

Türkiye'de Gezgin ve Sabit Telefonlarda Rehberlik Hizmetleri

Elk. Müh. Alpaslan Güzelış
alpaslan.guzelis@emo.org.tr



2010 yılı başlarında, medyada rehberlik hizmeti veren birden fazla sayıda şirketin yoğun reklâm kampanyalarına başlandı. Bu reklâmlarda duyurulan beş rakamlı numaralar üzerinden abonelerin, bilinmeyen telefon numaralarını öğrenebilmelerinin yanı sıra nöbetçi eczane, ulaşım tarifeleri gibi birçok konuda hizmet alabileceği de duyurulmaktadır. Her ne kadar yoğun bir reklâm kampanyası başlatılmış olsa da tüketicinin, hangi hizmeti ne ücret karşılığında alacağı konusunda yeterli düzeyde bilgilendirme yapılmamaktadır.

Telekomünikasyonda dünyanın en pahalı hizmetlerinin verildiği ülkelerinden biri olan Türkiye'de, aboneler bu hizmetler karşılığında farkında olmadan ek bir parasal yük altına girmektedir. 2010 yılının ilk aylarında rehberlik hizmeti veren şirketlere doğru yapılan günlük arama sayısı 350 bin civarında olup 100 Milyon TL'lik bir pazar söz konusudur. Tüketicinin yeterince bilgilendirilmeden yapıldığı yoğun ve haksız rekabetin arka planında da bu büyük pazar yatmaktadır. Bu servislere başvuran kullanıcıların birçoğunda, yeni beş rakamlı bilinmeyen numaralar konusunda hizmet veren servislerin tümünün, geçmişte üç rakamlı olarak 118'in çevrilmesiyle ulaşılan hizmetin devamı olduğu

algısı oluşmuştur. Abonelerin bu ücret tarifeleri ile ilgili olarak yeterli bilgiye sahip olmaları; bu hizmetleri veren şirketler tarafından birbirlerinden farklı ücretlendirmeler yapıldığı konusunda reklâmlarda açıklayıcı bilgi verilmemesi ve bundan özellikle kaçınılması nedeniyle olanaklı olmamaktadır.

Dünya'da ilk rehberlik hizmetleri, 1876 yılında Graham Bell'in ABD'de telefon patentini almasının ve 1877 yılında telefon işletmeciliğine başlamasının hemen sonrasında 1878'de New Haven'da başlamıştır. Bir kitapçık olarak hazırlanan ilk rehber 21 ayrı numara listesini içeriyordu. Benzer şekilde basılı telefon rehberlerinin abonelere dağıtılması Osmanlı döneminden başlanarak Türkiye'de de gerçekleştirilmiştir. Türkiye'nin ilk telefon rehberlerinin basılıp abonelere ücret karşılığında verildiği iller sırasıyla İstanbul ve İzmir olmuştur. İzmir'de otomatik telefonların başlaması ile birlikte 1928 yılında Josehb A. Abojoli firması tarafından, 'Smyrna Impirimerie' adıyla 68 sayfadan oluşan Fransızca ve Osmanlıca bir rehberin basımı gerçekleştirilmiştir. Bu rehber abonelere 50 kuruş karşılığında satılmıştır. Bu yıldan sonra 1938 yılına kadar olan dönemde, İzmir'de telefon işletmeciliği yapan "İzmir ve Civarı Telefon Türk A.Ş." tarafından, "Yıllık Telefon

Kılavuzu" veya "İki yıllık Telefon Kılavuzu" adları altında rehber basım ve dağıtımları devam etmiş, 1938 yılından sonra ise bu işi PTT üstlenmiştir. Rehber kitapçıklarının PTT kontrolünde basım dağıtım işleri 1995 yılına kadar sürmüştür. Son yaygın rehberlerin ITT Bilka firması ile gelir paylaşımli olarak 'Altın Rehber' adı altında basım ve yayımı yapılmıştır. Basılı rehber hizmeti, 1995 yılı sonrasında abone sayılarındaki olağan üstü artışlar nedeniyle pratik bir hizmet olmaktan uzaklaşmış ve tarihsel bir değere dönüşmüştür.

