****

***TÜRK TELEKOMÜNİKASYON AŞ***

# REFERANS ARABAĞLANTI TEKLİFİ

**İÇİNDEKİLER**

[1. GİRİŞ 3](#_Toc447870601)

[1.1. Amaç ve Kapsam 3](#_Toc447870602)

[1.2. Tanımlar 5](#_Toc447870603)

[1.3. Tarafların Hak ve Yükümlülükleri 13](#_Toc447870604)

[1.4. Teminat Mektubu 14](#_Toc447870605)

[1.5. Mülkiyet Hakları 16](#_Toc447870606)

[1.6. Bilgi Sağlanması 16](#_Toc447870607)

[1.7. Gizlilik 17](#_Toc447870608)

[1.8. Anlaşmanın Süresi ve Yeniden Müzakere Koşulları 18](#_Toc447870609)

[1.9. Mücbir Sebepler ve Umulmayan Haller 19](#_Toc447870610)

[1.10. Yükümlülüğün Sınırlandırılması 21](#_Toc447870611)

[1.11. Arabağlantı Sözleşmesinin Feshi 21](#_Toc447870612)

[1.12. Bildirimler 23](#_Toc447870613)

[1.13. Feragat 23](#_Toc447870614)

[1.14. Bölünebilirlik 23](#_Toc447870615)

[1.15. Temsil Yasağı 23](#_Toc447870616)

[2. SUNULAN HİZMETLERE İLİŞKİN HÜKÜMLER 24](#_Toc447870617)

[2.1. Arabağlantı Hizmetleri 24](#_Toc447870618)

[2.2. Transmisyon Unsurları 24](#_Toc447870619)

[2.3. Arabağlantının Sunulduğu Arabağlantı Sistemleri 25](#_Toc447870620)

[2.4. Biçimlendirmeye (Konfigürasyon) İlişkin Hususlar 31](#_Toc447870621)

[3. ÜCRETLER, ÖDEMELER VE FATURALAMA PROSEDÜRLERİ 32](#_Toc447870622)

[3.1. Ücretler 32](#_Toc447870623)

[3.2. Ödemeler ve Faturalama 36](#_Toc447870624)

[3.3. Arabağlantı Trafik Mutabakatlaşması 36](#_Toc447870625)

[4. TALEP TAHMİNLERİNE İLİŞKİN HUSUSLAR 37](#_Toc447870626)

[4.1. Arabağlantı Port Talep Tahminlerine İlişkin Hususlar 37](#_Toc447870627)

[4.2. Trafik Tahminlerine İlişkin Hususlar 38](#_Toc447870628)

[5. ŞEBEKE BİLGİLERİ VE ŞEBEKE DEĞİŞİKLİKLERİ 38](#_Toc447870629)

[6. ŞEBEKE BÜTÜNLÜĞÜ VE GÜVENLİĞİNE İLİŞKİN HUSUSLAR 39](#_Toc447870630)

[6.1. Tarafların Yükümlülükleri 39](#_Toc447870631)

[6.2. Kötü Niyetli Çağrıların Belirlenmesi (MCI) 40](#_Toc447870632)

[6.3. Türk Telekom Şebekesinde Çalışmakta Olan Abone Özelliklerinin Devamlılığı 40](#_Toc447870633)

[7. BAKIM FAALİYETLERİ VE ŞEBEKE ÇALIŞMALARI 40](#_Toc447870634)

[8. KULLANILACAK EKİPMANLAR ve STANDARTLAR 41](#_Toc447870635)

[9. HİZMET KALİTESİ 42](#_Toc447870636)

[10. SİNYALLEŞME, TRAFİK VEYA ŞEBEKE YÖNETİMİ GİBİ İŞLETİME İLİŞKİN HUSUSLAR 42](#_Toc447870637)

[10.1. Sinyalleşme 42](#_Toc447870638)

[10.2. Yönlendirme Prensipleri 42](#_Toc447870639)

[11. REFERANS ARABAĞLANTI TEKLİFİ EKLERİ 44](#_Toc447870640)

[TOPTAN HAT KİRALAMA 45](#_TOPTAN_HAT_KİRALAMA)

[HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ 72](#_HİZMET_SEVİYESİ_TAAHHÜDÜ)

[TOPTAN HAT KİRALAMA İŞLETMECİ DEĞİŞİKLİĞİ 81](#_TOPTAN_HAT_KİRALAMA_1)

# 1. GİRİŞ

**(a)** İşbu doküman, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ile Erişim ve Arabağlantı Yönetmeliği hükümleri uyarınca Türk Telekomünikasyon AŞ (Türk Telekom) şebekesi ile İşletmeci şebekesi arasında tesis edilecek arabağlantıya ve ilgili diğer hizmetlere ilişkin Türk Telekom’un Referans Arabağlantı Teklifi’dir (RAT).

**(b)** Türk Telekom, arabağlantı sözleşmesinin uygulanması noktasında taraflarca mutabakata varılan durumlar ile Kurum tarafından yapılan düzenlemeler saklı olmak üzere, İşletmeciye işbu RAT’ta yer alan usul, esas ve ücretlerle arabağlantı sözleşmesi ve arabağlantı hizmeti sunmakla yükümlüdür.

**(c)** İlgili mevzuat ve/veya Kurum düzenlemeleri uyarınca, RAT’ta, ücretler ve ücretlerin uygulanmasına ilişkin hükümler haricinde değişiklik yapılması halinde; Türk Telekom İşletmeciye, aksi talep edilmediği takdirde ilgili değişikliğin arabağlantı sözleşmesi kapsamında 10 (on) iş gününü müteakiben uygulanmaya başlayacağı yönünde bildirimde bulunur. Söz konusu bildirim, Türk Telekom tarafından, değişikliğin yürürlüğe girmesini müteakip 3 (üç) iş günü içerisinde yapılır.

**(ç)** Arabağlantı sözleşmesinde, RAT’ta yer almayan hususlara ilişkin hükümler taraflar arasında yürütülecek ticari görüşmelerle belirlenir.

## 1.1. Amaç ve Kapsam

İşbu RAT,

**1.1.1.** Türk Telekom’un 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu, Kurum ile imzalamış olduğu İmtiyaz Sözleşmesi ile Erişim ve Arabağlantı Yönetmeliği hükümleri ve ilgili mevzuat uyarınca arabağlantı yükümlüsü olması nedeniyle, GMPCS Mobil Telefon Hizmeti, GSM, Sabit Telefon Hizmeti yetkilendirmesine sahip işletmecilere sunulacak arabağlantı sözleşmesine ilişkin olarak tarafların hak ve yükümlülüklerinin belirlenmesini,

**1.1.2.** Türk Telekom ve İşletmecinin, Kurum tarafından yapılan yetkilendirmeler ile ilgili mevzuat uyarınca kurdukları ve/veya işlettikleri elektronik haberleşme şebekeleri arasındaki elektronik haberleşme trafiğinin gerçekleştirilmesini teminen söz konusu şebekelerin birbirine irtibatlandırılmasını ve işletilmesini,

**1.1.3.** Türk Telekom ve İşletmeci şebekeleri arasında oluşan trafik ile ilgili hesaplaşma usul ve esaslarının belirlenmesini

ihtiva eder.

## 1.2. Tanımlar

İşbu RAT’ta sehve müstenit herhangi bir hususun önlenmesini teminen tekiller çoğul, çoğullar da tekil ifadeleri kapsamaktadır. Aşağıda yer almayan tanımlar ilgili mevzuatta belirtilen anlamları taşıyacaktır. İşbu RAT’ın yorumlanmasında RAT ve ekleri bir bütün olarak değerlendirilecektir.

|  |  |
| --- | --- |
| **Abone** | Taraflardan herhangi biri ile elektronik haberleşme hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan sözleşmeye taraf olan gerçek veya tüzel kişi |
|  |  |
|  |  |
| **Arabağlantı** | Çağrıların işbu RAT’a uygun arabağlantı noktası yoluyla nakli için kurulan İşletmeci ve Türk Telekom şebekelerinin fiziksel ve mantıksal bağlantısı |
| **Arabağlantı Linki** | Arabağlantı noktalarında sonlanan ve her iki tarafın santralini birbirine bağlayan, tarafların şebekelerinin arabağlantısı için kullanılan ve ilgili teknik standartlara uygun SIP link |
| **Arabağlantı Noktası** | Türk Telekom şebekesi ve İşletmeci şebekesi arasındaki arabağlantının gerçekleştirildiği fiziksel nokta (ODF) |
| **Arabağlantı Sistemi** | Türk Telekom ve İşletmecinin arabağlantıda kullanılmak üzere kendi şebekelerinde belirledikleri ve çağrıları birbirlerine arabağlantı noktalarından aktardıkları donanım ve yazılımdan oluşan teçhizat |
| **Arabağlantı Sözleşmesi** | Arabağlantıya ilişkin usul ve esasları belirlemek üzere taraflar arasında imzalanan sözleşme |
|  |  |
|  |  |
| **Ankastre** | Bina ana giriş terminal kutusundan itibaren Abone nezdindeki cihazların telefon şebekesine bağlantısını sağlayan tesisat |
| **Arıza** | Türk Telekom tarafından sunulan hizmetin belirli bir süre kesintiye uğraması durumu |
| **AYÇH** | Acil Yardım Çağrı Hizmeti |
| **Bağımsız Bölüm Kodu (BBK)** | Ulusal Adres Veri Tabanında tanımlanan ve haneye özel Bağımsız Bölüm Kodu |
| **Bloklama** | Belli bir yöndeki çağrıların engellenmesi |
| **Concurrent** | SIP trunk üzerindeki anlık eş zamanlı çağrı sayısı |
| **Çağrı** | Aşağıdakilerden oluşan ancak bunlarla sınırlı olmayan veilgilielektronik haberleşme ve transmisyon sistemleri üzerinden nakledilen,  (a) Ses (konuşma bilgisinin taşındığı çağrı),  (b) Konuşma, müzik ve her türlü diğer sesler,  (c) Görüntülü çağrı, SMS ve MMS,  (ç) Veri,  (d) Yukarıdakilerin aktarılması için işlev gören sinyaller,  (e) Makinelerin veya cihazların çalıştırılması ve kontrolü için işlev gören sinyaller |
| **Çağrı Başlatma** | Taşıyıcı Ön Seçimi, Taşıyıcı Seçimi veya İki Kademeli Arama Yöntemi ile başlatılan İşletmeci çağrılarının, İşletmecinin arabağlantı sistemlerine taşınması |
| **Çağrı Sonlandırma** | İşletmecinin, Türk Telekom’un Arabağlantı Sistemi üzerinden teslim ettiği çağrıların Türk Telekom tarafından ilgili sonlanma noktasına taşınması |
| **Çevrimiçi Portal** | İşletmecinin Toptan Hat Kiralama kapsamında hizmet alan müşterilerine ilişkin başvuru, iptal, numara değişikliği, nakil gibi taleplerini yaptığı Türk Telekom tarafından sağlanan çevrimiçi portal |
| **ETSI** | Avrupa Telekomünikasyon Standartları Enstitüsü |
| **Erişim Şebekesi** | Türk Telekom Santrali ile Dağıtım Kutusu veya Sonlandırma Kutusu arasındaki kısmı belirtmektedir. |
| **FTTx** | FTTH (Eve Kadar Fiber) ve FTTB (Binaya Kadar Fiber) |
| **ODF** | Optik Dağıtım Çatısı |
| **ETSI** | Avrupa Telekomünikasyon Standartları Enstitüsü |
|  |  |
| **Gizli Bilgiler** | Arabağlantı sözleşmesi kapsamında,  -Aksine açık kanun hükmü bulunan,  -Elde edildiği anda üçüncü şahıslar tarafından bilinen,  -Tarafların karşılıklı mutabakatı ile ifşasında sakınca görülmeyen bilgiler  saklı kalmak kaydıyla, gerek arabağlantı sözleşmesinin yapılmasına yönelik müzakereler esnasında, gerekse bu müzakerelerden önce veya sonra taraflardan biri veya onun namına üçüncü bir tarafça diğer tarafa (yazılı, sözlü, elektronik veya diğer ortamlarda ya da başka bir araçla) ifşa edilen iş planı, ifşa eden tarafça hazırlanmış veya onun namına üçüncü bir kişi tarafından hazırlanmış raporlar veya veriler, finansal modeller, finansal simülasyonlar ve örnekler ile diğer her türlü bilgiyi ve bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla, ifşa eden tarafın faaliyetleri, süreçleri, planları, amaçları, ürün bilgileri, know- how, tasarım hakları, ticari sırları yazılımları, bilgisayar programları, kaynak kodu, spesifikasyonları, pazar fırsatları, müşterileri, proje isimleri, faaliyet ve iş konuları ile ilgili her türlü bilgi ve veriler |
| **Hatalı Arıza** | Giderilmesi için İşletmeci tarafından Türk Telekom’a bildirilen ve Türk Telekom tarafından yapılan testler ve ölçümler sonucunda, Türk Telekom sorumluluğundaki altyapıdan kaynaklanmadığı tespit edilen Arıza |
| **İlgili Mevzuat** | Elektronik haberleşme sektörüne ilişkin kanunlar, Bakanlar Kurulu kararları, Kurul Kararları, yönetmelikler, tebliğler, yetkilendirmeler, tüzükler, genelgeler, usul ve esaslar ve ilgili diğer düzenlemeler |
| **İki Kademeli Arama Yöntemi** | Kullanıcıların arama kartı ve benzeri araçlarla, İşletmecinin Kurumca tahsis edilen erişim numarasını çevirmek suretiyle, İşletmecinin platformuna eriştikten sonra, aranan abone numarasını çevirdiği arama yöntemi |
| **İş günü** | Cumartesi ve Pazar günleri ile Türkiye Cumhuriyeti’nin diğer resmi tatilleri dışında kalan günler |
| **İşletmeci** | Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve altyapısını işleten şirket |
| **ITU-T** | Uluslararası Telekomünikasyon Birliğinin Telekomünikasyon Standartları Bürosu |
| **Kapasite** | Arabağlantı linki aracılığıyla Türk Telekom şebekesine veya İşletmeci şebekesine erişim sağlayan ilgili teknik standarda uygun transmisyon ve ses şebeke kapasitesi |
| **KEP** | Kayıtlı Elektronik Posta |
| **Kullanıcı** | Aboneliği olup olmamasına bakılmaksızın elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan gerçek veya tüzel kişi |
| **Kurum** | Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu |
|  |  |
| **MDU (Multi Dwelling Unit)** | GPON sistemlerinde müşteri tarafında genellikle bina girişlerine yerleştirilen cihaz |
| **Mesai Saati** | 08:00-12.30/13.30-18.00 arasındaki çalışma saatleri |
| **Müşteri** | Kurum tarafından yetkilendirilmiş olmak kaydıyla:  (a) Belirli bir tarafın şebekesi aracılığıyla elektronik haberleşme hizmetlerinin sağlanması için taraflardan biri veya her ikisiyle anlaşması olan gerçek ve tüzel kişi veya  (b) Türk Telekom şebekesi veya İşletmeci şebekesine doğrudan bağlı olan elektronik haberleşme cihazının kullanıcısı veya  (c) Elektronik haberleşme hizmetlerinin sağlanması için Türk Telekom ile anlaşması olmakla birlikte Sabit Telefon Hizmeti İşletmecisine tahsis edilen erişim kodu veya numarası üzerinden arama yapan gerçek veya tüzel kişi |
| **OBK** | Optik Bağlantı Kablosu |
| **OLT (Optical Line Terminal)** | GPON sistemlerinde santralde konumlandırılan, çok sayıda MDU/ONT’ye bağlantı sağlayan cihaz |
| **ONT (Optical Network Terminal)** | GPON sistemlerinde müşteri tarafında genellikle haneye veya haneye yakın bir noktaya konulan İşletmeciye ait uç cihaz |
| **Ortak Yerleşim** | İşletmecinin sistem/cihazlarının Türk Telekom’un sistem/cihazlarına bağlantısının sağlanması amacıyla, Türk Telekom’ un Ana Dağıtım Çatısı veya eşdeğer tesisinin bulunduğu bina, bitişik bina veya mekânın kullanılması |
| **Port** | Transmisyon bağlantısı yapılan fiziksel modül |
| **Repartitör** | Santrale ait çalışan aboneler için tesis edilmiş olan erişim şebekesi bakır devrelerinin bağlantılarının yapıldığı dağıtım çatısı |
| **Sahtecilik/Kötü Niyetli Kullanım** | Tarafların CLI manipülasyonu başta olmak fakat bununla sınırlı olmamak üzere usulsüz yollarla haksız arabağlantı geliri elde etmek amacıyla gerçekleştirdiği kullanımlardır. |
| **Santral** | Çağrıları anahtarlama ve yönlendirme işlemini yerine getiren, şebeke içerisindeki elektronik haberleşme ekipman seti |
| **Santral Sahası** | Bir Santral Binasından/Sahasından sunulan hizmetlerin, Abonelere uygun erişim yöntemleri ile ulaştırıldığı hizmet alanı |
| **Session** | SIP Trunk üzerindeki anlık eş zamanlı oturum sayısı |
| **SIP Trunk** | SIP protokolü üzerinden iki nokta arasında gerçek zamanlı ses ve sinyalleşme iletişiminin sağlandığı IP bağlantısı. |
| **Sinyalleşme** | Telekomünikasyon sistemleri arasındaki iletişimde ses ve SMS çağrılarının kontrol edilmesi için karşılıklı gönderilen bilgi mesajlarıdır. Sinyalleşme standartları ITU-T ve ETSI tarafından belirlenmiştir. |
| **Sonlanma Noktası** | Bir ses çağrısının her bir tarafın kendi abonesine ait bir cihaz ya da ekipman tarafından alınabileceği şebeke tarafındaki irtibat noktası |
| **Splitter** | GPON sistemlerinde müşteri tarafında genellikle bina altına yerleştirilen optik bölücü cihaz |
| **Şebeke** | Kullanıldığı yere göre, Türk Telekom ya da İşletmeci şebekesi |
| **Şebeke Değişikliği** | Arabağlantı sistemleri listesinde yapılacak değişiklikler hariç olmak üzere, bir tarafın şebekesinde yapılan ve arabağlantının devamlılığını sağlamak için diğer tarafın şebekesinde de yapılması gereken değişiklik |
| **Tahakkuk Dönemi** | Yazılı olarak aksi kararlaştırılmadığı sürece ayın birinci gününden başlayan bir takvim ayı |
| **Tesis** | İşletmeci Abonesi Ankastresinin/Sonlandırma Kutusunun şebeke tarafına fiziksel olarak bağlanması |
| **Taraf** | Arabağlantı sözleşmesine taraf olan İşletmecilerden her biri |
| **Taşıyıcı Ön Seçimi** | Hizmet alınmak istenen taşıyıcının, taşıyıcı seçim kodu çevrilmeksizin seçilmesine imkân sağlayacak şekilde önceden seçilmesi yöntemi |
| **Taşıyıcı Seçimi** | Türk Telekom şebekesinde her bir çağrı için, hizmet alınmak istenen taşıyıcının, kendisine Kurum tarafından tahsis edilmiş olan taşıyıcı seçim kodunun çevrilmesi suretiyle seçilmesi yöntemi |
| **Teknik Standartlar** | Türk Telekom şebekesinde kullanılan ve ITU, ETSI vb. uluslararası kuruluşlar tarafından belirlenen telekomünikasyon standartları |
| **Teminat** | Tedavüldeki Türk Parası veya Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından teminat mektubu vermeye yetkili kılınan bankalarca düzenlenen ve Türk Telekom tarafından kabul edilen teminat mektupları |
| **Trafik Tahmini** veya **Tahmin** | Bir tarafın yapmayı planladığı herhangi bir uygulamadan dolayı karşı tarafın şebekesinde ilave yatırım yapmak veya karşı tarafın kapasite tahsis etmesi amacıyla kullanılacak trafik veya transmisyon ile ilgili tahminler |
| **Trafik Yönü** | Şebekeler arasındaki trafiğin bir şebekeden diğer şebekeye aktarılması için kullanılan, iki şebekenin karşılıklı iki noktası arasında tanımlanmış çağrı yolu |
| **Transmisyon Sistemleri** | Türk Telekom Optik ve IPMPLS Şebekeleri ve bunların bileşenleridir. |
| **Türk Telekom** | Türk Telekomünikasyon Anonim Şirketi |
|  |  |
| **Yüklü Saat** | Çağrı denemeleri sayısı veya trafiğin en yüksek olduğu ilgili zaman aralığında bulunan sürekli bir saatlik dönem |

## 1.3. Tarafların Hak ve Yükümlülükleri

**1.3.1.** Taraflar şebekelerinin birbirleri ile irtibatlandırılmasını sağlayacaktır.

**1.3.2.** Taraflar, işletmekte oldukları şebekelerden arabağlantı sözleşmesi kapsamında diğer tarafın şebekesine doğru yapılacak çağrıların başarılı olması için kendi şebekelerinde gerekli düzenlemeleri yapacaktır.

**1.3.3.** İşletmeci, kendi arabağlantı noktasından Türk Telekom arabağlantı noktasına doğru olan trafik için, ilgili mevzuata uygun olarak ilgili işletmecilerden sağlayacağı veya yetkilendirmesi çerçevesinde bizzat kendisi tarafından kurulacak transmisyon ortamının tesis, kira ve benzeri maliyetlerini bizzat karşılayacaktır.

**1.3.4.** Taraflar, arabağlantı sözleşmesinin imzalanması nedeniyle doğan her türlü vergi, resim, harç ve sair mali yükümlülükleri eşit olarak karşılayacaktır.

**1.3.5.** Taraflar, hizmet kalitesini izlemek için ilgili hizmet parametreleri ve ölçümleri üzerinde görüş birliğine varacaktır. Standartlara veya hizmet kalitesi eşik değerlerine ulaşılamayan durumlarda, taraflar, olumsuz performansla sonuçlanabilecek hususları tespit edecek ve düzeltmek için ellerinden gelen çabayı gösterecektir. Şayet taraflar arasında hizmet kalitesi problemi veya sahtecilik/kötü niyetli kullanım kaynaklı bir problem şüphesi bulunur ya da problem tespit edilirse, her bir olay için tespit eden işletmecinin diğer işletmeciye yapacağı bildirim ile taraflar, en kısa süre içerisinde aşağıdaki bilgilerle birlikte, problem hakkında bilgi alışverişi yapacaktır:

a) Kritik trafik düzeyleri ve başarısız çağrı talepleri,

b) Trafik kaynakları hakkındaki bilgiler,

c) Performans değerleri ve sapmaları ile ilgili bilgiler.

**1.3.6.** İşletmeci, şebekesinden başlayan veya şebekesi üzerinden transit olarak taşımakta olduğu trafik üzerinden gerçekleştirilebilecek her türlü Sahtecilik/Kötü Niyetli Kullanımı re’sen tespit etmek ve engellemekle yükümlüdür. Ayrıca, Türk Telekom’un yapacağı tespit üzerine İşletmeciye bildirimde bulunması halinde de İşletmeci söz konusu trafiği derhal engelleyecektir. Söz konusu bildirime rağmen trafiğin engellenmemesi halinde Türk Telekom, işbu RAT’ın ilgili maddeleri kapsamında kendisine verilen diğer hakları saklı kalmak kaydı ile ilgili trafiği engelleme hakkını haiz olacaktır.

