

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 14.04.2020
Karar No : 2020/DK-ETD/121

Gündem Konusu : Türk Telekom Mevcut Müşterileri için DSL'den Fiber'e Upsell Destek Kampanyası

KARAR : Erişim ve Tarifeler Dairesi Başkanlığının hazırladığı takrir ve ekleri incelenmiştir.

Türk Telekomünikasyon AŞ tarafından 09.03.2020 tarihli ve 31125 sayılı yazısı ile; "Mevcut Müşteriler için DSL'den Fiber'e Upsell Destek Kampanyası" uygulama esaslarının 30.06.2020 tarihine kadar yürürlükte kalacak şekilde onaylanmasına yönelik teklifleri Kurumumuz onayına sunulmuş olup, söz konusu kampanyaların;

- Ülkemiz genelinde internet penetrasyonunun artırılmasına,
- Yüksek hızlı fiber hizmetine geçişlerin kolaylaştırılarak yüksek hızlı genişbant internet hizmetlerine ilişkin deneyimin yaygınlaşmasına,
- Kullanıcıların makul bir ücret karşılığında elektronik haberleşme şebeke, altyapı ve hizmetlerinden yararlanmasına,
- Toptan genişbant erişim hizmetlerinin kullanımının teşvik edilmesi yönüyle elektronik haberleşme hizmetlerinin arzı ve yeni yatırımların özendirilmesine

Katkı sağlayacağına yanısıra İSS'lere ve son kullanıcılara ekonomik avantaj sağlayacağı da göz önünde bulundurularak;

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 4, 6, 13 ve 14'üncü maddeleri, Erişim ve Arabağlantı Yönetmeliği'nin 5 ve 12'nci maddeleri ve ilgili diğer mevzuat kapsamında;

Kurumumuz düzenleme hakları saklı kalmak kaydı ile;

1. Ek'te yer alan "Mevcut Müşteriler için DSL'den Fiber'e Upsell Destek Kampanyası"na yönelik uygulama esaslarının; **01.04.2020 – 30.06.2020** tarihleri arasında geçerli olacak şekilde onaylanması,
2. Onaylanan kampanyaya yönelik uygulama esaslarının; İşbu Kurul Kararı'nın tebliğ tarihinden itibaren **3 (üç) gün** içerisinde Türk Telekomünikasyon AŞ tarafından Şirketlerinin internet sayfasında yayımlanması

hususlarına karar verilmiştir.

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan:**MEVCUT MÜŞTERİLER İÇİN DSL'DEN FİBER'E UPSELL DESTEK KAMPANYASI****Kampanyanın Kapsamı**

Genişbant pazarındaki DSL'den Fiber'e dönüşüm projesini destekleyerek yüksek hız deneyimini yaygınlaştırmak, bu dönüşüm sırasında upselli kolaylaştırmak ve genişbant pazarını büyütmek amacıyla **01.04.2020 – 30.06.2020** tarihleri arasında aşağıdaki koşullar çerçevesinde İnternet Servis Sağlayıcılara (İSS) toptan seviyede kampanya sunulması planlanmaktadır.

Kampanya Uygulama Esasları

- 1) Kampanya, 01.04.2020 - 30.06.2020 tarihleri arasında Türk Telekom altyapısıyla sunulan DSL hizmetinden Türk Telekom altyapısıyla sunulan Fiber İnternet hizmetine aynı lokasyonda geçiş yapan veya Türk Telekom altyapısıyla sunulan DSL hizmetinden nakil yoluyla Türk Telekom Altyapısıyla sunulan Fiber İnternet hizmetine geçiş yapan İSS'lerin mevcut müşterileri için geçerlidir.
- 2) İSS'lerin DSL hizmetinden Fiber hizmetine geçiş yapan her mevcut aboneli başına tek sefere mahsus olmak üzere dönüşümün gerçekleştiği ilk tahakkuk döneminde 70 TL destek faturadan indirim olarak uygulanacaktır.
- 3) Mevcut müşteriler Fiber paketlere / portlara upsell yaptıktan sonra Fiber paketler / portlar arasında geçiş yapabileceklerdir.
- 4) Kampanya dönemi içerisinde yeni müşteri olarak fiber paketlerden / portlardan birini alıp daha sonra diğer fiber paketlerden / portlardan başka birine upsell yapan müşteriler bu kampanya kapsamına dâhil değildir.
- 5) ADSL Yeni Satış ve Toptan Al-Sat, IP VAE Yüksek Hızlı DSL Aboneliklerine Yönelik Satış Destek Kampanyalarından faydalanan DSL müşterileri 6 ay içinde Fiber paketlerine / portlarına geçiş yaparsa Fiber Upsell Kampanyasından faydalanamayacaktır. 6 aydan sonra müşteri Fiber paketlerine / portlarına geçiş yaparsa Fiber Upsell Kampanyasından faydalanabilecektir.
- 6) DSL'den Fiber paketlerine / portlarına dönüşüm yapıp daha sonra kampanyaya dâhil olduğu aynı ay içerisinde DSL paketlerine/portlarına tekrar geri dönen (downsell) müşteriler için İSS'lerin kampanya hakları saklı kalmayarak 70 TL'lik destek İSS'e verilmeyecektir.
- 7) İSS churn olma durumunda kampanya aşağıdaki şekilde işletilecektir; İSS müşterisi ADSL/VDSL'den Fiber'e upsell gerçekleştirirse bu müşteri için İSS, 70 TL destek alacaktır. Bu Fiber müşterisi sonradan İSS churn yaparak farklı bir İSS'in Fiber aboneliğine geçebilir. Böyle bir durumda eski İSS'ten verilen desteğin geri alınması ya da yeni İSS'e tekrar destek vermek gibi bir durum olmayacaktır.
- 8) Türk Telekom altyapısıyla sunulan DSL hizmetinden nakil yoluyla Türk Telekom altyapısıyla sunulan Fiber İnternet hizmetine geçiş yapan İSS'lerin mevcut müşterilerinden alınan nakil ücreti kampanya boyunca alınmayacaktır.
- 9) Müşteri kampanya tarihleri içerisinde nakil yoluyla fiber'e upsell gerçekleştirdikten sonra tekrar nakil yoluyla dönüşüm olmadan aynı paketi / portu kullanmak isterse ilgili aboneden nakil ücreti alınacaktır.
- 10) Müşteri upsell gerçekleştirdiği paketler / portlar için devir - hız değişikliği talebinde bulunursa İSS'e upsell yapılan abonelik için verilen 70 TL ücret geri alınmayacaktır.
- 11) Müşteri upsell gerçekleştirdiği paketler / portlar için kampanyaya dâhil olduğu aynı ay içerisinde hizmet iptali gerçekleştirirse, İSS'e upsell yapılan abonelik için verilen 70 TL ücret geri alınacaktır.
- 12) Kampanyada taahhüt bulunmamaktadır.
- 13) Kampanya Türk Telekom altyapısıyla fiber internetin sunulduğu lokasyonlarda geçerlidir.