisi alıp alamayacağınız meçhul.

Yine firmaların kurması gereken yönlendirici cihazı (router) ve hat yedeklemelerinin yapılmadığını düşünüyorum (bu konuda firmalardan doyurucu teknik bilgi alınamıyor). Alınan internet hizmetinin sürekli kesilmesi ve/veya yavaşlamasının açıklaması kullanıcılara yapılmıyor. Bu tür arızalar için firmalara soru yönelttiğinizde benim aldığım türden bir yanıt sizi hayrete düşürebilir, 2000 yılında XXX Şirketi ile arızanın giderilmesi konusunda yaptığım bir görüşmede, yetkili olduğunu söyleyen bir ilgili, benim bilgisayar mühendisi olduğumu bilmeden, "Biliyorsunuz bugün artık çöpçüde bile cep telefonu var, birisi bizim fiber optik kablomuzun yanında cep telefonu ile konuşunca sizin hattınız da arıza yapıyor tabi" diye durumu açıkladı. Çok kullanılan bir diğer yanıt ise, "aslında arıza TTnet hatlarında, bizim herhangi bir arızamız yok". Bu şekilde suç tamamen Türk Telekom'a yükleniyor.

B) Türkiye'deki özel sektörün handikapları

B1) Kâr en yükseğe çıkartma istemi

Bir firma, bir bölgede tekel ise, alternatifi olmadığı için yapması

gereken yatırımları yapmayarak maliyetlerini aşağı çekebilir. Bu da açıktır ki firmanın karını arttırır, hizmetin kalitesini düşürür veya fiyatı arttırır hizmet kalitesini arttırmaz. Sınırları belirlenemediğinde ise müşteri tam anlamıyla özel sektörün insafına kalmış olur. Müşteri/abone olarak yapılan sabit yatırımları (Kablo Modem, Data hattı tahsis, İnternet bağlantı paylaştırıcısı v.b.) çöpe atıp yenilerini almanın maliyeti düşünüldüğünde, servis kalitesinin düşüklüğü zorunlu olarak kabullenilebiliyor. Bugün benzeri uygulamaları otomotiv sektöründe sıklıkla yaşıyoruz. Bir farkla otomobilin ilk alımı sırasında farklı ürün seçme şansınız var. Burada ise bölgenize hizmet veren firmadan başkasıyla çalışamazsınız.

Bu konuda yaşadığım bir diğer olay ise ilginçtir: Türk Telekom abonelik işlemleri için ya şahsen başvuru ya da konu ile ilgili (belirli bir adrese belli sayıda hat tahsis için verilmiş) noter onaylı vekaletname istemektedir. Benim yukarıda da sözünü ettiğim Kablo TV üzerinden internet aboneliğim için ise XXX şirketi tüm abonelik işlemlerini benim adıma gerçekleştirmiştir. Fakat bu işlem için ben kendilerine herhangi bir vekalet belgesi vermedim. Bunu daha sonra sorguladığımda ise şirket görevlisi kendi kayıtlarından bunları çıkarıp bana bildireceklerini söyledi. Fakat daha sonra bununla ilgili herhangi bir bildirimde bulunulmadı. İlk bakışta müşterinin işini kolaylaştırdığı düşünülen bu olayın aslı ise şöyledir. Bir müşterinin Noter'e gidip XXX şirketine vekalet vermesi belli bir süreç olacaktır. 3-5-10 gün gibi. Bu sürede firma parayı alamayacağı için yasal olmayan şekilde müşterisi adına Türk Telekom data hattı tahsis yaptırmaktadır. Daha sonra konuştuğum XXX şirketi yetkilileri bu belgenin bana ofiste imzalatılan belgelerden biri olduğu yolunda

bilgi verdiler, fakat benim bildiğim kadarıyla Türk Telekom abonelik sırasında imzanın orada atılmasını ve imza atanın kimlik fotokopisinin alınmasını istemektedir.