Türk Telekom, İşletmecinin Sahtecilik/Kötü Niyetli Kullanımdan kaynaklı trafik teslim ettiğini tespit etmesi durumunda ilk andan itibaren oluşan zararının tazminini İşletmeciden talep edebilecektir. Oluşan zarar bakımından Türk Telekom’un trafik analizleri ve test çağrıları delil niteliği taşıyacak olup zarar hesabı bu veriler üzerinden belirlenen süreler ve ilgili Çağrılara ilişkin mevcut tarifeler esas alınarak yapılacaktır.

Ayrıca İşletmecinin Sahtecilik/Kötü Niyetli Kullanımı tespit etme ve/veya engelleme yükümlülüklerini bir takvim yılı içerisinde 3 (üç) fatura döneminde ve daha fazla ihlal etmesi halinde, Türk Telekom arabağlantı sözleşmesinde düzenlenen diğer haklarının yanında İşletmeciden ilgili takvim yılı içerisinde Yurtiçi devreler üzerinden göndermiş olduğu tüm fraud ses trafiği için, her bir adet Yurtdışı Ses Çağrısının Ses Çağrısı uluslararası devreden gönderilse idi ödemesi gereken Çağrı Sonlandırma Ücretinin 10 (on) katı kadar ücretlendirilmek suretiyle tahakkuk ettirilecek cezayı (fatura düzenlenmesi nedeniyle yürürlükteki yasalara uygun olarak tahakkuk ettirilecek her türlü vergi, resim, harç ve benzeri mali yükümlülükler hariçtir) talep etme hakkını da haiz olacaktır.

**1.3.7.** Taraflardan biri arabağlantı sözleşmesi imzalandıktan sonra, yükümlülüklerini ifa etmekten imtina eder veya karşılıklı olarak verilmesi icap eden bir hizmeti almaktan cayarsa, diğer taraf, arabağlantı sözleşmesine olan güven nedeniyle yaptığı harcamalar ile ihlal ya da caymaya bağlı olarak oluşacak müspet ve menfi zararının tazminini talep edebilir.

**1.3.8.** Taraflar, diğer tarafın hizmetlerine ilişkin hususlarda yanlış, yanıltıcı ve benzeri beyanlarla kötüleyici, karalayıcı iş ve eylemlerde bulunmayacaktır.

## 1.4. Teminat

**1.4.1.** İşletmeci, miktarı ve şartları Türk Telekom ile İşletmeci arasındaki trafik hacmi ve Türk Telekom tarafından üstlenilecek risk göz önünde bulundurulmak suretiyle tespit edilen teminat mektubunu Türk Telekom’a sunacaktır.

**1.4.2.** Taraflar arasında işbu RAT kapsamında yer verilen hizmetlere ilişkin arabağlantı sözleşmesi ilk defa imzalanıyor ise, imza öncesi İşletmeci Türk Telekom’a 250.000 TL tutarında teminat mektubu verecektir. Arabağlantı sözleşmesine konu hizmetlerin sunulmaya başlanmasından sonraki ilk 12 (on iki) ayın herhangi birinde hizmetlerin toplam aylık fatura tutarının 100.000 TL’yi aşması durumunda, İşletmeci Türk Telekom’a 15 (on beş) gün içerisinde, söz konusu aylık fatura tutarının 2,5 (iki buçuk) katı ile 250.000 TL arasındaki fark kadar ilave teminat verecektir. Söz konusu ay ile ilk 12 (on iki) aylık dönemin son ayı arasında kalan dönem boyunca, İşletmecinin Türk Telekom nezdinde bulundurması gereken teminat bedeli, faturalandırılan son aylık tutarın 2,5 (iki buçuk) katı kadar olup, bu bedel asgari 250.000 TL’dir.

**1.4.3.** İlk 12 (on iki) aylık dönem sonrasında, İşletmecinin Türk Telekom nezdinde bulundurması gereken teminat bedeli asgari 250.000 TL’dir. İlk 12 (on iki) aylık dönemden sonra, Türk Telekom tarafından son 3 (üç) ay içerisinde İşletmeciye kesilen en yüksek aylık fatura tutarının, İşletmecinin Türk Telekom nezdinde bulundurduğu teminatın toplam meblağını aşması durumunda, İşletmeci 15 (on beş) gün içerisinde Türk Telekom’a, aşan kısım kadar ilave teminat verecektir.

**1.4.4.** İlave teminat da dâhil olmak üzere, arabağlantı sözleşmeleri kapsamında İşletmeci tarafından verilen teminat tutarları ve teminat mektubu bedelleri, arabağlantı sözleşmesi kapsamında İşletmeciye sunulan tüm hizmetler (ses, SMS, ortak yerleşim vb.) ve ilgili arabağlantı uygulamaları (Çağrı Sonlandırma, Taşıyıcı Seçimi Yöntemi, Taşıyıcı Ön Seçimi Yöntemi vb.) ile bu hizmetler kapsamında oluşan toplam tutar ve bu tutar ile ilişkili risk düzeyi göz önünde bulundurulmak suretiyle bir bütün olarak ele alınacaktır.

**1.4.5.** Türk Telekom’un arabağlantı sözleşmesi uyarınca İşletmeciden alacağı teminat mektubu kesin, süresiz, protesto keşidesine, hüküm istihsaline, İşletmecinin rızasını almaya gerek kalmaksızın ilk yazılı talepte derhal ödeme kaydını içerecek ve 10.000 TL’nin katları şeklinde olacaktır.

**1.4.6.** İşletmecinin trafik hacminin mevcut teminat tutarına göre ani yükseliş gösterdiği durumlarda Türk Telekom, yükselen trafik hacminin gerektirdiği tutar kadar ilave teminat isteme hakkına sahiptir.

**1.4.7.** Arabağlantı sözleşmesi kapsamında İşletmecinin, son 12 (on iki) ay içerisinde 1 (bir) veya daha fazla kez ödeme ve/veya ilave teminat verme yükümlülüklerini arabağlantı sözleşmesinde taraflar arasında belirlenen süreler zarfında yerine getirmemesi durumunda, bu durumun gerçekleştiği ayı müteakip 1 (bir) yıl boyunca İşletmecinin Türk Telekom nezdinde bulundurması gereken teminat tutarı Türk Telekom tarafından son 3 (üç) ay içerisinde İşletmeciye kesilen en yüksek aylık fatura tutarının 2,5 katı (iki buçuk) kadar olacaktır. Bu durumda, İşletmeci Türk Telekom’a 15 (on beş) gün içerisinde ilave veya yeni teminatverecektir.

Söz konusu 1 (bir) yıl içerisinde İşletmecinin ödeme ve/veya ilave teminat verme işlemlerini arabağlantı sözleşmesinde taraflar arasında belirlenen süreler zarfında yerine getirme yükümlülüğünü aksatmaması durumunda, müteakip dönem için İşletmecinin Türk Telekom nezdinde bulundurması gereken teminat tutarı, 1.4.2. maddesinde yer alan hükümler saklı kalmak kaydıyla, Türk Telekom tarafından son 3 (üç) ay içerisinde İşletmeciye kesilen en yüksek aylık fatura tutarı kadar olacaktır. Bu durumda İşletmecinin, teminatının yeni duruma göre değiştirilmesini talep etme hakkı saklıdır.

**1.4.8.** Taraflar arasında gerçekleşen son 3 (üç) aya ilişkin trafik miktarı ortalamasında %15 ve üzerinde düşüş gerçekleştiği durumda İşletmecinin Türk Telekom nezdinde bulundurduğu teminatının toplam bedelinin, Türk Telekom tarafından son 3 (üç) ay içerisinde İşletmeciye kesilen en yüksek aylık fatura tutarından yüksek olması halinde, İşletmecinin teminat mektubunun değiştirilmesini talep etme hakkı saklıdır. Türk Telekom tarafından yapılan inceleme sonucunda teminat miktarında fazlalık tespit edilirse; fazla teminat, Türk Telekom tarafından İşletmecinin talebini müteakip 30 (otuz) gün içerisinde iade edilecektir. İşletmecinin Türk Telekom’daki mevcut teminat fazlası, teminatın iadesini sağlayabilecek şekilde bölünemeyecek durumda ise, İşletmecinin gerekli tutardaki yeni teminatı Türk Telekom’a iletmesi üzerine, Türk Telekom’un elindeki mevcut teminat İşletmeciye 30 (otuz) gün içinde iade edilecektir.

**1.4.9.**  Sözleşme’nin herhangi bir sebeple feshi veya sona ermesi durumunda Türk Telekom’un herhangi bir alacak veya zararının bulunmaması halinde teminat mektubu veya nakit teminat, Sözleşmenin sona erdiği tarihten itibaren sözleşmeye konu son faturaların vadelerinde ödenmesini müteakip 30 (otuz) gün içerisinde İşletmeciye iade edilecektir. Sözleşme sona erdikten sonra veya sözleşme sürecinde, sözleşmeye aykırı şekilde İşletmecinin maddi yükümlülüklerini Türk Telekom’un yazılı ihtarına rağmen 15 (on beş) gün içinde yerine getirmemesi durumunda, Türk Telekomun bu Sözleşmeden kaynaklanan herhangi bir alacağının (ve fer’ilerinin) veya doğrudan ve/veya dolaylı herhangi bir zararının tespiti halinde alacağa (ve fer’ilerine) veya zarara mahsup edilmek üzere teminat mektuplarının tümü veya gerekli kısmı nakde çevrilecek nakit teminatı gelir kaydedilecektir. Yapılan mahsup işleminden sonra, teminat miktarının borç miktarını karşılamaması halinde Türk Telekom tarafından yasal yollara başvurulmak suretiyle tahsil için gereken işlemler yapılacaktır. Mahsup işleminden sonra, teminat tutarının artan kısmının bulunması halinde sözleşme devam ediyorsa, kalan kısım teminat olarak Türk Telekom tarafından saklanmaya devam edilir; sözleşme bulunmuyorsa, İşletmeciye 30 (otuz) gün içinde iade edilir.

**1.4.10.**  Teminatın şeklinin uygun olmadığı veya teminat mektubunun garantörü bankanın kapanması veya tasfiyesi veya değişen piyasa koşulları ve ülke politikalarına göre bankanın değiştirilmesi gerektiği Türk Telekom tarafından tespit edilirse; İşletmeci, 1.4.5 maddesine uygun şekilde ilave/yeni teminatı 15 (on beş) gün içerisinde Türk Telekom’a iletecektir.

**1.4.11.** Arabağlantı sözleşmesi imzalamış bulunan bir İşletmecinin, başka bir İşletmeci tarafından devralınması durumunda; devralan İşletmeci, devreden İşletmeci tarafından o ana kadar arabağlantı sözleşmesi kapsamında Türk Telekom’a temin edilen teminat tutarı ile devreden İşletmecinin toplam borç tutarı kadar teminat toplamını 30 (otuz) gün içerisinde Türk Telekom’a teslim edecektir. Devralan İşletmeci tarafından yeni teminatın teslimini müteakiben, devreden İşletmecinin teminatı 15 (on beş) gün içerisinde iade edilecektir. Devreden İşletmecinin, devralan İşletmecinin devir anına kadar doğmuş borçlarına ilişkin yasadan kaynaklı her türlü sorumluluğu saklıdır.

## 1.5. Fikri Mülkiyet Hakları

İşbu Referans Arabağlantı Teklifindeki hiçbir ifade, bir Tarafa ait Fikri Mülkiyet Haklarının (Dünyanın herhangi bir yerinde geçerli olan herhangi bir patente, alt patente, tescilli şemaya, tescilli tasarıma, tescilli marka veya hizmet markasına, çoğaltma hakkına, tasarım hakkına, yarı iletken topografi hakkına, know-how hakkına veya benzeri herhangi bir hak üzerinde sahip olunan), diğer Tarafa devrini tazammun etmez. Fikri Mülkiyet Hakları bunları oluşturan veya bunlara sahip olan Tarafın mülkiyetinde kalacaktır.

## 1.6. Bilgi Sağlanması

**1.6.1.** Taraflardan herhangi biri, diğer tarafın zaman zaman ihtiyaç duyduğu şebekelerin arabağlantısı ya da işbu RAT uyarınca hizmet verilmesi veya ekipman ve/veya binalardan faydalanılması açısından zorunlu olan bilgilerin kopyasını gerekli olduğu ölçüde diğer tarafa bedelsiz olarak verecektir. Bilgi talebinde bulunan taraf, talep ettiği bilgiye ilişkin talep gerekçesini ve bu bilginin nerede kullanılacağını açıkça belirtecektir.

**1.6.2.** Taraflardan herhangi biri, şebekeler arasında çağrıların nakledilmesi için kullanılan protokollerle ilgili bilgileri diğer taraftan isteyebilir. Bu durumda diğer taraf bu bilgileri verecektir.

## 1.7. Gizlilik

Taraflar, kendileri için gizli bilgi dahi olsa, arabağlantı sözleşmesinin imzalanması ile kuracakları ilişkinin gerektirdiği ölçüde bu bilgileri birbirlerine açıklamak zorundadır. Taraflardan hiçbiri, diğer tarafça kendisine açıklanan gizli bilgilerin eksik ya da hatalı olması nedeniyle diğer tarafın uğradığı zararlardan sorumlu olmayacaktır. Taraflar kendilerine diğer tarafça açıklanan bu gizli bilgiyi,

* Büyük bir gizlilik içinde korumayı,
* Herhangi bir üçüncü kişiye hangi suretle olursa olsun vermemeyi ve/veya alenileştirmemeyi,
* Doğrudan ya da dolaylı olarak aralarındaki ticari ilişkinin gerektirdiği durumlar dışında kullanmamayı

taahhüt edecektir.

Taraflar kendi gizli bilgilerini korumakta gösterdikleri özenin aynısını karşı tarafın gizli bilgilerini korumakta da gösterecek; zorunlu hallerde ve işi gereği bu bilgiyi, öğrenmesi gereken işçilerine, alt çalışanlarına ve kendilerine bağlı olarak çalışan diğer kişilere verebilecek; ancak bilginin gizliliği hususunda işçilerini, alt çalışanlarını ve kendilerine bağlı olarak çalışan diğer kişileri uyaracaktır. Taraflar, işçilerinin, alt çalışanlarının ve kendilerine bağlı olarak çalışan diğer kişilerin arabağlantı sözleşmesinde yer alan gizliliğe ilişkin yükümlülüklerine aykırı davranmaları halinde, bizzat sorumlu olacaktır.

Gizli bilginin ifşa edilen tarafça, ifşadan evvel zaten biliniyor olması, gizli bilginin, ifşa edilen tarafça bu madde ihlal edilmeksizin kamuya açık hale gelmesi veya yürürlükteki mevzuat veya mevcut bir mahkeme kararı gereğince talep edilmesi neticesinde ilgili kişi, kurum ya da kuruluşa bilginin arzı halinde, taraflardan hiçbiri bu madde gereğince sorumlu tutulmayacaktır.

Gizlilik konusu bilgilerin yürürlükte olan kanunlara veya mahkeme kararına dayanarak talep edilmesi halinde, bu bilgileri alacak kişi, kurum ve kuruluşlara, bilgilerin gizliliği konusunda gerekli bilgilendirmede bulunulacak ve karşı tarafa bu hususta yazılı olarak bilgi verilecektir. Gizli bilgilerin bu bilgiyi alan ya da bilgiyi alan tarafın işçileri, alt çalışanları ya da kendilerine bağlı olarak çalışan diğer kişiler tarafından gizlilik yükümlülüğüne aykırı olarak ifşası halinde, ifşa eden taraf diğer tarafın her türlü zarar ve ziyanını tazmin edecektir.

Tarafların bu maddeden kaynaklanan yükümlülükleri, arabağlantı sözleşmesinin bitiminden veya feshinden sonra da süresiz devam edecektir.

## 1.8. Anlaşmanın Süresi ve Yeniden Müzakere Koşulları

**1.8.1.** Arabağlantı Sözleşmesi, Taraflarca imzalandığı tarihte yürürlüğe girecek olup, belirsiz sürelidir.

**1.8.2.** Taraflar, aşağıdaki hallerde, birbirlerinden (gözden geçirme talebinde bulunarak) arabağlantı sözleşmesinde değişiklik isteyebilir.

* İşletmecinin Kurum ile yaptığı görev sözleşmesi, İmtiyaz Sözleşmesi ve/veya Kurumdan alınan yetkilendirmenin hüküm ve koşullarının değişmesi,
* İlgili mevzuatta önemli bir değişiklik meydana gelmesi,
* Arabağlantı sözleşmesinde, sözleşmenin tüm olarak yeniden değerlendirilmesi, gözden geçirilmesi ile ilgili açık hüküm bulunması veya tarafların karşılıklı olarak bu türden bir değerlendirme yapılmasına karar vermesi,
* Arabağlantı sözleşmesinin ticari veya teknik temelini etkileyen ya da etkileyebilecek esaslı bir değişiklik meydana gelmesi.

**1.8.3.** Taraflardan herhangi biri, diğer tarafa yazılı bildirimde bulunmak suretiyle her zaman gözden geçirme talebinde bulunabilir. Taraflar, gözden geçirme taleplerinde, değiştirilmesi gereken ve görüşülecek hususları ayrıntılı şekilde belirtecektir. Gözden geçirme talebinde bulunulması üzerine taraflar, arabağlantı sözleşmesinde yapılacak ilgili değişiklikler üzerinde anlaşmaya varmak amacıyla görüşmelerde bulunacaktır. Tarafların, gözden geçirme talebinde bulunmaları arabağlantı sözleşmesinin değiştirildiği anlamına gelmez ve değişiklik yapılana kadar arabağlantı sözleşmesi mevcut haliyle yürürlükte kalır. İşbu madde hükümleri, taraflardan herhangi birinin şebekesinde veya sunulan hizmetlerde değişiklik yapılmasını talep ettiğinde de uygulanacaktır.

## 

## 1.9. Mücbir Sebepler ve Umulmayan Haller

**1.9.1.** İşbu RAT’ın tamamında tanımlanan işlere şamil olmak üzere Mücbir Sebep ve Umulmayan Haller’in kapsamına aşağıda yer verilmektedir.

**1.9.1.1.** Mücbir Sebepler:

* Grev, lokavt ve işin yavaşlatılması,
* Savaş, seferberlik halleri, olağanüstü hal durumu, halk ayaklanmaları, saldırı, terör hareketleri, sabotajlar, avarya hali, radyasyon veya kimyasal kirlilik/serpinti, iyon radyasyonu vb.
* Ulaşım kazaları, doğal afetler (deprem, su baskını, yıldırım, çığ düşmesi, heyelan, volkanik patlama, meteor düşmesi, güneş patlaması, tsunami, obruk oluşumu vb.), yangın veya ciddi salgın hastalıkların baş göstermesi, karantina, pandemi, aşırı yağış nedeniyle yolların kapanması

vb. olaylar başta olmak üzere tarafların sorumluluğu altında olmayan, üçüncü şahısların hareketleri veya ihmalleri sebebiyle ya da tarafların denetimi dışında bulunan herhangi bir sebeple hizmetin aksaması, durması veya kesintiye uğraması.

**1.9.1.2.** Umulmayan Haller:

* Türk Telekom’un bir başka kurum veya kuruluştan (Karayolları Genel Müdürlüğü, Belediyeler, Elektrik Dağıtım Şirketleri, İl Özel İdareleri, İnşaat Şirketleri vb.) aldığı hizmetlerde oluşan aksamalar,
* Türk Telekom’dan kaynaklanmayan ancak üçüncü şahıslarla, kurum veya kuruluşların (Karayolları Genel Müdürlüğü, Belediyeler, Elektrik/Doğalgaz Dağıtım Şirketleri, İl Özel İdareleri, Altyapı/İnşaat Şirketleri vb.) sebep olduğu hizmet sürekliliğini veya tesisini engelleyen (deplase, hırsızlık ve enterferans vb.) etkenler.
* Kemirgen veya diğer hayvanların neden olduğu zararlar sonrası hizmet sürekliliğini veya tesisini engelleyen etkenler (fare kemirmesi vb.).

**1.9.2.** Mücbir sebepten etkilenen taraf, olayı takip eden 30 (otuz) gün içerisinde, umulmayan halden etkilenen taraf ise olayı takip eden 10 (on) gün içerisinde, diğer tarafa, yükümlülüklerini yürütemeyeceği kapsamı ve süreyi yazılı olarak, e-posta, KEP, çağrı merkezi veya otomasyon sistemi üzerinden bildirecektir. Mücbir sebepten veya umulmayan halden etkilenen taraf, gecikme veya arızanın bitmesi üzerine 15 (on beş) gün içerisinde diğer tarafa mücbir sebep veya umulmayan halin bittiğini yazılı olarak, e-posta, KEP, çağrı merkezi veya otomasyon sistemi üzerinden bildirecektir.

**1.9.3.** Taraflar, mücbir sebepler veya umulmayan haller nedeniyle oluşan kesintilerden doğacak dolaylı ve dolaysız hasar ve zararlardan birbirlerine karşı sorumlu değildir. Taraflardan birinin mücbir sebep sonucu, işbu RAT kapsamındaki hizmetlerin bir kısmını ya da tümünü alamadığı döneme ilişkin olmak üzere, diğer taraf, mücbir sebepten kaynaklanan nedenlerle sunulamayan hizmetler için ödeme yapma yükümlülüğünden muaftır.

**1.9.4.** Taraflar, Mücbir Sebepler veya Umulmayan Hallerden dolayı arabağlantı sözleşmesinde yer alan yüklenimler ve/veya sürelerde meydana gelen gecikmelerden ve/veya arabağlantı sözleşmesinin ihlalinden sorumlu olmayacaktır.

**1.9.5.** Umulmayan hal oluştuğuna ilişkin taraflar arasında uzlaşmazlık oluştuğunda, umulmayan halin varlığı ve süresi taraflarca ilgili bilgi ve belgelerle Kuruma sunulur. Umulmayan hallerde sözü edilen durumlardan, giderilmesi doğrudan Türk Telekom’un yapacağı çalışmalara bağlı olmayanlar ile ilgili olarak, Türk Telekom en geç 5 (beş) gün içerisinde yaptığı başvuruları ve varsa sonuçlarını İşletmeciye bildirecektir.

## 1.10. Yükümlülüğün Sınırlandırılması

Taraflardan her biri, diğer tarafa karşı, müdebbir bir işletmeciye düşen özen ve dikkati göstermekle yükümlüdür.

Taraflar, kendi çalışanları ve/veya aralarında bir sözleşme olup olmamasına bakılmaksızın taraflar adına arabağlantı sözleşmesi kapsamındaki herhangi bir hizmeti yürüten ve/veya bu hizmetin yürütülmesine katılan gerçek veya tüzel kişiler tarafından diğer tarafın şebeke, tesis, araç-gereç, cihaz ve benzeri malzemelerine verdikleri hasarları aslına uygun olarak giderecektir. Hasar giderilemediği takdirde, meydana gelen hasar tazmin edilecektir. Taraflar, tesislerinde kurulu bulunan diğer tarafa ait teçhizatın kendi kusurlarından kaynaklanan nedenler dışında yangın, deprem, sel, patlama vb. sebeplerle hasar görmesi halinde, herhangi bir ücret veya tazminat ödemekle yükümlü tutulmayacaktır.

Taraflar, yukarıda ifade edilen maddi hasarlardan kaynaklanan veya maddi hasar olmaksızın taraflardan birinin kusuru nedeniyle meydana gelen hizmet kesintisi nedeniyle oluşacak diğer tarafın trafik kayıpları ve sair zararları ile söz konusu hizmet kesintisi nedeniyle üçüncü taraflara karşı sorumlu olduğu tüm tazminat giderlerini karşılayacaktır.

