



# TÜRKİYE ELEKTRONİK HABERLEŞME SEKTÖRÜ

## Üç Aylık Pazar Verileri Raporu

2013 Yılı 4. Çeyrek  
Ekim – Kasım – Aralık

Sektörel Araştırma ve Strateji Geliştirme  
Dairesi Başkanlığı

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu

Mart 2014, Ankara

# İÇİNDEKİLER

<b>YÖNETİCİ ÖZETİ</b> .....	<b>I</b>
2013/2012 YILI ÖZET BİLGİLERİ .....	I
2013 4. ÇEYREK ÖZET BİLGİLERİ .....	III
<b>KISALTMALAR</b> .....	<b>XI</b>
<b>1 GENEL PAZAR VERİLERİ</b> .....	<b>1</b>
1.1 YETKİLENDİRME VE HİZMET TÜRLERİNE GÖRE İŞLETMECİ SAYILARI .....	1
1.2 İŞLETMECİLERİN GELİR VE KÂRLARI.....	2
1.3 İŞLETMECİ YATIRIMLARI .....	5
1.4 TOPLAM TRAFİK .....	6
1.5 TÜKETİCİ ŞİKÂyetLERİ .....	9
<b>2 SABİT PAZAR VERİLERİ</b> .....	<b>11</b>
2.1 SABİT PAZARDA GELİRLER .....	13
2.2 SABİT ARAMA GELİRLERİ.....	15
2.3 SABİT PAZARDA TRAFİK HACMI .....	17
2.4 KISA NUMARALAR.....	22
2.5 EN ÇOK TRAFİK GÖNDERİLEN VE ALINAN ÜLKELER .....	22
2.6 AYLIK KULLANIM MIKTARI (MOU).....	23
2.7 ABONE BAŞINA ORTALAMA ÇAĞRI BAŞLATMA .....	23
2.8 ABONE BAŞINA AYLIK GELİR (ARPU) .....	24
2.9 SABİT NUMARA TAŞINABİLİRLİĞİ .....	24
2.10 SABİT PAZARDA YATIRIM .....	24
<b>3 İNTERNET VE GENİŞBANT VERİLERİ</b> .....	<b>26</b>
<b>4 MOBİL PAZAR VERİLERİ</b> .....	<b>35</b>
4.1 ABONE SAYISI VE PENETRASYON.....	35
4.2 MOBİL ABONE PROFİLİ .....	38
4.3 MOBİL TRAFİK HACMI .....	44
4.4 EN ÇOK TRAFİK GÖNDERİLEN VE ALINAN ÜLKELER .....	47
4.5 KISA NUMARALAR.....	47
4.6 SMS VE MMS .....	48
4.7 MOBİL GELİR .....	51
4.8 ABONE BAŞINA AYLIK GELİR (ARPU) .....	54
4.9 AYLIK KULLANIM MIKTARI (MOU).....	56
4.10 MOBİL YATIRIM.....	57
<b>5 DİĞER HİZMETLER</b> .....	<b>59</b>
5.1 ALTYAPI HİZMETLERİ .....	59
5.2 KABLOLU YAYIN HİZMETLERİ.....	60
5.3 UYDU HABERLEŞME HİZMETLERİ .....	62
5.4 UYDU PLATFORM HİZMETLERİ .....	62
5.5 GMPCS HİZMETLERİ.....	64
5.6 REHBERLİK HİZMETLERİ .....	64
5.7 OKTH HİZMETLERİ.....	66

## ŞEKİLLERİN LİSTESİ

ŞEKİL 1-1 TOPLAM GELİRİN İŞLETMELER ARASINDA DAĞILIMI, 2013, MİLYAR ₺ .....	2
ŞEKİL 1-2 İŞLETMELERİN TOPLAM GELİRDEN ALDIĞI PAY, 2013, %.....	3
ŞEKİL 1-3 TOPLAM YILLIK ARAMA TRAFİK MİKTARLARI, MİLYAR DAKİKA .....	7
ŞEKİL 1-4 TOPLAM ÜÇ AYLIK ARAMA TRAFİK MİKTARLARI, MİLYAR DAKİKA .....	7
ŞEKİL 1-5 TRAFİK DAĞILIMI, MİLYON DAKİKA.....	8
ŞEKİL 1-6 TRAFİK DAĞILIMI, % .....	8
ŞEKİL 1-7 01.08.2012 – 15.02.2014 ARASI DÖNEME İLİŞKİN TÜKETİCİ ŞİKÂyetLERİ.....	9
ŞEKİL 1-8 TÜKETİCİ ŞİKÂyetLERİNİN SEKTÖR BAZINDA DAĞILIMI .....	9
ŞEKİL 2-1 SABİT ABONE SAYISI VE PENETRASYON .....	11
ŞEKİL 2-2 TÜRK TELEKOM'UN YILLIK SABİT GELİRİNİN DAĞILIMI, %.....	14
ŞEKİL 2-3 TÜRK TELEKOM'UN ÜÇ AYLIK GELİRİNİN DAĞILIMI, %.....	14
ŞEKİL 2-4 TÜRK TELEKOM ARAMA GELİRLERİNİN DAĞILIMI, MİLYON ₺.....	15
ŞEKİL 2-5 STH–TT ARAMA HİZMET GELİRLERİNE GÖRE PAZAR PAYLARI, % .....	16
ŞEKİL 2-6 STH–TT TELEFON HİZMETLERİ GELİRLERİNE GÖRE PAZAR PAYLARI, %.....	16
ŞEKİL 2-7 TÜRK TELEKOM TRAFİK DAĞILIMI, %.....	18
ŞEKİL 2-8 STH–TT ÇAĞRI BAŞLATMA (ŞEHİRİÇİ) TRAFİĞİ KİYASLAMASI, % .....	18
ŞEKİL 2-9 STH–TT ÇAĞRI BAŞLATMA (ŞEHİRLERARASI) TRAFİĞİ KİYASLAMASI, %.....	19
ŞEKİL 2-10 STH–TT ÇAĞRI BAŞLATMA (MOBİLDE DOĞRU) TRAFİĞİ KİYASLAMASI, % .....	19
ŞEKİL 2-11 STH–TT ÇAĞRI BAŞLATMA (YURTDIŞINA DOĞRU) TRAFİĞİ KİYASLAMASI, %.....	20
ŞEKİL 2-12 STH–TT SABİTTE SONLANDIRILAN ULUSLARARASI ÇAĞRI TRAFİĞİ KİYASLAMASI, %..	20
ŞEKİL 2-13 STH–TT MOBİLDE SONLANDIRILAN ULUSLARARASI ÇAĞRI TRAFİĞİ KİYASLAMASI, %.	21
ŞEKİL 2-14 STH-TT SABİTTEN BAŞLATILAN TOPLAM TRAFİKTEKİ PAYLARI, % .....	21
ŞEKİL 2-15 SABİT MOU, DAKİKA .....	23
ŞEKİL 2-16 SABİT ABONE ORTALAMA ÇAĞRI BAŞLATMA, DAKİKA .....	23
ŞEKİL 2-17 SABİT ARPU, ₺.....	24
ŞEKİL 2-18 TÜRK TELEKOM'UN YILLIK YATIRIM MİKTARI, MİLYON ₺.....	25
ŞEKİL 2-19 TÜRK TELEKOM'UN ÜÇ AYLIK YATIRIM MİKTARI, MİLYON ₺.....	25
ŞEKİL 3-1 GENİŞBANT İNTERNET ABONE SAYISI .....	26
ŞEKİL 3-2 TOPLAM xDSL ABONE SAYISI.....	28
ŞEKİL 3-3 OECD ÜLKELERİNDE SABİT GENİŞBANT İNTERNET PENETRASYON ORANLARI,% .....	29
ŞEKİL 3-4 HIZLARA GÖRE SABİT GENİŞBANT İNTERNET ABONELERİNİN DAĞILIMI, 2013-4 .....	30
ŞEKİL 3-5 MOBİL BİLGİSAYARDAN İNTERNET ABONELERİNİN KULLANIMA GÖRE DAĞILIMI.....	31
ŞEKİL 3-6 MOBİL CEPTEN İNTERNET ABONELERİNİN KULLANIMA GÖRE DAĞILIMI .....	31
ŞEKİL 3-7 SABİT GENİŞBANT ABONELERİNİN TEKNOLOJİ VE İŞLETMECİ BAZINDA DAĞILIMI, %.....	32
ŞEKİL 3-8 OECD ÜLKELERİNDE SABİT-MOBİL GENİŞBANT İNTERNET YAYGINLIĞI, % .....	33
ŞEKİL 3-9 “.tr” UZANTILI ALAN ADLARININ DAĞILIMI (ADET).....	33
ŞEKİL 3-10 IP ADRESİ ÜLKE BİLGİSİ .....	34
ŞEKİL 4-1 TOPLAM MOBİL ABONE SAYISI VE NÜFUSA GÖRE PENETRASYON .....	35
ŞEKİL 4-2 M2M ABONE SAYISI, MİLYON .....	35
ŞEKİL 4-3 MOBİL ABONE SAYISI VE 0-9 YAŞ HARIÇ NÜFUSA GÖRE PENETRASYON.....	36
ŞEKİL 4-4 ÖN ÖDEMELİ VE FATURALI MOBİL GENİŞBANT ABONE SAYILARI, BİN .....	37
ŞEKİL 4-5 TÜRKİYE VE BAZI AVRUPA ÜLKELERİNİN MOBİL PENETRASYON ORANLARI, % .....	37
ŞEKİL 4-6 ÖN ÖDEMELİ VE FATURALI MOBİL ABONE ORANLARI, %.....	38
ŞEKİL 4-7 BAZI AVRUPA ÜLKELERİ VE TÜRKİYE'DE ÖN ÖDEMELİ/FATURALI ABONE ORANLARI, %	38
ŞEKİL 4-8 3G ÖN ÖDEMELİ VE FATURALI MOBİL ABONE ORANLARI, %.....	39
ŞEKİL 4-9 MOBİL İŞLETMECİ BAZINDA TOPLAM ABONE SAYILARI, MİLYON.....	39
ŞEKİL 4-10 TOPLAM MOBİL NUMARA TAŞIMA SAYILARI .....	40
ŞEKİL 4-11 MNT KAPSAMINDA MOBİL İŞLETMELERİN NET GELEN ABONE SAYILARI, BİN .....	40
ŞEKİL 4-12 MOBİL İŞLETMELERİN ABONE SAYISINA GÖRE PAZAR PAYLARI, %.....	41
ŞEKİL 4-13 MOBİL İŞLETMELERİN ABONE KAYIP ORANLARI (CHURN RATE), %.....	42
ŞEKİL 4-14 MOBİL İŞLETMECİ BAZINDA ÖN ÖDEMELİ / FATURALI ABONELERİN DAĞILIMI, %.....	42
ŞEKİL 4-15 ÖN ÖDEMELİ ABONELERİN DAĞILIMI, % .....	43
ŞEKİL 4-16 FATURALI ABONELERİN DAĞILIMI, % .....	43

ŞEKİL 4-17 MOBİL ABONELERİN BİREYSEL-KURUMSAL BAZDA AYRIMI, %, 2013-4.....	44
ŞEKİL 4-18 MOBİL İŞLETMELERİN DÖNEMLERE GÖRE TOPLAM TRAFİKLERİ, MİLYAR DAKİKA .....	45
ŞEKİL 4-19 MOBİL İŞLETMELERİN TRAFİĞE GÖRE PAZAR PAYLARI, % .....	45
ŞEKİL 4-20 MOBİL TRAFİK DAĞILIMI, %.....	46
ŞEKİL 4-21 MOBİL TRAFİK DAĞILIMI, MİLYON DAKİKA .....	46
ŞEKİL 4-22 YILLARA GÖRE MOBİL SMS VE MMS MİKTARI, MİLYON ADET .....	49
ŞEKİL 4-23 DÖNEMLERE GÖRE MOBİL SMS VE MMS MİKTARI, MİLYON ADET .....	49
ŞEKİL 4-24 İŞLETMELİ BAZINDA SMS SAYISI, MİLYAR ADET .....	50
ŞEKİL 4-25 İŞLETMELİ BAZINDA MMS SAYISI, MİLYON ADET .....	50
ŞEKİL 4-26 YILLAR İTİBARIYLA MOBİL HİZMETLERDEN ELDE EDİLEN GELİR, MİLYAR ₺.....	51
ŞEKİL 4-27 MOBİL HİZMETLERDEN ELDE EDİLEN ÜÇ AYLIK GELİRLER, MİLYAR ₺.....	51
ŞEKİL 4-28 MOBİL İŞLETMELERİN GELİRE GÖRE PAZAR PAYLARI, % .....	52
ŞEKİL 4-29 MOBİL İŞLETMELERİN GELİR DAĞILIMI, % .....	53
ŞEKİL 4-30 MOBİL İŞLETMELERİN İŞLETMELİ BAZINDA GELİR DAĞILIMI, %, 2013-4 .....	53
ŞEKİL 4-31 MOBİL ARPU, ₺.....	54
ŞEKİL 4-32 ÖN ÖDEMELİ MOBİL ARPU, ₺ .....	54
ŞEKİL 4-33 FATURALI MOBİL ARPU, ₺ .....	55
ŞEKİL 4-34 TÜRKİYE VE AB'DE MOBİL ARPU, €.....	55
ŞEKİL 4-35 MOBİL İŞLETMELİ BAZINDA MOU DEĞERLERİ, DK/AY.....	56
ŞEKİL 4-36 AB VE TÜRKİYE'DE MOBİL ABONE BAŞINA ORTALAMA GÖRÜŞME, DK/AY.....	57
ŞEKİL 4-37 YILLIK MOBİL YATIRIM, MİLYON ₺.....	57
ŞEKİL 4-38 İŞLETMELİ BAZINDA YILLIK MOBİL YATIRIM, MİLYON ₺.....	58
ŞEKİL 4-39 ÜÇ AYLIK MOBİL YATIRIM, MİLYON ₺.....	58
ŞEKİL 5-1 KABLO İNTERNET ABONE SAYISI .....	61

## ÇİZELGELERİN LİSTESİ

ÇİZELGE 1-1 HİZMET TÜRLERİNE GÖRE YETKİLENDİRME SAYILARI .....	1
ÇİZELGE 1-2 TÜRK TELEKOM VE MOBİL İŞLETMELERİN YILLIK NET SATIŞ GELİRLERİ, ₺.....	2
ÇİZELGE 1-3 TÜRK TELEKOM VE MOBİL İŞLETMELERİN ÜÇ AYLIK NET SATIŞ GELİRLERİ, ₺.....	3
ÇİZELGE 1-4 TÜRK TELEKOM VE MOBİL İŞLETMELERİN YILLIK NET KÂR DEĞERLERİ, ₺.....	4
ÇİZELGE 1-5 DİĞER İŞLETMELERİN ÜÇ AYLIK GELİR BİLGİLERİ, ₺.....	4
ÇİZELGE 1-6 DİĞER İŞLETMELERİN YILLIK GELİR BİLGİLERİ, ₺.....	5
ÇİZELGE 1-7 TÜRK TELEKOM VE MOBİL ŞEBEKE İŞLETMELERİNİN ÜÇ AYLIK YATIRIMLARI, ₺.....	5
ÇİZELGE 1-8 TÜRK TELEKOM VE MOBİL İŞLETMELERİN TOPLAM YILLIK YATIRIMI, ₺.....	6
ÇİZELGE 1-9 DİĞER İŞLETMELERİN ÜÇ AYLIK YATIRIM BİLGİLERİ, ₺.....	6
ÇİZELGE 1-10 DİĞER İŞLETMELERİN TOPLAM YILLIK YATIRIMI, ₺.....	6
ÇİZELGE 1-11 TÜKETİCİ ŞİKÂyetLERİNİN KONUSU İTİBARIYLA DAĞILIMI.....	10
ÇİZELGE 2-1 STH İŞLETMELERİNİN KULLANICI SAYILARI .....	12
ÇİZELGE 2-2 STH İŞLETMELERİNİN KULLANICI SAYISINA GÖRE PAZAR PAYLARI, 2013-4.....	12
ÇİZELGE 2-3 STH İŞLETMELERİ TOPLAM ÖN ÖDEMELİ KART SATIŞ ADEDİ.....	12
ÇİZELGE 2-4 STH İŞLETMELERİNİN KART SATIŞI SAYISINA GÖRE PAZAR PAYLARI, 2013-4.....	13
ÇİZELGE 2-5 STH İŞLETMELERİNİN NET SATIŞ GELİRLERİ .....	15
ÇİZELGE 2-6 TÜRK TELEKOM'UN EBITDA MARJİ .....	17
ÇİZELGE 2-7 TÜRK TELEKOM TRAFİK DAĞILIMI, MİLYON DAKİKA .....	17
ÇİZELGE 2-8 SABİT TELEFONLARDAN EN SIK ARANAN KISA NUMARALAR, 2013-4 .....	22
ÇİZELGE 2-9 EN ÇOK TRAFİK GÖNDERİLEN VE ALINAN ÜLKELER, 2013-4 .....	22
ÇİZELGE 3-1 TOPLAM İNTERNET ABONE SAYILARI .....	27
ÇİZELGE 3-2 YÖNTEMLER BAZINDA DİĞER İNTERNET ABONE SAYILARI.....	27
ÇİZELGE 3-3 İSS PAZAR PAYLARI, 2013-4 .....	28
ÇİZELGE 3-4 İSS YILLIK HİZMET GELİRLERİ, ₺.....	29
ÇİZELGE 3-5 İSS HİZMET GELİRLERİ, ₺.....	29
ÇİZELGE 3-6 ELEKTRONİK VE MOBİL İMZA.....	34
ÇİZELGE 4-1 3G HİZMETİ KULLANICI VERİLERİ .....	36
ÇİZELGE 4-2 EN FAZLA TRAFİK GÖNDERİLEN VE ALINAN ÜLKELER, 2013-4 .....	47
ÇİZELGE 4-3 AVEA, EN SIK ARANAN KISA NUMARALAR, 2013-4.....	47
ÇİZELGE 4-4 VODAFONE, EN SIK ARANAN KISA NUMARALAR, 2013-4 .....	48
ÇİZELGE 4-5 TURKCELL, EN SIK ARANAN KISA NUMARALAR, 2013-4.....	48
ÇİZELGE 5-1 ALTERNATİF İŞLETMELERİN FİBER UZUNLUKLARI .....	59
ÇİZELGE 5-2 ALTYAPI İŞLETMELERİNİN PAZAR PAYLARI .....	60
ÇİZELGE 5-3 ALTYAPI HİZMETLERİNE İLİŞKİN GELİR, TL.....	60
ÇİZELGE 5-4 KABLOLU YAYIN HİZMETLERİ .....	61
ÇİZELGE 5-5 UYDU HABERLEŞME HİZMETLERİNE İLİŞKİN ABONE SAYISI VE GELİR.....	62
ÇİZELGE 5-6 UYDU İŞLETMELERİNİN ABONE SAYISINA GÖRE PAZAR PAYLARI, %.....	62
ÇİZELGE 5-7 UPH ABONE VE KULLANICI SAYILARI .....	63
ÇİZELGE 5-8 UYDU PLATFORM HİZMETİ GELİRLERİ, TL .....	63
ÇİZELGE 5-9 GMPCS HİZMETLERİNE İLİŞKİN ABONE SAYISI VE GELİR .....	64
ÇİZELGE 5-10 GMPCS İŞLETMELERİNİN PAZAR PAYLARI, % .....	64
ÇİZELGE 5-11 REHBERLİK HİZMETLERİ .....	65
ÇİZELGE 5-12 REHBERLİK HİZMETİ İŞLETMELERİNİN PAZAR PAYLARI.....	65
ÇİZELGE 5-13 OKTH HİZMETLERİ .....	66

## YÖNETİCİ ÖZETİ

### 2013/2012 YILI ÖZET BİLGİLERİ

	2013	2012	Değişim (%)
Elektronik haberleşme sektöründe yer alan işletmeci sayısı (adet)	500	423	23,17
Elektronik haberleşme sektöründe yer alan işletmecilerin sahip olduğu yetkilendirme sayısı (adet)	808	673	24,52
Elektronik Haberleşme Sektörü Gelirleri (TL)	32.289.459.361	30.103.304.104	7,26
Elektronik Haberleşme Sektörü Yatırımları (TL)	5.462.402.020	5.761.549.321	-5,19
Sabit Abone Sayısı	13.551.705	13.859.672	-2,22
Toplam Mobil Abone Sayısı	69.661.108	67.680.547	2,93
M2M abone sayısı	2.112.901	1.692.180	24,86
Mobil bilgisayardan internet abone sayısı	1.701.014	1.674.533 <sup>1</sup>	1,58
Mobil abone (kişi) sayısı	65.847.193	64.313.834	2,38
Kablo TV Abone Sayısı	1.181.907	1.251.097	-5,53
Toplam Sabit Ses Trafik (milyar dakika)	16,7	19,4	-13,92
Toplam Mobil Ses Trafik (milyar dakika)	185,9	169,8	9,48
Toplam SMS Trafik (milyon adet)	177.629	174.882	1,57
Toplam MMS Trafik (milyon adet)	198	296	-33,11
Sabit Abone Başına Aylık Ses Trafik (MoU, dk/ay),	165	197	-16,24
Mobil Abone Başına Aylık Ses Trafik (MoU dk/ay) <sup>2</sup>	330	306	7,84
Türk Telekom Abone Başına Aylık Gelir (ARPU, TL/ay)	22,56	22,41	0,67
Mobil Abone Başına Aylık Gelir (ARPU, TL/ay)	21,93	21,16	3,64
Toplam Genişbant İnternet Abone Sayısı	32.566.534	27.589.309	18,04
Mobil bilgisayardan internet	1.701.014	1.674.533	1,58
Mobil cepten internet	22.472.129	18.045.808 <sup>1</sup>	24,53
xDSL	6.644.543	6.643.299	0,02
Fiber	1.193.704	645.092	85,04
Kablo	486.497	500.658	-2,83
Diğer	68.647	79.919	-14,10
Toplam Genişbant İnternet Data Trafik (Tbyte)	3.175.467	2.257.532	40,66
Mobil	141.637	69.073	105,05
Sabit	3.033.830	2.188.459	38,63
Genişbant İnternette Abone Başına Aylık Data Trafik (GB/ay)			
Mobil	0,54	0,33	63,64
Sabit	31,69	24,16	31,17

<sup>1</sup> Mobil bilgisayardan internet ve mobil cepten internet rakamları tüm işletmeciler için 1 ay altı paket kullanan aboneleri de içerecek şekilde güncellenmiş olup bu kapsamda işletmeciler tarafından 2012 yılı mobil bilgisayardan internet ve cepten internet abone sayılarında değişiklik yapılmıştır.