1900'lü yılların başlarında, telefon rehber kitapçıklarına ulaşmanın olanaklı olmadığı durumlarda, abonelerin bilinmeyen numaraları öğrenebilmeleri için yaratılmış olan bir olanak da telefon üzerinden arayarak ulaşılan bilinmeyen numaralar servisleri olmuştur. Özel numaraların kullanılmasıyla ulaşılan bu servislerde operatörler önlerinde bulunan rehberler veya tüm numara ve isim bilgilerinin yazılı olduğu büyük boy ekranlar üzerinden okuyarak istenilen bilgileri aboneye bildirmekteydiler. Türkiye'de 1950 yılına kadar PTT bünyesinde sürdürülen bu hizmetin illere göre değişen farklı numaraları mevcuttu. 1950 yılı sonrasında İstanbul'dan başlanmak üzere '01' özel iki rakamlı numara üzerinden hizmet verilmeye başlandı. Bu

numara kısa zamanda ülke geneline yaygınlaştırıldı ve 1980'li yılların ortalarında bilgisayar sistemleri üzerinden hizmet verilmeye başlanması ile birlikte '011' olarak üç rakama çıkarıldı. Telefon abonelerinin her türlü bilgilerini içeren ilk veri tabanları da bu yıllarda oluşturulmaya başlandı. 1993 yılında Türkiye'de yeni kod sistemine geçişle birlikte PTT, 011 olan bilinmeyen numaralar servisinin erişim numarasını 118 olarak tanımladı ve arayan aboneye ek mali yük getiren yeni bir tarifeye de bu dönemde geçti. Uzun yıllar tek kontör üzerinden yapılan aramalarda periyodik ücretlendirmeye geçilmiş oldu. 1992 yılı sonrasında kurulmaya başlanan sayısal gezgin telefonlarla birlikte abone sayılarında çok hızlı artışların olduğu bir döneme girildi. PTT'de ayrışmanın olduğu 1995 yılı sonrasında da, Türk Telekom kendi abonelerine 118 üzerinden sabit telefonlar ile ilgili bilinmeyen numaralar hizmetini vermeye devam etti. Gezgin telefon işletmecileri ise 2007 yılına kadar sadece kendi abonelerine ait bilgileri yine üç rakamlı bilinmeyen numaralar servisi üzerinden gerçekleştiriyordu. Bilinmeyen numaraları öğrenmek için Turkcell'in 132, Vodafone'ın 142 ve Avea'nın 152 özel hizmet numaraları bulunuyordu. Bu hizmetlerin ücretlendirilmesi ise, 118 için 8 saniyede bir kontör, 132 için dakikası iki SMS, 142 için 9 saniyede bir kontör, 152 için 4 SMS karşılığı olmak üzere 0,60~0,80 YTL'lik bir bedel ödeniyordu.

2000'li yılların başında gezgin ve sabit telefon sayılarında olan olağan dışı artışların bir sonucu olarak ta bilinmeyen tüm telefon abone numaralarını öğrenebilmek için ortak bir veri tabanının oluşturulması zorunluluğu ortaya çıkmıştı. Bu amaç doğrultusunda telefonlar üzerinden verilen rehberlik hizmetlerinin serbestleştirilmesi ve bu hizmetlerin telefon

işletici firmaları dışında başka kurumlarca da verilebilmesi kararına varıldı. 2006 yılında Telekomünikasyon Kurumu tarafından hazırlanan rehberlik hizmetleri ile ilgili yönetmelik 6 Temmuz 2006 tarihinde Resmi Gazete'de yayımlandı. Telekomünikasyon Hizmet ve Altyapılarına İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliği'nde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ilk iki maddesi:

“MADDE 1 – 26.8.2004 tarihli ve 25565 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Telekomünikasyon Hizmet ve Altyapılarına İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliğine EK-A12'den sonra gelmek üzere aşağıdaki EK-A13 eklenmiştir.

EK-A13 REHBERLİK HİZMETİ

1. Hizmetin Tanımı ve Kapsamı

Rehberlik Hizmeti, telefon işletmecilerinin numara veritabanlarına erişerek elde edilen bilgilerin gerekirse işlenerek kullanıcılara ulaştırılmasıdır. Hizmet kapsamında, rehber veritabanlarından elde edilen bilgiler ile eklenmesi mümkün olan faks, elektronik posta ve meslek gibi diğer bilgiler, bu hizmete yönelik tahsis edilen kısa numaralardan telefonla sorgulama yolu zorunlu olmak üzere elektronik, İnternet, kısa mesaj, basım veya diğer mümkün sorgulama yollarından bir ya da birkaçı ile kullanıcılara ulaştırılır ve ilave olarak katma değerli hizmetler de kullanıcılara sunulabilir.