Bu olay da gösteriyor ki, bu firmalar kârlarını maksimuma çıkarabilmek için tahsilatı ilgilendiren herhangi bir noktayı kaçırmıyor, fakat hizmet konusunda aynı hassasiyet gösterilmiyor.

B2) Sözleşme açıkları

Zaten rekabet olmadığı ve tüketici ile ilgili kanunların yeni çıktığı fakat mahkemelerde pek geçerli olmadığı ülkemizde, firma, lehine maddeler içeren sözleşmeyi tekel olmanın verdiği dayatma gücüyle tüketiciye imzalatarak bir çeşit "Deli Dumrul" vergisi toplamaktadır. Örneğin bir ara firmalar arıza onarımlarında ücret alınması konusunu Türk Telekom'dan çıkartmaya çalışıyorlardı. Burada durum özetle şöyleydi *"Eğer arıza firmanın sorumlu olduğu bölgedeki çıkış noktasından müşterinin ankastra bağlantısına kadar ise firma arızayı giderecekti ve ücret alınmayacaktı, fakat arıza ankastra girişinden sonra ise müşteriden bir arıza onarım ücreti alınması söz konusu olacaktı"* Buraya kadar her şey iyi fakat Türkiye'de Kablo-TV abonelerinden yüzde kaç bu arızanın nerede olduğunu saptayabilecek teknik birikime sahip ki? Bu olayı denetlemenin olanağı da olmadığına göre, firma kötü niyetli olursa, servis elemanlarının boş olduğu zamanda önce müşterinin bağlantısını bozdukça, sonra arıza sizin ankastrada diyerek para alınmasına nasıl engel olunacaktır?

Bu ve buna benzer konularda sözleşmede ya açıklık yoktur veya tamamen firma lehine hazırlanmıştır. Tekel olma avantajı ile müşteriye ya imzala ya da hizmeti alamazsın dayatması yapılmıştır. Bu özelleştirmedeki rekabetin sağlanması ilkesine aykırı olarak işlemektedir.

B3) Denetlenememe

Kablolu TV altyapısı ile internet hizmeti veren firmaların, asıl servis sağlayıcı olan Türk Telekom tarafından veya regülasyon görevi ile yükümlü Telekomünikasyon Kurumu tarafından denetlenmesi gerekmektedir. Fakat deneyimlerim de göstermiştir ki zaten bir takım siyasi ilişkilerle elde edilmiş olan bu tür imtiyazlarda, bir devlet memurunun bu tür firmaları denetlemesi ve yaptırım uygulaması fiilen olanaksız görünüyor.

Örneğin ödeme yapmayan abonenin hattını kesme hakkı servis sağlayıcı olarak Türk Telekom'a ait ve gelir paylaşımli çalışan firmaların sadece bakım ve servis-

ten sorumlu oldukları halde, sair sebeplerle bazı üyelerin internet erişimini kısıtlama ve kesme yoluna gitmektedirler. Bununla ilgili Türk Telekom nezdinde yapılan girişimlerde memurlar çok istekli davranmamakta, bazı şeylerden çekindikleri açıkça belli olmaktadır. Fakat kararlı olarak sözleşmede olması gereken kesme hakkının sadece Türk Telekom'a ait olması gerektiği hatırlatıldığında bu konuda firma ile diyaloga geçilerek iyi niyetle çözüm bulmaktadırlar. Fakat talep edilen hattın kesilmiş olduğunun tespit edilmesi ve gerekli hukuki işler için şahit olması istendiğinde bu tespiti yapacak yetkili bulunamamaktadır.