<sup>2</sup> 2012-4 ve 2013-4 çeyrekte mobil abonelere ait aylık ortalama görüşme süreleri olup MoU hesaplamasında ses trafik oluşturmayan M2M bağlantıları ile mobil bilgisayardan internet abone sayıları dikkate alınmamaktadır.

- Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerinin net satış gelirleri 2013 yılında yaklaşık 26 milyar TL olarak gerçekleşmiş ve bir önceki yıla göre %9 oranında artmıştır.
- Diğer işletmecilerin net satış gelirleri 2013 yılında yaklaşık 6,36 milyar TL olarak gerçekleşmiş ve bir önceki yıla göre %1,1 oranında artmıştır.
- Türk Telekom ve mobil işletmecilerin toplam yatırım miktarı 2013 yılında yaklaşık 3,8 milyar TL olarak gerçekleşmiş ve bir önceki yıla göre %1 oranında artmıştır.
- Diğer işletmeciler tarafından 2013 yılında yaklaşık 1,7 milyon TL yatırım gerçekleştirilmiş ve bir önceki yıla göre %16 oranında azalmıştır.
- Alternatif işletmecilerin 2012 yılı itibariyle toplam fiber uzunluğu 42.364 km iken 2013 yılında %7 artarak 45.440 km olmuştur. Türk Telekom'un ise 2012 yılında 167.921 km olan fiber uzunluğu %8 artarak 181.973 km olmuştur.
- 2012 ve 2013 yıllarında gerçekleşen toplam sabit ses trafiğinin Türk Telekom ve STH işletmecileri arasındaki dağılımına aşağıdaki tabloda yer verilmektedir.

Trafik dağılımları (%)	2013		2012	
	STH	Türk Telekom	STH	Türk Telekom
Şehir içi arama trafiği	11,96	88,04	9,02	90,98
Şehirlerarası arama trafiği	23,62	76,38	18,07	81,93
Mobile doğru arama trafiği	42,62	57,38	42,18	57,82
Yurtdışına doğru arama trafiği	44,18	55,82	36,41	60,14
Sabit şebekede sonlandırılan uluslararası çağrı trafiği	67,82	32,18	65,45	34,55
Mobil şebekelerde sonlandırılan uluslararası çağrı trafiği	66,49	33,51	73,34	26,66
Sabit şebekede başlatılan toplam trafik	23,62	76,38	17,86	82,14

- Mobil işletmecilerin abone sayısı, trafik ve gelir açısından pazardan aldıkları paylara aşağıdaki tabloda yer verilmektedir.

Abone, gelir ve trafik dağılımları (%)	2013			2012		
	Avea	Vodafone	Turkcell	Avea	Vodafone	Turkcell
Toplam abone sayısı dağılımı	20,9	28,6	50,5	19,9	28,2	51,9
Mobil hizmet gelirleri dağılımı	20,2	32,0	47,8	20,3	28,7	51,0
Ses trafiği dağılımı	23,5	34,9	42,6	23,0	32,1	44,9
SMS trafiği dağılımı	22,4	39,6	38,0	23,3	36,6	40,1
MMS trafiği dağılımı	14,3	20,1	65,6	5,9	13,4	80,7

- 2012 yılında gerçekleştirilen başarılı numara taşıma işlemi sayısı 13,6 milyon iken 2013 yılında %8'lik bir azalış ile 12,5 milyona düşmüştür. 14 Şubat 2014 tarihi itibariyle numara taşıma uygulamasının başladığı tarihten itibaren toplam 65.218.031 numara taşıma işlemi gerçekleştirilmiştir.

## 2013 4. ÇEYREK ÖZET BİLGİLERİ

2013 yılı dördüncü üç aylık dönem (Ekim-Kasım-Aralık) sonu itibarıyla Türkiye elektronik haberleşme pazarında yaşanan gelişmeler aşağıda özetlenmektedir.

### **Genel Pazar Verileri**

- 14 Şubat 2014 itibarıyla elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren işletmeci sayısı 521 olup bu işletmecilere verilen yetkilendirme sayısı 841'dir.
- 2013 yılı dördüncü üç aylık dönemde Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerinin net satış gelirleri yaklaşık 6,5 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.
- Diğer işletmecilerin net satış gelirleri 2013 yılı dördüncü çeyrekte yaklaşık 1,8 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.
- 2013 yılı dördüncü çeyrekte Türk Telekom ve mobil işletmecilerin toplam yatırım miktarı yaklaşık 1,42 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.
- Diğer işletmeciler tarafından 2013 yılı dördüncü çeyreğinde yaklaşık 457 milyon TL yatırım gerçekleştirilmiştir.
- 2013 yılı dördüncü çeyrekte toplam mobil trafik miktarı 47,2 milyar dakika olurken sabit trafik miktarı ise 4 milyar dakika olarak gerçekleşmiştir. Bir önceki üç aylık döneme göre mobil trafik miktarı yaklaşık %1,8 oranında azalırken sabit trafik miktarı ise yaklaşık %0,3 oranında azalmıştır. Trafiğin büyük bir kısmını (%87,1) mobilden mobile giden trafik oluşturmaktadır.
- 01/08/2012 ile 15/02/2014 tarihleri arasında Kuruma gelen toplam şikâyet sayısı 100.837 olup; bu şikâyetlerin 96.100 tanesi cevaplanmış, 133 tanesi Kurum içinde başka birimlere yönlendirilmiş, 2.077 tanesi işleme konulmuş fakat sonuçlanmamış ve 2.061 tanesi ise reddedilmiştir. Bu dönemde en fazla şikâyetin yaklaşık %49 oranında GSM hizmetleri ile ilgili olarak yapıldığı görülmektedir.

### **Sabit Pazar**

- 2013 yılı sonu itibarıyla 13.551.705 sabit telefon abonesi bulunan Türkiye'de penetrasyon oranı bir önceki yıla göre %2,2 azalarak yaklaşık %17,68 seviyesine düşmüştür. Türkiye'de ortalama hanehalkı büyüklüğünün 3,69 olduğu göz



önünde bulundurulduğunda sabit telefon hizmetleri pazarında Türkiye'nin önemli bir kesimine ulaşıldığını söylemek mümkündür.

- 2013 yılının dördüncü çeyreği itibarıyla kullanıcı bilgilerine bakıldığında, taşıyıcı ön seçimi kullanıcı sayısının 212.636, arama bazında taşıyıcı seçimi kullanıcı sayısının ise 90.920 olarak gerçekleştiği görülmektedir. Diğer yöntemlerle STH işletmecilerini kullanarak arama yapan kullanıcı sayısı ise 1.510.217'dir. İşletmecilerin toplam ön ödemeli kart satış adedi ise 2.561.537'dir.
- 2013 yılının dördüncü çeyreğinde Türk Telekom'un PSTN gelirleri toplam gelirin %44,40'ını teşkil ederken erişim gelirleri toplam gelirin %41,98'sini oluşturmuştur.
- 2013 yılı dördüncü üç aylık dönem itibarıyla Türk Telekom'un sabit telefon gelirleri yaklaşık 1 milyar TL olarak gerçekleşmiş olup bir önceki senenin aynı dönemine göre %13,3 oranında azalırken bir önceki döneme göre de %3,6 oranında azalmıştır.
- Yaklaşık 1,8 milyon kullanıcı sabit telefon hizmetlerinde alternatif işletmecileri kullanmış olup, bu işletmecilerin üç aylık dönem için tüm STH hizmetlerinden elde ettikleri gelirler 266 milyon TL civarında gerçekleşmiştir.
- Türk Telekom'un trafik dağılımı incelendiğinde; bir önceki yılın aynı döneminde %83,43 olan şebeke içi trafiğin toplam trafik içindeki payının 2013 yılı dördüncü üç aylık döneminde %73,88 olarak gerçekleştiği görülmektedir. Bununla birlikte bir önceki yılın aynı döneminde toplam trafiğin %13,41'ini oluşturan mobile doğru trafik 2013 yılının dördüncü çeyreğinde toplam trafiğin %21,12'ini teşkil etmiştir.
- 2012 yılının dördüncü çeyreğinde yaklaşık 3,6 milyar dakika olan Türk Telekom'un ses trafiği, 2013 yılının dördüncü çeyreğinde %16,8 oranında azalarak yaklaşık 3,02 milyar dakika olarak gerçekleşmiştir.
- Şehir içi trafikte STH işletmecilerinin payı %13,01 olarak gerçekleşirken Türk Telekom'un payı %86,99 olarak gerçekleşmiştir.
- Şehirlerarası arama trafik miktarındaki STH işletmecilerinin pazar payı %28,92 olarak gerçekleşirken Türk Telekom'un pazar payı ise %71,08 olarak gerçekleşmiştir.
- Mobile doğru çağrı trafiğinde STH işletmecilerinin payı %40,12 olarak gerçekleşirken Türk Telekom'un payı %59,88 olarak gerçekleşmiştir.
- Yurtdışına doğru çağrı başlatma trafiğinde Türk Telekom'un payı %55,22 olarak gerçekleşirken STH işletmecilerinin payı %44,78 olarak gerçekleşmiştir.

- Sabit şebekede sonlandırılan uluslararası çağrı trafiğinde Türk Telekom'un payı %31,54 olarak gerçekleşirken STH işletmecilerinin payı %68,46 olarak gerçekleşmiştir.
- Mobil şebekelerde sonlandırılan uluslararası çağrı trafiğinde STH işletmecilerinin payı %64,43 olarak gerçekleşirken Türk Telekom'un payı %35,57 olarak gerçekleşmiştir.
- Sabit şebekede başlatılan toplam trafikte STH işletmecilerinin payı %24,31 olarak gerçekleşirken Türk Telekom'un payı %75,69 olarak gerçekleşmiştir.
- Türk Telekom şebekesinden en çok aranan kısa numara 112 (Sihhi İmdat) olmuştur.
- 2013 yılı dördüncü çeyrekte de sabit şebekeden en fazla trafik gönderilen ve alınan ülke Almanya'dır.
- 2013 yılı dördüncü üç aylık döneminde 155 dakika olarak gerçekleşen sabit MoU, bir önceki yılın aynı dönemine göre %21,5 azalırken bir önceki döneme göre %2 oranında azalmıştır.
- 2013 yılı dördüncü çeyreğinde Türk Telekom'un abone başına aylık geliri 22,53 TL olarak gerçekleşmiştir.
- 2013 yılı dördüncü üç aylık dönemde Türk Telekom'un 485 milyon TL olarak gerçekleşen sabit yatırımı bir önceki yılın aynı dönemine kıyasla %29,2 oranında artarken bir önceki döneme göre %20,6 oranında artmıştır.

## **İnternet ve Genişbant**

- 2008 yılında yaklaşık 6 milyon genişbant internet abonesi bulunmaktayken beş yılda dört buçuk kata yakın artışla 2013 yılı dördüncü çeyrek sonu itibarıyla 32,6 milyona yaklaşmıştır.
- 2013 yılının dördüncü çeyreğinde toplam internet aboneliğinde bir önceki üç aylık döneme göre %4,9 artış gerçekleşmiş olup mobil ve özellikle fiber internet abonelerinin artmasıyla birlikte internet abone sayısındaki genel artış eğilimi de devam etmiştir. Toplam internet abone sayısının yıllık artış oranı ise %18 olarak gerçekleşmiştir.
- 2011 yılı üçüncü çeyreğine kadar artış gösteren xDSL abone sayısı bu dönemden sonra düşüş eğilimine geçmiş ve bu düşüş 2012 yılı dördüncü çeyreğinde yerini

tekrar artışa bıraksa da bundan sonraki süreçte yatay bir eğilim göstermekte olup, 2013 yılı dördüncü çeyrekte 6,65 milyona yaklaşmıştır.

- Kablo internet abone sayısı önceki üç aylık döneme göre artarak 486.497'ye çıkmıştır.
- 2013 yılı dördüncü çeyrekte internet servis sağlayıcılığına ilişkin toplam gelir yaklaşık 1,19 milyar TL seviyesinde gerçekleşmiştir.
- Türkiye'deki sabit genişbant abonelerinin yaklaşık %69'nun 4-8 Mbit/sn hızda bağlantı sunan paketleri tercih ettikleri görülmektedir.
- Mobil bilgisayardan internet abonelerinin kullanım miktarına bakıldığında 100 Mb üzeri kullanımı olan abonelerin yüzdesinin %81,11 olduğu anlaşılmaktadır. En az kullanımı gösteren 0-50 Mb aralığında ise abonelerin yaklaşık %16'sı bulunmaktadır.
- Alternatif işletmecilerin xDSL teknolojisi ile sundukları hizmetin genişbant pazarındaki payı 2013 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla %11,1 olarak gerçekleşirken bu dönemde özellikle fiber genişbantın etkisi ile birlikte TTNNet'in genişbant pazarındaki xDSL payı gerilemeye devam ederek %68,1 seviyelerine inmiştir. Bunun yanında alternatif işletmecilerin 6,6 milyonu aşan xDSL abonelerindeki payı ise %14 seviyesinde gerçekleşmiştir. Ayrıca toplam genişbant pazarında kablo internet hizmeti sunan işletmecinin pazar payı %5,8 olurken fiberin pazar payı %14,2 olarak gerçekleşmiştir.
- Türkiye'de nüfusa göre sabit genişbant penetrasyon oranı %11 iken OECD ülkeleri penetrasyon ortalaması %26,7'dir. Mobil genişbant penetrasyon oranı Türkiye'de %31,5 iken OECD ortalaması %68,4'dür.
- 2013 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla "Nic.tr" kayıtlarında 346.074 adet ".tr" uzantılı alan adı bulunmaktadır. Bu alan adlarının %72,3'ü "com.tr", %9'u "gen.tr", %3,6'sı "gov.tr", %3,3'ü ise "web.tr" uzantısına sahiptir.
- 2005 yılında 3 (üç), 2006 yılında ise 1 (bir) adet olmak üzere toplam 4 (dört) adet elektronik sertifika hizmet sağlayıcısı hâlihazırda yetkilendirilmiş olup 2013 Aralık sonu itibarıyla 770.570 elektronik imza ve 297.996 mobil imza olmak üzere toplam 1.068.566 elektronik sertifika oluşturulmuştur.

## **Mobil Pazar**

- Aralık 2013 itibarıyla Türkiye’de yaklaşık %90,9 penetrasyon oranına karşılık gelen toplam 69.661.108 mobil abone bulunmaktadır. 0-9 yaş nüfus hariç olmak üzere mobil penetrasyon oranı %100’ün üzerine çıkmaktadır.
- 2012 yılı dördüncü çeyrekte 41,8 milyon olan 3G abone sayısı 2013 yılı dördüncü çeyrekte 49,3 milyona ulaşırken 3G hizmetiyle birlikte mobil bilgisayardan ve cepten internet hizmeti alan abone sayısı da aynı dönemler arasında 21.940.398’den 24.173.143’e yükselmiştir. 2013 dördüncü çeyrekte toplam mobil internet kullanım miktarı ise 43.686 TByte olarak gerçekleşmiştir.
- 2013 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla M2M abone sayısı 2 milyonu aşmıştır.
- 2013 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla faturalı mobil genişbant abone sayısı 11.335.007 olarak, ön ödemeli mobil genişbant abone sayısı ise 12.838.136 olarak gerçekleşmiştir.
- 2013 yılı dördüncü üç aylık döneme bakıldığında mobil abonelerin yaklaşık %59,5’ini ön ödemeli abonelerin oluşturduğu, son bir yıl içerisinde faturalı abonelerin oranının %38,4’ten %40,5’e çıktığı görülmektedir.
- 2013 yılı dördüncü üç aylık dönemde numara taşıma işlem sayısı bir önceki üç aylık döneme göre %6,38 oranında artarak yaklaşık 2,7 milyon olarak gerçekleşmiştir. 14 Şubat 2014 tarihi itibarıyla 65.218.031 numara taşıma işlemi gerçekleştirilmiştir.
- 2013 yılı dördüncü üç aylık dönem itibarıyla abone sayısına göre Turkcell’in %50,53, Vodafone’un %28,61, Avea’nın ise %20,86’lık paya sahip olduğu görülmektedir.
- 2013 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla Avea abonelerinin %45’inin, Turkcell abonelerinin %39’8’inin, Vodafone abonelerinin ise %38,3’ünün faturalı abonelerden oluştuğu görülmektedir.
- Toplam mobil abonelerin yaklaşık %90,9’u bireysel, %9,1’i ise kurumsaldır.
- 2013 yılı dördüncü üç aylık dönemi trafik bilgileri bir önceki üç aylık dönemle kıyaslandığında toplam trafiğin %1,79 oranında düştüğü, geçen senenin aynı dönemi ile kıyaslandığında ise %9,38 oranında arttığı görülmektedir. Turkcell’in trafiğinin %4,23 oranında, Vodafone’un trafiğinin %1,18 oranında azaldığı, Avea’nın trafiğinin ise %1,79 oranında arttığı görülmektedir.