2. Yetkilendirme Türü

Rehberlik Hizmetini yürütmek isteyen sermaye şirketi, Kurum tarafından verilecek 2. Tip TR (Telekomünikasyon Ruhsatı) ile yetkilendirilir.”

Bu yönetmeliğin diğer maddelerinde; işletmecinin tüm rehber işletmecilerinin veri tabanlarına ücreti karşılığında ara bağlantılar üzerinden ulaşabileceğini, işleticilere 118xy yapısında en fazla üç adet beş

rakamlı numara verilebileceğini de belirtmektedir. Ayrıca işleticilerin aldığı yetkiler 15 yıl boyunca geçerli olacaktır. Bu yönetmelik üzerine 2007 yılında TK (Telekomünikasyon Kurumu, günümüzde BTK), işleticilere tahsis edilen üç rakamlı numara başına yıllık 15 Bin YTL ve başlangıç bedeli olarak ta 80 Bin YTL karşılığında yetkilendirmeler yapmıştır. Güncelleşerek devam edilen yeni bedellerle günümüze kadar dokuz işletici rehber hizmeti verme yetkisini almıştır. Bu dokuz işletici arasında gezgin telefon işleticilerinin kendi aboneleri için oluşturduğu rehberlik hizmetleri de bulunmaktadır. Turkcell'e 11832, Vodafone'a 11842, Avea'ya 11855 numaraları ayrılmıştır. Türk Telekom ise, sabit telefon rehberlik hizmetlerini 11811 üzerinden yürütmeye başlamıştır. Ayrıca TTNET AŞ adına almış olduğu diğer bir yetkiyi de 2008 yılında kendi ortaklığı olan AssisTT Rehberlik ve Müşteri Hizm. A.Ş.'ye aktarılmasını sağlamıştır. Sabit ve gezgin telefon işleticileri dışında günümüze kadar yetki almış olan tüm firmalar ve kendilerine ayrılmış olan 5 rakamlı özel servis numaraları alıntısı BTK'dan yapılmış tabloda bulunmaktadır.

Sonuçta 9 işleticiye, farklı ücretlendirmeler yapan 15 adet rehberlik özel hizmet numarası kullanım yetkisi verilmiştir. Bu numaraların bir kısmı henüz servise girmemiştir. Verilen hizmetin içeriği işleticiye göre değişmekte olup nöbetçi eczane, çilingir, araç çekici, hastane ve otel isimleri, adres ve tarif detayları, bilinmeyen numaraya tekrar arama yapmadan doğrudan bağlanılma gibi farklılıklar içermektedir. Ayrıca; maç sonuçları, yemek tarifleri, hava durumu ya da 'Almanca Uluslararası Bilinmeyen Numaralar' hizmeti de alınabilmektedir.

Rehberlik Hizmeti firmalara göre

dakika ücreti 54 kuruş ile 160 kuruş arasında değişkenlik göstermektedir.

11811, sadece Türk Telekom ev ve iş telefonu abonelerinin numaralarını kapsamaktadır. Bu serviste ücretlendirme, aramayı yapan abonenin tarife paketine göre vergiler dâhil 60 saniye için 0.45 TL -0.84 TL arasında değişmektedir.

11824, GSM'den arayanlar tüm vergiler dâhil dakikası 1.24 lira ödemektedir. Türk Telekom'dan arayanlar için ise dakikada 0,980001 liralık ücretlendirme yapılmaktadır. Ücretlendirme periyodu 6 saniyedir.

11880: GSM ve sabit hat telefonlarından arayanlar vergiler hariç dakikasına 83,5 kuruş ödemektedir. Firma, ücretlendirmeyi 60 saniyede bir yapmaktadır.

11818: Türk Telekom'dan arayanlar dakikasına 70 kuruş öderken, Avea ve Vodafone'dan arayanlar 106 kuruş vermektedir. Ücretlendirme 6 saniyede bir yapılmaktadır. Turkcell ile henüz anlaşması olmayan Assis firması, kontrollü hatlar için Avea'dan arayanlardan 10,5 saniyede, Vodafone'dan ise 10 saniyede bir kontör ücret almaktadır.