## 1.11. Hizmetin Durdurulması

**1.11.1.** verme7yedi

**1.11.2.** İşletmecinin trafik hacminin ani yükseliş gösterdiği durumlarda İşletmecinin, ilave teminat verme veya ara ödeme yapma yükümlülüğünü yerine getirmemesi durumunda Türk Telekom herhangi bir bildirime gerek kalmaksızın hizmeti durdurma hakkına sahiptir.

**1.11.3.** İşletmecinin 1.3.6 maddesinde yer alan Sahtecilik ve Kötü Niyetli Kullanıma ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi durumunda Türk Telekom herhangi bir bildirime gerek kalmaksızın hizmeti durdurma hakkına sahiptir.

**1.11.4.** Türk Telekom tarafından 1.11.1., 1.11.2., ve 1.11.3. maddeleri kapsamında h

**1.11.5.** Türk Telekom, şebeke işletim güvenliğinin, şebeke bütünlüğünün veya veri güvenliğinin temin edilemediği ya da şebekelerin karşılıklı işletilemediği durumlarda, işletmeciye sunduğu hizmeti objektif kriterlerle kanıtlaması durumunda Kurumun onayını almak suretiyle, belirtilen hususların sebebini teşkil eden teknik problemin devam ettiği yer ve zaman ile sınırlı olarak durdurabilir. Söz konusu durumun sona ermesi ile birlikte işletmecinin talebi olmaksızın hizmet yeniden başlatılır.

**1.11.6.** Türk Telekom, işletmeciye sunduğu hizmeti, işletmeci ve işletmecinin aboneleri tarafından kullanılan cihazların yürürlükteki standartlara uymaması ya da sunulan hizmetin, Türk Telekom’un yürütmekte olduğu diğer hizmetlerin ve diğer işletmeciler tarafından sunulan hizmetlerin kalitesini bozan enterferansa neden olması durumunda Kurum’un onayını almak suretiyle durdurabilir. Söz konusu durumun sona ermesi ile birlikte işletmecinin talebi olmaksızın hizmet yeniden başlatılır.

**1.11.7.** Türk Telekom, haberleşmede kesinti doğuran enterferans dâhil, hizmetlerin acilen durdurulmasını gerektiren ve işletmeciye önceden bildirimin imkân dâhilinde olmadığı umulmayan hallerde hizmeti durdurur. Türk Telekom hangi yükümlülüklerini, hangi kapsam ve sürede yerine getiremeyeceğini, gerekçeleri ile birlikte, hizmetin kesilmesini takip eden 1 (bir) iş günü içerisinde yazılı olarak Kuruma ve ilgili işletmeciye bildirir. Söz konusu durumun sona ermesi ile birlikte işletmecinin talebi olmaksızın hizmet yeniden başlatılır.

## 1.12. Arabağlantı Sözleşmesinin Feshi

**1.12.1.** Arabağlantı sözleşmesi, taraflardan birinin yetkilendirmesinin herhangi bir nedenle sona ermesi ve söz konusu tarafın, yetkilendirmesi çerçevesinde sunmakta olduğu hizmetleri kapsayan farklı bir yetkilendirme almaması halinde herhangi bir işleme gerek kalmaksızın feshedilmiş sayılır.

**1.12.2.** Taraflardan birinin arabağlantı sözleşmesi hükümlerine ve ilgili mevzuata aykırı davrandığının iddia edilmesi halinde öncelikle ilgili taraf (iddia sahibi taraf) iddiaya konu aykırılığın giderilmesini teminen diğer tarafa yazılı bildirimle 15 (on beş) gün süre verir. Bu süre zarfında konuya ilişkin bir çözüme ulaşılamazsa, taraflar iddia edilen aykırılığın tespiti amacıyla, tespiti istenen aykırılığın niteliğine göre, Kuruma veya mahkemeye başvurabilir. Aykırılığın Kurum veya mahkemece tespit edilmesi halinde, tespit talebinde bulunan taraf arabağlantı sözleşmesini feshedebilir. Aykırılık nedeniyle oluşan zararların diğer tarafça tazmini talep edilebilir.

**1.12.3.** 1.11.1 ve 1.11.2. maddeleri kapsamında hizmetin durdurulmasını müteakip azami 15 (onbeş) gün içerisinde ödeme veya teminat mektubu verme yükümlülüklerinden birinin yerine getirilmemesi durumunda, Türk Telekom Sözleşmeyi feshedebilecektir. Sözleşmenin feshedilmesi halinde fesih tarihini takip eden 7 (yedi) gün içerisinde Kuruma bilgi verilecektir.

**1.12.4.** Sözleşme karşılıklı yazılı mutabakat ile her zaman feshedilebilir.

**1.12.5.** İşletmeci her halükarda 1 (bir) ay önceden yazılı olarak Türk Telekom’a bildirerek Sözleşmeyi feshedebilir.

**1.12.6.** Taraflardan birinin iflasına karar verilmesi halinde; diğer Taraf Sözleşmeyi 30 (otuz) gün içerisinde feshedebilir.

**1.12.7.** Taraflar, Mücbir Sebebin veya giderilmesi doğrudan Türk Telekom’un yapacağı çalışmalara bağlı olmayan Umulmayan Hallerin en az 30 (otuz) gün sürmesi hali başta olmak üzere, Sözleşmenin devamının her iki Taraf bakımından da mümkün veya uygun olmadığının değerlendirildiği her türlü durumda, Sözleşmeyi karşılıklı mutabakat ile her zaman feshedebilir.

**1.12.8.** 1.3.6. maddesi kapsamında Sahtecilik veya Kötü Niyetli Kullanımı engelleme yükümlülüklerinden birinin yerine getirilmemesi durumunda, 1.11.3. maddesi kapsamında öncelikle hizmetin durdurulmasının ardından Türk Telekom Sözleşmeyi yazılı bildirimle derhal feshedebilecektir.

**1.12.9.** Arabağlantı sözleşmesinin, herhangi bir şekilde feshi veya sona ermesi durumunda, İşletmeci ile İşletmeci aboneleri arasındaki hukuki durum ve bu durumdan kaynaklanabilecek her türlü ihtilaf, İşletmeci ve aboneleri arasında çözümlenecektir. Türk Telekom’un İşletmeci abonelerine karşı herhangi bir sorumluluğu yoktur.

**1.12.10.** Sözleşmenin herhangi bir nedenle fesih olması halinde, İşletmeci adına kayıtlı hatların iptal edilmesi amacıyla, işletmecinin ilgili otomasyon sistemleri üzerinden vermesi gereken onaylar Kuruma bilgi verilmek kaydıyla Türk Telekom tarafından oluşturulacak bir admin rolü ile gerçekleştirilecek ve kayıt altına alınacaktır.

## 1.13. Bildirimler

**1.13.1.** İlgili mevzuat ve RAT kapsamında aksi belirtilmedikçe, Taraflarca yapılacak her türlü talep, tahsis, tesis, arıza, iptal vb. bildirimler yazılı olarak (mesai saatleri içerisinde elden teslim edilerek, faksla gönderimin alındığı teyit edilerek, teslim formu ile birlikte kargo aracılığı ile teslim edilerek, iadeli taahhütlü mektupla, noter aracılığıyla tebliğ edilerek ve/veya tarafların KEP adreslerine e-posta gönderimi ile) yapılacaktır. THK hizmeti için yapılacak her türlü talep, tahsis, tesis, arıza, iptal vb. bildirimler, Tarafların kendi yükümlülüğünde ve münhasıran çevrim içi portal üzerinden yapılacak olup bildirimlere dair otomasyon sisteminde tutulacak veriler esas alınacak ve usulüne uygun bildirim olarak kabul edilecektir.

**1.13.2.** Türk Telekom, kampanya/tarife/ürün duyurusu, sözleşme/ek protokol duyurusu, uygulama esasları, teminat yönetimi, müşteri yöneticisi bilgileri, borç bilgilendirmesi vb. bildirimleri ilgili satış ve destek kanalları üzerinden, e-posta veya KEP ile yapabilecektir. İşletmeci de söz konusu bildirimlere aynı usulle cevap verebilecektir.

**1.13.3.** Taraflar adres değişikliklerini en az 15 (on beş) gün önceden yazılı olarak bildirmek zorundadır. Adres değişikliklerinin zamanında bildirilmemesinden doğacak her türlü sorumluluk bildirimi yapmayan tarafa ait olacaktır. Adres değişiklikleri bildirilmediği durumlarda son bilinen adrese yapılan tebligat geçerli kabul edilecektir.

**1.13.4.** Taraflar isim, unvan, ortaklık yapısı, birleşme, devri, adres değişikliği başta olmak üzere; mevcut ilişkileri bakımından önem arz edebilecek mahiyetteki her türlü değişikliği bilgi-belgelerle birlikte yazılı olarak diğer Tarafa bildirecektir.

## 1.14. Feragat

Arabağlantı sözleşmesinin ihlalinden veya herhangi bir şart ya da koşulunun yerine getirilmemesinden doğan herhangi bir hak ya da talepten feragat, arabağlantı sözleşmesinden ya da arabağlantı sözleşmesinin herhangi bir diğer ihlali ya da herhangi diğer şart ya da koşulunun yerine getirilmemesinden doğan herhangi bir hak ya da talepten vazgeçilmesi olarak yorumlanmayacaktır. Yazılı olarak yapılmayan ve feragati yapan taraf adına imzalanmayan hiçbir feragat geçerli olmayacaktır.

## 1.15. Bölünebilirlik

Arabağlantı sözleşmesinin herhangi bir hükmünün her iki tarafça geçersiz ya da uygulanamaz sayılması veya mahkeme kararıyla geçersiz kılınması, arabağlantı sözleşmesinin bunun/bunların dışında kalan diğer hükümlerinin geçerliğini ya da uygulanabilirliğini etkilemeyecektir.

## 1.16. Temsil Yasağı

**1.16.1.** Arabağlantı sözleşmesi, tarafların birbirlerinin temsilcisi veya acentesi gibi ticari sıfatlar taşımasına imkân verecek şekilde işlemeyecek ve yorumlanamayacak, taraflar kendilerini böyle bir sıfatla arz ve takdim edemeyecek, birbirleri namına sarahaten veya zımnen hiçbir yükümlülük ihdasına yetkili olmayacak ve bu gibi davranışlara teşebbüs ve tevessül etmeyecektir.

**1.16.2.** Taraflar hizmet sunarken veya reklamlarında diğer Tarafın ticaret unvanını ve logosunu kullanmayacaklar, diğer tarafın mal ve hizmetlerine ilişkin hususlarda yanlış, yanıltıcı ve benzeri beyanlarla kötüleyici, karalayıcı iş ve eylemlerde bulunmayacaklardır.

**1.16.3.** Taraflar, karşı Tarafın yazılı izni olmadan karşı Tarafı temsil edemeyecek ve karşı Taraf namına taahhütte bulunamayacaktır.

# 2. SUNULAN HİZMETLERE İLİŞKİN HÜKÜMLER

## 2.1. Arabağlantı Hizmetleri

İşbu RAT kapsamında, Türk Telekom arabağlantı sistemlerinde aşağıdaki hizmetler sunulacaktır:

**2.1.1. Çağrı Sonlandırma**

Çağrı sonlandırma, İşletmecinin, Türk Telekom şebekesindeki numaralarda sonlandırılmak üzere Türk Telekom’a teslim ettiği çağrıların, Türk Telekom tarafından ilgili sonlanma noktasına taşınması hizmetidir.

Katma değerli çağrılar, yukarıda verilen tanım kapsamına dâhil olmayıp, RAT kapsamında sonlandırılması teklif edilen çağrılardan değildir.

Çağrı Sonlandırma hizmeti Türk Telekom tarafından sadece IP Arabağlantı yöntemi ile verilecektir. Mevcutta TDM bağlantılar üzerinden hizmet alan işletmecilerin Aralık 2022 sonuna kadar bağlantı değişikliklerini yapması gerekmektedir. Söz konusu süre içerisinde gerekli değişikliklerin yapılmaması halinde Türk Telekom arabağlantı sözleşmesini 15 (on beş) gün önceden yazılı bildirimde bulunmak suretiyle feshedebilecektir.

**2.1.2. Çağrı Başlatma**

Türk Telekom kullanıcıları tarafından Taşıyıcı Ön Seçimi, Taşıyıcı Seçimi Yöntemi veya İki Kademeli Arama Yöntemi kullanılarak başlatılan İşletmeci çağrılarının, İşletmeciye teslim edilmesi hizmetidir.

Çağrı Başlatma hizmeti Türk Telekom tarafından sadece IP Arabağlantı yöntemi ile verilecektir. Mevcutta TDM bağlantılar üzerinden hizmet alan işletmecilerin Aralık 2022 sonuna kadar bağlantı değişikliklerini yapması gerekmektedir. Söz konusu süre içerisinde gerekli değişikliklerin yapılmaması halinde Türk Telekom Arabağlantı Sözleşmesini 15 (on beş) gün önceden yazılı bildirimde bulunmak suretiyle feshedebilecektir.

**2.1.3. Ortak Yerleşim Hizmetleri**

Türk Telekom, İşletmeciye bina girişi ve bina içi bağlantı hizmetleri ile ortak yerleşim hizmetini Türk Telekom Referans Ortak Yerleşim ve Bina Erişimi Teklifi’nde yer alan koşullarla sağlayacaktır.

## 2.2. Bağlantı Unsurları

Türk Telekom arabağlantı noktası ile Türk Telekom tesislerinde İşletmeciye ait sistemler arasındaki bağlantı için gereken arayüz vb. ekipman İşletmeci tarafından sağlanacaktır.

Ortak yerleşime konu Türk Telekom binaları içerisindeki işletmecinin bağlantı yedeklilik talepleri teknik imkanlar dahilinde gerçekleştirilebilecektir.

## 2.3. Arabağlantının Sunulduğu Arabağlantı Sistemleri

**2.3.1.** Kurum tarafından yapılan düzenlemeler saklı kalmak kaydıyla, arabağlantı sözleşmesinin imzalanmasını müteakip 6 (altı) ay içerisinde İşletmeci 2.3.3. maddesinde belirtilen 2 (iki) noktada , Ek-4’te yer alan Topolojiye uygun olarak ve her bir arabağlantı sisteminden Ankara ve İstanbul arabağlantı noktalarına ayrı ayrı birer bağlantı gerçekleştirmekle yükümlüdür. Aksi halde Türk Telekom Arabağlantı Sözleşmesini yazılı bildirimle derhal feshedebilecektir.

Trafik değerlerine göre Türk Telekom bağlantı sayısının artmasını talep edebilecektir. Arabağlantı talep eden Şebekenin yapısı, hizmetin özelliği ve Türk Telekom Şebekesine bağlantı şekli, Türk Telekom Şebekesine getireceği trafik yükü ile Türk Telekom Şebekesindeki sistemlerin yapı ve özelliklerine bağlı olarak Türk Telekom tarafından değişiklikler yapılabilecektir. İşletmeci Türk Telekom tarafından yapılan bu değişikliklere uymakla yükümlüdür.

**2.3.2.** Bağlantılar 10GE arayüzlerde 10GBase-LR, Single Mode SFP+ standartlarıyla gerçekleştirilecektir.

**2.3.3.** Türk Telekom’un mevcut arabağlantı sistemlerinin listesine işbu madde kapsamında yer verilmektedir.

Türk Telekom’un Ulusal IP Arabağlantı Noktaları

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **İl** | **Arabağlantı Sistemi/Noktası** | **Adres** |
| Ankara[[1]](#footnote-1) | Siteler | Köyceğiz Sk. 53/1 Siteler Altındağ/ANKARA |
| TT Kule | Örnek Mh. Turgut Özal Blv. Türk Telekom Gn. Md. Altındağ/ANKARA |
| İstanbul | Esenyurt | Orhan Gazi Mh. Atatürk Blv. Hoşdere Esenyurt Yolu Üzeri No:51/2 Esenyurt/İSTANBUL |











**2.3.4.** Taraflardan her biri, kendi tarafındaki arabağlantı noktasında yer alan tüm ekipmanların tesisi, test edilmesi, çalışır hale getirilmesi, çalışır halde tutulması ve bakımı ile bunlara ilişkin masraflardan tek başına sorumludur.

## 2.4. Biçimlendirmeye (Konfigürasyon) İlişkin Hususlar

**2.4.1.** Türk Telekom ve İşletmeci iki şebekenin birbirine irtibatlandırılmasında 9.2.’de belirtilen Şebeke bağlantısı ve prensiplerine uygun hareket edilecektir.

**2.4.2.** İşletmeci, arabağlantı devrelerini Türk Telekom Referans Kiralık Devre Teklifine göre kiralayabileceği gibi, kendisi veya elektronik haberleşme hizmetleri sunulmasına imkân sağlayan transmisyon altyapısı kurulması ve işletilmesine ilişkin olarak Kurumca yetkilendirilmiş bir başka işletmeciden de temin edebilecektir.

# 

# 3. ÜCRETLER, ÖDEMELER VE FATURALAMA PROSEDÜRLERİ

Taraflar, arabağlantı sözleşmesi nedeniyle birbirlerine verilen hizmetlerden doğan ücretleri bu bölümde belirlenen şekilde hesaplayacak, faturalandıracak ve ödeyecektir.

## 3.1. Ücretler

Çağrı başlatma durumunda çağrıyı teslim alan tarafın ödemeleri yapması prensibi geçerlidir. Çağrı sonlandırma durumunda çağrıyı teslim eden tarafın ödemeleri yapması prensibi geçerlidir.

Taraflar, kendi şebekeleri ve/veya sistemleri vasıtasıyla gerçekleşen çağrıların doğru olarak kaydedilmesinden, ücretlendirilmesinden ve bu ücretlerin kendi müşterilerinden toplanmasından kendileri sorumlu olacaktır.

İlgili ücretlerin toplanması ile ilgili her türlü risk tarafların kendilerine aittir. Bununla birlikte taraflar karşı tarafın tahsilât riskini artıracak, tahsilâtını zorlaştıracak uygulamalardan kaçınacak ya da karşılıklı mutabakat sağlanmak kaydıyla bu tür hizmetleri uygulamaya koyacaktır.

**3.1.1. Çağrı Sonlandırma Ücretleri**

**3.1.1.1. Türk Telekom Coğrafi Numaralarında Çağrı Sonlandırma Ücreti**

Türk Telekom’a tahsisli coğrafi numaralara doğru yurtiçinden başlayan çağrılar için uygulanacak çağrı sonlandırma ücreti 1,87 kr/dk’dır. Söz konusu ücret tek kademe olacak şekilde TDM Arabağlantı için de uygulanacaktır.

.

**3.1.1.2. Türk Telekom’un Coğrafi Olmayan Numaralarında (0850’li Numaralar) Çağrı Sonlandırma Ücreti**

Türk Telekom’a tahsisli coğrafi olmayan numaralara doğru yurtiçinden başlayan çağrılar için uygulanacak çağrı sonlandırma ücreti 1,87 kr/dk’dır. Söz konusu ücret tek kademe olacak şekilde TDM Arabağlantı için de uygulanacaktır.

**3.1.1.3. Türk Telekom Özel ve Acil Telekomünikasyon Hizmetlerine Erişim Ücreti**

a) Türk Telekom tarifesine göre ücretsiz aranan özel hizmet numaraları için İşletmeci

Türk Telekom’a herhangi bir ücret ödemeyecektir.

b) Arabağlantı Sistemleri yoluyla Türk Telekom’un ücretli aranan özel hizmet numaralarında sonlandırılmak üzere gönderilen çağrılar için İşletmeci Türk Telekom’a

1,87 kr/dk öder.

**3.1.1.4. 444XXXX Yapısındaki Numaralarda Çağrı Sonlandırma Ücreti**

İşletmecinin, arabağlantı sistemleri yoluyla Türk Telekom’un 444XXXX yapısındaki numaralarında sonlandırılmak üzere gönderdiği yurtiçinden başlayan çağrılar için İşletmeci Türk Telekom’a 1,87 kr/dk öder.

**3.1.2. Çağrı Başlatma Ücretleri**

Türk Telekom şebekesinden başlatılıp İşletmeci şebekesine teslim edilen İşletmeci trafiği için İşletmeci Türk Telekom’a 1,87 kr/dk öder. Söz konusu ücret tek kademe olacak şekilde TDM Arabağlantı için de uygulanacaktır.

**3.1.3. Taşıyıcı Ön Seçimi** **Yönlendirme/Yönlendirmeyi İptal Ücreti**

Taşıyıcı Ön Seçimi yöntemi ile hizmet sunan İşletmeciden hizmet almak isteyen ve alınmakta olan hizmeti iptal ettirmek isteyen müşteriler için Türk Telekom’a İşletmeci tarafından, Taşıyıcı Ön Seçimi ile hizmet sunan İşletmeciye yönlendirme veya Taşıyıcı Ön Seçimi ile hizmet sunan İşletmeciye yapılan yönlendirmenin iptal ücreti olarak vergiler hariç 3 TL ödenecektir.

## 3.2. Ödemeler ve Faturalama

Taraflar, arabağlantı sözleşmesi kapsamında doğan ücretler için fatura düzenleme tarihi, fatura düzenleme aralığı, fatura içeriği, fatura deseni ve fatura göndermeye ilişkin iş ve işlemlerini Vergi Usul Kanunu hükümleri uyarınca yapacaktır. Tarafların birbirlerine yapacağı ödemeler, tahakkukun gerçekleştiği ayı takip eden ayın son işgününe kadar yapılacaktır. Taraflar, birbirlerine düzenleyecekleri faturaların toplamları üzerinden aylık olarak ve ödeme süresi içinde mahsuplaşabilir.

Taraflarca düzenlenecek faturaların son ödeme tarihine kadar ödenmemesi halinde, süresi içerisinde ödenmeyen alacağın muaccel olduğu tarihten ödemenin fiilen yapıldığı tarihe kadar T.C. Merkez Bankasının kısa vadeli avanslara uyguladığı değişen oranlardaki avans faiz oranı esas alınarak hesaplanacak gecikme faizinin yanı sıra, yıllık %10 oranında gecikme cezası ödenecektir. Gecikme faizi ve gecikme cezası sadece alacağın muaccel olduğu tarihten, ödemenin fiilen yapıldığı tarihe kadar geçen gün için talep edilebilir. Ödemelerde gecikmeye düşülmesi halinde; ödemede, gecikme faizi, gecikme cezası, vadesi geçmiş ödeme ve tahakkuk etmiş bakiye tutar sıralaması takip edilecektir.

## 3.3. Arabağlantı Trafik Mutabakatlaşması

Taraflar arasında arabağlantı hizmeti kapsamında gerçekleşen trafik miktarı hususunda mutabakatlaşmaya varılabilmesine yönelik olarak, taraflar kendi ölçüm değerlerini her ay taraflarca kabul edilen iletişim yöntemleriyle paylaşacaktır.

Arabağlantı trafiği için, arabağlantı mutabakatı alt kırılımlara göre detaylandırılarak yapılacaktır.

**3.3.1. Taraflardan Birinin Trafik Değeri Üretememe veya Paylaşamama Durumu**

Taraflardan biri alt kırılımlara göre trafik miktarını mutabakatın yürütüldüğü ay (trafiğin gerçekleştiği aydan sonraki ay) içinde üretememesi veya karşı taraf ile paylaşmaması durumunda; alt kırılımlara göre trafik miktarını karşı taraf ile paylaşan tarafın değerleri esas alınacaktır.

Trafik değeri üretemeyen veya karşı taraf ile paylaşmayan tarafın ilgili aya ait trafik değerini mutabakat ayını takip eden ayın sonundan önce göndermesi durumunda mutabakat sağlanan yönler için iade/ilave fatura süreci, mutabakat sağlanamayan yönler için ise mutabakatsızlık durumunu açıklayan 3.3.3 maddesi işletilecektir.