- 2013 yılı dördüncü çeyrekte de mobil şebekelerden en fazla trafik gönderilen ve alınan ülke Almanya'dır.
- Avea, Vodafone ve Turkcell hatlarından en çok aranan kısa numara 112 (Sihhi İmdat)'dir.
- 2013 yılı dördüncü üç aylık dönemde SMS sayısının yaklaşık %5,73 oranında azalarak 42.097 milyon civarında gerçekleştiği, 2011 yılında işletmecilerin başlattığı kampanyalar ile hızlı bir yükseliş yaşayan MMS sayısının ise bir önceki döneme kıyasla %15,90 oranında azalarak yaklaşık 37,8 milyona düştüğü görülmektedir.
- 2013 yılı dördüncü üç aylık dönemde bir önceki üç aylık döneme göre SMS sayıları bakımından Turkcell'in SMS sayısı yaklaşık %10,29 oranında, Vodafone'un SMS sayısı %1,89 oranında ve Avea'nın SMS sayısı %5,17 oranında azalmıştır.
- 2013 yılı dördüncü üç aylık döneminde bir önceki çeyreğe göre Turkcell'in MMS sayısının %20,76 oranında, Vodafone'un %11,77 oranında, Avea'nın ise %3,93 oranında azaldığı görülmektedir.
- 2013 yılı dördüncü çeyrek dönem itibarıyla gelire göre pazar payları incelendiğinde Turkcell'in pazar payının %47,86, Vodafone ve Avea'nın ise sırasıyla %31,98 ve %20,16 seviyelerinde olduğu görülmektedir. 2013 yılı dördüncü çeyrekte gelire göre pazar payları 2012 yılının aynı dönemi ile kıyaslandığında Turkcell'in pazar payının yaklaşık 2,78 puan, Avea'nın pazar payının ise 0,21 puan azaldığı Vodafone'un pazar payının ise 2,99 puan arttığı görülmektedir.
- Konuşma gelirleri Turkcell'in gelirlerinin %63,50'sini Vodafone'un gelirlerinin %65,91'ini ve Avea'nın gelirlerinin %62,50'sini oluşturmaktadır. SMS+MMS gelirleri Turkcell'in gelirlerinin %8,42'sini, Vodafone'un gelirlerinin %12,44'ünü ve Avea'nın gelirlerinin %9,14'ünü oluşturmaktadır. Data gelirleri ise Turkcell'de %20,37, Vodafone'da %19,14 ve Avea'da %25,08 paya sahiptir.
- 2013 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla Turkcell için abone başına aylık gelir 21,28 TL, Vodafone için 21,46 TL, Avea için ise 21,21 TL'dir.
- Aralık 2013 itibarıyla Turkcell'in MoU değeri 275 dakika, Vodafone'un 386 dakika ve Avea'nın ise 400 dakika olarak gerçekleşmiştir.

- 2013 dördüncü çeyreğinde 330 dakika olan ortalama aylık mobil kullanım süresi ile Türkiye, yer verilen Avrupa ülkelerine kıyasla en fazla mobil telefonla görüşme yapan ülke olmuştur.

## **Diğer Hizmetler**

- Alternatif işletmecilerin 2013 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla toplam fiber uzunluğu 45.440 km'dir. Türk Telekom'un ise 2013 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla 181.973 km fiber altyapısı bulunmaktadır. Bunun yaklaşık 122.689 km'si omurga, geri kalan kısmı erişim amaçlı kullanılmaktadır.
- Alternatif altyapı işletmecilerinin elde ettikleri toplam gelir yaklaşık 141 milyon TL seviyesindedir.
- Türksat'ın 2013 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla toplam kablo TV abone sayısı 1.181.907 olup Teledünya markasıyla sunulan sayısal kablo TV abone sayısı 591.742 olarak gerçekleşmiştir. Ayrıca, kablo telefon hizmetinden yararlanan 48.156 Türksat abonesi bulunmaktadır.
- Uydu haberleşme hizmetleri konusunda yetkilendirilmiş işletmeciler 2013 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla 10.580 aboneye uydu yer istasyonlarıyla uluslararası internet bağlantıları, video konferans, noktadan noktaya uluslararası uydu data devreleri gibi hizmetleri sağlamaktadır. Bu hizmete ilişkin toplam gelirler 2013 yılı dördüncü çeyreği için yaklaşık 75,5 milyon TL seviyesinde gerçekleşmiştir.
- GMPCS Mobil Telefon hizmet grubunda toplam abone sayısı 2013 yılı dördüncü çeyreği için 6.085'tir. GMPCS hizmetlerine ilişkin gelir 2013 yılı dördüncü çeyreğinde yaklaşık 3,5 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.
- Rehberlik hizmeti kapsamında 2013 yılı dördüncü çeyreğinde toplam çağrı sayısı 10.875.624 olup toplam çağrı süresi 18.177.077 dakikadır. Numara ile sorgulama hizmeti 2011 yılı üçüncü çeyreğinde sunulmaya başlanmış ve bu kapsamda 2013 yılı dördüncü çeyreğinde 4.842.756 adet numara ile sorgulama gerçekleştirilmiştir. Yine bu çeyrekte toplam 19.508.154 adet isim ile sorgulama yapılmıştır. Yapılan sorgulamaların 12.947.914 adedinde bireysel numara ve 8.883.774 adedinde kurumsal numara sorgulanmıştır. Rehberlik hizmeti sunan işletmecilerin üç aylık gelirleri ise yaklaşık 18,8 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

- Ortak kullanımlı telsiz hizmeti sunan işletmecilerin toplam abone sayısı 2.346 ve kullanıcı sayısı 67.145 olarak gerçekleşmiştir. 2013 yılı dördüncü çeyrekte bu hizmetlerden sağlanan gelir yaklaşık 3,33 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

## KISALTMALAR

Rapor kapsamında adı geçen işletmeciler ve kısaltmalarına aşağıda yer verilmektedir.

İŞLETMECİ ADI	KISALTMA
1 NET TELEKOM VE İLETİŞİM HİZM. PAZ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ.	1Net
ADDRES BİLGİ TEKNOLOJİLERİ SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.	Addres
AKAR TELEKOM VE İLETİŞİM HİZMETLERİ SAN.TİC.LTD.ŞTİ.	Akar Telekom
ASSISTT REHBERLİK VE MÜŞTERİ HİZM. A.Ş.	AssisTT
AT&T GLOBAL İLETİŞİM SERVİSLERİ LTD. ŞTİ.	AT&T Global
AVEA İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.	Avea
AVENCOM TELEKOM HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.	Avencom
BALSES İLETİŞİM TEKNOLOJİ BİLGİSAYAR HİZ. İTH. İHR. TİC. LTD. ŞTİ.	Balses
BEŞTEK TELEKOMÜNİKASYON İLETİŞİM HİZMETLERİ SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.	Beştek
BİZFONİK TELEKOMÜNİKASYON HİZM. A.Ş.	Bizfonik
BN TELEKOM HABERLEŞME TİCARET A.Ş.	BN Telekom
BT BİLİŞİM HİZM. A.Ş.	BT Bilişim
BT TELEKOM HİZM. A.Ş.	BT Telekom
CALLTÜRK TELEKOMÜNİKASYON SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.	Callturk
DEKSARNET TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.	Deksarnet
DİGİTAL PLATFORM TENOLOJİ HİZMETLERİ A.Ş.	Digital Platform (Digiturk)
DİLEK TELEKOM İLETİŞİM VE BİLİŞİM HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.	Dilek Telekom
DOĞAN İLETİŞİM ELEKTRONİK SERVİS HİZMETLERİ VE YAYINCILIK A.Ş.	Doğan İletişim
DOĞAN TV DİGİTAL PLATFORM İŞLETMECİLİĞİ A.Ş.	Doğan TV Digital (D-Smart)
DORUK İLETİŞİM VE OTOMASYON SAN. VE TİC. A.Ş.	Doruknet
DURU TELEKOMÜNİKASYON SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.	Duru Telekom
ESER TELEKOMÜNİKASYON SAN. VE TİC. A.Ş.	Eser Telekom
ESKİŞEHİR BİLİŞİM İLETİŞİM SAN. VE TİC. AŞ	Eskişehir
EQUANT İSTANBUL TELEKOM A.Ş.	Equant İstanbul
FIRAT TELEKOM TİC. LTD. ŞT	Fırat Telekom
GLOBAL TEKNOLOJİ TELEKOMÜNİKASYON HİZM. VE TİC. LTD. ŞTİ.	Global Telekom
GLOBALSTAR AVRASYA UYDU SES VE DATA İLETİŞİMİ A.Ş.	Globalstar
GRİD TELEKOMÜNİKASYON HİZM. A.Ş.	Grid Telekom
GÜVEN TELEKOM BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.	Güven Telekom
HAKAY TELEKOMÜNİKASYON TİC.LTD.ŞTİ.	Hakay Telekom
HİMNİT İLETİŞİM HİZM. LTD. ŞTİ.	Himnet
INFOLINE REHBERLİK VE ÇAĞRI MERKEZİ HİZM. A.Ş.	Infoline
IPC TELEKOMÜNİKASYON TİC. LTD. ŞTİ.	IPC Telekom
İKON İLETİŞİM TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.	İkon İletişim
İŞ NET ELEKTRONİK BİLGİ ÜRETİM DAĞITIM TİC. VE İLETİŞİM HİZM. A.Ş.	İş Net
JAN İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.	Jan İletişim
KOBİKOM İLETİŞİM BİLİŞİM HİZMETLERİ ELEKTRİK ELEKTRONİK SANAYİ VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ	Kobikom



İŞLETMECİ ADI	KISALTMA
KOMSHU İLETİŞİM HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.	Komshu
KULE HİZMET VE İŞLETMELİK A.Ş.	Kule Hizmetleri
MEDİTERRANEAN NAUTILUS TELEKOMÜNİKASYON HİZM. TİC. A.Ş.	Mednautilus
MEGA ULUSLARARASI TELEKOMÜNİKASYON HİZM. A.Ş.	Mega Telekom
METRONET İLETİŞİM TEKNOLOJİ A.Ş.	Metronet
MİKROTEL İLETİŞİM VE TELEKOMÜNİKASYON TİC. LTD. ŞTİ.	Mikrotel
MİLLENİCOM TELEKOMÜNİKASYON HİZM. A.Ş.	Millenicom
MLT TELEKOMÜNİKASYON SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.	MLT Telekom
MOBİLKOM ELEKTRONİK SANAYİ VE TİC. LTD. ŞTİ.	Mobilkom
MTCTR MEMOREX TELEKOMÜNİKASYON SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.	MTCTR Memorex
MUTLU TELEKOMÜNİKASYON HİZM. TİC. LTD. ŞTİ.	Mutlu Telekom
NETGSM İLETİŞİM VE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ A.Ş.	NetGSM
NETONLINE İLETİŞİM HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.	Netonline
NETSA YAZILIM LTD. ŞTİ.	Netsa
OMS BİLİŞİM VE TELEKOMÜNİKASYON HİZM. DIŞ TİC. LTD. ŞTİ	Oms Telekom
OYAK TELEKOMÜNİKASYON HİZM. AŞ	Oyak
PLUSS TELEKOM İLETİŞİM TİC. LTD. ŞTİ	Pluss Telekom
REHBERLİK HİZMETLERİ SERVİSİ A.Ş.	Rehberlik Hizmetleri Servisi
ROİTEL TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.	Roitel
SAHRA TELEKOM TİC. LTD. ŞTİ.	Sahra Telekom
SİNERJİ TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.	Sinerji
SKYNET İLETİŞİM HİZMETLERİ AŞ	Skynet
SUPERONLINE İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.	Superonline
T SYSTEMS TELEKOMÜNİKASYON LTD. ŞTİ.	T-Systems
TEKNOMOBİL UYDU HABERLEŞME A.Ş.	Teknomobil
TEKNOTEL TELEKOMÜNİKASYON SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	Teknotel
TELEKUTU İLETİŞİM HİZM. LTD. ŞTİ.	Telekutu
TELNET TELEKOM HİZM. A.Ş.	Telnet
TELSAM TELEKOMÜNİKASYON YAZILIM SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.	Telsam
TSM BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ HİZM. TİC. VE SAN. A.Ş.	TSM Bilişim
TTM TEL. VE İLETİŞİM HİZM. SAN. VE DIŞ TİC. LTD. ŞTİ.	TTM Telekom
TTNET A.Ş.	TTNET
TURKCELL İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.	Turkcell
TURKNET İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.	Turknet
TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.	Türk Telekom
TÜRKSAT UYDU HABERLEŞME KABLO TV VE İŞLETME A.Ş.	Türksat
ÜNİVERSAL TELEKOMÜNİKASYON İLETİŞİM SAN. VE TİC. LTD.ŞTİ.	Üniversal Telekom
VASTECH İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ SAN. TİC. LTD. ŞTİ.	Vastech
VATANNET TELEKOM BİLİŞİM HİZM. LTD. ŞTİ.	Vatannet
VERİMOR TELEKOMÜNİKASYON TİCARET LTD. ŞTİ.	Verimor Telekom
VERİTA İLETİŞİM HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.	Verita
VERİZON ULUSLARARASI TELEKOMÜNİKASYON TİC. LTD. ŞTİ.	Verizon

<b>İŞLETMECİ ADI</b>	<b>KISALTMA</b>
VODAFONE ALTERNATİF TELEKOM HİZM. A.Ş.	Vodafone Alternatif
VODAFONE NET İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.	Vodafone Net
VODAFONE TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.	Vodafone
VOİP TELEKOMÜNİKASYON HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.	Voip Telekom
YENİ TELEKOM İNTERNET HİZM. LTD. ŞTİ.	Yeni Telekom

## 1 GENEL PAZAR VERİLERİ

Bu rapor, Türkiye elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren işletmecilerin Kurumumuza göndermiş oldukları veriler esas alınarak hazırlanmış olup rapor kapsamında 2013 yılı dördüncü üç aylık dönemine (Ekim-Kasım-Aralık) ait veriler önceki dönemler ile kıyaslamalı olarak incelenmektedir.

### 1.1 YETKİLENDİRME VE HİZMET TÜRLERİNE GÖRE İŞLETMECİ SAYILARI

14 Şubat 2014 itibarıyla elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren işletmecisi sayısı 521 olup bu işletmecilere verilen yetkilendirme sayısı 841'dir. Çizelge 1-1'de hizmet türlerine göre yetkilendirme sayılarına yer verilmektedir.

Çizelge 1-1 Hizmet Türlerine göre Yetkilendirme Sayıları

Yetkilendirme Türü	Hizmetler	Yetkilendirme Sayısı
Görev Sözleşmesi	Uydu ve Kablo TV Hizmetleri	1
İmtiyaz Sözleşmesi	GSM Hizmeti	3
	IMT-2000/UMTS Hizmeti	3
	Çeşitli Telekomünikasyon Hizmetleri	1
Bildirim Kapsamında Hizmet Veren İşletmeciler	Uydu Haberleşme Hizmeti	31
	Uydu Platform Hizmeti	7
	Altyapı İşletmeciliği Hizmeti	105
	İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti	255
	Sabit Telefon Hizmeti	32
	Kablolu Yayın Hizmeti	18
	GMPCS Mobil Telefon Hizmeti	5
	Hava Taşıtlarında GSM 1800 Mobil Telefon Hizmeti	1
	Sanal Mobil Şebeke Hizmeti	38
Kullanım Hakkı Kapsamında Hizmet Veren İşletmeciler	GMPCS Mobil Telefon Hizmeti	2
	Ortak Kullanımlı Telsiz Hizmeti	80
	Altyapı İşletmeciliği Hizmeti	8
	Sabit Telefon Hizmeti	228
	Rehberlik Hizmeti	9
	Sanal Mobil Şebeke Hizmeti	14
<b>TOPLAM</b>		<b>841</b>

## 1.2 İŞLETMELERİN GELİR VE KÂRLARI

Elektronik haberleşme sektöründe toplam gelirlerin yıllar itibarıyla gelişimine bakıldığında özellikle mobil hizmetlerden elde edilen gelirler başta olmak üzere artış yaşandığı görülmektedir. Çizelge 1-2'de Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerinin 2009 yılından itibaren yıllık net satış gelirlerine yer verilmektedir. 2013 yılında net satış gelirleri %9 artışla 26 milyar TL'ye yaklaşmıştır.

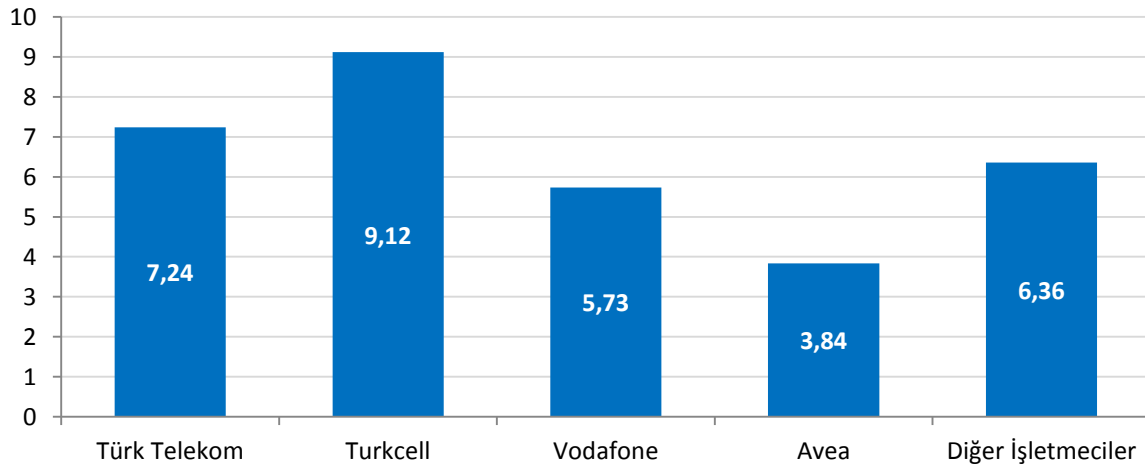
Çizelge 1-2 Türk Telekom ve Mobil İşletmecilerin Yıllık Net Satış Gelirleri, ₺

Net Satış (₺)	2009	2010	2011	2012	2013
<b>T.Telekom</b>	7.700.260.858	7.340.362.030	7.374.599.666	7.253.226.575	7.237.240.886
<b>Turkcell</b>	8.025.025.237	7.991.150.227	8.332.040.983	8.828.290.710	9.123.141.855
<b>Vodafone</b>	2.584.989.000	3.349.822.000	3.741.607.933	4.380.371.258	5.734.389.735
<b>Avea</b>	2.406.805.292	2.497.421.759	2.906.743.653	3.354.467.547	3.838.111.741
<b>TOPLAM</b>	<b>20.717.080.387</b>	<b>21.178.756.016</b>	<b>22.354.992.235</b>	<b>23.816.356.090</b>	<b>25.932.884.217</b>

\*2009-2012 yılları için işletmecilerin Kurumumuza gönderdiği kesinleşmiş yıllık gelir tabloları dikkate alınarak hazırlanmıştır. 2013 yılı işletmecilerin Kurumumuza gönderdiği üç aylık gelir bilgilerinin toplamı olup, kesinleşmiş değildir.

Şekil 1-1'de 2013 yılı sonu itibarıyla işletmecilerin gelir dağılımı gösterilmektedir. Pazarda Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecileri haricindeki işletmecilerin net satış gelirleri toplamı 6,36 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.