B4) Kirlı Rekabet/Tekelleşme

Bazı tekel durumundaki firmalar kendilerine alternatif teknolojilerin gelişmemesi için ellerinden geleni yapmaktadırlar. Bir de bu firmalar bulunduğu konumu siyasi nüfuz ve/veya tekelleşme ile elde etmişse alternatif teknolojiler için en büyük düşmandır. Bilindiği gibi Türkiye'deki dial-up internet pazarı farklı İnternet Servis Sağlayıcı firmaların birkaç holding bünyesinde toplanmasıyla tekelleşmeye doğru gitmektedir. Aynı holdingler Kablo TV üzerinden verilen internet hizmetleriyle de ilgilenmektedirler. Ayrıca Türk Telekom tarafından hizmeti verilen ADSL teknolojisinin yaygınlaşmaması için yapılan ihalelerin bozulmasında siyasi nüfuz kullandıkları sektörde yaygın olarak konuşulmaktadır. Örneğin yine bazı firmalar ADSL hattı olan santraller bölgesinde Modem ve/veya hizmet fiyatlarında indirimle giderek bu bölgedeki müşterilere cazip olanaklar sunmakta fakat aynı firmanın bir başka bölgedeki aboneleri bu indirimden yararlanmamaktadır.

C) Türk Telekom - Firmalar ilişkileri

C1) Türk Telekom ile firmalar arasındaki sözleşme

Servis gelir paylaşımı esasına göre verildiği için, Hem Türk Telekom hem de servis hizmetini veren firmanın bir takım sorumluluk ve yükümlülükleri vardır. Fakat bunlar müşteriler tarafından tam olarak bilinmemektedir. Bu bilgilerin müşterilere açıkça sunulması gereklidir. Böylece müşteri hangi sorunun çözümünü kimden arayacağını bilecek ve kendisine savaştırmak için verilen cevaplarda ilgili sözleşmeyi hatırlatarak gerek Türk Telekom'a gerekse firmalara gerekli uyarıları yapabilecektir. Müşterinin bilinçlenmesini sağlayacak ve hizmetin kalitesini artıracak bu bilgilendirme yapılmamaktadır.

C2) Türk Telekom'dan özel firmalara devredilen yetkiler

Türk Telekom'un bu firmalara devrettiği yetkiler nelerdir? Örneğin firma zammı kendi mi belirler, Türkiye de iş yapan (yaklaşık 7 kablolu TV işleticisi firma) ortak mı belirler? Yoksa Türk Telekom

bu ücretleri belirler ve firmalara bildirir mi?

Özel firmaların hat kesme, kapatma yetkileri var mı? Gelir paylaşımı esasına göre hem Türk Telekom hem de özel firma fatura kesip tahsilat yaptığına göre örneğin Türk Telekom'a ödemesini düzenli yapan fakat özel firmaya yapmayan/unutan kişilerin hatı kesilebilir mi? Kesilirse Türk Telekom'a tüm bedeli yatırmış olması ve hizmet alamadığı için geri ödeme/bir sonraki faturada indirim talep hakkı doğar mı?

Yukarıda benim sadece bir kullanıcı olarak başladığım fakat mesleki bilgilerim açısından irdeleme olanağı bulduğum Türkiye'de Kablo-TV üzerinden internet kullanımında yaşanan sorunların bir kısmı yer almaktadır. Eminim ki Türkiye genelinde bir çok kullanıcının bu sorunlara ekleyeceği sorunlar çıkacaktır.

Benim yaşadığım deneyim bile göstermektedir ki, denetimi ve düzenlemesi doğru yapılmadan sadece özelleştirelim mantığı ile özelleştirilmiş bir hizmet müş-

teriyi, dolayısıyla ülke ekonomisini olumsuz etkilemektedir. Yıllardır süren bu özel hizmetlerin lisanslama aşamasına gelmesinde sorunların daha da büyümemesi için, Elektrik, Elektronik ve Bilgisayar Mühendislerinin örgütlü olduğu EMO'nun bu konuda çalışmalar yapması ve gerekli makamlara sorunların iletilerek çözüm yollarının, konu ile ilgili yetkin kişiler tarafından önerilmesi gerektiğine inanıyorum.

Bu konuda sorumlu bir üyeniz olarak üzerime düşecekleri de yapmaya hazırım. 