Trafik üretemeyen taraf, ilgili aya ait trafik değerleri tablosunun tamamını, mutabakat ayını takip eden ayın sonuna kadar iletememesi durumunda, trafik üreten taraf ilgili aya ait ilk kesilen toplam fatura tutarının %10’u kadar ceza tutarını ilave fatura olarak trafik üretemeyen tarafa düzenleyecektir.

**3.3.2. Taraflardan Her İkisinin de Trafik Değeri Üretememe veya Paylaşamama Durumu**

Tarafların her ikisi de trafik değeri üretemez veya paylaşamaz ise, son üç ayın trafik değerlerinin ortalaması esas alınacaktır.

Taraflardan birinin daha sonra ilgili aya ait trafik değerini üretebildiği veya paylaştığı durumlarda, 3.3.1. maddesine göre işlem yapılacaktır.

**3.3.3. Mutabakatsızlık**

Tarafların, trafik miktarı hususunda mutabakata varamaması halinde, trafik değerleri arasındaki farkın araştırılmasına ilişkin süreçler başlatılacaktır. İlk faturalaşma trafiğin sonlandığı tarafın değerleri esas alınarak yapılacaktır.

Mutabakatsızlık durumu söz konusu olan trafik yönleri için sırasıyla santral bazlı, günlük, saatlik trafikler ve detay CDR paylaşımları taraflar arasında yapılacaktır.

# 

# 4. TALEP TAHMİNLERİNE İLİŞKİN HUSUSLAR

Trafik tahminleri, taraflarca, yeterli ses ve transmisyon şebekesinin planlanması ve müteakip kapasite yatırımlarının yapılabilmesi için kullanılacaktır. İşletmeci tarafından yapılacak trafik tahminleri alınan hizmet bazında detaylandırılarak hazırlanacaktır. Taraflar, doğru bir trafik tahmini sağlamak için gereken çabayı gösterecektir. Trafik tahminleri yaklaşık 1 (bir) yıllık dönemlerde, yüklü saatteki Concurrent trafiği temel alınarak yapılacaktır.



# 5. ŞEBEKE BİLGİLERİ VE ŞEBEKE DEĞİŞİKLİKLERİ

**5.1.** Kapasite planlamasının parçası olarak, taraflardan biri diğerine, istek üzerine, arabağlantı linkleri ve kiralık devreleri oluşturmak için, bu devrelerin sonlanacağı ilgili binasındaki transmisyon kapasitesinin yeterliliği hakkında bilgi sağlayacaktır.

**5.2.** Arabağlantının devam etmesi, arabağlantı sözleşmesi kapsamındaki hizmetlerin devamının sağlanması veya yeni bir hizmetin tesisi için diğer tarafın şebekesinde değişiklik yapılması gerektiğinde, değişiklik yapılmasını isteyen taraf, diğer tarafa, bu talebini en az 6 (altı) ay önceden yazılı olarak bildirecektir.

**5.3.** Taraflar, şebeke değişikliğinin yapılıp yapılmayacağı ve yapılması halinde doğacak masrafların nasıl karşılanacağına ilişkin ayrıca mutabakat sağlayacaktır. Taraflar, şebeke değişikliğini arabağlantı sözleşmesi ve ilgili uluslararası elektronik haberleşme standartlarına uygun olarak yapacaktır. Teknolojik gelişmenin bir sonucu olarak, konfigürasyon nedeniyle, sinyalleşmenin bir gereği olarak ya da başkaca bir nedenle şebeke değişikliği yapan taraf, trafik kalitesinin etkilenmemesini sağlamakla yükümlüdür.

# 6. ŞEBEKE BÜTÜNLÜĞÜ VE GÜVENLİĞİNE İLİŞKİN HUSUSLAR

Tarafların, şebekenin bütünlüğü ve güvenliğine ilişkin yükümlülükleri sınırlayıcı olmamak üzere aşağıda yer almaktadır:

* Taraflar, kendi sistemlerinin bütünlüğünden ve güvenliğinden bizzat sorumlu olacaktır.
* Her iki tarafın şebeke arayüzleri ulusal ve uluslararası standartlara uygun olacaktır.
* Her iki taraf da şebeke yönetimi konusunda yetkin personel istihdam edecek ve bu personel 24 saat ulaşılabilir olacaktır. Teknik ekipman 24 saat kullanılabilir nitelikte olacaktır.
* Taraflar, hizmetlerin devamlılığını sağlamak üzere acil ve olağanüstü durumlarda uygulayacakları arıza giderim prosedürlerini hazır bulunduracak ve gerektiğinde uygulayabilecek durumda olacaktır.
* Taraflar, şebekelerinin durumunu sürekli izleyecek; fazla yüklenmenin ve arızaların hızlı bir şekilde belirlenerek giderilmesini sağlamak için gereken bilgileri birbirlerine aktaracaktır.
* Taraflar, diğer tarafın şebekesinin güvenliğini tehdit edebilecek sorunlar ve sair durumlar için gereken önlemleri alacaktır.

# 7. BAKIM FAALİYETLERİ VE ŞEBEKE ÇALIŞMALARI

Türk Telekom, İşletmeci tarafından sunulan hizmetleri olumsuz etkileyebilecek ve/veya söz konusu hizmetlerde kesintiye yol açabilecek

1. Planlı bakım,
2. Altyapı dönüşümü,
3. Şebeke yenileme (ekipman modernizasyonu vb.)

vb. çalışmaların yapılacak olması durumunda İşletmeciye, çalışmanın başlamasından asgari 10 (on) gün önce ve karşılıklı olarak belirlenen kanal(lar) üzerinden bildirimde bulunacaktır. Yapılacak bildirimde, çalışmanın nedenine ilişkin açıklama, çalışmanın öngörülen başlangıç ve bitiş tarihleri, çalışma yapılacak sistemler, çalışmadan etkilenecek devreler/sistemler, çalışmanın İşletmeci açısından muhtemel sonuçları vb. bilgilere yer verilecektir.

Acil bakım, yenileme vb. durumlarda, süre kısıtı olmamakla birlikte İşletmeciye mutlaka önceden haber verilecektir. Acil bakım ve yenilemenin kapsamı, Türk Telekom tarafından sunulan hizmetlerin aksaması ya da İşletmeci tarafından müşterilere sunulan hizmeti olumsuz etkileyebilecek bir durum oluşması halleri ile sınırlıdır.

Bakım, yenileme vb. çalışmaların 00:00 – 08:00 saatleri arasında yapılması ve yaşanabilecek kesinti süresinin asgari düzeyde tutulması için azami özen gösterilecektir.

# 8. KULLANILACAK EKİPMANLAR ve STANDARTLAR

**8.1.** Taraflar, şebekelerini irtibatlandırırken, ITU-T, ETSI vb. uluslararası kuruluşlar ve Kurum tarafından belirlenen standartları ve bu kuruluşların önerilerini uygulayacaktır. İlgili konuda uluslararası standartların tespit edilmemiş olması halinde, taraflar, geçerli olacak yazılı standartları aralarında anlaşarak belirleyecek ve arabağlantı sözleşmesinin ilgili bölümlerini de buna göre tadil edecektir. Taraflar, yetkili kuruluşlarca onaylanmamış herhangi bir teçhizatı şebekelerinde kullanmayacak veya kullanılmasına izin vermeyecektir.

**8.2.** Teknolojik gelişmelere açık olarak, kullanılan standartlar İşletmecinin talepleri dikkate alınarak Türk Telekom tarafından uluslararası standartlara uygun olarak değiştirilebilecek veya ilave standartlar eklenebilecektir. Yapılan standart değişiklikleri Türk Telekom tarafından İşletmeciye 3 (üç) ay önceden yazılı olarak bildirilecek ve İşletmeci de söz konusu değişiklikler için Türk Telekom tarafından yazılı olarak bildirilen tarihten en geç 2 (iki) ay önce bahse konu değişikliklere ilişkin çekince ve/veya problemlerini yazılı olarak Türk Telekom’a iletecektir. Bu durumda Türk Telekom İşletmecinin hak kaybına uğramaması için gerekli tedbirleri alacaktır. İşletmeci, Türk Telekom tarafından kullanılan standartlara uygun hizmet talebinde bulunacaktır.

**8.3.** Türk Telekom, arabağlantı hizmet kalitesinde ulusal ve uluslararası standart otoriteleri ile Kurum düzenlemelerinde belirtilen elektronik haberleşme hizmet standartlarına uyacaktır.

İşbu RAT’ta yer alan süreçlerde, ITU-T, ETSI vb. uluslararası kuruluşlar ile Kurum tarafından yapılan düzenlemeler arasından Türk Telekom’un mevcut şebekesinde kullandığı Ek-5’te yer alan standartlar öncelikli olmak üzere, elektronik haberleşme şebekeleri ve hizmetlerinde kalitenin elde edilmesi için öngörülen standartlar, teknikler ve metodoloji esas alınacaktır.

# 9. SİNYALLEŞME, TRAFİK VEYA ŞEBEKE YÖNETİMİ GİBİ İŞLETİME İLİŞKİN HUSUSLAR

## 9.1. Sinyalleşme

İşletmeci, Türk Telekom şebekesinde kullanılmakta olan ITU, ETSI ve uluslararası kuruluşların onayladığı sinyalleşme standartlarını sağlayacaktır. Kurulacak SIP TRUNK bağlantısında Sinyalleşme ve Medya için farklı IP’ler kullanılacaktır.

## 9.2. Yönlendirme Prensipleri

**9.2.1. Genel Hususlar**

Arabağlantı yönlendirmesi Türk Telekom’un mevcut şebeke yapısına ve özelliklerine uygun olarak yapılacaktır. Türk Telekom arabağlantı sistemlerinde arabağlantı hizmeti ancak Türk Telekom tarafından hizmet verilen ve teslim alınan Numaralandırma aralıkları içerisinde verilecektir.

İstanbul arabağlantı sisteminden kabul edilecek alan kodları;

|  |  |
| --- | --- |
| **İL** | **ALAN KODU** |
| Edirne | 284 |
| İstanbul (And. Y.) | 216 |
| İstanbul (Avr. Y.) | 212 |
| Kırklareli | 288 |
| Kocaeli | 262 |
| Sakarya | 264 |
| Tekirdağ | 282 |
| Balıkesir | 266 |
| Bilecik | 228 |
| Bursa | 224 |
| Çanakkale | 286 |
| Kütahya | 274 |
| Yalova | 226 |

Ankara arabağlantı sisteminden kabul edilecek alan kodları;

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **İL** | **ALAN KODU** |  | **İL** | **ALAN KODU** |  | **İL** | **ALAN KODU** |
| Adana | 322 |  | Konya | 332 |  | İzmir | 232 |
| Gaziantep | 342 |  | Adıyaman | 416 |  | Manisa | 236 |
| Hatay | 326 |  | Batman | 488 |  | Muğla | 252 |
| Kahramanmaraş | 344 |  | Bitlis | 434 |  | Uşak | 276 |
| Kilis | 348 |  | Diyarbakır | 412 |  | Aksaray | 382 |
| Mersin | 324 |  | Hakkari | 438 |  | Kayseri | 352 |
| Niğde | 388 |  | Mardin | 482 |  | Kırşehir | 386 |
| Osmaniye | 328 |  | Siirt | 484 |  | Malatya | 422 |
| Ankara | 312 |  | Şanlıurfa | 414 |  | Nevşehir | 384 |
| Bartın | 378 |  | Şırnak | 486 |  | Sivas | 346 |
| Bolu | 374 |  | Van | 432 |  | Yozgat | 354 |
| Çankırı | 376 |  | Ağrı | 472 |  | Amasya | 358 |
| Düzce | 380 |  | Ardahan | 478 |  | Çorum | 364 |
| Eskişehir | 222 |  | Bingöl | 426 |  | Ordu | 452 |
| Karabük | 370 |  | Elazığ | 424 |  | Samsun | 362 |
| Kastamonu | 366 |  | Erzincan | 446 |  | Sinop | 368 |
| Kırıkkale | 318 |  | Erzurum | 442 |  | Tokat | 356 |
| Zonguldak | 372 |  | Iğdır | 476 |  | Artvin | 466 |
| Afyonkarahisar | 272 |  | Kars | 474 |  | Bayburt | 458 |
| Antalya | 242 |  | Muş | 436 |  | Giresun | 454 |
| Burdur | 248 |  | Tunceli | 428 |  | Gümüşhane | 456 |
| Isparta | 246 |  | Aydın | 256 |  | Rize | 464 |
| Karaman | 338 |  | Denizli | 258 |  | Trabzon | 462 |

Ayrıca Türk Telekom’da sonlanacak coğrafi numaralar dışındaki numaralara (444, 850, 811, 5xy) doğru yapılacak olan çağrılar Ankara ve İstanbul lokasyonlarına random olarak gönderilecektir.

Arabağlantı hizmeti, taraflarca aşağıdaki yönlendirme prensipleri doğrultusunda gerçekleştirilecektir:

a) Türk Telekom, arabağlantı hizmetlerini, kendi aboneleri için uyguladığı yönlendirme prensipleri çerçevesinde sunacaktır.

b) Arabağlantı hizmetlerinde kesinti meydana gelmesi durumunda, hizmetin yeniden sağlanmasına yönelik olarak, trafik diğer arabağlantı noktasından teslim edilebilecektir. Taraflar kendi arabağlantı sistemlerinde oluşan bu durum için e-posta veya yazı ile bilgilendirme yapacaklardır. Bu yöntem kesinti olmadığı durumlarda kullanılmayacaktır.

Türk Telekom abonelerinin hattının, abonelik sözleşmesinde öngörülen herhangi bir nedenle görüşmelere kapatılması nedeniyle İşletmeci herhangi bir hak talebinde bulunamayacaktır. Ayrıca Türk Telekom abonelerinin Taşıyıcı Ön Seçimi kapsamında İşletmeci şebekesi üzerinden yaptıkları görüşmelerin bedellerini ödememesi durumunda söz konusu abonelerin hattının STH görüşmelerine kapatılması İşletmecinin sorumluluğundadır.

İşletmeci ile karşılıklı olarak hata kodlarına göre reroute (retry) mekanizması çalıştırılmayacak olup hata alan çağrının tekrar tekrar gönderimi engellenecektir.

**9.2.2. 1XY Yapısındaki Kısa Numaralara Yönlendirme**

Çağrıların İşletmeci şebekesinden Türk Telekom şebekesi üzerinden 1XY yapısındaki kısa numaralara yönlendirilmesi, uygun operatör merkezine aktarılacak şekilde İşletmeci tarafından düzenlenir. Türk Telekom santralleri üzerinden sağlanan 1XY yapısındaki kısa numaralara doğru yapılan aramalar için kullanılacak teslim formatı, “B030 + alan kodu + 1XY + 1122” ve/veya acil 1XY çağrıları için “B030 + alan kodu + 1XY + AYÇH İşletmeci kodları” şeklinde olacaktır. İşletmeci söz konusu yönlendirme bilgilerine göre yönlendirmeyi sağlayacaktır.

İl ve ilçe merkezlerinde bulunan Acil Yardım Hizmet Numaralarındaki değişiklikler Türk Telekom tarafından en kısa zamanda İşletmeciye bildirilecektir.

**9.2.3. Arabağlantı Trafik Yönü Boyutlandırması**

Trafik yönleri, sadece arabağlantı sözleşmesine uygun olarak mutabık kalınan kapasitenin taşıyacağı trafiği karşılayacak yapıda olacaktır. Her iki taraf için de, yüklü saat trafiğine göre gerekli transmisyon altyapısı ve concurrent çağrı sayısı belirlenmesinde, taraflarca mutabık kalınan trafik limitlerine uygun olarak düzenleme yapılabilecektir.

# 10. REFERANS ARABAĞLANTI TEKLİFİ EKLERİ

İşbu RAT’ın ekleri sırasıyla aşağıdaki şekilde olup, söz konusu ekler RAT’ın ayrılmaz birer parçası hükmündedir:

**Ek-1**: Toptan Hat Kiralama

**Ek-2**: Hizmet Seviyesi Taahhüdü

**Ek-3:** Toptan Hat Kiralama İşletmeci Değişikliği

**Ek-4:** Topoloji

**Ek-5:** Standartlar



***EK-1***

# TOPTAN HAT KİRALAMA

**İÇİNDEKİLER**

[1. TANIMLAR 47](#_Toc30490996)

[2. AMAÇ VE KAPSAM 49](#_Toc30490997)

[3. TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ 49](#_Toc30490998)

[4. HİZMETE İLİŞKİN GENEL HUSUSLAR 50](#_Toc30490999)

[5. ÜCRETLER 52](#_Toc30491000)

[6. TEMİNAT MEKTUBU 55](#_Toc30491001)

[7. TOPTAN HAT KİRALAMA HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ 56](#_Toc30491002)

[8. ENGELLİ, GAZİ VE ŞEHİT YAKINLARINA İLİŞKİN UYGULAMA ESASLARI 66](#_Toc30491003)

# TANIMLAR

|  |  |
| --- | --- |
| **Arıza** | Toptan Hat Kiralama hizmeti kapsamında meydana gelen hat kesintisi, kart arızası, sistem arızası gibi nedenlerden dolayı hattın belirli bir süre kesintiye uğraması sonucu, sunulan hizmetin belirli bir süre kesintiye uğradığı durum |
| **Kullanım Kolaylığı** | Müşterinin telefonunu, bağlı olduğu santralin desteklediği ilgili işlemin kodunu tuşlayarak aktif hale getirebildiği ve telefon hizmetini etkin kullanmasını sağlayan işlemler |
|  |  |
| **Tahsis** | Toptan Hat Kiralama hizmeti kapsamında üzerinden PSTN, ISDN BA ve ISDN PA hizmeti verilecek telefon hattının ve coğrafi numaranın İşletmeciye ayrılması |
| **Tesis** | Toptan Hat Kiralama hizmeti kapsamında üzerinden PSTN, ISDN BA ve ISDN PA hizmeti verilecek telefon hattının İşletmeci müşterisinin sonlanma noktasının şebeke tarafına fiziksel olarak bağlanması |
| **Toptan Hat Kiralama (THK)** | Türk Telekom tarafından İşletmecilere, müşterilerine sunulmak üzere, Taşıyıcı Ön Seçimi kapsamında Türk Telekom santrali üzerinden PSTN, ISDN BA ve ISDN PA erişim hizmeti sunulması |

# AMAÇ VE KAPSAM

* 1. İşbu doküman; Türk Telekom tarafından İşletmecilere, müşterilerine sunulmak üzere, Taşıyıcı Ön Seçimi kapsamında Türk Telekom santrali üzerinden PSTN, ISDN BA (ISDN BRI) ve ISDN PA (ISDN PRI) erişim hizmeti sunulması için gerekli olan usul, esas ve ücretleri içermektedir.
  2. İşbu doküman ile düzenlenmeyen hususlarda RAT’ta yer alan hükümler uygulanacaktır.

# TARAFLARIN HAK VE YÜKÜMLÜLÜKLERİ

* 1. Türk Telekom, THK hizmetini ve THK hizmeti kapsamında abonenin hizmet aldığı santral özelliklerine bağlı hizmetleri (12 KHz hariç Pbx vb.) İşletmeciye işbu dokümanda yer alan prosedürlere uygun olarak, ayrım gözetmeksizin ve asgari olarak kendi perakende müşterilerine uyguladığı koşullarla sunacaktır.
  2. Türk Telekom, THK kapsamında hizmet almayı talep eden müşterilere ait bilgileri, münhasıran hizmetin müşterilere sağlanması amacına uygun biçimde kullanacaktır. Söz konusu bilgiler, Türk Telekom tarafından müşterilerin taleplerini geri almaları, ertelemeleri veya gözden geçirmeleri amacıyla kullanılmayacaktır.
  3. İşbu doküman kapsamında İşletmeci tarafından müşterilere THK kapsamında sunulan hizmetlere ilişkin olarak, Türk Telekom’un İşletmeci müşterilerine karşı doğrudan hiçbir teknik, hukuki ve mali sorumluluğu olmayacaktır.
  4. İşletmecinin hizmetiyle ilişkili sonlanma noktasının tesis ve arızaları ile standartlara uygunluğu ve müşteri veya kendi tarafında kuracağı her türlü teçhizatın Türk Telekom’un sistemleri ile uyumluluğu, İşletmecinin sorumluluğunda olacaktır.
  5. İşletmeci, Türk Telekom’un sunduğu Sözleşme konusu hizmet üzerinden vermekte olduğu servislerin içeriği, niteliği, sunuş biçimi ile müşterisinin sisteminde meydana gelebilecek ve kendi kusurundan kaynaklanan arıza veya kesintiden dolayı ortaya çıkabilecek zarar ve ziyan taleplerine karşı, üçüncü şahıslar, bayii, acenteler ve işletmecinin diğer birimleri tarafından açılacak her türlü dava ve takibe karşı sorumlu olacak, Türk Telekom bu kabil dava, zarar ziyan taleplerine Taraf ve muhatap olmayacaktır. Türk Telekom tarafından, herhangi bir şekilde, işletmecinin kusurundan kaynaklanan nedenlerle, üçüncü kişilerin zarar ve ziyanına karşı bir ödeme yapılması halinde, Türk Telekom’un işletmeciye hiçbir hükme hacet kalmaksızın, ödediği parayı ve yapmış olduğu masraf ve harcamaları rücu etmesini ve bunun karşılığında talep edilen miktarı ödemeyi, işletmeci bila kabili rücu olarak kabul ve taahhüt eder.
  6. İşletmeci, THK kapsamında Türk Telekom tarafından kendisine tahsis edilen hat üzerinden yetkilendirmesi kapsamında her türlü hizmeti sunabilir.
  7. İşletmecinin THK hizmeti kapsamında vereceği hizmetler ve/veya uygulamalar, Türk Telekom’un ve/veya diğer İşletmecilerin müşterilerine sunmakta olduğu hizmetleri hiçbir surette olumsuz yönde etkilemeyecektir.
  8. THK hizmeti kapsamında tarafların sorumlulukları işbu doküman ile sınırlıdır. Taraflar işbu dokümanda yer almayan doğrudan veya dolaylı herhangi bir zarar veya ziyandan sorumlu tutulamaz.
  9. İşbu referans teklife konu hizmetlerde, İşletmecinin hizmeti ile ilişkili Ankastre/Bina ana giriş terminal kutusundan itibaren Abone nezdindeki cihazların şebekeye bağlantısını sağlayan tesisat kurulumu ve Arızası Türk Telekom’un sorumluluğunda değildir.
  10. Türk Telekom tarafından hizmetin hazır hale getirilmesine rağmen, İşletmeciden ve/veya İşletmecinin Abonesinden kaynaklanan nedenlerden dolayı hizmetin kullanılamamasından (Ankastre, Sonlandırma Kutusu veya OBK’nın hazır olmaması, müşteri hanesinde veya yakın konumlandırılan cihazların olmaması/ arızalı olması vb.) İşletmeci sorumludur.
  11. İşletmecinin hizmetiyle ilişkili Abone veya kendi tarafında kuracağı her türlü teçhizatın Türk Telekom’un sistemleri ile uyumluluğu, İşletmecinin sorumluluğunda olacaktır. İşletmeci cihazından kaynaklanan nedenlerle Türk Telekom sistem veya cihazlarında bir zarar doğurması halinde bu zarar İşletmeci tarafından derhal ve defaten karşılanacaktır.
  12. THK hizmetinin eve kadar fiber altyapısı ile sunulması halinde Türk Telekom binaya, abone lokasyonuna yakın Splitterın (optik bölücü) kurulum, bakım, yönetim ve işletmesinden sorumludur. Türk Telekom, Toptan Hat Kiralama Sözleşmesi kapsamında Splittera kadar hizmetleri tamamlayacaktır. Türk Telekom işbu referans teklife konu hizmetlerin tesisine ilişkin olarak Splitterın çalışır durumda olduğunu İşletmeci ile paylaşacaktır.