Şekil 1-1 Toplam Gelirin İşletmeciler Arasında Dağılımı, 2013, Milyar ₺

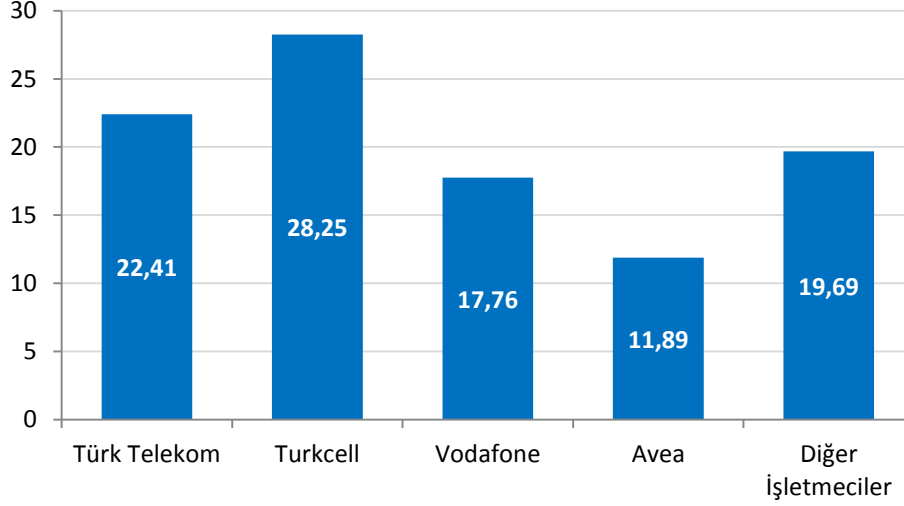


\*2013 yılında işletmecilerin Kurumumuza gönderdiği üç aylık gelir bilgilerinin toplamına göre hesaplanmış olup, kesinleşmiş değildir.

Şekil 1-2'de 2013 yılında elde edilen toplam gelirin işletmeciler arasında yüzdesel dağılımına yer verilmektedir. 2013 yılında toplam gelirlerin yaklaşık %28,25'ini

Turkcell, %22,41'ini Türk Telekom, %17,76'sını Vodafone, %11,89'unu Avea ve %19,69'unu diğer işletmeciler elde etmiştir.

**Şekil 1-2 İşletmecilerin Toplam Gelirden Aldığı Pay, 2013, %**



Çizelge 1-3'te Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerinin üç aylık net satış gelirlerine yer verilmekte olup söz konusu değerler işletmecilerin Kurumumuza bildirdiği kesinleşmemiş gelir bilgilerini içermektedir. 2013 yılı dördüncü üç aylık dönemde Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerinin net satış gelirleri yaklaşık 6,5 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.

**Çizelge 1-3 Türk Telekom ve Mobil İşletmecilerin Üç Aylık Net Satış Gelirleri, ₺**

Net Satış (₺)	2013-1	2013-2	2013-3	2013-4
<b>Türk Telekom</b>	1.788.565.271	1.820.648.427	1.810.509.445	1.817.517.743
<b>Turkcell</b>	2.200.788.251	2.317.718.611	2.365.114.942	2.239.520.050
<b>Vodafone</b>	1.334.624.206	1.434.203.722	1.468.827.698	1.496.734.109
<b>Avea</b>	917.101.360	1.004.947.022	972.605.176	943.458.183
<b>TOPLAM</b>	<b>6.241.079.088</b>	<b>6.577.517.782</b>	<b>6.617.057.261</b>	<b>6.497.230.085</b>

Çizelge 1-4'te Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerinin 2008-2012 yılları arasında elde ettikleri net kâr rakamlarına yer verilmektedir.

**Çizelge 1-4 Türk Telekom ve Mobil İşletmecilerin Yıllık Net Kâr Değerleri, ₺**

Net Kâr* (₺)	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Türk Telekom</b>	2.610.791.956	2.746.613.306	2.956.000.797	2.468.971.871	2.995.771.673
<b>Turkcell</b>	2.777.908.000	2.237.697.000	2.154.605.000	2.262.195.067	2.421.010.843
<b>Vodafone</b>	-582.206.309	-1.397.657.291	-1.375.162.834	-696.907.047	-91.669.117
<b>Avea</b>	-514.343.382	-1.240.086.183	-962.938.607	-1.054.556.808	-752.521.475

\*Net kâr rakamları işletmecilerin yıllık olarak gönderdikleri kesinleşmiş gelir tabloları dikkate alınarak hazırlanmaktadır. 2013 yılı kesinleşmiş verilerinin ortaya çıkmasını müteakip 2013 yılı verileri de yayımlanacaktır.

Çizelge 1-5'te Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecileri haricindeki işletmecilerin 2013 yılı son çeyrek itibarıyla gelir bilgilerine yer verilmektedir. Yetkilendirme türleri arasında gelir kırılımını sağlayamayan işletmecilerin gelir bilgilerine ana faaliyet alanında yer verilmiştir. Bu çerçevede, aşağıda belirtilen yetkilendirme türleri kapsamında sektörde faaliyet gösteren diğer işletmecilerin toplam gelirleri 2013 yılı dördüncü çeyreğinde 1,8 milyar TL düzeyinde gerçekleşmiştir.

**Çizelge 1-5 Diğer İşletmecilerin Üç Aylık Gelir Bilgileri,₺**

YETKİLENDİRME TÜRÜ	2013-1	2013-2	2013-3	2013-4
<b>İSS</b>	976.794.050	988.293.846	1.035.472.403	1.186.313.849
<b>STH</b>	191.119.715	237.485.184	278.027.268	266.149.367
<b>ALTYAPI</b>	112.987.068	125.530.861	134.931.694	141.024.831
<b>UYDU HABERLEŞME</b>	48.954.252	54.084.774	61.849.689	75.567.418
<b>REHBERLİK</b>	19.174.708	20.253.150	21.358.769	18.785.663
<b>KABLO TV</b>	69.604.030	77.838.960	89.827.987	100.501.499
<b>GMPCS</b>	3.261.483	1.657.564	3.882.222	3.508.254
<b>OKTH</b>	2.160.565	3.382.550	3.458.719	3.332.752
<b>TOPLAM</b>	<b>1.424.055.871</b>	<b>1.508.526.889</b>	<b>1.628.808.751</b>	<b>1.795.183.633</b>

Çizelge 1-6'da Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecileri haricinde aşağıda belirtilen yetkilendirme türleri kapsamında hizmet sunan işletmecilerin, 2011, 2012 ve 2013 yıllarında sahip oldukları yetkilendirmeler kapsamında işletmeci veri formları ile Kurumumuza sundukları gelir bilgilerine yer verilmektedir.

**Çizelge 1-6 Diğer İşletmecilerin Yıllık Gelir Bilgileri, ₺**

YETKİLENDİRME TÜRÜ	2011	2012	2013
İSS	3.305.337.762	4.301.963.631	4.186.874.148
STH	464.843.229	701.727.609	972.781.534
ALTYAPI	465.599.939	571.059.398	514.474.454
UYDU HABERLEŞME	154.548.388	250.182.548	240.456.133
REHBERLİK	76.607.221	82.667.281	79.572.290
KABLO TV	199.984.148	354.650.923	337.772.475
GMPCS	15.319.180	14.943.831	12.309.523
OKTH	7.513.069	9.752.793	12.334.586
<b>TOPLAM</b>	<b>4.689.752.936</b>	<b>6.286.948.014</b>	<b>6.356.575.144</b>

\*2011 ve 2012 yılı gelir bilgileri kesinleşmiş veriler olup, 2013 yılı ise işletmecilerin Kurumumuza gönderdiği üç aylık yatırım bilgilerinin toplamına göre hesaplanmış kesinleşmemiş değerlerdir.

### 1.3 İŞLETMECİ YATIRIMLARI

Çizelge 1-7 ve Çizelge 1-8'de sırasıyla Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerinin 2013 yılı dördüncü çeyrek yatırım bilgilerine ve 2009-2013 yılları arasındaki toplam yıllık yatırım miktarlarına yer verilmektedir. 2013 yılı dördüncü çeyreğine bakıldığında Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerinin toplam yatırım miktarının yaklaşık 1.421 milyon TL olarak gerçekleştiği görülmektedir.

**Çizelge 1-7 Türk Telekom ve Mobil Şebeke İşletmecilerinin Üç Aylık Yatırımları, ₺**

Yatırım (₺)	2013-1	2013-2	2013-3	2013-4
<b>Türk Telekom</b>	151.766.407	332.298.461	402.530.519	485.434.072
<b>Turkcell</b>	117.122.974	208.048.203	232.362.342	500.220.136
<b>Vodafone</b>	228.069.441	103.264.677	131.810.688	158.267.567
<b>Avea</b>	60.177.546	112.190.741	255.435.882	277.902.727
<b>TOPLAM</b>	<b>557.136.368</b>	<b>755.802.082</b>	<b>1.022.139.431</b>	<b>1.421.824.502</b>

Çizelge 1-8'de yer alan toplam yıllık yatırım bilgilerine bakıldığında 2013 yılı sonunda bir önceki yıla kıyasla Türk Telekom'un yatırımında %4,1 oranında bir azalma görülmektedir. Aynı dönemler için Turkcell'in yatırımları %11,7 oranında artarken Vodafone yatırımları %5,6 artmış Avea yatırımları ise %6,7 oranında azalmıştır.

**Çizelge 1-8 Türk Telekom ve Mobil İşletmecilerin Toplam Yıllık Yatırımı, ₺**

Yatırım (₺)	2009	2010	2011	2012	2013
<b>T.Telekom</b>	1.214.950.018	1.099.376.770	1.371.661.333	1.430.588.567	1.372.029.459
<b>Turkcell</b>	1.823.087.000	779.323.342	894.292.037	947.118.055	1.057.753.655
<b>Vodafone</b>	1.556.997.971	1.043.320.000	799.790.150	588.602.244	621.412.373
<b>Avea</b>	1.208.795.929	838.780.574	799.871.481	756.699.109	705.706.896
<b>TOPLAM</b>	<b>5.803.830.918</b>	<b>3.760.800.686</b>	<b>3.865.615.001</b>	<b>3.723.007.975</b>	<b>3.756.902.383</b>

\* 2009-2012 yılları için işletmecilerin Kurumumuza gönderdiği kesinleşmiş yıllık gelir tabloları dikkate alınarak hazırlanmıştır. 2013 yılı işletmecilerin Kurumumuza gönderdiği üç aylık yatırım bilgilerinin toplamı olup, kesinleşmiş bilgiler değildir.

Çizelge 1-9'da pazarda faaliyet gösteren diğer işletmecilerin 2013 yılı dördüncü çeyrek yatırım bilgilerine yer verilmektedir. Buna göre, 2013 yılının üçüncü çeyreğinde diğer işletmeciler tarafından yaklaşık 457 milyon TL yatırım gerçekleştirilmiştir.

**Çizelge 1-9 Diğer İşletmecilerin Üç Aylık Yatırım Bilgileri, ₺**

Yatırım (₺)	2013-1	2013-2	2013-3	2013-4
<b>Diğer İşletmeciler</b>	494.764.280	394.793.348	358.760.988	457.181.021

Son dönemde yatırımlarını gitgide artıran diğer işletmecilerin 2011, 2012 ve 2013'te gerçekleştirdikleri toplam yıllık yatırım miktarlarına Çizelge 1-10'da yer verilmektedir.

**Çizelge 1-10 Diğer İşletmecilerin Toplam Yıllık Yatırımı, ₺**

Yatırım (₺)	2011	2012	2013
<b>Diğer İşletmeciler</b>	1.735.048.428	2.038.541.346	1.705.499.637

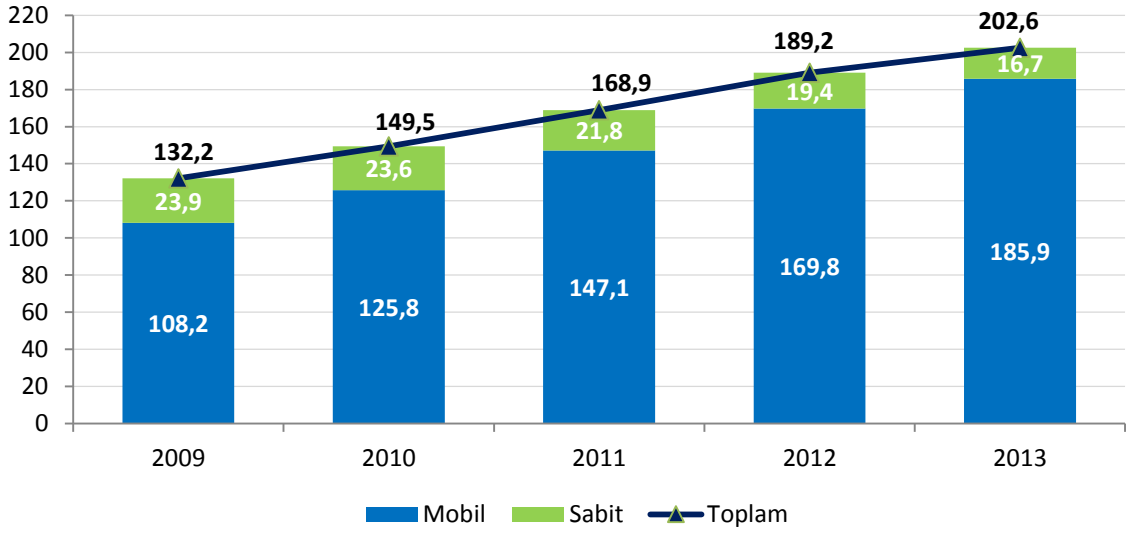
\*2011 ve 2012 yılı yatırım bilgileri kesinleşmiş veriler olup, 2013 yılı ise işletmecilerin Kurumumuza gönderdiği üç aylık yatırım bilgilerinin toplamına göre hesaplanmış kesinleşmemiş değerlerdir.

#### 1.4 TOPLAM TRAFİK

Şekil 1-3 ve Şekil 1-4'te Türkiye elektronik haberleşme sektöründe sabit ve mobil işletmecilerin oluşturduğu toplam trafik miktarına ve dağılımına yer verilmektedir. Toplam trafiğin dağılımına bakıldığında yıllar itibarıyla mobil arama trafik miktarı artarken sabit arama trafik miktarının düştüğü görülmektedir. 2013 yılında, bir önceki yıla göre toplam trafik miktarı %7 artarak 202,6 milyar dakikaya ulaşırken bu trafiğin yaklaşık %92'sini mobil trafik oluşturmuştur.

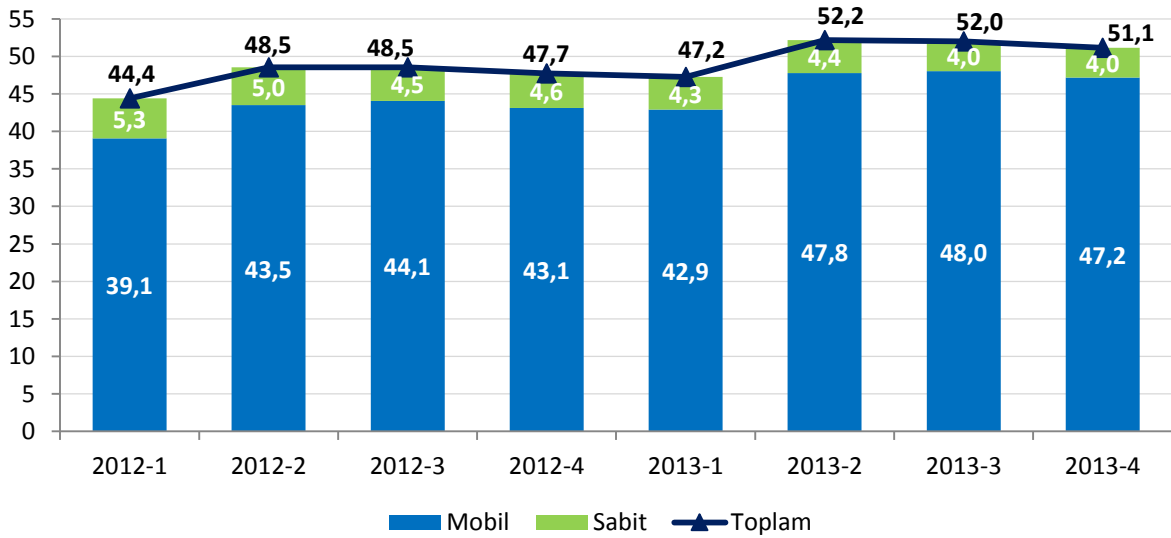


Şekil 1-3 Toplam Yıllık Arama Trafik Miktarları, Milyar Dakika



Şekil 1-4'te 2012 yılı başından itibaren üç aylık dönemler halinde sabit ve mobil toplam trafik miktarları verilmektedir. 2013 yılı dördüncü çeyrekte toplam mobil trafik miktarı 47 milyar dakika olurken sabit trafik miktarı ise 4 milyar dakika olarak gerçekleşmiştir. Bir önceki üç aylık döneme göre mobil trafik miktarı yaklaşık %1,8 oranında azalırken sabit trafik miktarı ise yaklaşık %0,3 oranında azalmıştır. 2012 yılı dördüncü çeyrekte yaklaşık 47,7 milyar dakika olan toplam trafik miktarı, 2013 yılı dördüncü çeyrekte yaklaşık 51,1 milyar dakika olarak gerçekleşmiştir.

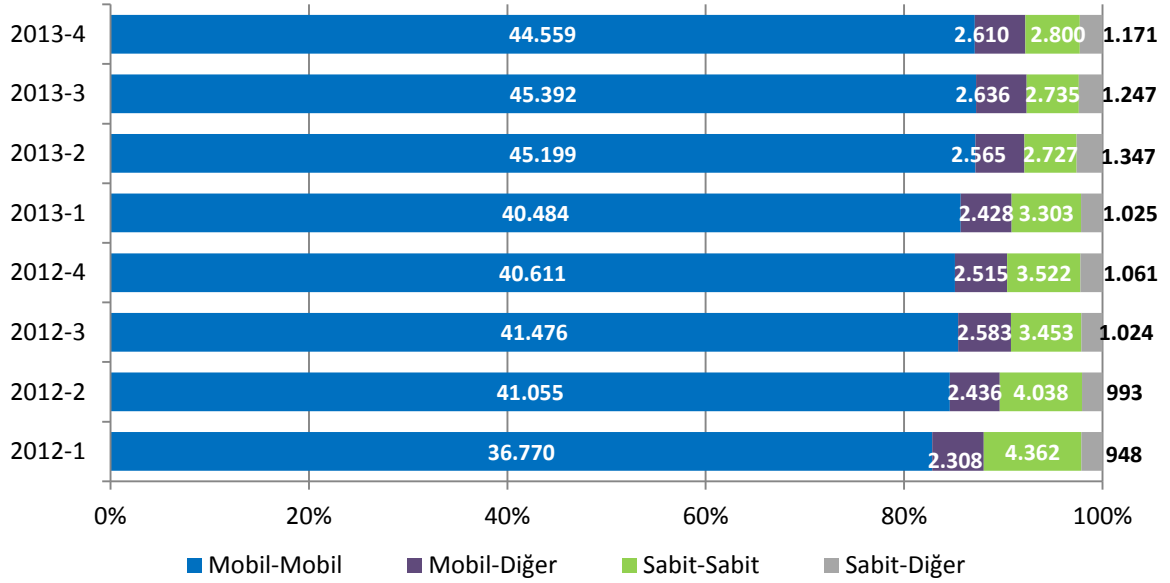
Şekil 1-4 Toplam Üç Aylık Arama Trafik Miktarları, Milyar Dakika



Türkiye elektronik haberleşme sektöründe sabit ve mobil işletmecilerin oluşturduğu trafiğin yönlere göre dağılımı üç aylık dönemler halinde aşağıdaki şekillerde

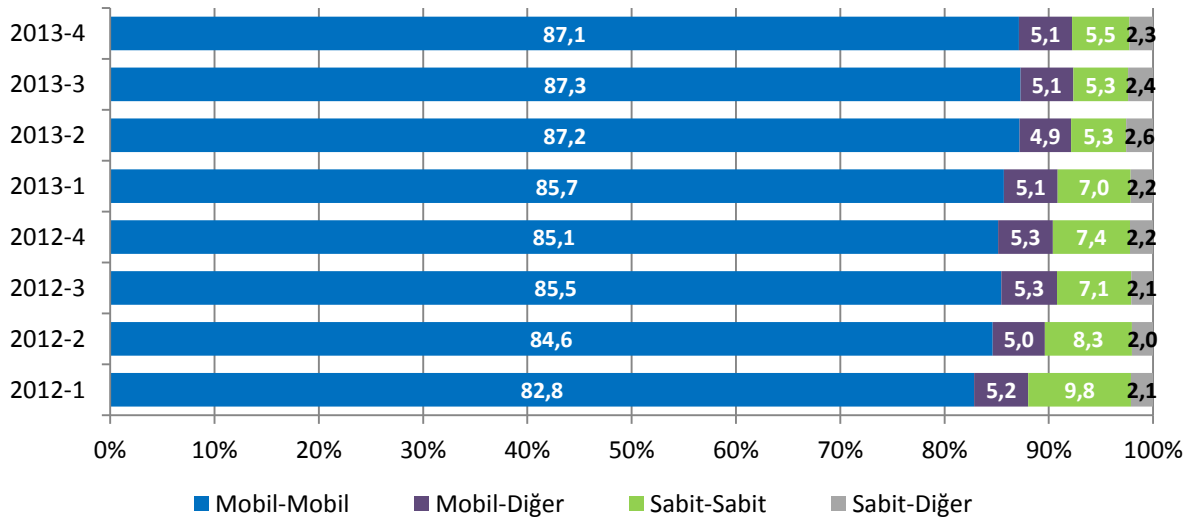
kıyaslanmaktadır. 2013 yılı dördüncü üç aylık dönemde mobilden mobile trafik miktarı bir önceki yılın aynı dönemine göre yaklaşık %9,7 oranında artarken sabitten sabite arama trafik miktarı yaklaşık %20,5 oranında azalmıştır. Bir önceki dönemle kıyaslandığında ise mobilden mobile trafik miktarı yaklaşık %1,8 oranında azalırken sabitten sabite arama trafik miktarı yaklaşık %2,4 oranında artmıştır.