GSM işletmecileri de abonelerine ait numaralarla ilgili hizmet vermeye devam etmektedir. Avea'nın bilinmeyen numaralar servisi olarak 11855 numarası aranmaktadır. Avea abonelerinde faturalı hatlar için

vergiler dâhil dakikası 72.71 kuruş, faturasızlarda dakikası 8 kontör olarak ücretlendirilmektedir. Turkcell'in faturalı hattından 11832'ye yapılan aramaların ücreti dakika başına 4 SMS/8 kontördür. Diğer GSM'lerden ve sabit hatlardan 11832'ye yapılan aramalarda ise işleticilerin belirlediği tarifeler üzerinden ücretlendirilme yapılmaktadır. Vodafone'dan 11842, 11832, 11855 numaralı servisleri arayanlar ise KDV dâhil, ÖİV (Özel İletişim Vergisi) hariç dakikasına 0.56 lira ücret ödemektedir. 11811'i arayanlar ise dakikası 0,646782 lira (KDV dâhil, ÖİV hariç) karşılığında hizmet almaktadırlar.

Ücretlendirmeler ve uygulanan numaralama planı göz önüne alındığında bir karmaşanın ortaya çıktığı kuşkusuzdur. Verilen hizmetler diğer ülkelerle karşılaştırıldığında ise Türkiye'de başka telekomünikasyon hizmetlerinde olduğu gibi dünya ortalamalarının üzerinde bir yüksek ücretlendirme yapılmaktadır. İleriki yıllarda çok sayıda rehber hizmet numarasının oluşmasının söz konusu olması bir diğer olumsuzluk olarak gözükmektedir. Bilinmeyen numaralara ulaşım bir anlamda bilgiye ulaşımın bir parçası olarak değerlendirilerek daha düşük giderlerle karşıla-

nablen bir altyapı oluşturulmalıdır. Rekabet sonucu ücretlerin düşeceği öne sürülse de bu olgu Türkiye gibi ülkelerde hayata geçmemektedir. Bu hizmetin de önümüzdeki süreç içinde tekelleşmesi olasıdır. Birçok ileri ülkede benzer hizmetler ücretsiz veya çok düşük ücretler karşılığı verilmektedir. Örneğin ABD'de, 'Free411' adlı bir işletici rehberlik hizmetini ücretsiz olarak sağlamaktadır. Bu işletici, arayan aboneye hizmet vermeye başlamadan önce bekleme süresinde kısa bir reklâmın dinlenmesini sağlayarak, gider ve gelirlerini bu reklâmlar üzerinden karşılamaktadır. Benzer uygulamanın Türkiye'deki işleticilerce de yapılması sağlanarak ücretlendirmelerin aşağı çekilmesi olanaklıdır.

Ülkede her sektörde üretime dönük girişimlere öncelik verilmesi, hizmet ve tüketim sektörünün ekonominin ana omurgası olmaktan çıkarılması gerekmektedir. Telekomünikasyon hizmetlerinde pahalılığın ana nedeni olarak bu mevcut ekonomik yapının ve anlayışın olduğu görülüp bilgiye erişimin kolay ve düşük ederlerde olduğu, üreten bir Türkiye hedeflenmelidir.

REHBERLİK HİZMETİ İŞLETMELERİ

İşletmecinin Adı	Kullanım Hakkı Tarihi	Erişim No	İnternet Adresi
BN Elektronik Haberleşme ve Telekomünikasyon Hiz. Tic. A.Ş.	20.08.2007	118 80, 118 10, 118 44	http://www.bntelcom.com/
Rehberlik Telekom Hizmetleri A.Ş.	20.08.2007	118 88	
Mega Uluslararası Telekomünikasyon Hizmetleri A.Ş.	20.08.2007	118 81, 118 83	http://www.megatelekom.com.tr/
TTNET A.Ş.	Telekomünikasyon Kurulu'nun 16.01.2008 tarihli ve 2008/YK-08/34 sayılı Kararına istinaden TTNET A.Ş.'ye ait 2. Tıp Telekomünikasyon Ruhsatı 15.04.2008 tarihinde AssisTT Rehberlik ve Müşteri Hizm. A.Ş.'ye devredilmiştir.		
AssisTT Rehberlik ve Müşteri Hizm. A.Ş.	20.08.2007	118 18, 118 20	http://www.assistt.com.tr
Infoline Rehberlik ve Çağrı Merkezi Hizmetleri A.Ş.	08.05.2008	118 24	http://www.11824.com.tr
Vastech İletişim Teknolojileri San. Tic. Ltd. Şti.	12.04.2010	11822, 11833, 11866	http://www.vastech.com.tr