Türk Telekom sorumluluğunun dışında kalan Splitter sonrasında işler İşletmeci sorumluluğundadır. Hizmetin sorunsuz çalışabilmesi için İşletmeci sorumluluğundaki tamamlayıcı işlerin tamamlanması gerekmektedir. ONT cihazının sahipliği, kurulumu bakım işletmesi ve idamesi uygulama esası ile yürütülecektir. THK hizmetinin eve kadar fiber alt yapısı ile sunulması halinde Türk Telekom sorumluluğunda olmayan arızaları cevaplarken Splittera kadar kendi sorumluluğunda olan altyapının çalıştığını göstermekle yükümlüdür. Türk Telekom, bu işlemi yaparken Splitter üzerinde çalışır halde bir ucun bulunduğunu sistemleri üzerinden gösterecek veya iletecektir.

# HİZMETE İLİŞKİN GENEL HUSUSLAR

* 1. THK hizmeti, Türk Telekom ile Taşıyıcı Ön Seçimi hizmetini vermek üzere arabağlantı sözleşmesi bulunan/imzalayacak olan İşletmeciye sunulabilecektir. Taşıyıcı Ön Seçimi hizmetine ilişkin sözleşmenin herhangi bir sebeple fesholması durumunda, THK hizmetine ilişkin sözleşme de herhangi bir işleme gerek kalmaksızın anılan sözleşmeye bağlı olarak fesholur.
  2. İşbu dokümanın 3.1 maddesiyle paralel olarak Türk Telekom, kendi perakende müşterilerine verdiği santral özelliklerine bağlı Kullanım Kolaylığı hizmetlerini (Uyandırma, Rahatsız Edilmeme, Meşguldeki Aboneyi Bulma, Çağrı Yönlendirme, Bilgi Alma&Çağrı Aktarma, Çağrı Bekletme, Kısaltılmış Arama, Telefon Kilitleme, Tercihli Direkt Arama vb.) İşletmeciye işbu dokümanda yer alan prosedürlere uygun olarak, ayrım gözetmeksizin ve asgari olarak kendi perakende müşterilerine uyguladığı koşullarda sunacaktır.
  3. THK hizmeti, Türk Telekom coğrafi numaraları üzerinden verilecek ve bu hizmetten faydalanan müşterilerin çağrıları, ücretli olarak aranan 1XY ve 118XY şeklindeki kısa numaralara doğru gerçekleştirilen çağrılar da dâhil olmak üzere Taşıyıcı Ön Seçimine ilişkin arabağlantı sözleşmesi hükümleri kapsamında İşletmeci şebekesine yönlendirilecektir. THK kapsamında hizmet alan müşterilerin, Türk Telekom tarifelerine göre ücretsiz aranan 0800 ve 0811 ile başlayan numaralar ile 1XY şeklindeki kısa numaralara doğru yaptıkları aramalar Türk Telekom üzerinden gerçekleştirilecektir.
  4. THK hizmetinden faydalanan müşteri Taşıyıcı Seçimi hizmetinden faydalanamayacaktır.

* 1. Taraflar, THK hizmetine ilişkin sözleşmenin imzalanması ile birlikte karşılıklı olarak iletişimi sağlamak amacıyla birer adet Müşteri Yöneticisi atayacak ve Müşteri Yöneticilerinin iletişim bilgileri karşılıklı olarak paylaşılacaktır.
  2. THK kapsamında İşletmeci tarafından sunulan hizmetlerin ücretlendirilmesi ve söz konusu ücretlendirmeye ilişkin fatura basım, dağıtım, tahsilât vb. süreçlerin hiçbiri Türk Telekom sorumluluğunda olmayacaktır.
  3. THK kapsamında İşletmeci müşterilerine ilişkin tesis, arıza ıslahı, bakım, onarım vb. durumlar için gerekli abonelik bilgileri Türk Telekom tarafından da tutulacaktır.
  4. Ulusal Numaralandırma Planında değişiklik yapılması, teknik zorunluluklar (yeni santral sahası açılması vb.), Mücbir Sebepler veya Umulmayan Hallerin oluşması halinde, Türk Telekom 1 (bir) ay öncesinden İşletmeciyi yazılı olarak bilgilendirmek kaydıyla, müşterinin telefon numarasını değiştirebilecektir.
  5. İşletmeci, müşterisine ait bilgilerdeki değişiklikleri yazılı olarak Türk Telekom’a bildirmedikçe, Türk Telekom kayıtlarında yer alan bilgiler geçerli olacaktır.
  6. Taraflar, THK hizmeti kapsamında Numaralandırmaya ilişkin ilgili mevzuat hükümlerine tabidir.
  7. THK kapsamında sunulan hizmetlerin başvuruları Türk Telekom tarafından sağlanan çevrimiçi portal üzerinden yapılacaktır.
  8. İşletmeci, THK kapsamında hizmet alan müşterilerine ilişkin numara değişikliği, nakil vb. taleplerini Türk Telekom tarafından sağlanan çevrimiçi portal üzerinden bildirecektir. Türk Telekom söz konusu talepleri asgari olarak kendi müşterilerine uyguladığı usul ve esaslara göre karşılayacaktır.
  9. THK kapsamında verilen hizmet, başvuruda belirtilen adres dışında başka bir adresteki kişi ya da kurumlarla ortak kullanım için tesis edilemez ve İşletmeci tarafından belirtilen adresteki müşteri dışında üçüncü taraflara ticari amaçlarla kullandırılamaz. Aksi durumda bir uygulamanın tespit edilmesi halinde, söz konusu hat kullanıma kapatılacaktır.
  10. Başvuru, tahsis, tesis, hizmetin sunumu vb. bütün aşamalarda, anlaşmazlık çıkması halinde Türk Telekom kayıtları ile birlikte İşletmeci kayıtları da dikkate alınarak değerlendirme yapılacaktır.
  11. Başvuru iş emrinde adres hatalı ise Türk Telekom sistemlerinden belirli kurallar dâhilinde adres değişikliği yapılabilecek ve bu adres değişikliği işletmeciye sistem üzerinden iletilecektir.

# ÜCRETLER

* 1. **Aktivasyon Ücreti**
     1. İşletmeci, THK hizmeti kapsamında talepte bulunduğu ve hâlihazırda aboneliği bulunan her müşteri için, hizmetin hazır hale getirilmesine karşılık olarak, hizmet türü fark etmeksizin Türk Telekom’a vergiler hariç 3,01 TL aktivasyon ücreti öder. Hâlihazırda Taşıyıcı Ön Seçimi yönlendirmesi bulunmayan her müşteri için, aktivasyon ücretine ilave olarak, Türk Telekom’a işbu RAT’ın 3.1.3. maddesinde yer alan Taşıyıcı Ön Seçimi Yönlendirme Ücreti de ödenir. Söz konusu ücretler RAT’ın 3.2 maddesi kapsamında İşletmeciye fatura edilir.
     2. İşletmeci, THK hizmeti kapsamında talepte bulunduğu ve hâlihazırda aboneliği bulunmayan her müşteri için, hizmetin hazır hale getirilmesine karşılık olarak, Türk Telekom’a aşağıda yer alan aktivasyon ücretlerini öder.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Toptan Hat Kiralama Aktivasyon Ücreti**  **(TL, vergiler hariç)** |
| PSTN | 5,64 |
| ISDN BA | 11,28 |
| ISDN PA | 1.629,32 (\*) |

(\*) Bu ücrete ilave olarak, Kurum tarafından onaylanan "Fiber Optik Kablo (F/O), Bakır Kablo ve Radyo Link (R/L) Üzerinden Verilen Hizmetlere Ait Bağlantı ve Nakil Ücretleri" tablosunda yer alan ilgili ücretler alınır.

Hâlihazırda aboneliği bulunmayan her müşteri için, aktivasyon ücretine ilave olarak, Türk Telekom’a Taşıyıcı Ön Seçimi Yönlendirme Ücreti de ödenir. Söz konusu ücretler RAT’ın 3.2 maddesi kapsamında İşletmeciye fatura edilir.

* 1. **Aylık Hat Kullanım Ücreti**

İşletmeci THK kapsamında kiraladığı her bir hat için Türk Telekom’a aylık hat kullanım bedeli olarak aşağıda yer alan ücretleri öder.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Aylık Hat Kullanım Ücreti**  **(TL, vergiler hariç)** |
| PSTN | 12,05 |
| ISDN BA | 24,10 |
| ISDN PA | 361,50 |

* 1. **Hatalı Arıza Bildirim Ceza Bedeli**

**5.3.1.** İşletmeci Türk Telekom’a her bir hatalı arıza bildirimi için aşağıdaki tabloda belirtilen Hatalı Arıza Bildirim Ceza Bedeli öder. Hatalı Arıza Bildirim Ceza Bedeli RAT’ın 3.2 maddesi kapsamında İşletmeciye fatura edilir.

|  |  |
| --- | --- |
| **Hatalı Arıza Bildirim Ceza Bedeli (TL)** | |
| Repartitör Aşamasında Kapatılan | 18,92 |
| Saha Aşamasında Kapatılan | 97,80 |
| Sistem Kontrol Aşamasında Kapatılan | 1,00 |

**5.3.2.** Türk Telekom’un belirli bir hizmet sahası içerisinde genel arıza hali kapsamında değerlendirilmiş olması gerektiği halde bu kapsamda değerlendirilmemiş olan bir arıza kaydı için hatalı arıza bildirimi sonucunun gerçekleşmesi ve arıza kaydının açıldığı Türk Telekom hizmet sahası içerisinde genel arıza durumunun gerçekleşmiş olduğunun taraflarca veya Türk Telekom tarafından sonradan tespit edilmesi halinde, söz konusu arıza kaydı için Hatalı Arıza Bildirim Ceza Bedeli tahakkuk ettirilmez; tahakkuk gerçekleşmişse söz konusu bedel İşletmeciye iade edilir.

* 1. **Türk Telekom Üzerinden Sağlanan Hizmetlerin Ücretleri**
     1. THK kapsamında hizmet alan müşterilerin, Türk Telekom üzerinden gerçekleştirdikleri Kullanım Kolaylığı hizmetlerine ilişkin ücretler, Türk Telekom’un yürürlükteki standart tarife paketinde belirtilen ücretler üzerinden RAT’ın 3.2 maddesi kapsamında İşletmeciye faturalandırılır.
     2. THK kapsamında hizmet alan müşterilerin, Türk Telekom tarifelerine göre ücretsiz aranan 0800 ve 0811 ile başlayan numaralar ile 1XY şeklindeki kısa numaralara doğru yaptıkları aramalar için, İşletmeci tarafından Türk Telekom’a herhangi bir ücret ödenmeyecektir.
     3. İşletmecinin, THK kapsamında hizmet alan müşterilerine ilişkin numara değişikliği, nakil gibi talepleri Türk Telekom’un kendi müşterilerine uyguladığı ve Türk Telekom’un internet sitesinde (www.turktelekom.com.tr) yer alan ücretler esas alınarak ücretlendirilir. Söz konusu ücretler RAT’ın 3.2 maddesi kapsamında İşletmeciye fatura edilir.
  2. **THK Otomasyon Sistemi Erişim Ücretleri**

İşletmeciye, talep ettiği Otomasyon Sistemi Erişim Paketine göre, aşağıda yer alan tek seferlik bedeller karşılığında otomasyon sistemi erişimi sağlanacaktır.

|  |  |
| --- | --- |
| **THK Otomasyon Sistemi**  **Erişim Paketleri**  **(kullanıcı sayısına göre)** | **Ücret\* (TL)** |
| **5** | Ücretsiz |
| **10** | 8.000 |
| **20** | 15.500 |
| **30** | 22.500 |
| **40** | 29.000 |
| **50** | 35.000 |
| **100** | 60.000 |
| **150** | 85.000 |
| **200** | 105.000 |
| **250** | 125.000 |
| **350** | 155.000 |
| **500** | 200.000 |
| **750** | 260.000 |
| **1.000** | 300.000 |
| **2.500** | 500.000 |
| **5.000** | 750.000 |
| **10.000** | 1.000.000 |

\* Vergiler Dahildir.

# TEMİNAT

* 1. İşletmeci THK hizmeti kapsamında, Teminat başlıklı işbu bölüm kapsamındaki hükümlere ve miktarlara uygun Teminat Mektubunu veya nakit parayı Türk Telekom’a sunacaktır.
  2. İşletmeci, sözleşmenin yürürlüğe girmesini müteakiben, ilk tesis talebi öncesinde Türk Telekom’a en az 10.000 TL tutarında Teminat sunacaktır. Mevcut Teminat miktarının THK hizmetine ilişkin aylık fatura bedelinin altında kalması halinde, İşletmeci Türk Telekom’a en az 10.000 TL’lik dilimler halinde ilave Teminat sunacaktır.
  3. İşletmecinin 6.2. maddesi kapsamında yeni veya ilave Teminat sunma yükümlülüğünü yerine getirmemesi durumunda, THK kapsamındaki yeni başvuruları (tesis talepleri) Türk Telekom tarafından işleme konulmayacaktır.
  4. İşletmecinin yükseltilmiş yeni Teminat Mektubunu Türk Telekom’a iletmesi üzerine, eski Teminat Mektubu İşletmeciye iade edilir. İlave Teminat Mektubu sunulması durumunda, İşletmecinin Türk Telekom’daki mevcut Teminat Mektubu kendisine iade edilmez; ilave Teminat Mektubu ile birlikte Türk Telekom’da kalmaya devam eder.

# TOPTAN HAT KİRALAMA HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ

* 1. **Kapsam**
     1. İşbu taahhüt; Türk Telekom tarafından sunulan THK hizmetine ilişkin başvuru, tahsis ve tesis ile arıza takip ve ıslah süreçlerine ilişkin usul, esas, standart ve müeyyideleri kapsamaktadır.
     2. İşbu taahhüt ile sınırlı olan hükümler Türk Telekom tarafından İşletmeciye sunulan THK hizmet seviyesini belirlemektedir.
  2. **Başvuru, Tahsis ve Tesis Süreci**
     1. **Türk Telekom’da Telefon Aboneliği Bulunan Müşterilere İlişkin Süreç**
        1. Müşteri, THK hizmeti kapsamında başvurusunu İşletmeciye yapacaktır.
        2. İşletmeci, müşterinin işbu dokümanın Ek’inde yer alan başvuru formuna uygun olarak vereceği yazılı yetki ile birlikte Türk Telekom tarafından sağlanan çevrimiçi portal üzerinden başvuracaktır.
        3. İşletmeci, yapmış olduğu başvuruları Türk Telekom tarafından sağlanan çevrimiçi portal üzerinden takip edecektir.
        4. THK başvurusu yapılan numara üzerinde henüz kapanmamış bir işemri (devir, iptal, nakil, numara değişikliği, numara taşıma talebi) bulunması durumunda sistem tarafından uyarı verilerek ilgili başvuru reddedilecek ve aynı devre üzerinde THK hizmeti, söz konusu iş emirleri tamamlandıktan sonra talep edilebilecektir. İşletmecinin THK hizmeti kapsamında yaptığı başvuruların değerlendirilmesi sonucunda,

1. Bireysel müşteriler için,

* Kimlik bilgilerinin, kimlik bilgisi ispat edilemeyecek derecede yanlış veya eksik olması (Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. kimlik numarası ve yabancı uyruklu kişiler için resmi kimlik belgelerinde yer alan adı, soyadı, baba adı, doğum tarihi bilgilerinin eşleşmemesi),
* Kimlik fotokopisinin olmaması,
* Başvuruda bulunan kişi vekil ise, noter onaylı vekâletnamenin olmaması,

1. Kurumsal müşteriler için,

* Vergi numarası mevcut olan kurumsal müşterilerin vergi numarasının olmaması veya yanlış/eksik olması,
* Vergi numarası mevcut olmayan kurumsal müşterilerin ticaret unvanı/kurum adının uyuşmaması,
* Başvuruda bulunan kişi abonelik sözleşmesi yapmaya yetkili ise, imza sirkülerinin olmaması veya eksik/okunaksız olması,
* Başvurunun resmi kurum/kuruluşlar tarafından yapıldığı durumlarda, başvuruda bulunan kişinin yetkili olduğuna dair resmi belgenin olmaması veya eksik/okunaksız olması,
* Başvuruda bulunan kişinin kimlik bilgilerinin, kimlik bilgisi ispat edilemeyecek derecede yanlış veya eksik olması (Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. kimlik numarası ve yabancı uyruklu kişiler için resmi kimlik belgelerinde yer alan adı, soyadı, baba adı, doğum tarihi bilgilerinin eşleşmemesi),
* Başvuruda bulunan kişinin kimlik fotokopisinin olmaması,

1. Bireysel ve kurumsal müşteriler için,

* “Sabit Telefon Hizmeti Talep Formu”nun, imzalanmasını müteakip 7 (yedi) işgünü içinde Türk Telekom tarafından sağlanan çevrimiçi portala yüklenmemesi,
* “Sabit Telefon Hizmeti Talep Formu”nda yer alan tarih bilgisinin eksik olması,
* “Sabit Telefon Hizmeti Talep Formu”nda yer alan telefon numaraları ile çevrimiçi portala girilen telefon numaralarının uyuşmaması (birden çok telefon numarası için tek “Sabit Telefon Hizmeti Talep Formu”nun kullanılması halinde, başvurunun reddi sadece, uyuşmazlığın oluştuğu telefon numaraları için söz konusu olacaktır.)
* İlgili numaranın başka bir aboneye ait olması,
* İlgili numaraya ilişkin olarak Türk Telekom’da kayıt olmaması,
* İlgili numaranın PSTN, ISDN BA ve ISDN PA harici bir hizmet türüne ait olması,
* İlgili numaraya ilişkin olarak devam eden bir THK başvurusu bulunması

hallerinin söz konusu olması durumunda başvurular reddedilecektir.

* + - 1. Telefon aboneliği bulunan müşteriler için yapılan THK hizmetinden yararlanmaya yönelik başvuruların reddedilmesi halinde, bu durum ayrıntılı gerekçelerle birlikte talepte bulunan İşletmeciye, talebi takip eden iki (2) iş günü içerisinde çevrimiçi portal üzerinden bildirilir. Bu bildirimin gerçekleştirilmesinde gecikilen her tam gün için aylık hat kullanım ücretinin 1/15’lik kısmına denk gelen tutarda cezai bedel, çevrimiçi portal üzerinden İşletmeciye bildirilir.
      2. İşletmecinin THK hizmeti kapsamında yaptığı başvurunun olumlu sonuçlanması durumunda,
* Müşterinin İşletmeciye hâlihazırda taşıyıcı ön seçimi kapsamında yönlendirmesinin bulunması halinde, talep tarihinden itibaren 2 (iki) iş günü içerisinde,
* Müşterinin İşletmeciye hâlihazırda taşıyıcı ön seçimi kapsamında yönlendirmesinin bulunmaması halinde talep tarihinden itibaren 3 (üç) iş günü içerisinde

hat aktivasyonu gerçekleştirilir. Aktivasyon süreçlerinde gecikilen her tam gün için cezai müeyyide, aylık hat kullanım ücretinin 1/15’lik kısmına denk gelen tutar kadar olup, bu tutar çevrimiçi portal üzerinden İşletmeciye bildirilir.

* + - 1. Aktivasyon sırasında yaşanacak hizmet kesintisi süresi en fazla 1 (bir) saattir. 1 (bir) saati aşan her tam saatlik kesinti için cezai müeyyide, aylık hat kullanım ücretinin 2 (iki) saatlik kısmına denk gelen tutar kadar olup, bu tutar çevrimiçi portal üzerinden İşletmeciye bildirilir.
    1. **Türk Telekom’da Telefon Aboneliği Bulunmayan Müşterilere İlişkin Süreç**
       1. İşletmeci, tesisin yapılacağı adres bilgisi ve müşteri irtibat numarası ile birlikte Türk Telekom tarafından sağlanan çevrimiçi portal üzerinden başvuruda bulunacaktır. İşletmeci Otomasyon sistemi üzerinden randevulu veya randevusuz başvuruda bulunabilecektir. Müşteri irtibat numarası tesis esnasında ihtiyaç halinde kullanılması dışında başka amaçlarla kullanılmayacaktır.
       2. Türk Telekom, İşletmecinin THK kapsamında hizmet alacak müşterilerine, kendi müşterilerine uyguladığı usul esaslar çerçevesinde coğrafi numara tahsisi yapacaktır.
       3. Türk Telekom, yapılan her yeni tesis ve iptal başvurusuna ilişkin olarak, başvuruyu yapan İşletmeciye, başvuru tarihini ve zamanını gösteren bildirimi Türk Telekom tarafından sağlanan çevrimiçi portal üzerinden yapacaktır.
       4. Tesis süreçlerinde kurulum hizmeti, Hizmet Seviyesi Taahhüdüne esas kurulum süresi, randevu alınan/güncellenen başvurularda randevu tarihinden itibaren, randevusuz başvurularda ise talep tarihinden itibaren geçerli olacak şekilde hesaplanacaktır.
       5. İşletmecinin THK hizmeti kapsamında yaptığı başvuruların değerlendirilmesi sonucunda, tesisin talep edildiği adres bilgisinin tesisin gerçekleştirilmesine imkân vermeyecek ölçüde yetersiz olması halinde başvurular reddedilecektir.
       6. Telefon aboneliği bulunmayan müşteriler için yapılan THK hizmetinden yararlanmaya yönelik başvuruların reddedilmesi halinde, bu durum ayrıntılı gerekçelerle birlikte talepte bulunan İşletmeciye, talebi takip eden iki (2) iş günü içerisinde çevrimiçi portal üzerinden bildirilir. Bu bildirimin gerçekleştirilmesinde gecikilen her tam gün için aylık hat kullanım ücretinin 1/15’lik kısmına denk gelen tutarda cezai bedel, çevrimiçi portal üzerinden İşletmeciye bildirilir.
       7. Türk Telekom, İşletmecinin işbu dokümanda belirtilen şartları sağlayan müşterisi için talep ve değerlendirmenin olumlu sonuçlanmasını müteakiben bir hat tahsis eder ve tesis süreci başlar.
       8. İşletmecinin THK hizmeti kapsamında yaptığı başvurunun olumlu sonuçlanması durumunda, randevu alınan/güncellenen başvurularda randevu tarihinden itibaren, randevusuz başvurularda ise talep tarihinden itibaren geçerli olacak şekilde 4 (dört) iş günü içerisinde hattın ilk defa tesisine ilişkin aktivasyon gerçekleştirilecektir. 4 (dört) iş gününü aşan tesis süreçlerinde, gecikilen her tam gün için cezai müeyyide, aylık hat kullanım ücretinin 1/15’lik kısmına denk gelen tutar kadar olup, bu tutar çevrimiçi portal üzerinden İşletmeciye bildirilir.
       9. Tesis süreci sırasında İşletmecinin hizmet alımından vazgeçmesi durumunda, bu durum için çevrimiçi portalda, THK başvurularının reddedilmesi kapsamında söz konusu olan işlem sonucundan farklı bir işlem sonucu belirtilir ve İşletmeciden alınan aktivasyon ücreti İşletmeciye iade edilmez.
       10. Tesis öncesi ruhsat ya da özel mülke giriş gibi izin gerektiren özel durumlarda, ruhsat ya da izin alımı için gereken süreler aktivasyon süresine dâhil edilmeyecektir.
       11. İşletmeci müşterisinin adresine tesisin gerçekleştirileceği durumlarda, İşletmeci müşterisinin gerekli koşulları sağlamaması (sonlanma noktasının bulunmaması, arızalı olması, standartlara uygun olmaması vb.) nedeniyle tesisin gerçekleştirilememesinden Türk Telekom sorumlu değildir.