**Şekil 1-5 Trafik Dağılımı, Milyon Dakika**



Toplam trafiğin büyük bir kısmını (%87,1), mobil işletmecilerin kendi şebekelerinde gerçekleşen ve aynı zamanda diğer mobil şebekelere doğru yapılan aramalardan oluşan mobilden mobile giden trafik oluşturmaktadır (Şekil 1-6).

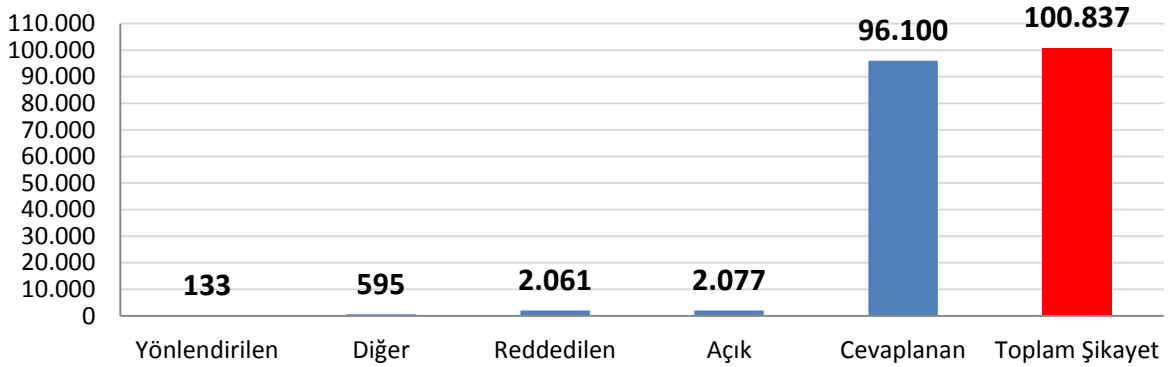
**Şekil 1-6 Trafik Dağılımı, %**



## 1.5 TÜKETİCİ ŞİKÂyetLERİ

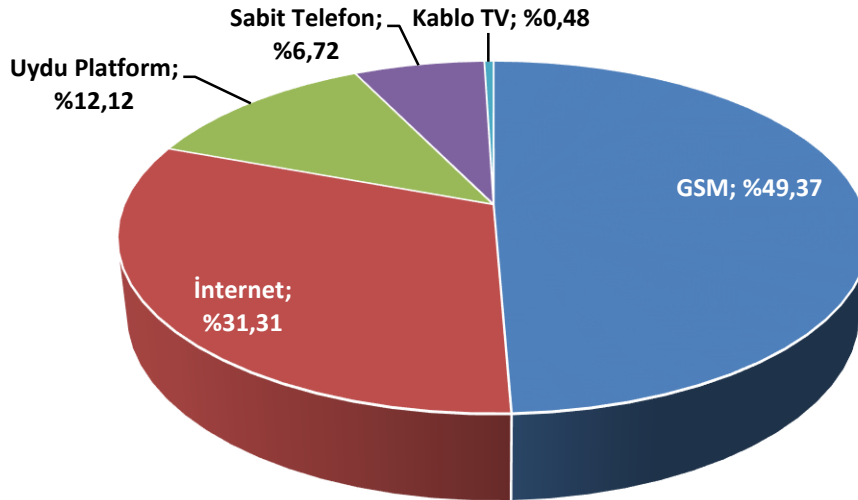
01/08/2012 ile 15/02/2014 tarihleri arasında Kuruma gelen toplam şikâyet sayısı 100.837 olup; bu şikâyetlerin 96.100 tanesi cevaplanmış, 133 tanesi Kurum içinde başka birimlere yönlendirilmiş, 2.077 tanesi işleme konulmuş fakat sonuçlanmamış ve 2.061 tanesi ise reddedilmiştir<sup>3</sup>.

Şekil 1-7 01.08.2012 – 15.02.2014 Arası Döneme İlişkin Tüketici Şikâyetleri



Toplam şikâyetlerin sektör bazında dağılımına bakıldığında, en fazla şikâyetin yaklaşık %49 oranında GSM hizmetleri ile ilgili olarak yapıldığı görülmektedir.

Şekil 1-8 Tüketici Şikâyetlerinin Sektör Bazında Dağılımı



<sup>3</sup> Gerekli kontrolleri yapılarak ilgili işletmeciye iletilmiş ancak henüz sonuçlanmamış şikâyetler "açık" adı altında gösterilmektedir.

Yapılan şikâyetlerin konusu itibarıyla değerlendirilmesine aşağıdaki çizelge kapsamında yer verilmekte olup en fazla şikâyete konu hususun faturalara ilişkin olarak gerçekleştiği görülmektedir. Sektörler bazında alınan şikâyetlerin içinde en fazla yer tutan şikâyet konularının yüzdesel dağılımına aşağıda yer verilmektedir.

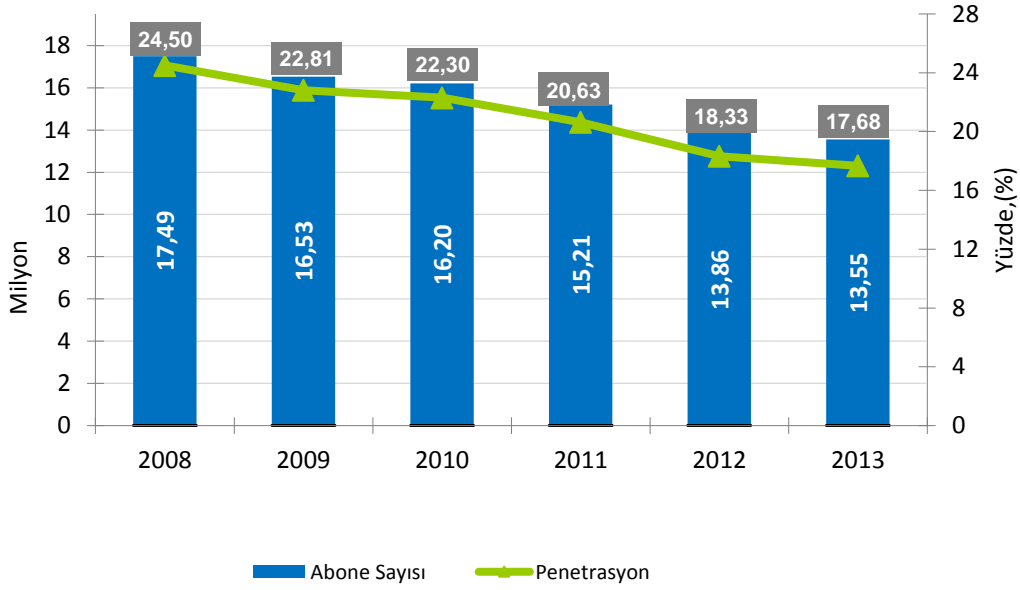
**Çizelge 1-11 Tüketici Şikâyetlerinin Konusu İtibarıyla Dağılımı**

<b>01 Ağustos 2012 - 15 Şubat 2014</b>	<b>İlgili Sektörde En Fazla Şikâyet Edilen Konunun İlgili Sektördeki Toplam Şikâyet içindeki Payı</b>
GSM	Faturalar → %34,16
İnternet Servis Sağlayıcılığı	Faturalar → %19,21
Uydu platform	Fesih/geçici durdurma → %46,67
Sabit telefon	Bağlantı Sorunu → %21,18
Kablo TV	Fesih/geçici durdurma → %19,35

## 2 SABİT PAZAR VERİLERİ

2013 yılı sonu itibarıyla 13.551.705 sabit telefon abonesi bulunan Türkiye’de penetrasyon oranı bir önceki yıla göre %2,2 azalarak yaklaşık %17,68 seviyesine düşmüştür<sup>4</sup> (Şekil 2-1). Türkiye’de ortalama hanehalkı büyüklüğünün 3,69<sup>5</sup> olduğu göz önünde bulundurulduğunda sabit telefon hizmetlerinin Türkiye’nin önemli bir kesimine ulaştığını söylemek mümkündür.

Şekil 2-1 Sabit Abone Sayısı ve Penetrasyon



Sabit telefon hizmetleri (STH) sunan işletmecilerin<sup>6</sup> 2013 yılının dördüncü çeyreği itibarıyla kullanıcı bilgilerine bakıldığında, taşıyıcı ön seçimi kullanıcı sayısının 212.636, arama bazında taşıyıcı seçimi kullanıcı sayısının ise 90.920 olarak gerçekleştiği görülmektedir. Diğer yöntemlerle STH işletmecilerini kullanarak arama yapan kullanıcı sayısı ise 1.510.217’dir.

<sup>4</sup> 2013 yılı ikinci çeyreği itibarıyla veri formları değişmiştir. Sabit telefon abone sayısı ilgili dönemin veya çeyreğin sonu itibarıyla aktif sabit hat sayısı (analog telefon hat sayısı, ISDN ses kanalı dengi sayısı, VoIP abonelikleri sayısı gibi unsurların) toplamını kapsamaktadır.

<sup>5</sup> TÜİK 2012 verisidir.

<sup>6</sup> STH yetkilendirmesine sahip olan işletmecilerden 68 adetine ait verilerden elde edilmiştir.

**Çizelge 2-1 STH İşletmecilerinin Kullanıcı Sayıları**

Yöntem	2013-1	2013-2	2013-3	2013-4
Taşıyıcı Ön Seçimi	356.285	212.871	211.949	212.636
Arama Bazında Taşıyıcı Seçimi	190.287	93.334	93.075	90.920
Diğer Erişim Yöntemleri	876.109	1.077.760	1.303.710	1.510.217
<b>TOPLAM</b>	<b>1.422.681</b>	<b>1.383.965</b>	<b>1.608.734</b>	<b>1.813.773</b>

Çizelge 2-2’de tüm yöntemlerle ulaşılan kullanıcı sayısı açısından STH işletmecilerinin pazar payları yer almaktadır. Buna göre ilk üç sırada TTNNet, Superonline ve Turknet yer almaktadır.

**Çizelge 2-2 STH İşletmecilerinin Kullanıcı Sayısına göre Pazar Payları, 2013-4**

İşletmeci	Pazar Payı (%)
TTNet	50,02
Superonline	16,79
Turknet	8,47
Millenicom	8,14
İş Net	7,56
Vodafone Net	4,80
TTM Telekom	2,15
NetGSM	1,34
Diğer	0,73

STH işletmecileri ön ödemeli kartlar ile de son kullanıcılara arama hizmetleri sunmaktadır. STH işletmecilerinin 2013 yılının dördüncü çeyreği itibarıyla sattıkları toplam ön ödemeli kart adedi 2.561.537 olarak gerçekleşmiştir.

**Çizelge 2-3 STH İşletmecileri Toplam Ön Ödemeli Kart Satış Adedi**

Dönem	Satılan Kart Miktarı
2013 - 1	3.106.429
2013 - 2	2.265.299
2013 - 3	2.315.831
2013 - 4	2.561.537

2013 yılı dördüncü çeyrekte kart satışlarına göre işletmecilerin pazar payları Çizelge 2-4'te gösterilmektedir. Bu çerçevede, 2013 yılının dördüncü çeyreğinde kart satış adedine göre en yüksek paya sahip ilk üç işletmeci sırasıyla TTM Telekom, IPC Telekom ve İkon İletişim olmuştur.

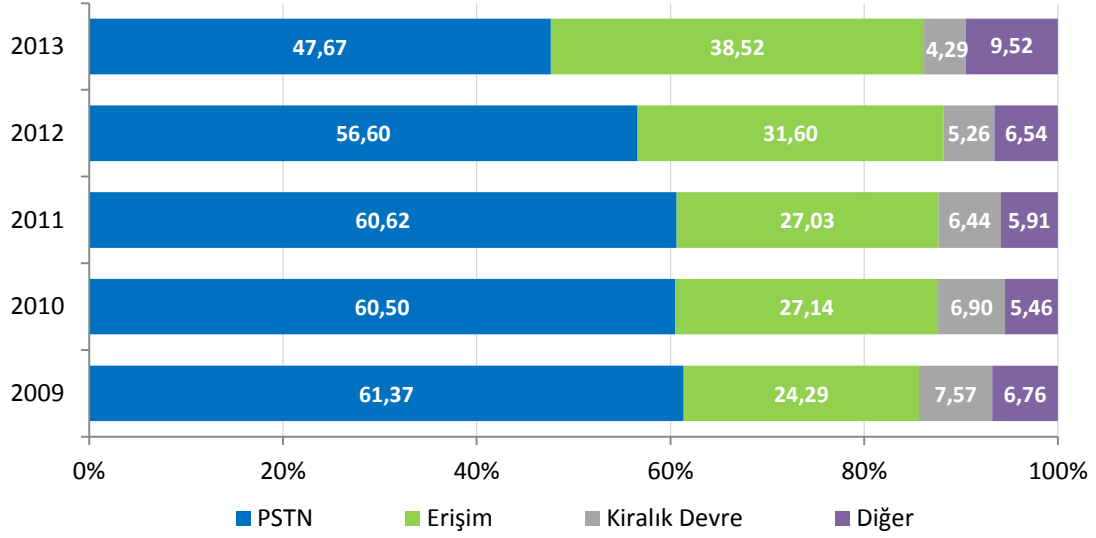
**Çizelge 2-4 STH İşletmecilerinin Kart Satışı Sayısına göre Pazar Payları, 2013-4**

İşletmeci	Pazar Payı (%)
TTM Telekom	34,26
IPC Telekom	19,39
İkon İletişim	15,81
Superonline	10,98
EMN Telekom	7,63
Millenicom	5,13
Vip	2,63
Mega Telekom	1,55
Istelia	0,90
Diğer	1,73

## 2.1 SABİT PAZARDA GELİRLER

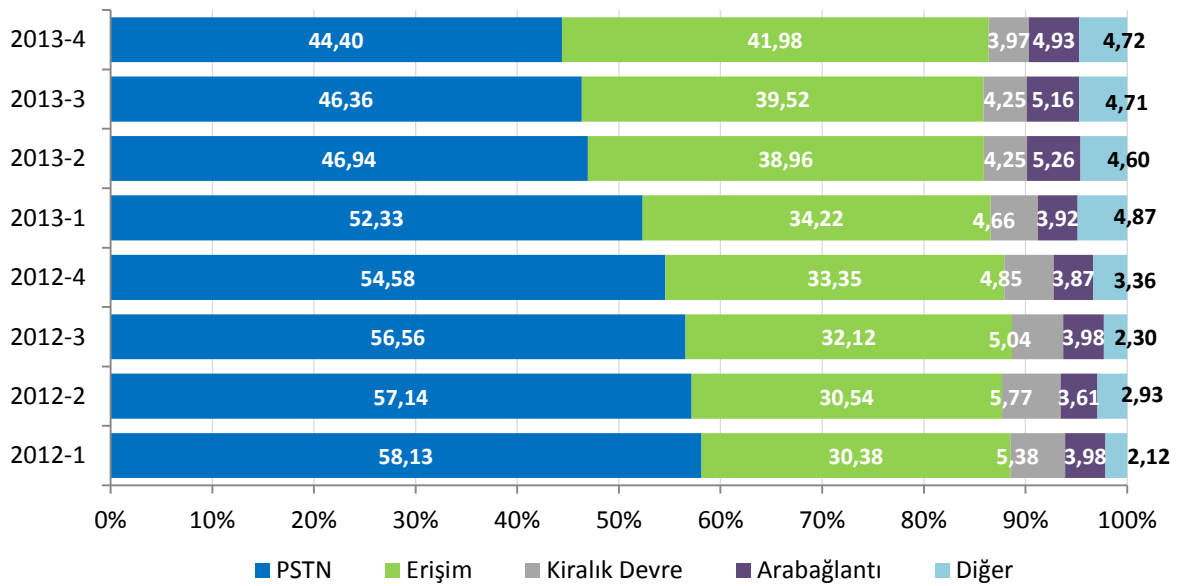
Şekil 2-2'de sabit pazarda Türk Telekom'un yıllık gelirlerinin dağılımına yer verilmektedir. 2013 yılında sabit telefon (PSTN) hizmetleri ile kiralık devre gelirlerinin toplam gelirdeki payının bir önceki yıla göre azaldığı, erişim ve diğer hizmetlerden elde edilen gelirlerin payının ise arttığı görülmektedir. 2009 yılında toplam gelirlerin %61,37'sini oluşturan PSTN hizmetlerinin 2013 yılında toplam gelirlerdeki payı %47,67'ye düşmüştür. Buna karşın, 2009 yılında toplam gelir içinde %24,29'luk bir paya sahip olan erişim hizmetleri 2013 yılında toplam gelir içindeki payını %38,52'ye çıkarmıştır. 2013 yılına bakıldığında kiralık devre gelirleri, toplam sabit gelirlerin %4,29'u iken; arabağlantı, yurtdışı hesaplaşma, teleks-teleteks vb. gelirlerin oluşturduğu diğer gelirlerin ise toplam sabit gelirlerin %9,52'sini oluşturduğu görülmektedir.

**Şekil 2-2 Türk Telekom'un Yıllık Sabit Gelirinin Dağılımı, %**



Şekil 2-3'te 2012 yılı birinci çeyrekte itibaren üçer aylık dönemler halinde Türk Telekom'un sabit gelirlerinin dağılımı yer almaktadır. Görüleceği üzere, 2013 yılının dördüncü çeyreğinde PSTN gelirleri toplam gelirin %44,40'ını teşkil ederken erişim gelirleri toplam gelirin %41,98'ini oluşturmuştur. 2012 yılının aynı dönemi ile kıyaslandığında, PSTN ve kiralık devre gelirlerinin toplam gelir içindeki payının azaldığı, buna karşın erişim dolayısıyla elde edilen gelirlerin payının arttığı gözlenmektedir.

**Şekil 2-3 Türk Telekom'un Üç Aylık Gelirinin Dağılımı, %**

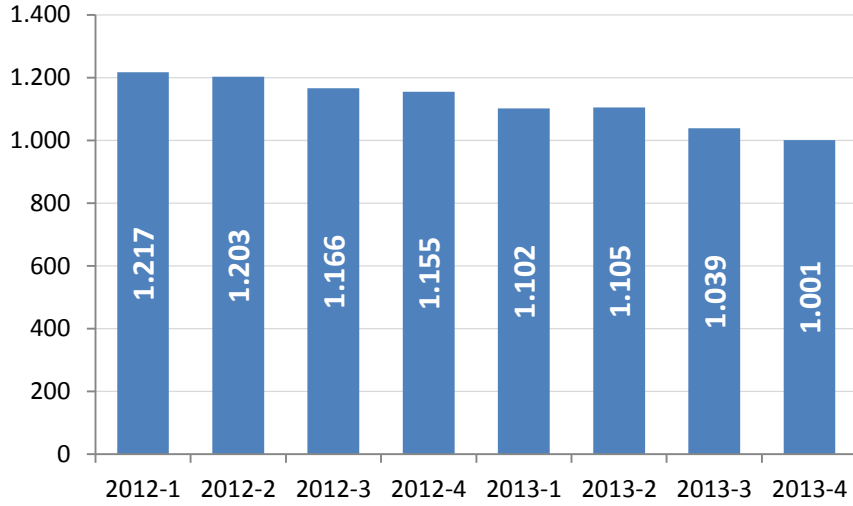




## 2.2 SABİTTEN ARAMA GELİRLERİ

2013 yılı dördüncü üç aylık dönem itibarıyla sabit telefon gelirleri yaklaşık 1 milyar TL olarak gerçekleşmiş olup bir önceki senenin aynı dönemine göre %13,3 oranında azalırken bir önceki döneme göre de %3,6 oranında azalmıştır.

Şekil 2-4 Türk Telekom Arama Gelirlerinin Dağılımı, Milyon ₺



Çizelge 2-5'te 2013 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla STH işletmecilerinin elde ettikleri net satış gelirleri toplamına yer verilmektedir. Yaklaşık 1,8 milyon kullanıcı sabit telefon hizmetlerinde alternatif işletmecileri kullanmış olup, bu işletmecilerin üç aylık dönem için tüm STH hizmetlerinden elde ettikleri gelirler 266 milyon TL civarında gerçekleşmiştir.

Çizelge 2-5 STH İşletmecilerinin Net Satış Gelirleri

Dönem	Net Satış Geliri <sup>7</sup> , ₺
2013 - 1	191.119.715
2013 - 2	237.485.184
2013 - 3	278.027.268
2013 - 4	266.149.367

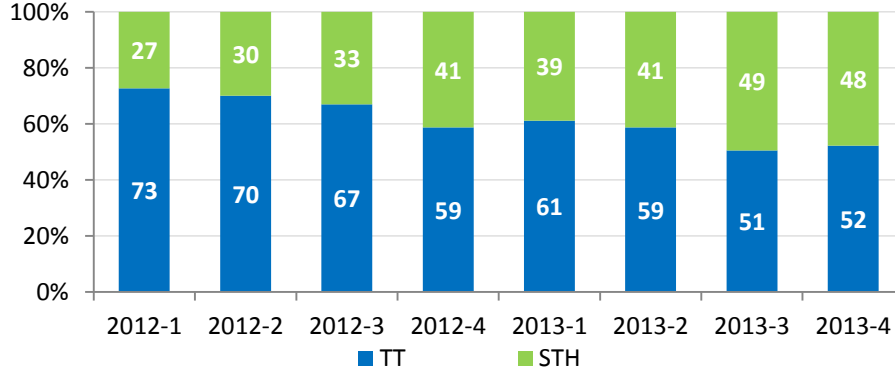
Şekil 2-5'te STH işletmecilerinin toplam gelirleri ile Türk Telekom'un arama hizmetlerine ilişkin gelirlerine göre pazar paylarına yer verilmektedir<sup>8</sup>. STH

<sup>7</sup> STH İşletmecilerinin tüm STH hizmetlerinden elde ettiği toplam net satış gelirlerini ifade etmektedir.

<sup>8</sup> Şekil 2-5; STH işletmecilerinin Kurumumuza göndermiş olduğu üçer aylık gelir bilgileri ile Türk Telekom'un aynı dönemlerde Kurumumuza bildirmiş olduğu şehir içi, şehirlerarası, uluslararası ve mobile giden aramalardan elde edilen gelir bilgileri kullanılarak elde edilmiştir. 2013 yılında güncellenen yeni veri formlarıyla birlikte STH

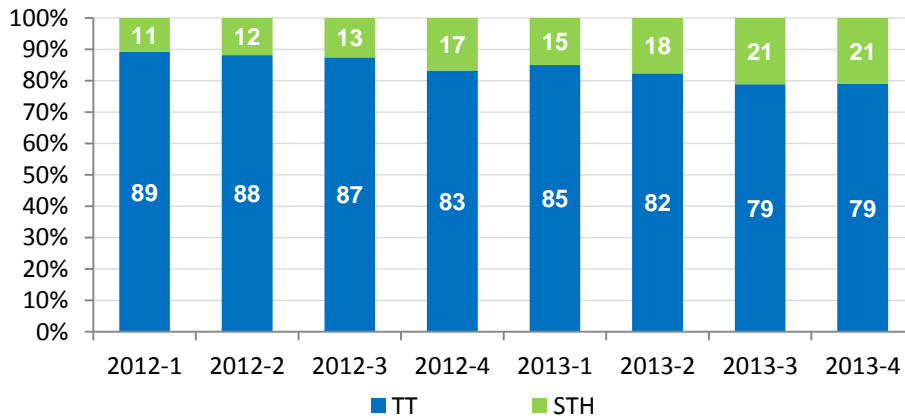
işletmecilerinin ilgili hizmetlerdeki gelir bakımından 2012 yılı dördüncü üç aylık dönemde pazar payları %41 olurken 2013 yılı dördüncü üç aylık dönemde ise söz konusu pazar payları %48 olarak gerçekleşmiştir.

**Şekil 2-5 STH–TT Arama Hizmet Gelirlerine göre Pazar Payları, %**



Şekil 2-6'da STH işletmecilerinin toplam gelirleri ile Türk Telekom'un telefon hizmetlerine ait gelirlerine göre pazar paylarına yer verilmektedir<sup>9</sup>. Söz konusu gelirlere göre STH işletmecilerinin ve Türk Telekom'un pazar payları 2012 yılı dördüncü çeyreğinde sırasıyla %17 ve %83 iken söz konusu pazar payları 2013 yılının dördüncü üç aylık döneminde sırasıyla %21 ve %79 olarak gerçekleşmiştir.

**Şekil 2-6 STH–TT Telefon Hizmetleri Gelirlerine göre Pazar Payları, %**



işletmecilerinin gelir bilgileri ayrıştırılmaya başlanmış olup, göstergelerinin iyileştirilmesi çalışmaları kapsamında 2014 yılı başından itibaren STH işletmecilerinin arama gelirleri esas alınacaktır.

<sup>9</sup> Türk Telekom'un şehiriçi, şehirlerarası, yurtdışı ve mobil aramaları ile sabit ücret, bağlantı-nakil ücretlerini içeren gelirlerini kapsamaktadır. 2013 yılında güncellenen yeni veri formlarıyla birlikte STH işletmecilerinin gelir bilgileri ayrıştırılmaya başlanmış olup, göstergelerinin iyileştirilmesi çalışmaları kapsamında 2014 yılı başından itibaren STH işletmecilerinin bağlantı-nakil, sabit ücret ve arama gelirleri esas alınacaktır.

Çizelge 2-6'da Türk Telekom'un EBITDA marjına yer verilmektedir. 2013 yılı dördüncü çeyreği için Türk Telekom'un EBITDA marjı %49,6 olarak gerçekleşmiştir.

**Çizelge 2-6 Türk Telekom'un EBITDA Marjı**

	2013-1	2013-2	2013-3	2013-4
EBITDA (%)	49,4	49,7	49,3	49,6

### 2.3 SABİT PAZARDA TRAFİK HACMİ

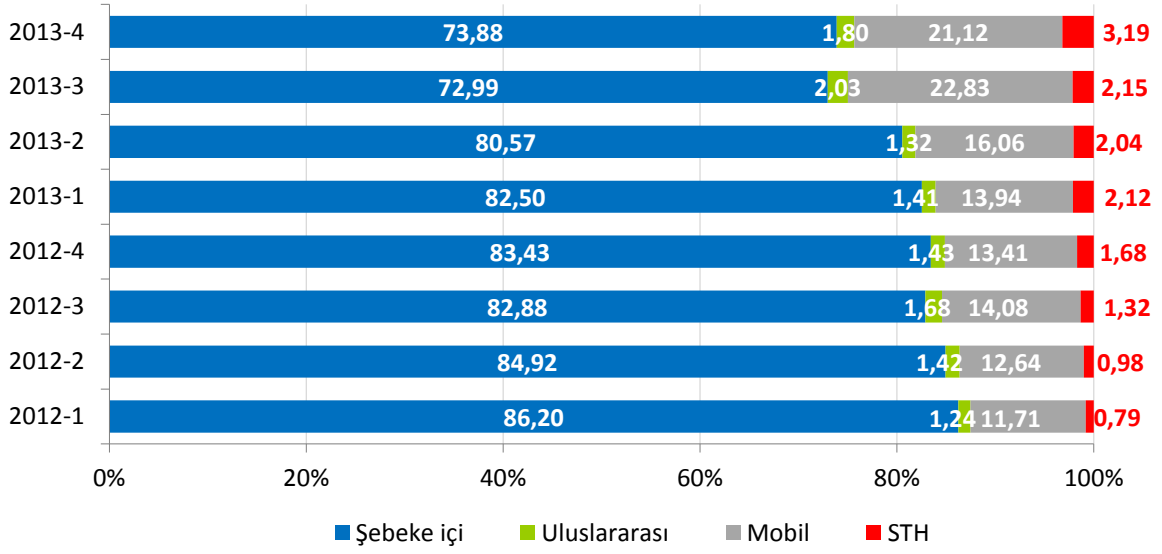
2012 yılının dördüncü çeyreğinde yaklaşık 3,6 milyar dakika olan Türk Telekom'un ses trafiği, 2013 yılının dördüncü çeyreğinde %16,8 oranında azalarak yaklaşık 3,02 milyar dakika olarak gerçekleşmiştir. 2013 yılının üçüncü çeyreği ile karşılaştırıldığında ise Türk Telekom trafiğinin %1,7 oranında azaldığı görülmektedir.

**Çizelge 2-7 Türk Telekom Trafik Dağılımı, Milyon Dakika**

Trafik dağılımı	2013-1	2013-2	2013-3	2013-4
Şebeke içi	2.793	2.659	2.242	2.232
Uluslararası	48	44	62	54
Mobil	472	530	701	638
Dial-up	1	-	-	-
STH	72	67	66	96
Toplam	3.385	3.301	3.072	3.021

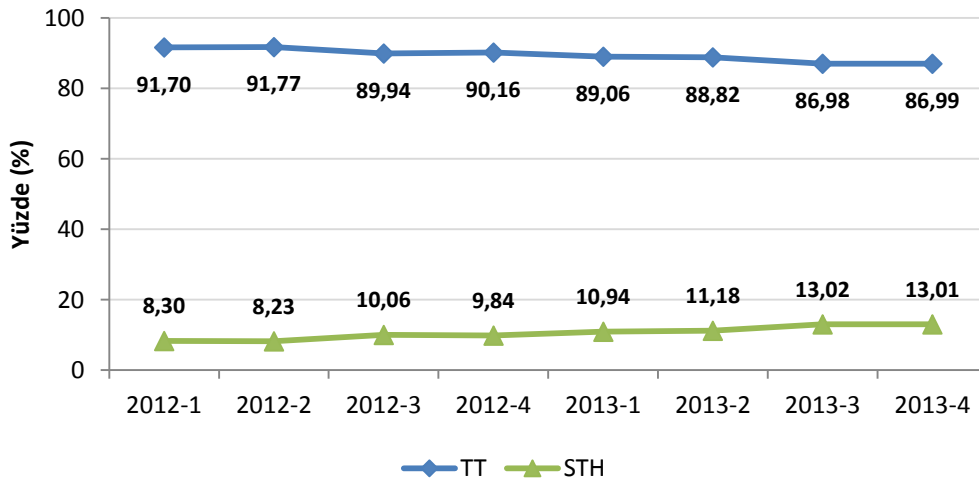
Üçer aylık dönemler itibarıyla trafik dağılımının seyrinin gösterildiği aşağıdaki şekilde, bir önceki yılın aynı döneminde %83,43 olan şebeke içi trafiğin toplam trafik içindeki payının 2013 yılı dördüncü üç aylık döneminde %73,88 olarak gerçekleştiği görülmektedir. Bununla birlikte bir önceki yılın aynı döneminde toplam trafiğin %13,41'ini oluşturan mobile doğru trafik 2013 yılının dördüncü çeyreğinde toplam trafiğin %21,12'ini teşkil etmiştir.

Şekil 2-7 Türk Telekom Trafik Dağılımı, %



STH işletmecilerinin internet şebekesi üzerinden ses taşıma (VoIP) yöntemini etkin bir şekilde kullandıkları görülmekte olup STH işletmecilerinden giden çağrılarının toplam süresi içinde VoIP'in payı %66'yı bulmaktadır. Şekil 2-8'de STH işletmecileri ve Türk Telekom'un şehir içi trafiğine ait payları karşılaştırılmaktadır. Bir önceki üç aylık dönemde söz konusu trafikten %13,02 oranında pay alan STH işletmecilerinin 2013 yılı dördüncü üç aylık dönemdeki payları %13,01 olarak gerçekleşmiştir.

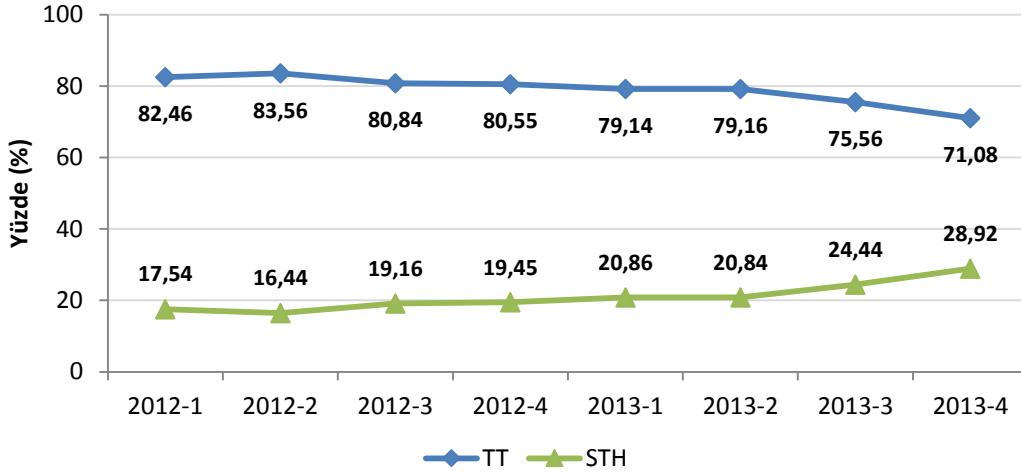
Şekil 2-8 STH–TT Çağrı Başlatma (Şehir içi) Trafiği Kıyaslaması, %



Şekil 2-9'da STH işletmecileri ve Türk Telekom'un şehirlerarası trafikteki payları 2012 yılı birinci çeyreğinden itibaren karşılaştırılmaktadır. Buna göre 2013 yılının dördüncü

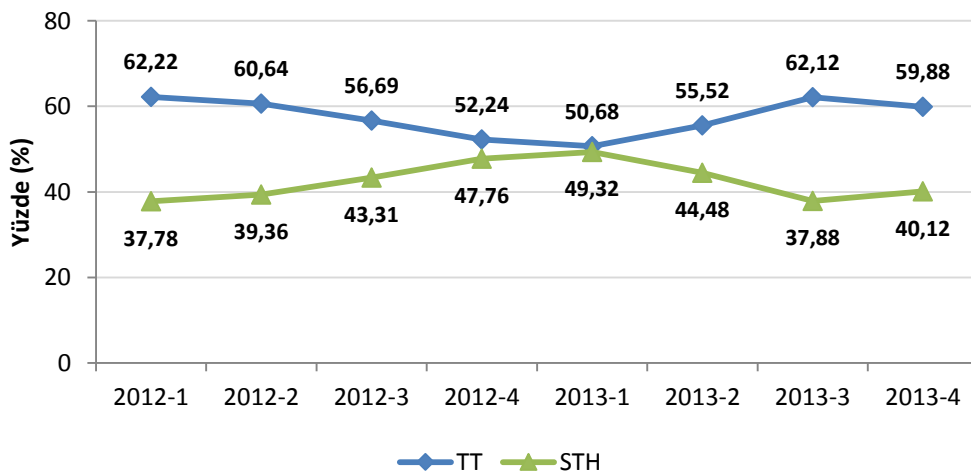
üç aylık dönemde şehirlerarası trafikte STH işletmecilerinin pazar payı %28,92 olarak gerçekleşirken Türk Telekom'un pazar payı ise %71,08 olarak gerçekleşmiştir.

**Şekil 2-9 STH–TT Çağrı Başlatma (Şehirlerarası) Trafiği Kıyaslaması, %**



Şekil 2-10'da STH işletmecilerinin ve Türk Telekom'un mobile doğru çağrı trafiğine ilişkin pazar payları karşılaştırılmaktadır. STH işletmecilerinin 2012 yılının dördüncü üç aylık dönemde söz konusu pazardan aldığı pay %47,76 iken 2013 yılının dördüncü üç aylık dönemde aldıkları pay %40,12'ye düşmüştür. Türk Telekom'un pazar payı ise aynı dönemde %52,24'ten %59,88'e yükselmiştir.

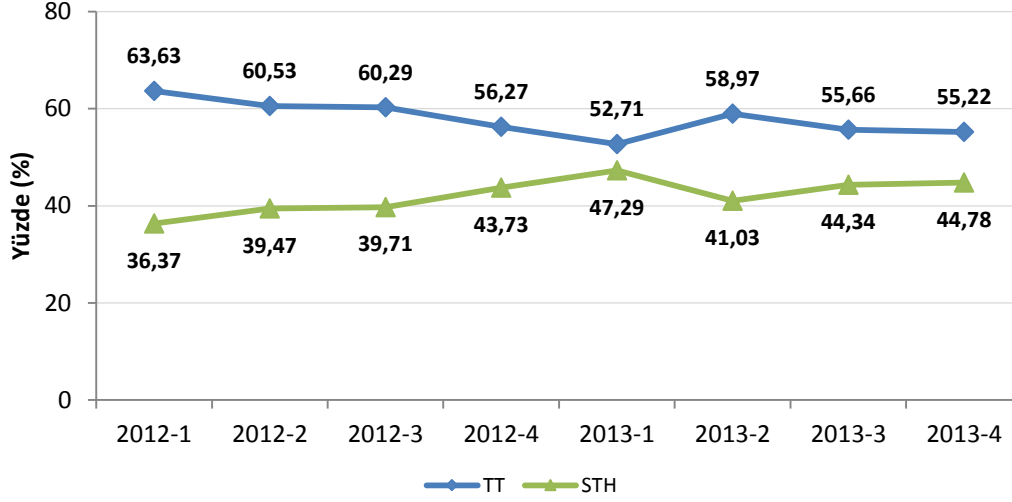
**Şekil 2-10 STH–TT Çağrı Başlatma (Mobile doğru) Trafiği Kıyaslaması, %**



Şekil 2-11'de STH işletmecilerinin ve Türk Telekom'un yurtdışına doğru çağrı trafiklerine ait pazar payları karşılaştırılmaktadır. 2012 yılının dördüncü üç aylık

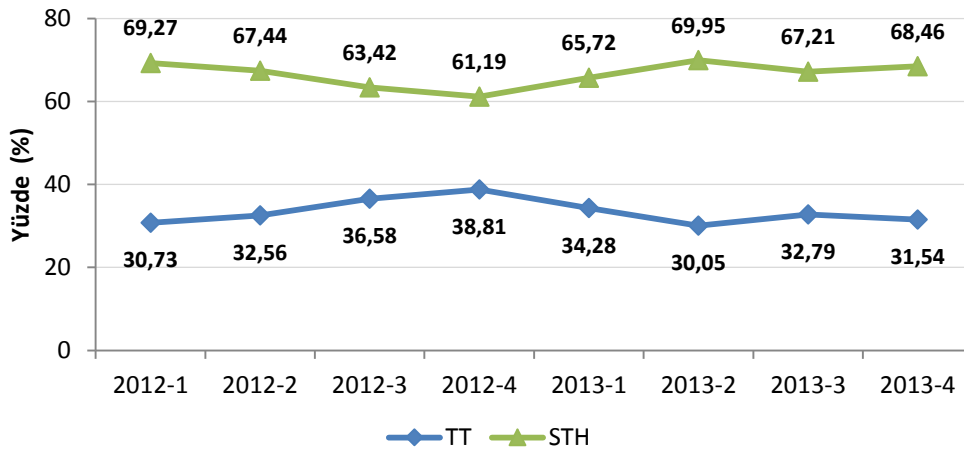
döneminde söz konusu pazarda Türk Telekom'un %56,27 olan payı 2013 yılı dördüncü çeyrek sonunda %55,22'ye düşmüş, aynı dönemde STH işletmecilerinin payı ise %43,73'den %44,78'e yükselmiştir.