İşletmeci müşterisinin gerekli koşulları sağlamaması nedeniyle tesisin gerçekleştirilememesi halinde, Türk Telekom randevu alınan/güncellenen başvurularda randevu tarihinden itibaren, randevusuz başvurularda ise talep tarihinden itibaren geçerli olacak şekilde 4 (dört) iş günü içerisinde, tesisin gerçekleştirilemediğini gerekçeleriyle birlikte çevrimiçi portal üzerinden İşletmeciye bildirecektir. İşletmeciye yapılan bildirimi müteakiben başvuru süreci 7 (yedi) günlük süre boyunca askıya alınacak ve tesisi engelleyen sorunun giderilmesi üzerine, İşletmeci tarafından yeni bir başvuru yapmaya gerek kalmadan tesis süreci kaldığı yerden devam edecektir. Bu süreç içinde İşletmeci yeniden randevu alabilecek veya başvuruyu iptal edebilecektir.

* + - 1. PSTN hizmeti ile birlikle aynı hat üzerinden xDSL hizmeti alan abonelerin, PSTN hizmetini iptal ettirip, iptal tarihinden itibaren 2 (iki) aylık süre içerisinde THK hizmeti almak istemeleri durumunda başvuru, tahsis ve tesis süreci 7.2.1. maddesi kapsamında değerlendirilecek olup başvurular, işbu dokümanın ekinde yer alan formlar doldurulmadan Türk Telekom tarafından sağlanan çevrimiçi portal üzerinden yapılacaktır. İşletmeci, bu durumdaki abonesinin THK hizmetinden faydalandırılmasına ilişkin olarak yapacağı başvuruyu çevrimiçi portala girmeden önce, çağrı merkezi veya müşteri hizmetleri vasıtasıyla aboneyi arayacak; abonenin irade beyanını alacak; bu aramayı kayıt altına alacak ve abonenin olumlu beyanını içeren çağrı kayıtlarını en az 1 (bir) yıl süreyle muhafaza edecektir.
      2. Hizmet hazır hale getirilmesine rağmen, Türk Telekom’dan kaynaklanmayan nedenlerden dolayı hizmetin kullanılamamasından (müşterinin cihazını temin edememesi vb.) Türk Telekom sorumlu değildir. Söz konusu hallerde Türk Telekom, İşletmeciden ilgili ücreti alacaktır.
    1. **Nakil ve Numara Değişikliği Taleplerinin Karşılanmasına İlişkin Süreç**
       1. İşletmeci nakil talebi aşamasında, çevrim içi portal üzerinden Türk Telekom teknik ekiplerinin müteakip günden itibaren 30 (otuz) gün içerisinde uygun zamanlarını gösteren zaman çizelgesinden kendisine uygun randevu zamanını seçecektir. İşletmeci Otomasyon sistemi üzerinden randevulu veya randevusuz başvuruda bulunabilecektir. İşletmecinin THK hizmeti kapsamında yaptığı nakil başvurusunun olumlu sonuçlanması durumunda randevu tarihinden itibaren 6 (altı) iş günü içerisinde nakil işlemi gerçekleştirilecektir. 6 (altı) iş gününü aşan nakil işlemlerinde, gecikilen her tam gün için cezai müeyyide, aylık hat kullanım ücretinin 1/15’lik kısmına denk gelen tutar kadar olup, bu tutar çevrimiçi portal üzerinden İşletmeciye bildirilir.
       2. Nakil süreçlerinde kurulum hizmeti, Hizmet Seviyesi Taahhüdüne esas kurulum süresi, randevu alınan/güncellenen başvurularda randevu tarihinden itibaren, randevusuz başvurularda ise talep tarihinden itibaren geçerli olacak şekilde hesaplanacaktır.
       3. İşletmeci müşterisinin adresine nakilin gerçekleştirileceği durumlarda, İşletmeci müşterisinin gerekli koşulları sağlamaması (sonlanma noktasının bulunmaması, arızalı olması, standartlara uygun olmaması vb.) nedeniyle nakilin gerçekleştirilememesinden Türk Telekom sorumlu değildir.

İşletmeci müşterisinin gerekli koşulları sağlamaması nedeniyle nakilin gerçekleştirilememesi halinde, İşletmeciye yapılan bildirimi müteakiben başvuru süreci 7 (yedi) günlük süre boyunca askıya alınacak ve nakili engelleyen sorunun giderilmesi üzerine, İşletmeci tarafından yeni bir başvuru yapmaya gerek kalmadan nakil süreci kaldığı yerden devam edecektir. Bu süreç içinde İşletmeci yeniden randevu alabilecek veya başvuruyu iptal edebilecektir.

* + - 1. İşletmecinin THK hizmeti kapsamında yaptığı numara değişikliği başvurusunun olumlu sonuçlanması durumunda talep tarihinden itibaren 3 (üç) iş günü içerisinde numara değişikliği işlemi gerçekleştirilecektir. 3 (üç) iş gününü aşan numara değişikliği işlemlerinde, gecikilen her tam gün için cezai müeyyide, aylık hat kullanım ücretinin 1/15’lik kısmına denk gelen tutar kadar olup, bu tutar çevrimiçi portal üzerinden İşletmeciye bildirilir.
  1. **Arıza Takip ve Islah Süreci**

THK kapsamındaki hatlarda meydana gelen arızalarda aşağıdaki prosedür izlenir.

* + 1. İşletmecinin THK hizmeti kapsamındaki müşterileri, aldıkları hizmete ilişkin her türlü arıza bildirimini İşletmeciye yapacaktır.
    2. THK hizmeti kapsamındaki müşteriler tarafından bildirilen arızaların ilk muayenesi İşletmeci tarafından yapılacaktır. İşletmeci, yapmış olduğu ilk muayene sonucunda arızanın kendi sorumluluğunda olmadığını tespit etmesi halinde, Türk Telekom’a arıza bildirimi yapacaktır. Arıza bildiriminde, arızaya ilişkin ayrıntılı açıklamalar, ilk muayenede gerçekleştirilen faaliyetler ve muayene sonucunda elde edilen bulgulara yer verilecektir. İşletmeci Arıza bildirimini, Arızanın işletmekte olduğu sahada ve kendisine ait sistem ve teçhizattan kaynaklanmadığını gösterir bilgileri ve/veya kayıtları ile birlikte ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden Türk Telekom’a iletecektir. İşletmecinin kendi sorumluluk sahasındaki kontrolü tamamlamasını ve hat değerlerini kontrol etmesini/kıyaslamasını müteakip, yapılan kontrollerle birlikte ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden Arıza kaydını tamamlayabilecektir. İşletmeci, anlık olarak Arızanın aşamalarını ve sonucunu ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden gözlemleyebilecektir.

**7.3.3.** İşletmeci tarafından açılan Arıza kayıtları için, Türk Telekom tarafından teknik imkanlar dahilinde sistemsel ilk kontroller yapılabilecektir. Açılan Arızanın ilk kontrol aşamasında hattın Türk Telekom Sorumluluğunda bulunan kısmına ilişkin kontrollerin başarılı olması durumunda, Türk Telekom ilk kontrol sonuçlarıyla birlikte Arızayı İşletmeci teyidine gönderecektir. Teyide gönderilen Arıza ıslah çalışması sonucuna ilişkin olarak İşletmeci tarafından ilgili Otomasyon Sistemi üzerinden 48 (kırksekiz) saat içerisinde Türk Telekom’a olumlu veya olumsuz geri bildirimde bulunulacaktır. İşletmecinin Arızaya olumlu teyit vermesi durumunda Sistem Kontrol Aşamasında kapatılan Hatalı Arıza Bildirim Ceza Bedeli İşletmeciye yansıtılacaktır. İşletmecinin Arızaya olumsuz teyit vermesi durumunda ilgili Türk Telekom ekibine Arızanın iletilmesi sağlanacaktır. İkinci kez olumsuz teyit verilmesi durumunda Türk Telekom ve İşletmeci arasında mutabakat sağlamak için ortak çalışma yapılacaktır. A6altı

**7.3.4.** İşletmeci sorumluluğunda olmadığı tespit edilen arızalı hat için İşletmeci, Türk Telekom tarafından sağlanan çevrimiçi portal üzerinden 7 (yedi) gün ve 24 (yirmi dört) saat bildirimde bulunabilecektir. İşletmeci, yapmış olduğu başvuruları Türk Telekom tarafından sağlanan çevrimiçi portal üzerinden takip edecektir.

**7.3.5.** THK kapsamında Türk Telekom şebekesinden kaynaklanan hat arızalarının ıslahı 48 (kırk sekiz) saat içerisinde sağlanacaktır. Türk Telekom arıza ıslahı kapsamında gerçekleştirdiği çalışmalara ilişkin her türlü sonucu çevrim içi portal üzerinden İşletmecinin teyidine gönderecektir. Teyide gönderilen arıza ıslah çalışması sonucuna ilişkin olarak İşletmeci tarafından çevrim içi portal üzerinden 48 (kırk sekiz) saat içerisinde Türk Telekom’a olumlu veya olumsuz geri bildirimde bulunulacaktır.

**7.3.6.** Teyit sürecinde arıza ıslah çalışması sonucuna ilişkin olarak İşletmeci tarafından 48 (kırk sekiz) saat içerisinde olumlu geri bildirimde bulunulması veya 48 (kırk sekiz) saat içerisinde bir geri bildirim yapılmaması halinde, ilgili arıza kaydı kapatılacaktır.

**7.3.7.** Teyit sürecinde arıza ıslah çalışması sonucuna ilişkin olarak İşletmeci tarafından 48 (kırk sekiz) saat içerisinde olumsuz geri bildirimde bulunulması halinde, Türk Telekom ilgili arıza kaydı üzerinde yeniden arıza ıslah çalışması gerçekleştirecek ve Türk Telekom sorumluluğundaki süre, tekrarlanan arıza ıslah çalışması kapsamında geçen süreye, teyide gönderme işleminden önceki Türk Telekom sorumluluğundaki sürenin ilave edilmesi suretiyle hesaplanacaktır.

**7.3.8.** 2’nci (ikinci) teyit işlemi kapsamında, İşletmecinin, 48 (kırk sekiz) saat içerisinde bir geri bildirimde bulunmaması veya randevu zamanı seçimi yapmaması halinde veya randevu zamanında ilgili adreste bulunmaması durumunda, ilgili arıza kaydı kapatılacaktır.

**7.3.9.** İşletmeci tarafından randevu zamanı seçiminin yapılması durumunda, tarafların teknik ekipleri belirlenen randevu zamanında ilgili adreste bir araya gelerek, arızanın kaynağının Türk Telekom sorumluluğundaki altyapının bittiği noktaya kadar olan bölge içerisinde olup olmadığının tespit edilmesine ilişkin olarak birlikte inceleme faaliyetinde bulunacaktır.

**7.3.10.** Birlikte inceleme safhasında Türk Telekom’un 2’nci (ikinci) defa teyide gönderme işlemi kapsamında yer verdiği arızanın nedeni hakkındaki son tespitine ilişkin olarak taraflarca mutabakata varılması halinde, arıza kaydı bu tespit doğrultusunda kapatılmış sayılacaktır.

**7.3.11.**  Birlikte inceleme safhasında arızanın nedeninin Türk Telekom’un son tespitinden farklı olduğunun taraflarca tespit edilmesi halinde, arıza kaydı bu tespit doğrultusunda kapatılacaktır.

**7.3.12.** Birlikte inceleme safhasında tarafların teknik ekiplerinin mutabakata varamaması halinde Türk Telekom kayıtları esas alınacaktır.

**7.3.13.** Bir arıza kaydına ilişkin ıslah çalışmaları kapsamında İşletmecinin teyidi için söz konusu olan süreler ile randevu seçimi için geçen süreler arıza giderme süresine dâhil değildir.

**7.3.14.** Arıza ıslahı öncesi, ruhsat ya da özel mülke giriş gibi izin gerektiren özel durumlarda, arıza ıslah süresi başlangıcı, ruhsat ya da izin alınmasını müteakiben başlar.

**7.3.15.** Türk Telekom, sadece İşletmeci müşterisinin sonlanma noktasına kadar olan hat arızaları konusunda hizmet verecek olup, bina içerisindeki bağlantı(lar) ile müşteriye ait cihazların arızalarından sorumlu değildir.

**7.3.16.** 48 (kırk sekiz) saat içerisinde giderilemeyen her arıza için, 48 (kırk sekiz) saati aşan her tam saat başına, İşletmeciye aylık hat kullanım ücretinden 2 (iki) saatlik ücretsiz kullanım hakkı tanınır. Bu şekilde oluşan ücretsiz kullanıma ilişkin tutar, çevrimiçi portal üzerinden işletmeciye bildirilir.

**7.4. Yıllık Kullanılabilirlik Oranı**

THK hizmetinin sunulduğu hat başına Yıllık Kullanılabilirlik Oranı %99,2’dir. Bu oranın sağlanamaması durumunda İşletmeciye ilgili hat başına (Aylık Hat Kullanım Ücreti \* Yıl İçerisinde Kullanıldığı Ay Sayısı \* %8) tutarında ücret iadesi yapılır. Söz konusu tutar, çevrimiçi portal üzerinden İşletmeciye bildirilir.

**7.5. Ceza Bedellerinin Faturalandırılması**

**7.5.1.** İşbu taahhüt kapsamında oluşan ve çevrimiçi portal üzerinden İşletmeciye bildirilen cezalara ilişkin olarak Türk Telekom ile İşletmeci tarafından hesaplanan tutarlar arasında farklılık olması durumunda taraflar, ihtilafı çözmek için ellerinden gelen iyi niyetli çabayı gösterecek ve işbirliğine gidecektir. İşletmeci, üzerinde mutabakata varılan tutar üzerinden fatura düzenleyerek Türk Telekom’a iletir. Türk Telekom, İşletmecinin düzenlediği faturadaki bedeli, takip eden fatura döneminde, İşletmeci için düzenleyeceği elektronik haberleşme hizmetlerine ait faturaların bedeline mahsuben ödemeyi gerçekleştirecektir. İşletmeci tarafından fatura edilen tutarın Türk Telekom tarafından mahsup işleminin yapılacağı aydaki faturaların tutarını aşması durumunda, kalan kısım İşletmeciye defaten ödenecektir.

**7.5.2.** Aktivasyon ve arıza giderme süreçleri kapsamında söz konusu olan ceza bedelleri ilgili aylık hat kullanım ücretini geçemez.

**7.6. İptal Süreci**

İşletmecinin THK hizmeti kapsamında müşterisine sunduğu hizmeti sonlandırmak istemesi durumunda, İşletmeci, bu talebini çevrimiçi portal üzerinden Türk Telekom’a bildirecektir. Türk Telekom, İşletmecinin talebinin kendisine ulaşmasından itibaren 24 (yirmidört) saat içerisinde bu talebi yerine getirecek ve ücretlendirmeyi sonlandıracaktır. Bu süre içerisinde söz konusu hatta ilişkin hizmetin sona erdiği, İşletmeciye çevrimiçi portal üzerinden bildirilecektir.

**7.7. Sorumluluklar**

**7.7.1.** Türk Telekom, THK hizmetinin yürütülmesi esnasında bağlantı kurulacak yetkili birimlerin isimleri, görev alanları, irtibat adresleri, telefon ve faks numaraları ile e-posta adreslerini İşletmeciye THK hizmetine ilişkin sözleşme ile birlikte bildirecektir. Türk Telekom, bilgilerde değişiklik olması durumunda, değişiklikleri en kısa sürede bildirecektir.

**7.7.2.** Türk Telekom, THK hizmetinin sunumu kapsamında kendisine düşen sorumlulukları yerine getirmesine rağmen oluşan Mücbir Sebep ve Umulmayan Haller durumunda, talep edilmesi halinde, yapılan işlemleri İşletmeciye bildirecektir.

# ENGELLİ, GAZİ VE ŞEHİT YAKINLARINA İLİŞKİN UYGULAMA ESASLARI

**8.1. Engelliler için Başvuru Süreci**

**8.1.1.** İndirimli abonelik özürlülük oranı %40 ve üzeri olan engelliler için geçerlidir.

**8.1.2.** İndirimli abonelik başvurusunu engelli son kullanıcının kendisi, birinci dereceden yakını (anne, baba, çocuk), eşi veya kardeşi yapabilir.

**8.1.3.** İndirimli abonelik başvurusunu yapabilecek kişi işletmeciye başvurur.

**8.1.4.** İşletmeci, engelli son kullanıcının özürlü kimlik kartı veya sağlık kurulu raporu ve T.C. nüfus cüzdanı veya T.C. kimlik kartı belgelerini (yabancı uyruklu aboneler için pasaport belgesini) temin ve kontrol edecektir. Özürlü oranını gösteren ibareyi taşıyan nüfus cüzdanı bulunması durumunda başvuru için bu belge de tek başına yeterli olacaktır.

**8.1.5.** İşletmeci, şartları sağlayan son kullanıcılar için OLO Otomasyon sistemi üzerinde devre bilgilerini seçip bağlantı talebini iletecektir.

**8.1.6.** İşletmeciye abonelik için başvuran kişi, engelli son kullanıcı değilse engelliye ait özürlü kimlik kartı veya sağlık kurulu raporu ve T.C. nüfus cüzdanı veya T.C. kimlik kartına ek olarak birinci dereceden yakını olan kişinin T.C. kimlik numarası ve T.C. nüfus cüzdanı belgesi veya T.C kimlik kartı da (yabancı uyruklu aboneler için pasaport belgesi) işletmeciye iletilecektir.

**8.1.7.** Abonelik başvurusunu engelli son kullanıcı yapıyorsa, abonelik engelli son kullanıcı üzerinde olacaktır. Eğer engellinin birinci dereceden yakını (anne, baba, çocuk), eşi veya kardeşi abonelik için başvurursa indirimden faydalanabilecek ve abonelik başvuran kişi üzerine gerçekleşecektir. Bu paketlere başvuruda bulunulacak her engelliye ait T.C. kimlik numarası için bir paket satışına izin verilecektir.

**8.1.8.** Kardeş yakını başvurularında T.C. nüfus cüzdanı ve vukuatlı nüfus kayıt örneği veya T.C. kimlik kartında anne ve baba ismi aynı olması durumunda başvuru kabul edilir.

Çocuk yakını başvurularında başvuran çocuk T.C. nüfus cüzdanı ve vukuatlı nüfus kayıt örneği veya T.C. kimlik kartında Engelli/Gazi/Şehit olan Anne/Baba adının çocuğun kimliğinde yazması durumunda başvuru kabul edilir.

**8.1.9.** İndirimli abonelik başvurusu yapan kişiler tarafından işletmecilere teslim edilen belge örneklerinin birer nüshaları, başvurunun yapıldığı tarihten itibaren ay sonuna kadar Türk Telekom’a FTP sistemi üzerinden iletilecektir. İşletmeciler tarafından Türk Telekom’a iletilecek belge formatları aşağıdaki gibi olmalıdır (Örnek 312 285 3545 THK numarası üzerinden);

**a.** Engelli kimlik kartı/Engelli seyahat kartı için : 312 285 3545 KK.jpg

**b.** Sağlık kurulu raporu için : 312 285 3545 SR.jpg

**c.** Engelli son kullanıcı nüfus cüzdanı veya kimlik kartı için : 312 285 3545 NC.jpg

**ç.** Engelli yakını nüfus cüzdanı veya kimlik kartı için : 312 285 3545 EYNC.jpg

**d.** Eş durumundaki başvurular için Evlilik Cüzdanı fotokopisi veya vukuatlı nüfus kayıt örneği için : 312 285 3545 EC.jpg

**e.** Yabancı uyruklu başvurusunda engelliye ait pasaport belgesi/ T.C. Geçici Kimlik Belgesi için : 312 285 3545 PB.jpg

**8.2. Gazi/Şehit Yakınları için Başvuru Süreci**

**8.2.1.** İndirimli abonelik başvurusunu gazi son kullanıcının kendisi, gazi/şehit eşi, gazinin/şehidin birinci dereceden yakını (anne, baba, çocuk) veya kardeşi yapabilir.

**8.2.2.** İndirimli abonelik başvurusunu yapabilecek kişi işletmeciye başvurur.

**8.2.3.** İşletmeci, gazi veya şehit eşi için Emekli Sandığı tarafından verilen emekli sandığı serbest kartını ve T.C. nüfus cüzdanı veya T.C. kimlik kartı belgelerini temin ve kontrol edecektir.

**8.2.4.** İşletmeci, şartları sağlayan son kullanıcılar için OLO Otomasyon sistemi üzerinden talep edilen devre bilgilerini girerek bağlantı talebini iletecektir.

**8.2.5.** İşletmeciye abonelik için başvuran kişi gazi son kullanıcı değilse, gazi son kullanıcı için Emekli Sandığı tarafından verilen emekli sandığı serbest kartı ve T.C. nüfus cüzdanı veya T.C. kimlik kartına ek olarak başvuran kişinin T.C. kimlik numarası ve T.C. nüfus cüzdanı veya T.C. kimlik kartı da işletmeciye iletilir. Benzer durum şehit eşi, kardeşi veya birinci dereceden yakınları için de geçerlidir.

**8.2.6.** Abonelik başvurusunu gazi son kullanıcı yapıyorsa, abonelik gazi son kullanıcı üzerinde olacaktır. Eğer gazinin birinci dereceden yakını (anne, baba, çocuk), eşi veya kardeşi abonelik için başvurursa indirimden faydalanabilecek ve abonelik başvuran kişi üzerine gerçekleşecektir. Benzer durum şehit eşi, kardeşi veya birinci dereceden yakınları için de geçerlidir. Bu paketlere başvuruda bulunulacak her gaziye ait T.C. kimlik numarası için bir paket satışına izin verilecektir. Şehidin birinci dereceden yakını (anne, baba, çocuk), eşi veya kardeşine ait T.C. kimlik numarası için bir paket satışına izin verilecektir.

**8.2.7.** İndirimli abonelik başvurusu yapan kişiler tarafından işletmecilere teslim edilen belge örneklerinin birer nüshaları, başvurunun yapıldığı tarihten itibaren ay sonuna kadar Türk Telekom’a FTP sistemi üzerinden iletilecektir. İşletmeciler tarafından Türk Telekom’a iletilecek belge formatları aşağıdaki gibi olmalıdır (Örnek 312 285 3545 THK numarası üzerinden);

**a.** Emekli sandığı serbest kartı için : 312 285 3545 ESSK.jpg

**b.** Gazi/şehit eşi nüfus cüzdanı veya kimlik kartı için : 312 285 3545 NC.jpg

**c.** Gazi/şehit yakını nüfus cüzdanı veya kimlik kartı için : 312 285 3545 GYNC.jpg

**8.3.** **Engelli, Gazi ve Şehit Yakınları için Belge Kontrolü Süreci**

**8.3.1.** İşletmeci sistem üzerinden son kullanıcı için indirimli tarife başvurusu yaparken evrak kontrollerini yapmakla sorumlu olacaktır.

**8.3.2.** İşletmeci, FTP sistemi üzerinden şartları sağlayan son kullanıcısı için evrakları yükleyip, Türk Telekom’a OLO Otomasyon sistemi üzerinden bağlantı talebini iletecektir.