**Şekil 2-11 STH–TT Çağrı Başlatma (Yurtdışına doğru) Trafiği Kıyaslaması, %**



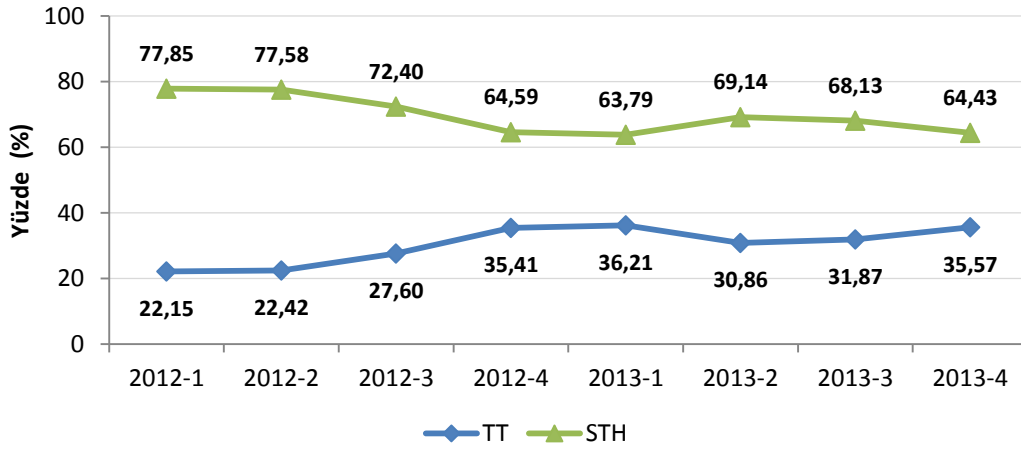
Şekil 2-12'de STH işletmecilerinin ve Türk Telekom'un sabit şebekede sonlandırdıkları uluslararası çağrı trafiğine ait pazar paylarına yer verilmektedir. 2013 yılının dördüncü üç aylık dönemi 2012 yılının dördüncü üç aylık dönemi ile kıyaslandığında; Türk Telekom'un söz konusu trafikten aldığı pay %38,81'den %31,54'e düşerken, STH işletmecilerinin payı ise aynı dönemde %61,19'dan %68,46'ya yükselmiştir.

**Şekil 2-12 STH–TT Sabitte Sonlandırılan Uluslararası Çağrı Trafiği Kıyaslaması, %**



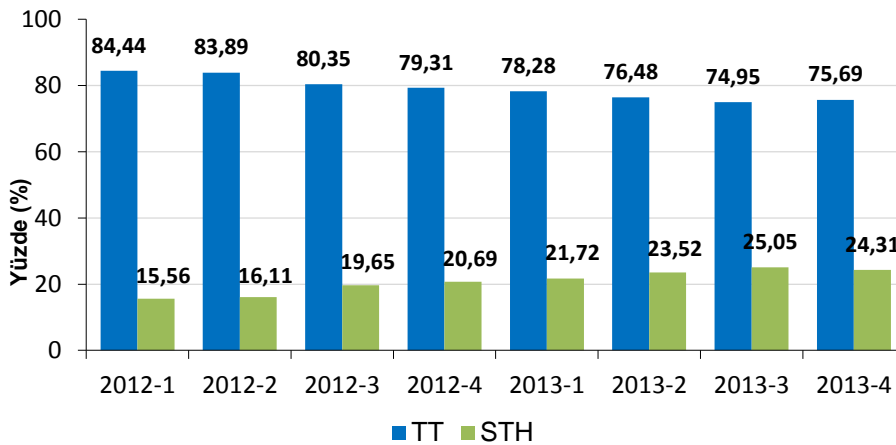
Şekil 2-13'te STH işletmecilerinin ve Türk Telekom'un mobil şebekelerde sonlandırdıkları uluslararası çağrı trafiğine ait pazar payları karşılaştırılmaktadır. 2012 yılı dördüncü üç aylık dönemde ilgili pazardan %64,59 pay alan STH işletmecilerinin 2013 yılı dördüncü üç aylık dönemde pazar payı %64,43'e düşmüştür. Türk Telekom'un ilgili trafiğe ilişkin pazar payı ise aynı dönemde %35,41'den %35,57'ye yükselmiştir.

**Şekil 2-13 STH-TT Mobilde Sonlandırılan Uluslararası Çağrı Trafikçi Kıyaslaması, %**



Şekil 2-14'te STH işletmecilerinin ve Türk Telekom'un sabit şebekede başlatılan toplam trafik miktarındaki paylarına yer verilmektedir. 2012 yılı dördüncü çeyreğinde STH işletmecilerinin söz konusu trafikteki payı %20,69 iken 2013 yılı dördüncü çeyreğinde %24,31'e çıkmış, Türk Telekom'un payı ise aynı dönemde %79,31'den %75,69'a gerilemiştir.

**Şekil 2-14 STH-TT Sabitten Başlatılan Toplam Trafikteki Payları, %**



## 2.4 KISA NUMARALAR

Çizelge 2-8'de 2013 yılı Ekim, Kasım ve Aralık aylarında Türk Telekom hatlarından en sık aranan (arama sayısına göre) beş kısa numaranın ortalama çağrı sürelerine yer verilmektedir. 2013 yılı dördüncü üç aylık döneminde en sık aranan kısa numara 112 (Sihhi İmdat) olmuştur. Aynı dönemde 182 (Hastane Randevu), 186 (Elektrik Arıza), 155 (Polis İmdat) ve 121 (Telefon Arıza) en sık aranan diğer kısa numaralar arasında yer almaktadır.

**Çizelge 2-8 Sabit Telefonlardan En Sık Aranan Kısa Numaralar, 2013-4**

Kısa Numara	Ortalama Çağrı Süresi (sn)
112	26,1
182	137,8
186	70,7
155	50,9
121	71,9

## 2.5 EN ÇOK TRAFİK GÖNDERİLEN VE ALINAN ÜLKELER

Çizelge 2-9'da 2013 yılı dördüncü üç aylık döneminde sabit şebekelerden en fazla trafik gönderilen ve sabit şebekelere en fazla trafiğin geldiği ülkelere yer verilmektedir. Gerek alınan gerekse gönderilen trafik bakımından Almanya ilk sırayı alırken, Romanya, KKTC, Türkmenistan ve Gürcistan en fazla trafik gönderilen diğer ülkeler olmuştur. Bununla birlikte en fazla trafik alınan ülkeler Almanya, Fransa, Hollanda, İngiltere ve Irak'tır.

**Çizelge 2-9 En Çok Trafik Gönderilen ve Alınan Ülkeler, 2013-4**

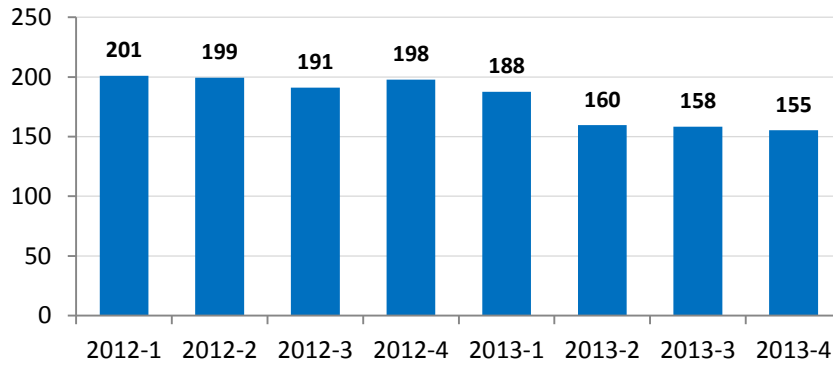
En Çok Trafik Gönderilen Ülke	En Çok Trafik Alınan Ülke
Almanya	Almanya
Romanya	Fransa
KKTC	Hollanda
Türkmenistan	İngiltere
Gürcistan	Irak



## 2.6 AYLIK KULLANIM MİKTARI (MoU)

Şekil 2-15'te 2012 yılı başından itibaren üçer aylık dönemler itibarıyla sabit telefon abonelerine ait MoU (Minutes of Usage-Abone başına aylık ortalama kullanım miktarı) değerleri gösterilmektedir. 2013 yılı dördüncü üç aylık döneminde 155 dakika olarak gerçekleşen sabit MoU<sup>10</sup>, bir önceki yılın aynı dönemine göre %21,5 azalırken bir önceki döneme göre %2 oranında azalmıştır.

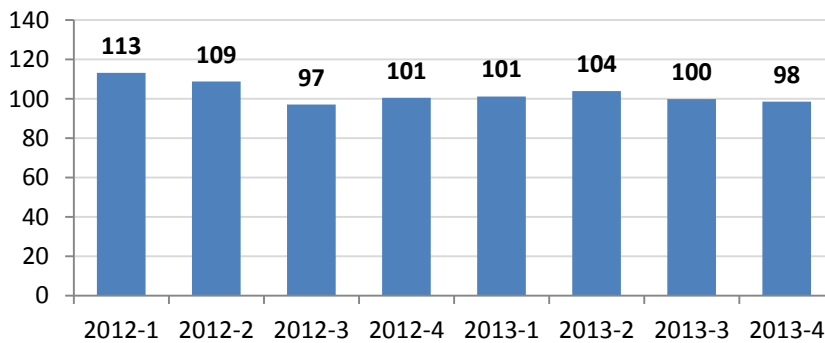
Şekil 2-15 Sabit MoU, Dakika



## 2.7 ABONE BAŞINA ORTALAMA ÇAĞRI BAŞLATMA

Sabit abonelerin ortalama çağrı başlatma trafiğine (sabit telefondan yaptığı arama miktarına) dönemler itibarıyla Şekil 2-16'da yer verilmektedir. 2012 yılı dördüncü çeyreğinde sabit abonelerin gerçekleştirdikleri ortalama trafik miktarı 101 dakika iken 2013 yılı dördüncü çeyrekte 98 dakikaya düşmüştür.

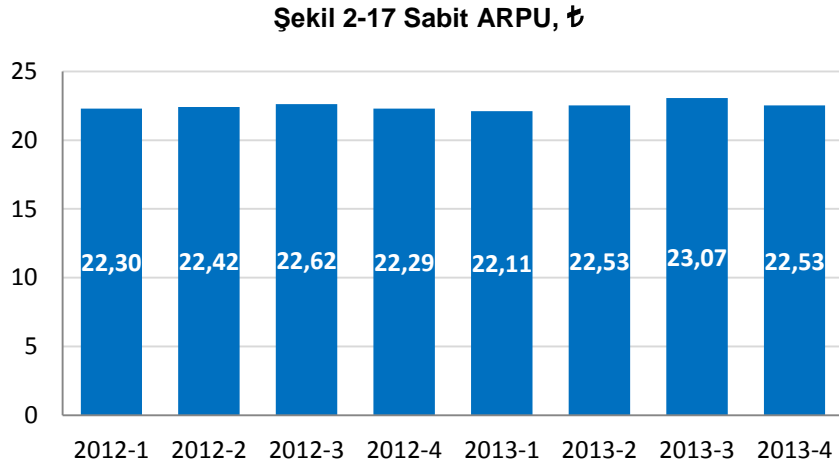
Şekil 2-16 Sabit Abone Ortalama Çağrı Başlatma, Dakika



<sup>10</sup> Türk Telekom ve STH işletmecilerine ait trafikler dikkate alınmıştır. MoU sabit abonenin telefonu kullanma miktarı olup hem giden hem de gelen trafik miktarları dikkate alınmaktadır. Başka bir ifadeyle, sabit abonenin sabit telefonu ortalama ne kadar kullandığını (aradığı + arandığı süreyi) göstermektedir. 2013 yılında görülen düşüşün kaynağı işletmeci bilgi formlarındaki güncelleme nedeniyle artan sabit telefon abone sayısıdır. Ayrıca, trafikte de düşme görülmektedir.

## 2.8 ABONE BAŞINA AYLIK GELİR (ARPU)

Şekil 2-17’de Türk Telekom’un ses hizmetlerine ilişkin 2012 yılından itibaren üçer aylık dönemler itibarıyla aylık bazda ortalama ARPU (Average Revenue per User) rakamlarına yer verilmektedir. 2013 yılı dördüncü çeyrek verilerine göre Türk Telekom’un abone başına aylık geliri 22,53 TL olarak gerçekleşmiştir.



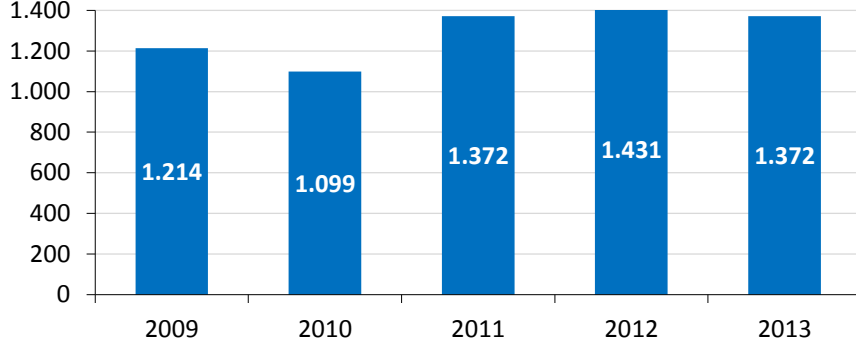
## 2.9 SABİT NUMARA TAŞINABİLİRLİĞİ

2013 yılı dördüncü çeyreğinde Türk Telekom net olarak 51.782 abone kaybederken Superonline net olarak 49.559 ve Vodafone Net net olarak 1.650 abone kazanmıştır. Uygulamanın başlamasından bu yana 14 Şubat 2014 tarihi itibarıyla toplamda 559.274 sabit numara taşıma işlemi gerçekleştirilmiştir.

## 2.10 SABİT PAZARDA YATIRIM

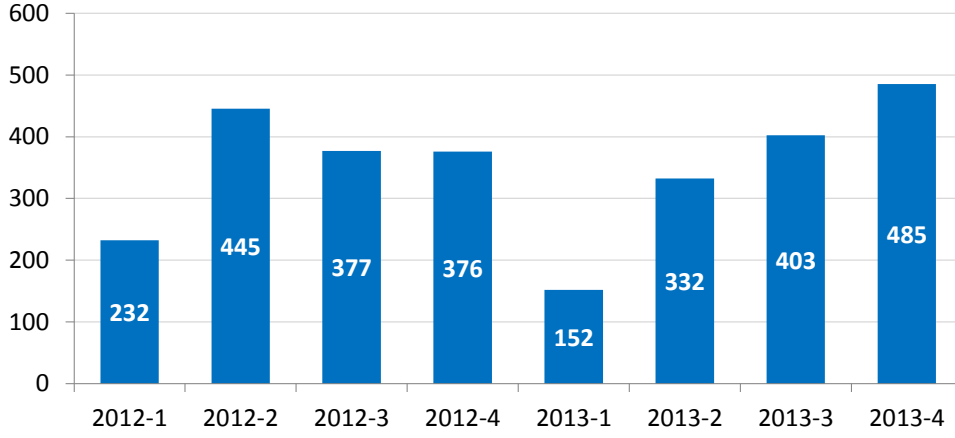
Şekil 2-18’de 2009-2013 yılları arasında Türk Telekom’un toplam yatırımları incelenmektedir. 2009 yılında 1,2 milyar TL civarında olan yatırım miktarı, 2013 yılında 1,37 milyar TL seviyelerinde gerçekleşmiştir. 2013 yılındaki toplam yatırım miktarı ise bir önceki yıla göre %4,1 oranında azalmıştır.

**Şekil 2-18 Türk Telekom'un Yıllık Yatırım Miktarı, Milyon ₺**



Şekil 2-19'da Türk Telekom'un üçer aylık yatırımları incelenmektedir. 2013 yılı dördüncü üç aylık dönemde 485 milyon TL olarak gerçekleşen sabit yatırım bir önceki yılın aynı dönemine kıyasla %29,2 oranında artarken bir önceki döneme göre %20,6 oranında artmıştır.

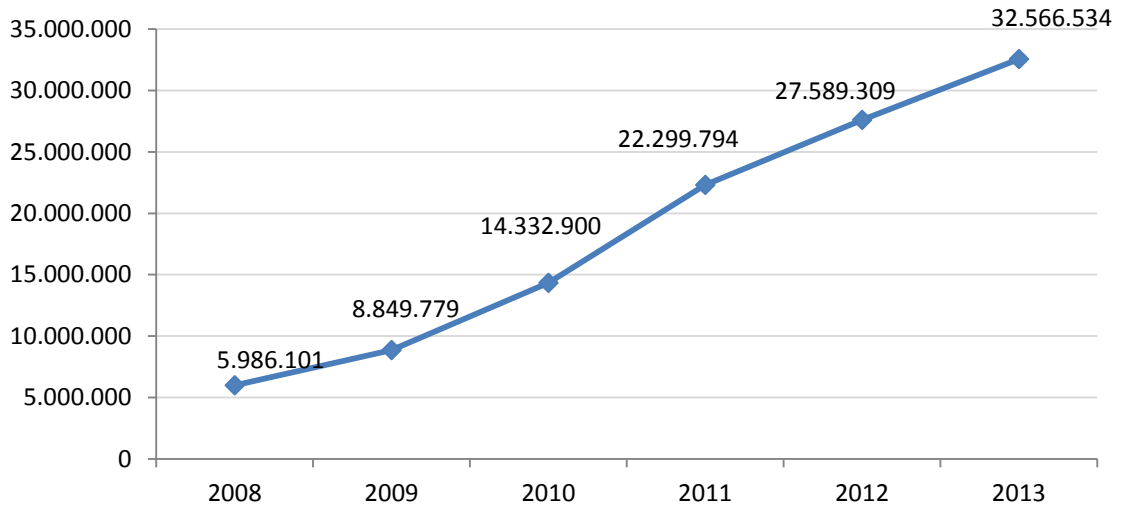
**Şekil 2-19 Türk Telekom'un Üç Aylık Yatırım Miktarı, Milyon ₺**



### 3 İNTERNET VE GENİŞBANT VERİLERİ

2013 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla genişbant pazarında dikkat çeken en önemli gelişme fiber ve mobil kaynaklı artışın devam etmesidir. 2013 yılı dördüncü çeyreğinde genişbant abonesinin bir önceki çeyreğe göre yaklaşık %5 oranında arttığı görülmektedir. Ayrıca fiber abone sayısındaki artış oranı da bu dönemde %23,4 seviyelerinde gerçekleşmiştir. Şekil 3-1'de 2008 yılından bugüne kadar olan süreçte Türkiye'deki toplam genişbant internet abone sayılarına yer verilmektedir. 2008 yılında 6 milyon genişbant internet abonesi bulunmaktayken beş yıllık bir sürede dört buçuk kata yakın artışla 2013 yılı dördüncü çeyrek sonu itibarıyla 32,6 milyona yaklaşmıştır<sup>11</sup>.