**8.3.3.** İşletmecinin sistem üzerinden tarife başvurusu yaptığı andan itibaren gelen ilk tahakkuk döneminde THK devresi kullanım ücretine yüzdelik olarak indirim yansıtılmaya başlanacaktır. Ayrıca, ayın farklı günlerinde başvurusu yapılan devreler için tahakkuk dönemine kadar geçen süre üzerinden hesaplanan THK abone devresi kullanım ücretine indirim kıst olarak yansıtılacaktır.

**8.3.4.** FTP sitesine yüklenen belgelerde herhangi bir suistimal olması durumunda işletmeciye sağlanan toplam indirim bedelinin 3 (üç) katı ceza bedeli olarak işletmeciye yansıtılacaktır.

**8.3.5.** Suistimal (evrak eksikliği, hatalı evrak vb.) tespit edilen aboneliklerle ilgili işletmecilere bilgi verilecek ve bu abonelikler için abone devresi kullanım ücreti üzerinden sağlanan indirimin sonlandırılması talep edilecektir. Bu talebin işletmeciye bilgi verilme tarihinden itibaren en geç 30 (otuz) gün içinde yapılması gerekmektedir. Suistimal tespit edilen abonelikler ile ilgili abone devresi kullanım ücretinde sağlanan indirim sonlandırılmadığı takdirde, abone devresi kullanım ücretinde sağlanan indirimin sonlandırılmadığı süre boyunca işletmeciye sağlanan indirim bedelinin 3 (üç) katı ceza bedeli olarak faturalandırılacaktır.

**8.3.6.** FTP sistemi üzerinden kontrolü yapılan belgelerin asılları işletmeci tarafında saklanacak, Türk Telekom Müşteri İlişkileri tarafından rastlantısal olarak kontrol amaçlı talep edilebilecektir.

**8.4. Engelli, Gazi ve Şehit Yakınlarına Uygulanacak İndirim Oranı**

Engelli, Gazi/Şehit yakınlarına özel indirim oranı, Aylık Hat Kullanım Ücreti üzerinden %50 olarak uygulanacaktır. Söz konusu indirim PSTN ve ISDN BA hizmetleri için geçerli olacaktır.

1. **Hat Dondurma ve İptal Edilen Hatlara İlişkin Numaraların Rezerve Edilmesi Hizmetlerine İlişkin Uygulama Esasları**
   1. **Hat Dondurma Hizmeti Uygulama Esasları**

9.1.1. Hat Dondurma Hizmeti, THK abonelerinin almakta olduğu PSTN erişim hizmetini belirli bir süre kullanmayarak, hizmetlerini iptal ettirmeye ihtiyaç kalmadan söz konusu süre zarfında hizmetlerini dondurma olanağı sağlamaktadır.

9.1.2. THK aboneleri yapacakları hat dondurma ve hat çözme taleplerini OLO Portal sistemi üzerinden iletecektir.

9.1.3. THK Hat Dondurma Hizmeti yalnızca PSTN hizmet türü için geçerlidir.

9.1.4. THK abonelerinin hatlarının donuk kaldığı süre boyunca Türk Telekom tarafından hat dondurma ücreti aylık olarak alınacaktır.

9.1.5. Hat dondurma ve çözme işlem tarihlerine göre hattın pasif olduğu dönemler için kıst uygulanarak hat dondurma faturalaması yapılacaktır.

9.1.6. Hat dondurma işleminin, takvim yılından bağımsız olarak, 12 ay içerisinde toplamda en az 1 (bir), en fazla 180 (yüz seksen) gün olacak şekilde tek seferde veya 2 (iki) defa parçalı olarak gerçekleştirilmesi durumunda hat dondurma ücreti alınmayacaktır.

9.1.7. THK abonesinin, bir üst maddede belirtilen ücretsiz hat dondurma haklarını kullanmış olması durumunda; tekrar ücretsiz hat dondurmadan faydalanabilmesi için ilk hat dondurma talebinin üzerinden 365 (üç yüz altmış beş) gün geçmiş olması gerekmektedir. THK abonesi örneğin, 1 Eylül 2019’da hat dondurma başvurusu yapmış ve ücretsiz hat dondurma süresini toplam 2 (iki) defa hat dondurma işlemi gerçekleştirerek kullanmış ise, hattın dondurulduğu ilk tarih olan 1 Eylül 2019’dan 365 gün sonra tekrar ücretsiz hat dondurma talebinde bulunabilecektir.

9.1.8. Takvim yılından bağımsız olarak, hattın 12 ay içerisinde toplamda 180 (yüz seksen) günden fazla dondurulması durumunda; 180 (yüz seksen) günden fazla olan hat dondurma dönemi için vergiler hariç aylık 9,21 TL hat dondurma ücreti alınacaktır.

9.1.9. Hattını dondurmak isteyen THK abonesi ileri bir tarih için hattının dondurulmasını talep edebilecektir.

9.1.10. THK Hat Dondurma Aboneliği üzerinde açık iş emri bulunan hatlara ilişkin hat dondurma başvuruları işleme alınmayacaktır.

9.1.11. THK abonesinin hattı dondurulmuş ise hat üzerinde sadece hat çözme ve hat iptal işlemleri yapılabilecektir.

9.1.12. Hattı dondurulmuş olan THK abonesi belirtmiş olduğu hat çözme tarihinden önceki bir tarihte hattını kullanıma açtırabilecektir.

9.1.13. Hat dondurma esnasında THK abonesi hiçbir çağrı alamayacağı gibi, acil numaralar da dâhil olmak üzere herhangi bir şekilde arama yapamayacaktır.

9.1.14. Hattını her yıl aynı dönemlerde dondurmak isteyen THK aboneleri, her yıl başvuru yapmadan hatlarını otomatik olarak dondurabilmelerini sağlamak üzere başvuru yapılabilecektir.

* 1. **İptal Edilen Hatlara İlişkin Numaraların Rezerve Edilmesi Hizmeti Uygulama Esasları**

9.2.1. THK kapsamında almakta olduğu sabit telefon hizmetini iptal ettiren abonenin, kullanmış olduğu numarayı kaybetmeden ve istediği STH işletmecisini seçerek THK kapsamında yeniden telefon hizmeti alabilmesi amacıyla, abonenin kullanmış olduğu numara, iptali müteakip asgari bir yıl süre boyunca söz konusu aboneye rezerve edilecektir.

9.2.2. Türk Telekom’un sabit telefon hizmeti abonesi iken abonelik iptali talebinde bulunan kullanıcının, iptali müteakip asgari bir yıl içerisinde THK kapsamında sabit telefon hizmeti almak amacıyla bir STH işletmecisine başvurması durumunda ve iptal ettirdiği numarasını kullanmak istemesi halinde, ilgili numara söz konusu kullanıcıya tahsis edilecektir.

**EK: TOPTAN HAT KİRALAMA HİZMETİ TALEP FORMLARI**

TELEFON ABONELİĞİ BULUNAN BİREYSEL MÜŞTERİLER İÇİN

SABİT TELEFON HİZMETİ TALEP FORMU

T.C. Kimlik No:

Adı:

Soyadı:

Baba Adı:

Doğum Tarihi:

İrtibat No:

İrtibat Adresi:

Numara Bilgileri

PSTN/ISDN Numaraları:

|  |
| --- |
| İşletmeci ………………………………………’den telefon hizmeti almak istiyorum. İşbu belge ile, Türk Telekom ile yukarıda yer alan numara/numaralar için yapmış olduğum Telefon Abonelik Sözleşmesinin, Türk Telekom’a karşı Telefon Abonelik Sözleşmesi’nden kaynaklanan mali yükümlülüklerim saklı kalmak kaydıyla feshedilmesine ilişkin olarak İşletmeci …………………………………….’yi mezun ve yetkili kıldığımı beyan ve taahhüt ederim.  İmza:……………………….  Adı, Soyadı:………………………  Tarih:…/…/20…  İşletmeci/Yetkili Bayi İşletmeci/Yetkili Bayi  Kaşe/İmza Tel:  Faks: |

TELEFON ABONELİĞİ BULUNAN KURUMSAL MÜŞTERİLER İÇİN

SABİT TELEFON HİZMETİ TALEP FORMU

**Kurumsal Abonenin**

Ticaret Unvanı / Adı ..............………………………………………………

Vergi Numarası ………………………………………………………..

**Başvuruda Bulunan Kişinin**

T.C. Kimlik No …………………………………………………………………

Adı Soyadı …………………………………………………………………

Başvuruda bulunan kişi yetkili ise imza sirküleri veya yetkili olunduğuna dair resmi belgenin, vekil ise Noter onaylı vekaletname işbu formun ekinde yer alacaktır.

İrtibat No ………………………………………………………………….

İrtibat Adresi …………………………………………………………………..

PSTN/ISDN Numaraları: …………………………………………

......................………………………….

|  |  |
| --- | --- |
| İşletmeci ……………………………………….’den telefon hizmeti almak istiyoruz. İşbu belge ile, Türk Telekom ile yukarıda yer alan numara/numaralar için yapmış olduğumuz Telefon Abonelik Sözleşmesinin, Türk Telekom’a karşı Telefon Abonelik Sözleşmesi’nden kaynaklanan mali yükümlülüklerimiz saklı kalmak kaydıyla feshedilmesine ilişkin olarak İşletmeci …………………………………………..’yi mezun ve yetkili kıldığımızı beyan ve taahhüt ederim. | |
|  | İmza :...................................................  Adı,Soyadı :………………………………........  Tarih :…./…./20.. |

İşletmeci/Yetkili Bayi İşletmeci/Yetkili Bayi

Kaşe/İmza Tel:

Faks:

****

***EK-2***

# HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ

***EK-2***

# HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ

***EK-2***

# HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ

***EK-2***

# HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ

***EK-2***

# HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ

***EK-2***

# HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ

***EK-2***

# HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ

***EK-2***

# HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ

***EK-2***

# HİZMET SEVİYESİ TAAHHÜDÜ

**1. AMAÇ VE KAPSAM**

Bu taahhüt, İşletmecinin talep edeceği arabağlantı sistemlerinin kurulması, ilave arabağlantı ve kapasite taleplerinin karşılanması, arabağlantı testlerinin yapılması, arızaların giderilmesi ve Taşıyıcı Ön Seçimi yöntemi çerçevesinde STH’ye yönlendirme ve yönlendirmeyi iptal başvurularının karşılanması hususlarına ilişkin usul, esas ve müeyyideleri kapsamaktadır.

Türk Telekom, arabağlantı hizmetleri kapsamında mücbir sebepler ve umulmayan haller saklı kalmak kaydıyla ve trafiğin aşırı yükselme gösterdiği bayram, kandil vb. özel günler hariç olmak üzere, işbu taahhütte yer alan performans hedeflerine uyacaktır. RAT’ın kapsamı haricindeki hizmetlerin sunumuna ilişkin hususlarda işbu taahhütte yer alan hükümler geçerli değildir.

THK hizmetine ilişkin Hizmet Seviyesi Taahhüdüne, işbu RAT’ın Toptan Hat Kiralama Ek’inde (Ek-1) yer verilmektedir.

**2. ARABAĞLANTIYA İLİŞKİN SÜREÇLER**

Türk Telekom şebekesinde arabağlantı hizmetinin sunulmasına ilişkin süreçler aşağıda yer almaktadır:

**2.1. Arabağlantı Hizmetine İlişkin Başvuru ve Tesis Süreci**

**2.1.1. Arabağlantı Hizmetine İlişkin Başvuru ve Arabağlantı Sözleşme Süreci**

**2.1.1.1.** Taraflar arası müzakereler işbu taahhütte yer alan usullere uygun başvuru ile başlar.

**2.1.1.2.** İşletmeci, arabağlantı talebini detaylı bir şekilde belirten ve ekinde Kurum tarafından kendisine tahsis edilmiş yetkilendirme belgesi, vergi levhası, imza sirküleri ve Şirket nezdinde temsil ve ilzama yetkili olunduğuna dair belgeler ile teminat mektubu veya nakit teminatın ödendiğine ilişkin dekontun olduğu bir yazı ile Türk Telekom’a başvurur. Talep yazısında gönderilen bilgi ve belgelerde herhangi bir eksiklik tespit edilmesi halinde Türk Telekom tarafından İşletmeciye 5 (beş) iş günü içerisinde eksik belgelere ilişkin olarak bilgilendirme yapılır. Taraflar arasında akdedilen sözleşmeye ilişkin herhangi bir ek protokol yapılması durumunda yukarıda belirtilen belgelerin Sözleşme’nin imza sürecinden bu yana bahsi geçen belgelerde herhangi bir değişiklik olmadığının İşletmeci tarafından yazılı olarak teyit edilmesi kaydı ile tekrar sunulmasına gerek yoktur.

**2.1.1.3.** Talebin eksiksiz olarak Türk Telekom’a iletilmesini müteakip 15 (on beş) iş günü içerisinde, taraflardan herhangi birinin talep etmesi halinde, sunulacak hizmetlerin çerçevesinin belirlenmesine yönelik olarak taraflar arasında müzakere (toplantı, video konferans vb. yöntemlerle) gerçekleştirilir.

**2.1.1.4.**  Süreç yazılı-basılı dokümanlar üzerinden gerçekleştirilecek ise; Türk Telekom tarafından aynı 15 (on beş) iş günü içerisinde Arabağlantı Sözleşmesi elden veya posta yolu ile İşletmeciye gönderilecektir. İşletmeci, 2 (iki) nüsha olarak imzaladığı sözleşmeyi 15 (on beş) iş günü içerisinde Türk Telekom’a iletilecektir. Sonrasında Arabağlantı Sözleşmesi, Türk Telekom tarafından 15 (on beş) iş günü içerisinde imzalanacak ve imzalanan Arabağlantı Sözleşmesinin bir nüshası İşletmeciye gönderilecektir. İşletmecinin, Arabağlantı Sözleşmesini söz konusu süre içerisinde imzalamaması veya Türk Telekom’a iletmemesi halinde Türk Telekom sözleşmeyi imzalamama hakkını haizdir.

**2.1.1.5.** Süreç elektronik ortamda gerçekleştirilecek ise; Arabağlantı Sözleşmesi, Türk Telekom tarafından 15 (on beş) iş günü içerisinde e-imza ile imzalanarak KEP aracılığı ile İşletmeciye iletilecektir. Bunun üzerine Arabağlantı Sözleşmesi İşletmeci tarafından en geç 15 (on beş) iş günü içerisinde imzager ile imzalanarak, yine KEP aracılığı ile Türk Telekom’a iletilecektir. KEP üzerinden gerçekleştirilen tebligatı müteakip 15 (on beş) iş günü içerisinde imzalanmayan sözleşme aksi kabul edilmediği sürece Türk Telekom bakımından bağlayıcı olmayacaktır.

**2.1.1.6.** Arabağlantı sözleşmesi imza sürecinin tamamlanması ve sözleşmenin yürürlüğe girmesini müteakiben, sözleşmede belirtilen hükümler çerçevesinde fiziksel bağlantının kurulmasına ve ilgili testlerin tamamlanmasına ilişkin süreçlere, arabağlantı için gerekli olan şebeke bilgileri ile sözleşme kapsamında yapılması talep edilen bağlantıya ilişkin yazılı başvurunun İşletmeci tarafından Türk Telekom’a iletilmesini müteakiben başlanır.

**2.1.2. Arabağlantı Kurulum ve Test Süreci**

**2.1.2.1.** İşletmecinin arabağlantı hizmetlerine ilişkin taleplerinin karşılanmasında aşağıda yer alan süreler geçerlidir. Söz konusu süreler, Türk Telekom şebekesinde gerçekleştirilmesi gereken işlemlerin tamamlanmasına ilişkin olup, arabağlantı hizmetine ilişkin kurulum ve test süreçlerinde İşletmeci tarafından yapılması gereken hazırlık ve işlemler için gereken süre bu sürelere dâhil değildir.

**2.1.2.2.** İlk defa gerçekleştirilecek arabağlantı ile ilave kapasite tesisi aşağıda yer alan aşamalar dâhilinde gerçekleştirilecektir. İlave kapasite taleplerinde “Toptan Seviyede Sunulan Hizmetler İçin Port Tahsis, Port Değişikliği Ve Yedek Port Hizmetleri Uygulama Esasları” geçerli olacaktır.

**2.1.2.3. Transmisyon Planlaması ve Fiziksel Bağlantılarının Yapılması**

İşletmeci, sürecin başlama tarihi, ilgili arabağlantı sistemleri/devre/kapasite vb. hususlara ilişkin talebi ile kendi tarafındaki bağlantı lokasyon bilgileri ve hizmetin verilebilmesi için Türk Telekom tarafından talep edilen gerekli teknik detayları Türk Telekom’a yazılı olarak ve/veya elektronik ortamda iletir. Söz konusu talebin değerlendirilmesinden sonra RAT ana metninin 2.4.2 maddesi kapsamında gerekli altyapının hazır hale getirilmesini ve İşletmecinin talebini Türk Telekom’a yazılı olarak ve/veya elektronik ortamda iletmesini müteakip azami 10 (on) iş günü içerisinde fiziksel bağlantılar Türk Telekom tarafından tamamlanır.

**2.1.2.4. Şebeke Test Aşaması**

İlk defa arabağlantı gerçekleştirilmesi durumunda Taraflar, kendi şebekelerinde yer alan devrelere ilişkin fiziksel bağlantıları tamamlayarak, devrelerini trafik tanımlamalarının yapılması için hazır hale getirir. Akabinde gerekli şebeke testlerine başlanır. Test azami 15 (on beş) iş günü içerisinde tamamlanır. İşletmecinin testin sonuçlarını (CDR vb.) Türk Telekom’a iletmesinden sonra test Türk Telekom tarafından 15 (on beş) iş günü içerisinde değerlendirilip sonuçlandırılarak testin sonucu İşletmeciye bildirilir. Taraflardan herhangi biri, iletilen test sonuçlarında eksiklik ya da hata görmesi halinde testlerin yinelenmesini talep edebilir. Tarafların testlerin sonuçları üzerinde uzlaşamaması durumunda testler yapılmamış sayılacak ve test süreci yeniden başlatılacaktır.

**2.1.2.5. Hizmete alma**

İlk defa gerçekleştirilecek arabağlantıda testlerin olumlu sonuçlanması durumunda, veya ilave kapasite talep edilmesi durumunda İşletmecinin hizmete hazır olunduğunu bildirmesini müteakip 10 (on) iş günü içerisinde tüm şebekede, sinyalleşme şebekesinin ve ilgili devrelerin çalıştığının karşılıklı kontrolleri yapılır ve ilgili hizmet devreye alınır.

**2.2. Arabağlantı Hizmeti Arıza, Takip ve Islah Süreci**

Türk Telekom, THK, taşıyıcı ön seçimi ve diğer arabağlantı hizmetlerinde meydana gelen her türlü arızanın 7 gün ve 24 saat bildirilebilmesine ve/veya arıza kaydı verilebilmesine yönelik olarak İşletmeciye gerekli bilgileri/hizmetleri sağlar. Söz konusu bilgiler/hizmetlere ilişkin hususlar arabağlantı sözleşmesinin imzalanmasıyla eş zamanlı olarak İşletmeciye sunulur. İşletmeci arıza için, otomasyon üzerinden ve/veya Türk Telekom tarafından sağlanacak irtibat noktalarına çağrı merkezi üzerinden kayıt oluşturmak suretiyle , yazılı ve/veya elektronik olarak bildirimde bulunur. Türk Telekom, ilgili arızaya ilişkin olarak İşletmeciye arıza bildirim tarihini, zamanını ve kayıt numarasını yazılı olarak ve/veya elektronik ortam üzerinden iletmekle yükümlüdür.

Arabağlantı hizmetlerinde meydana gelen her türlü arızanın takip ve ıslahında mücbir sebepler, umulmayan haller ve planlı bakımlar haricinde, aşağıda yer alan esaslar geçerli olacaktır. Arızanın giderilmesi kapsamında İşletmeci tarafından yapılması gereken işlemler için geçen süre, ıslah süresi kapsamında değerlendirilmeyecektir. Islah süresinin Türk Telekom tarafından hesaplanabilmesi için, İşletmeci, kendi tarafında yapılması gereken işlemlere ilişkin süreç ve sonuçları, Türk Telekom tarafından belirtilen irtibat noktalarına yazılı olarak ve/veya elektronik ortamda iletmekle yükümlüdür.

İşletmecinin bildirdiği arızanın Türk Telekom sorumluluğundaki altyapıdan kaynaklanmadığı durumlarda, Türk Telekom gerçekleştirilen testlere ilişkin sonuçlar ile gerekli açıklamaları, ilgili arıza giderme süresinin tamamlanmasını müteakip ilk iş günü içerisinde yazılı olarak ve/veya elektronik ortamda İşletmeciye bildirecektir.

Arabağlantı hizmeti kapsamında meydana gelen arızaların tanımı aşağıda yer almaktadır:

**2.2.1. Birincil Arızalar (Genel Erişim Arızaları)**

İşbu Referans Teklifte yer alan hizmetler kapsamında, Türk Telekom şebekesinden kaynaklanan sebeplerle, İşletmeci ile Türk Telekom arasındaki tüm arabağlantı trafiği akışının tamamen kesildiği arızalardır. Birincil arızalar ivedilikle giderilecek olup, söz konusu arızalar için yıllık toplam kesinti süresi azami 6 (altı) saattir.

**2.2.2. İkincil Arızalar**

Türk Telekom şebekesinden kaynaklanan sebeplerle, İşletmeci ile Türk Telekom arasındaki arabağlantı trafiği akışının kısmen kesildiği (Türk Telekom’un sadece belirli bir arabağlantı santralindeki arabağlantı trafiği akışının tamamen kesildiği) arızalardır. İkincil arızalar ivedilikle giderilecek olup, söz konusu arızalar için yıllık toplam kesinti süresi azami 12 (on iki) saattir.

**2.2.3. Müşteri Bazında Arızalar**

İşletmeci Taşıyıcı Ön Seçimi yöntemi vb. arabağlantı hizmetleri kapsamında meydana gelen müşteri bazında arızaları, sorunun ayrıntılı tanımını yaparak Türk Telekom’a iletir. Arıza kaydının alınmasıyla birlikte, Türk Telekom ilgili sistemlerde ve şebekede gerekli kontrolleri yapar. Yapılan kontroller sonucunda, arızanın Türk Telekom’dan kaynaklandığının tespit edilmesi halinde, bildirimin yapılmasını müteakip 48 (kırk sekiz) saat içerisinde arıza giderilir.

**3. CEZAİ MÜEYYİDELER**

**3.1. Arabağlantı Kurulum ve Test Sürecine İlişkin Cezai Müeyyideler**

**3.1.1.** Arabağlantının ilk defa tesis edilmesi durumunda, yukarıda yer alan arabağlantı kurulum ve test süreçlerinde Türk Telekom’un, uymakla yükümlü olduğu süreleri (geçerli başvuruyu müteakip toplam 95 (doksan beş) iş günü) aşması halinde, gecikilen her tam gün için cezai müeyyide, RAT kapsamında sunulan hizmetlere ilişkin olarak İşletmeciden talep edilen teminat mektubu tutarının %1’i kadardır.

**3.1.2.** İlave kapasite talep edilmesi durumunda, yukarıda yer alan arabağlantı kurulum ve test süreçlerinde Türk Telekom’un uymakla yükümlü olduğu süreleri (geçerli başvuruyu müteakip toplam 30 (otuz) iş günü) aşması halinde, tesisinde gecikme oluşan her bir ilave devre (port) için günlük cezai müeyyide, taraflar arasında gerçekleşen devre (port) başına son 3 (üç) aya ilişkin ortalama günlük arabağlantı trafiğinin gerektirdiği arabağlantı ücreti kadardır.

**3.2. Taşıyıcı Ön Seçimi Yöntemi Çerçevesinde STH’ye Yönlendirme Ve Yönlendirmeyi İptal Taleplerine İlişkin Cezai Müeyyideler**

**3.2.1.** Durumu Taşıyıcı Ön Seçimi yöntemi ile hizmet almaya uygun olan müşterilerin Taşıyıcı Ön Seçimi yönteminden faydalandırılması, Türk Telekom’a yapılan başvuruyu müteakiben en geç 5 (beş) iş günü içerisinde gerçekleştirilecektir. Müşterilerin Taşıyıcı Ön Seçimi yönteminden faydalandırılmasında gecikme olması halinde, gecikilen her tam gün için cezai müeyyide, ilgili müşterinin abone olduğu tarife paketine ilişkin aylık sabit ücretin 1/15’lik kısmına denk gelen tutar kadar olup, bu tutar çevrimiçi portal üzerinden veya listeleme yöntemi ile İşletmeciye bildirilir.

**3.2.2.** Taşıyıcı Ön Seçimi yöntemi çerçevesinde hizmet almaya yönelik başvurular içerisinden karşılanamayan talepler ayrıntılı gerekçelerle birlikte, talepte bulunan İşletmeciye talebi takip eden iki (2) iş günü içerisinde çevrimiçi portal üzerinden bildirilir. Bu bildirimin gerçekleştirilmesinde gecikilen her tam gün için cezai müeyyide, ilgili müşterinin abone olduğu tarife paketine ilişkin aylık sabit ücretin 1/15’lik kısmına denk gelen tutar kadar olup, bu tutar çevrimiçi portal üzerinden veya listeleme yöntemi ile İşletmeciye bildirilir.

**3.3. Arabağlantı Arıza Sürecine İlişkin Cezai Şart ve Yaptırımlar**

**3.3.1.** Türk Telekom şebekesinde bir takvim yılı içerisinde birincil arıza süresi toplamının İşletmeci başına 6 (altı) saati geçmesi durumunda, 6 (altı) saati aşan her saat için uygulanacak cezai müeyyide, taraflar arasında gerçekleşen son 3 (üç) aya ilişkin ortalama saatlik arabağlantı trafiğinin gerektirdiği arabağlantı ücretinin 2 (iki) katı kadardır.

**3.3.2.** Türk Telekom şebekesinde bir takvim yılı içerisinde ikincil arıza süresi toplamının İşletmeci başına 12 (on iki) saati geçmesi durumunda, 12 (on iki) saati aşan her saat için uygulanacak cezai müeyyide, taraflar arasında gerçekleşen son 3 (üç) aya ilişkin ortalama saatlik arabağlantı trafiğinin gerektirdiği arabağlantı ücretinin 2 (iki) katı kadardır.

**3.3.3.** Birincil ve ikincil arızalara ilişkin cezai bedeller, müteakip ilk takvim yılının ilk 3 (üç) ayı içerisinde İşletmeciye bildirilecektir.

**3.3.4.** Taşıyıcı Ön Seçimi yöntemi vb. arabağlantı hizmetleri kapsamında 48 (kırk sekiz) saat içerisinde giderilemeyen her arıza için, 48 (kırk sekiz) saati aşan her tam saat başına, İşletmeciye ilgili müşterinin abone olduğu tarife paketine ilişkin aylık sabit ücretin 2 (iki) saate denk gelen kısmı kadar ücretsiz kullanım hakkı tanınır. Bu şekilde oluşan ücretsiz kullanıma ilişkin tutar, çevrimiçi portal üzerinden veya listeleme yöntemi ile işletmeciye bildirilir.

**3.4. Ceza Bedellerinin Faturalandırılması**

**3.4.1.** İşbu taahhüt kapsamında oluşan cezalara ilişkin olarak Türk Telekom ile İşletmeci tarafından hesaplanan tutarlar arasında farklılık olması durumunda taraflar, ihtilafı çözmek için ellerinden gelen iyi niyetli çabayı gösterecek ve işbirliğine gidecektir. İşletmeci, üzerinde mutabakata varılan tutar üzerinden RAT’ın 3.2. maddesi kapsamında fatura düzenleyerek Türk Telekom’a iletir. Türk Telekom, İşletmecinin düzenlediği faturadaki bedeli, takip eden fatura döneminde, İşletmeci için düzenleyeceği elektronik haberleşme hizmetlerine ait faturaların bedeline mahsuben ödemeyi gerçekleştirecektir. İşletmeci tarafından fatura edilen tutarın Türk Telekom tarafından mahsup işleminin yapılacağı aydaki faturaların tutarını aşması durumunda, kalan kısım İşletmeciye defaten ödenecektir.

**3.4.2.** Taşıyıcı Ön Seçimi yöntemi vb. arabağlantı hizmetlerine ilişkin aktivasyon ve arıza giderme süreçleri kapsamında söz konusu olan ceza bedelleri, ilgili müşterinin abone olduğu tarife paketine ilişkin aylık sabit ücreti geçemez.





***EK-3***

# TOPTAN HAT KİRALAMA İŞLETMECİ DEĞİŞİKLİĞİ

**1. AMAÇ VE KAPSAM**

Bu dokümanın amacı; THK kapsamında İşletmeciden hizmet alan müşterinin Türk Telekom’dan ya da THK kapsamında hizmet sunan başka bir İşletmeciden hizmet almak istemesine ilişkin taleplerin değerlendirilmesi, karşılanması ve ücretlendirilmesine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

1. **THK KAPSAMINDA İŞLETMECİDEN HİZMET ALAN MÜŞTERİNİN TÜRK TELEKOM’DAN YA DA THK KAPSAMINDA HİZMET SUNAN BAŞKA BİR İŞLETMECİDEN HİZMET ALMAK İSTEMESİ DURUMUNDA UYGULANACAK USUL VE ESASLAR**
   1. Müşteri, Madde 3 ve 4’te yer alan Talep Formunu doldurmak suretiyle, Alıcı İşletmeciye (Türk Telekom veya STH İşletmecisi) başvuruda bulunacaktır.
   2. Alıcı İşletmeci, müşterinin geçiş yapmak istediğine ilişkin iradesini bildiren ve Madde 3 ile 4’te yer alan ıslak imzalı talep formunu saklayacaktır.
   3. Alıcı İşletmeci, müşterinin talep formunu, formun imzalanmasını müteakip 7 (yedi) iş günü içinde Türk Telekom nezdinde oluşturulan çevrimiçi arayüz üzerinden elektronik olarak verici İşletmeciye iletir ve ilgili otomasyon sisteminde (TMS, Olo Portal) talep girişi yapılır. Müşteriden alınan ve 2 (İki) nüsha olarak imzalatılan talep formunun 1 nüshası Alıcı İşletmeci tarafından 1 (bir) ay içerisinde Verici İşletmeciye (STH İşletmecisi) iletilecektir.
   4. Alıcı İşletmecinin geçiş talebi,

* İlgili sistemlerde müşteriye ilişkin kayıt bulunmaması,
* Müşterinin aboneliğinin Verici İşletmeciye ait olmaması,
* Müşterinin hizmet numarasına ilişkin olarak halihazırda kapanmamış bir işemri (devir, nakil, abonelik iptali, numara değişikliği, numara taşıma talebi) olması,
* Müşterinin devam eden bir geçiş işleminin bulunması

durumlarında sistem tarafından uyarı verilerek reddedilecektir.

* 1. Verici İşletmeci, ilgili otomasyon sisteminde (TMS, Olo Portal) talep girişi yapıldıktan sonra en geç 2 (iki) gün içerisinde onay veya ret verecektir. Bununla birlikte,

1. Bireysel müşteriler için,

* Kimlik bilgilerinin, kimlik bilgisi ispat edilemeyecek derecede yanlış veya eksik olması (Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. kimlik numarası ve yabancı uyruklu kişiler için resmi kimlik belgelerinde yer alan adı, soyadı, baba adı, doğum tarihi bilgilerinin eşleşmemesi),
* Kimlik fotokopisinin olmaması,
* Başvuruda bulunan kişi vekil ise noter onaylı vekâletnamenin olmaması,

1. Kurumsal müşteriler için,

* Vergi numarası mevcut olan kurumsal müşterilerin vergi numarasının olmaması veya eksik/hatalı olması,
* Vergi numarası mevcut olmayan kurumsal müşterilerin ticaret unvanı/kurum adının uyuşmaması,
* Başvuruda bulunan kişi abonelik sözleşmesi yapmaya yetkili ise, imza sirkülerinin olmaması veya eksik/okunaksız olması,
* Başvurunun resmi kurum/kuruluşlar tarafından yapıldığı durumlarda, başvuruda bulunan kişinin yetkili olduğuna dair resmi belgenin olmaması veya eksik/okunaksız olması,
* Başvuruda bulunan kişinin kimlik bilgilerinin, kimlik bilgisi ispat edilemeyecek derecede yanlış veya eksik olması (Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. kimlik numarası ve yabancı uyruklu kişiler için resmi kimlik belgelerinde yer alan adı, soyadı, baba adı, doğum tarihi bilgilerinin eşleşmemesi),
* Başvuruda bulunan kişinin kimlik fotokopisinin olmaması,

1. Bireysel ve kurumsal müşteriler için,

* “Sabit Telefon Hizmeti İşletmeci Değişikliği Talep Formu”nun, imzalanmasını müteakip 7 (yedi) iş günü içinde Türk Telekom tarafından sağlanan çevrimiçi portala yüklenmemesi,
* “Sabit Telefon Hizmeti İşletmeci Değişikliği Talep Formu”nda yer alan tarih bilgisinin eksik olması,
* “Sabit Telefon Hizmeti İşletmeci Değişikliği Talep Formu”nda yer alan telefon numaraları ile çevrimiçi portala girilen telefon numaralarının uyuşmaması (birden çok telefon numarası için tek “Sabit Telefon Hizmeti İşletmeci Değişikliği Talep Formu”nun kullanılması halinde, başvurunun reddi sadece, uyuşmazlığın oluştuğu telefon numaraları için söz konusu olacaktır.)

durumlarında, geçiş talebi Verici İşletmeci tarafından söz konusu 2 (iki) günlük süre içerisinde gerekçeleri bildirilerek reddedilir.

Verici İşletmecinin geçiş talebine onay vermesini müteakiben Alıcı İşletmecinin açmış olduğu talep aktif hale getirilecektir. Türk Telekom, talebin aktif hale getirilmesini müteakiben, 3 (üç) işgünü içinde geçiş işlemini tamamlayacaktır. Abone geçişleri STH İşletmecileri arasında ise bu geçiş işlemi için Türk Telekom Alıcı İşletmeciye numara başına 6,02 TL (vergiler hariç) ücret tahakkuk ettirecektir.

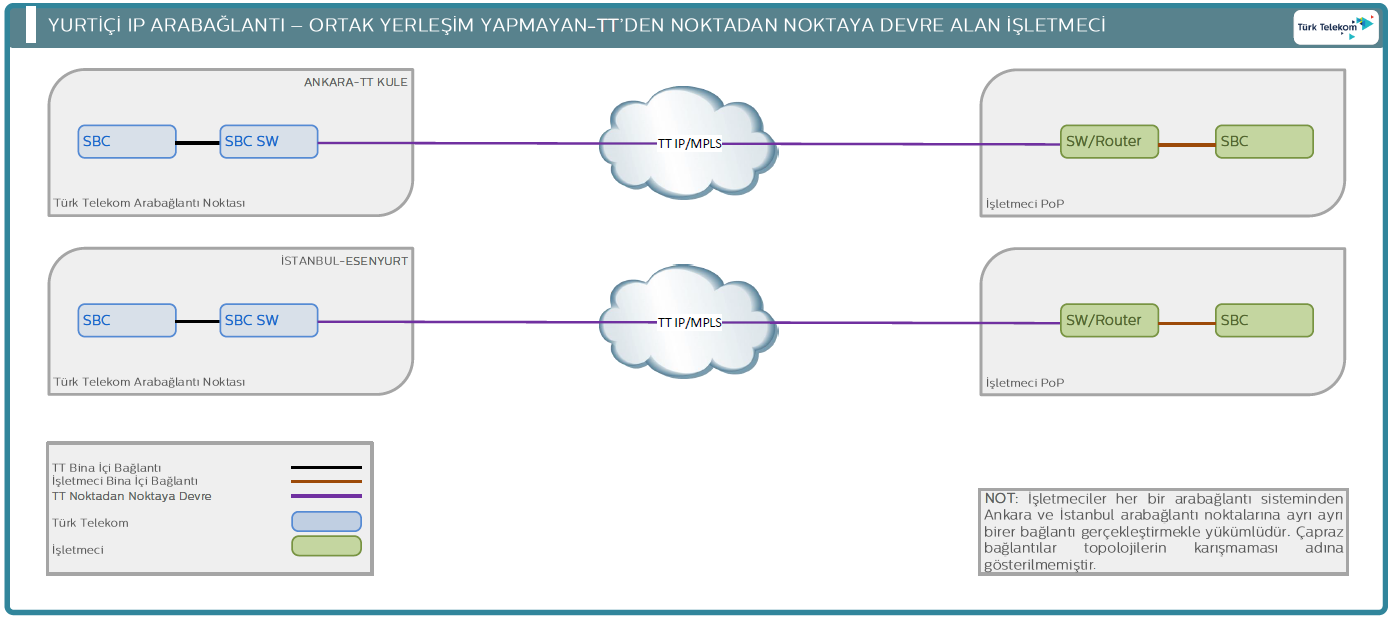
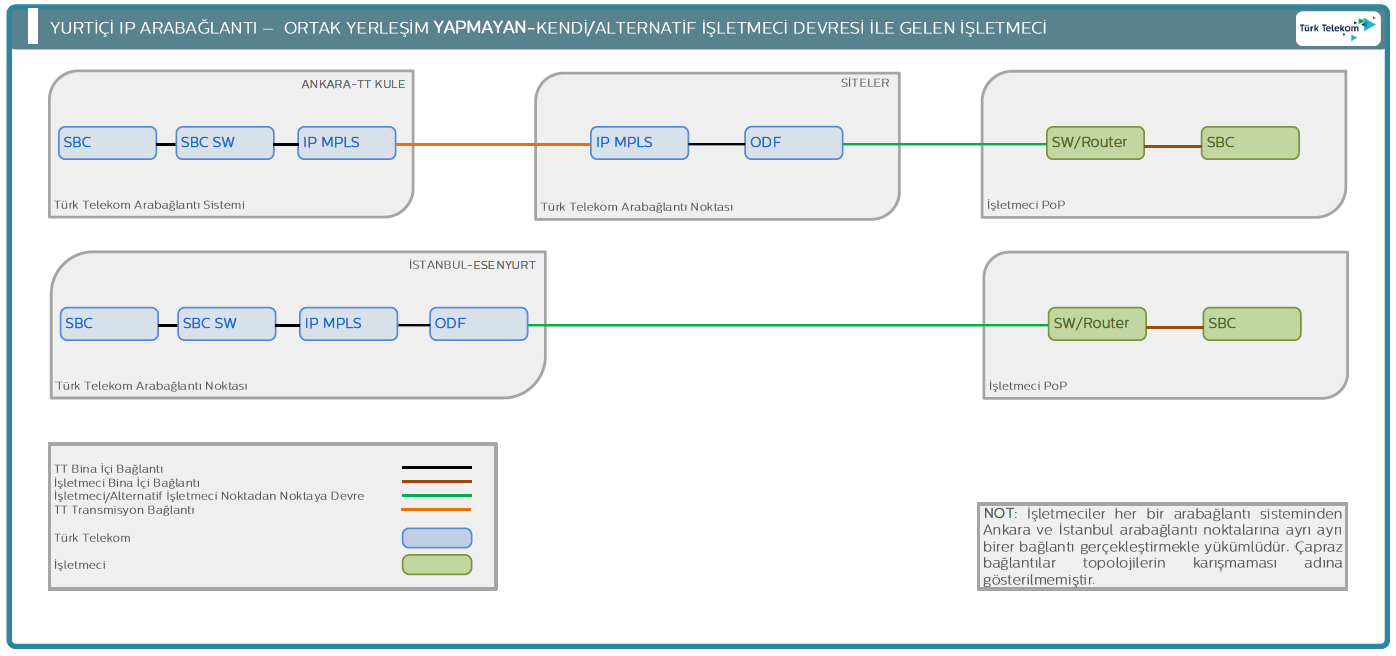
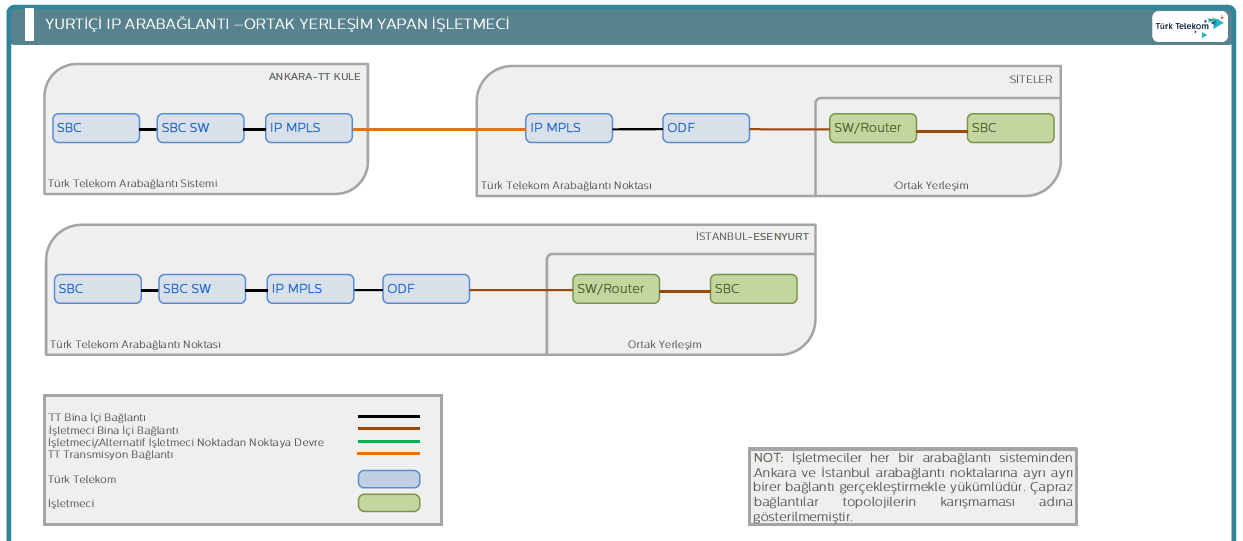
* 1. Alıcı İşletmeci, Verici İşletmeci tarafından geçişe onay verilinceye kadar talebi iptal edebilir.
  2. Geçişler STH İşletmecileri arasında ise, Alıcı İşletmeci veya Verici İşletmeci ile müşteri arasındaki ticari ve hukuki ilişkiden kaynaklanan hak, yükümlülük ve borçlardan dolayı Türk Telekom sorumlu değildir.
  3. Türk Telekom, geçişler STH İşletmecileri arasında ise müşterinin yararlandığı hizmetlere ilişkin faturayı, geçiş işleminin fiilen gerçekleştiği ana kadar Verici İşletmeciye, daha sonrasında ise Alıcı İşletmeciye keser.
  4. Müşteri, geçmek istediği Alıcı İşletmeciye başvuruda bulunduktan sonra Alıcı İşletmeci tarafından başvuru yapılan PSTN numarası veya abone tarafından iletilen iletişim bilgisi üzerinden aranacak ve abonenin irade beyanı alınacaktır. Alıcı İşletmeci görüşmenin kayıtlarını 1 (bir) yıl süreyle saklayacaktır. Ulaşılamayan ve teyit alınamayan abonenin geçiş talebi çevrimiçi portala girilmeyecektir.

|  |
| --- |
| **3.** SABİT TELEFON **HİZMETİ İŞLETMECİ DEĞİŞİKLİĞİ TALEP FORMU** |
| **ABONE BİLGİLERİ - BİREYSEL**  T.C. Kimlik No:  Adı Soyadı:  Doğum Tarihi:  Baba Adı:  **İŞLETMECİ BİLGİLERİ**  Mevcut İşletmeci:  Geçiş Yapılmak İstenen İşletmeci:  Numara Bilgileri (PSTN/ISDN Numaraları):  Yukarıda yer verilen numara/numaralara ilişkin sabit telefon aboneliğimin Sabit Telefon Hizmeti kapsamında ………………………………………………………. taşınmasını, bu Form’da vermiş olduğum bilgilerin Mevcut İşletmeci ile paylaşılmasını, bu formun imza tarihi itibari ile numarası bu formda belirtilmiş olan Sabit Telefon Hizmeti’ne ilişkin olarak Mevcut İşletmeci ile akdetmiş olduğum abonelik sözleşmesinin sona erdirilmesini talep ettiğimi, bu kapsamda söz konusu abonelik sözleşmesinden kaynaklanan her türlü mali yükümlülükler saklı kalmak kaydıyla, iptal talebimin Mevcut İşletmeciye iletilmesini ve geçişle ilgili işlemlerin yürütülmesini kabul ve talep ederim.    Adı, Soyadı  İmza  Tarih  …./…./…. |
| **4.** SABİT TELEFON **HİZMETİ İŞLETMECİ DEĞİŞİKLİĞİ TALEP FORMU** | |
| **ABONE BİLGİLERİ - KURUMSAL**  Vergi numarası: Vergi Numarası Bulunmamaktadır.  Ticaret unvan:  Kurum Adı:  PSTN/ISDN Numaraları:  **Başvuruda Bulunan Kişi**  T.C. Kimlik No:  Adı Soyadı:  Başvuruda bulunan kişi yetkili ise imza sirküleri veya yetkili olunduğuna dair resmi belgenin, vekil ise noter onaylı vekâletname işbu formun ekinde yer alacaktır.  **İŞLETMECİ BİLGİLERİ**  Mevcut İşletmeci:  Geçiş Yapılmak İstenen İşletmeci:  Yukarıda numarasını/numaralarını belirtmiş olduğumuz Şirket/Kurum adına kayıtlı olan tüm PSTN/ISDN BA/ISDN PA (-Telefon-) Hatlarının Toptan Hat Kiralama (THK) hizmeti kapsamında …………………………………………………… geçirilmesini, bu formda vermiş olduğumuz gerek temsilci olduğumuz Şirket’e/Kurum’a, gerekse şahsıma ait bilgilerin Mevcut İşletmeci ile paylaşılmasını, bu Form’un imza tarihi itibarıyla numarası listede belirtilmiş olan Telefon Hizmetleri’ne ilişkin olarak Mevcut İşletmeci ile akdetmiş olduğumuz abonelik sözleşmelerinin sona erdirilmesini talep ettiğimizi, bu kapsamda, söz konusu abonelik sözleşmelerinden kaynaklanan her türlü mali yükümlülüklerin temsilcisi olduğum Şirket’e/Kurum’a ait olması durumu saklı kalmak kaydıyla iptal talebimizin Mevcut İşletmeciye iletilmesini ve geçişle ilgili işlemlerin yürütülmesini kabul ve talep ederim.  Adı, Soyadı  İmza  Tarih  …./…./…. | |



***EK-4***

# TOPOLOJİ



***EK-5***

# STANDARTLAR

# 

1. Ortak yerleşim içeren arabağlantı talepleri Siteler’den, ortak yerleşim içermeyen arabağlantı talepleri TT Kule’den karşılanacaktır. [↑](#footnote-ref-1)