Şekil 3-1 Genişbant İnternet Abone Sayısı<sup>12</sup>



Çizelge 3-1'de Türkiye'de bağlantı çeşidine göre internet abone sayısı ile çeyrek ve yıllık bazda artış oranlarına yer verilmektedir. 2013 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla Türkiye'deki çevirmeli internet dâhil toplam internet abone sayısı 32,61 milyon seviyesini aşmıştır. 2013 yılının dördüncü çeyreğinde toplam internet aboneliğinde bir önceki üç aylık döneme göre %4,9 artış gerçekleşmiş olup, mobil ve özellikle fiber internet abonesinin artmasıyla birlikte internet abone sayısındaki genel artış eğilimi devam etmiştir. Toplam internet abone sayısının yıllık artış oranı ise %18 olarak gerçekleşmiştir.

<sup>11</sup> Mobil genişbant abone sayısı hesaplamasında bir aydan kısa süreli paket kullanan ve hiç paket kullanmaksızın internete erişen abone sayısı dikkate alınarak 2009-2013 rakamları revize edilmiştir.

<sup>12</sup> Sabit, mobil, kablo, fiber vb. tüm genişbant internet erişim yöntemleri dahil olup, çevirmeli (dial up) internet hariçtir.

**Çizelge 3-1 Toplam İnternet Abone Sayıları<sup>13</sup>**

	2012-4	2013-3	2013-4	Çeyrek Büyüme Oranı (2013-3...2013-4)	Yıllık Büyüme Oranı (2012-4...2013-4)
<b>xDSL</b>	6.643.299	6.662.999	6.644.543	-0,3%	0,0%
<b>Mobil Bilgisayardan İnternet</b>	1.674.533	1.742.995	1.701.014	-2,4%	1,6%
<b>Mobil Cepten İnternet</b>	18.045.808	21.099.677	22.472.129	6,5%	24,5%
<b>Kablo İnternet</b>	500.658	483.046	486.497	0,7%	-2,8%
<b>Fiber</b>	645.092	967.309	1.193.704	23,4%	85,0%
<b>Diğer</b>	139.665	120.159	116.043	-3,4%	-16,9%
<b>TOPLAM</b>	<b>27.649.055</b>	<b>31.076.185</b>	<b>32.613.930</b>	<b>4,9%</b>	<b>18,0%</b>

Çizelge 3-1’de yer alan ”Diğer” kaleminin açılımına Çizelge 3-2’de yer verilmektedir. 2013 dördüncü çeyrek itibarıyla 16.142 ISDN, 10.580 uydu, 23.028 PLC abonesi bulunmaktadır. Ayrıca 2013 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla Türkiye’de 47 binin üzerinde çevirmeli bağlantı yapan abone bulunmakta olup buradaki düşüş devam etmektedir.

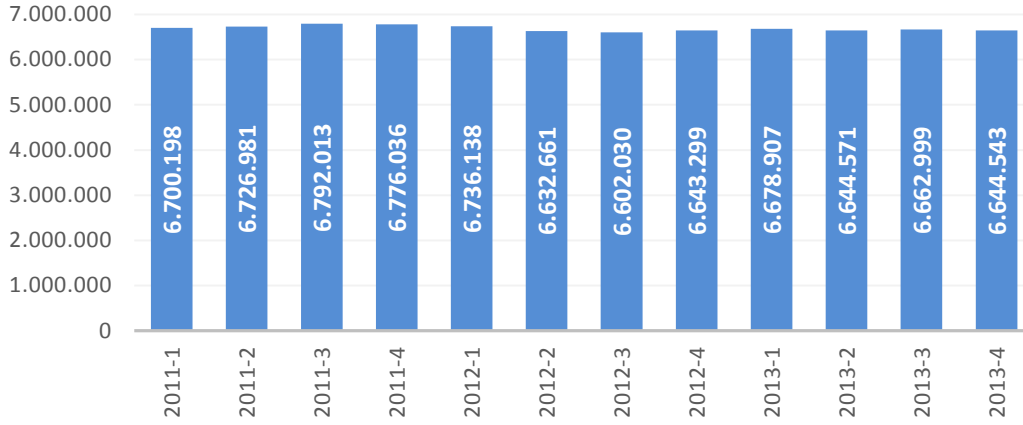
**Çizelge 3-2 Yöntemler Bazında Diğer İnternet Abone Sayıları**

	2012-4	2013-3	2013-4
Çevirmeli Bağlantı (Dial Up)	59.746	48.276	47.396
Tümleşik Hizmet Sayısal Ağı (ISDN BA ve PA)	14.866	16.291	16.142
Uydu Haberleşme	10.798	10.627	10.580
Metro Ethernet	8.124	9.158	9.916
Elektrik Hatları Üze.Gen.Erişimi (PLC, BPL)	41.108	27.346	23.028
Çerçeve Röle (Frame Relay)	127	92	88
Eşzamanlı İletim Modu (ATM)	64	29	25
Diğer	4.832	8.340	8.868
<b>TOPLAM</b>	<b>139.665</b>	<b>120.159</b>	<b>116.043</b>

Şekil 3-2’de xDSL abone sayısının üçer aylık dönemler itibarıyla gelişimine yer verilmektedir. 2011 yılı üçüncü çeyreğine kadar artış gösteren xDSL abone sayısı bu dönemden sonra düşüş eğilimine geçmiş ve bu düşüş 2012 yılı dördüncü çeyreğinde yerini tekrar artışa bıraksa da bundan sonraki süreçte yatay bir eğilim göstererek, 2013 yılı dördüncü çeyrekte 6,7 milyona yaklaşmıştır. Ülkemizde xDSL abonelerine ağırlıklı olarak ADSL, G.SHDSL ve VDSL teknolojileri ile hizmet sunulmaktadır.

<sup>13</sup> İşletmeciler tarafından bir aydan kısa süreli paket kullanan ve hiç paket kullanmaksızın internete erişen abone sayıları dikkate alınarak 2012 yılı mobil bilgisayardan internet ve mobil cepten internet abone sayıları güncellenmiştir. Buna ek olarak 2013-3 değerleri Vodafone’un güncellemesi nedeniyle düzeltilmiştir.

**Şekil 3-2 Toplam xDSL Abone Sayısı**



Çizelge 3-3'te internet servis sağlayıcıların abone sayısı bakımından pazar paylarına yer verilmektedir. Buna göre pazarda en büyük paya sahip işletmeci TNet olup onu Superonline, Doğan TV Digital, Vodafone Net ve Millenicom izlemektedir.

**Çizelge 3-3 İSS Pazar Payları<sup>14</sup>, 2013-4**

İşletmeci	%
TNet	79,96
Superonline	11,29
Doğan TV Digital	4,53
Vodafone Net	1,38
Millenicom	1,35
Turknet	0,84
Metronet	0,31
İşnet	0,06
Eser Telekom	0,06
Himnet	0,06
Diğer	0,17
<b>TOPLAM</b>	<b>100</b>

İnternet servis sağlayıcılığı alanında 2013 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla 40-50 arası işletmeci aktif olarak hizmet vermektedir. Çizelge 3-4'te internet servis sağlayıcılığı hizmetine ilişkin son 3 yıllık gelir bilgilerine yer verilmektedir. İSS'lerin 2013 yılı gelirleri bir önceki yıla göre %2,7'lik azalışla 4,2 milyar TL seviyesinde gerçekleşmiştir.

<sup>14</sup> Kablo ve ISDN hariç diğer sabit internet (xDSL, Fiber, Metro, FR, PLC, ATM v.b.) bağlantılarını kapsamaktadır. Mobil internet dahil değildir.

Çizelge 3-4 İSS Yıllık Hizmet Gelirleri,₺

Gelir, ₺	2011	2012	2013
	3.305.337.762	4.301.963.631	4.186.874.148

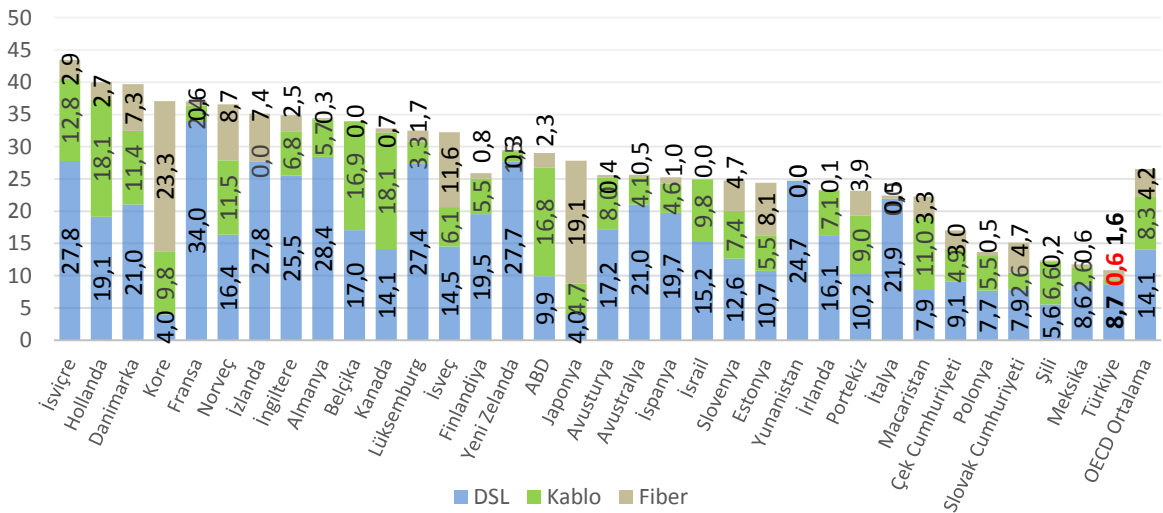
Çizelge 3-5'te internet servis sağlayıcılığı hizmetine ilişkin üç aylık gelir bilgilerine yer verilmektedir. 2013 yılı dördüncü çeyrekte internet servis sağlayıcılığına ilişkin toplam gelir yaklaşık 1,2 milyar TL seviyesinde gerçekleşmiştir.

Çizelge 3-5 İSS Hizmet Gelirleri,₺

Gelir, ₺	2013-1	2013-2	2013-3	2013-4
	976.794.050	988.293.846	1.035.472.403	1.186.313.849

Şekil 3-3'te Türkiye ve OECD ülkelerinde sabit genişbant internet penetrasyon oranları temel bağlantı teknolojilerine göre verilmektedir. OECD ortalama penetrasyon oranları Haziran 2013 itibarıyla DSL için %14,1, kablo için %8,3 ve fiber için %4,2 seviyesinde gerçekleşmiştir. Türkiye'de ise Aralık 2013 itibarıyla sabit genişbant internet penetrasyon oranlarının DSL için %8,7, kablo için %0,6 ve fiber için %1,6 seviyesinde olduğu görülmektedir.

Şekil 3-3 OECD Ülkelerinde Sabit Genişbant İnternet Penetrasyon Oranları<sup>15</sup>,%



Kaynak: OECD Genişbant Portalı

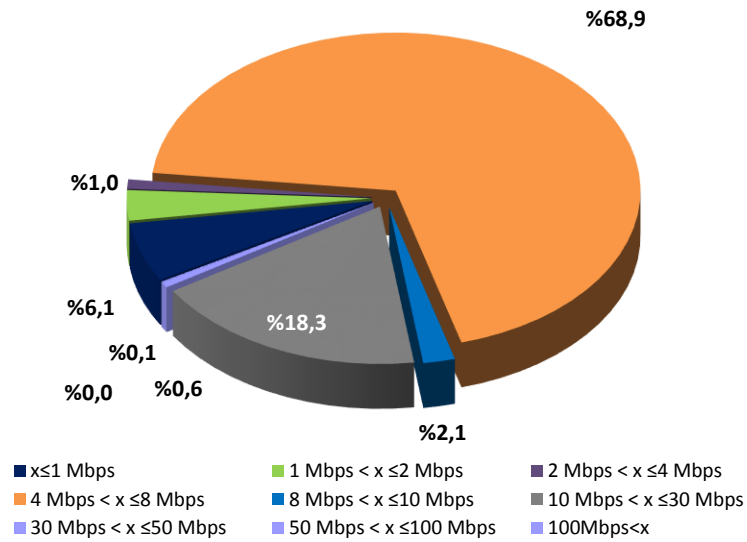
<sup>15</sup> OECD ülkelerinin verileri Haziran 2013, Türkiye verileri ise Aralık 2013 tarihidir.

2009 yılı Temmuz ayında kullanılmaya başlanan ve bu yılın dördüncü çeyreği itibarıyla dört yılı aşkın bir süredir 3G hizmetlerini sunan mobil işletmecilerden elde edilen verilere göre, mobil bilgisayardan ve cepten internet abone sayısı bir önceki çeyreğe göre yaklaşık %6 oranında artmış ve 24.173.143'e ulaşmıştır. Bu dönem içerisinde toplam mobil internet kullanım miktarı ise bir önceki çeyreğe göre yaklaşık %6 oranında artarak 43.686 TByte olmuştur.

2013 yılı dördüncü çeyreğinde kablo internet dahil toplam sabit genişbant internet kullanım (indirme ve yükleme) miktarı ise yaklaşık 872.882 TByte olarak gerçekleşmiştir. Bu kullanımın yaklaşık %89'u veri indirme, %11'i veri yükleme şeklinde gerçekleşmiştir.

Şekil 3-4'te sabit genişbant internet abonelerinin hızlara göre dağılımına yer verilmektedir. Buna göre 2013 yılı dördüncü çeyrekte Türkiye'deki sabit genişbant abonelerinin yaklaşık %69'u 4-8 Mbit/sn arası hızda bağlantı sunan paketleri tercih ettikleri görülmektedir. 1 Mbit/sn hızdan düşük hız tercih eden abonelerin oranı %6,1 olup, 10-30 Mbit/sn arası hızlardaki bağlantıları tercih eden abonelerin oranı ise %18'i geçmiştir.

**Şekil 3-4 Hızlara Göre Sabit Genişbant İnternet Abonelerinin Dağılımı, 2013-4**

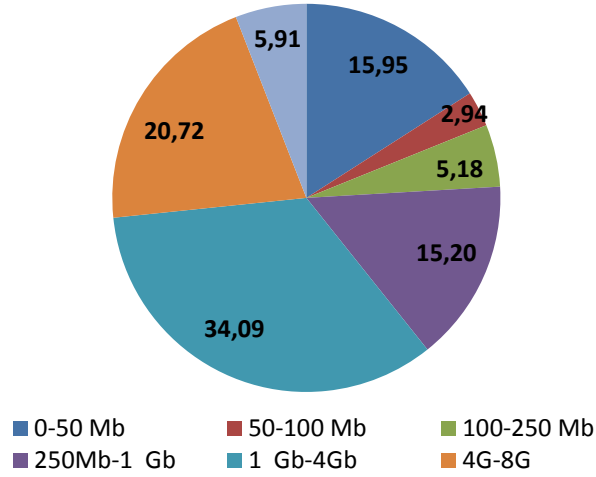


2013 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla sabit genişbant internet abonelerinin yaklaşık %89'u bireysel aboneliğe sahiptir. Geriye kalan %11 ise kurumsal abonelerdir.



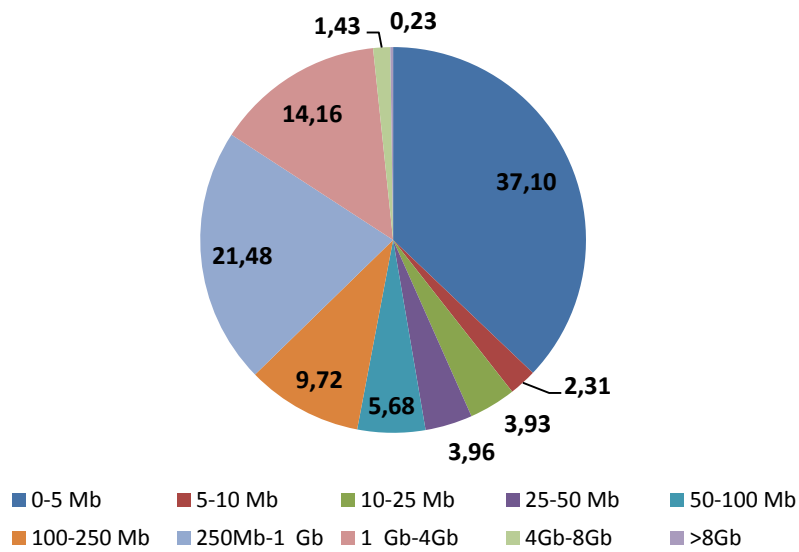
Şekil 3-5'te mobil bilgisayardan internet abonelerinin kullanım miktarına göre dağılımı verilmektedir. Şekil incelendiğinde 100 Mb üzeri kullanımı olan abonelerin oranının %81,11 olduğu anlaşılmaktadır. En az kullanımı gösteren 0-50 Mb aralığında ise abonelerin %16'sı bulunmaktadır.

**Şekil 3-5 Mobil Bilgisayardan İnternet Abonelerinin Kullanıma Göre Dağılımı**



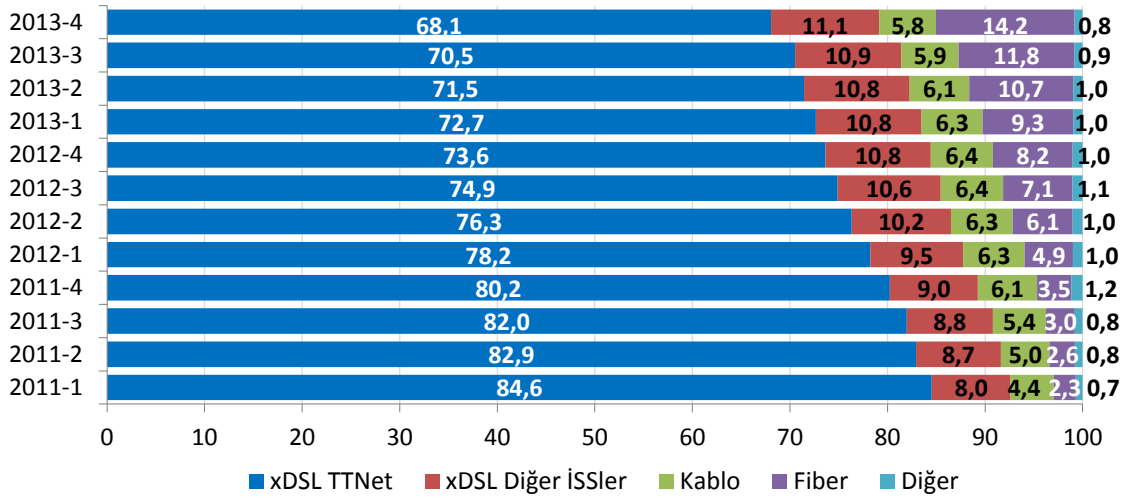
Şekil 3-6'da ise mobil cepten internet abonelerinin kullanım miktarına göre dağılımı verilmektedir. Buradaki abone dağılımında ise %37'lik oran ile 0-5 Mb arasında yoğunlaşma gözükmemektedir.

**Şekil 3-6 Mobil Cepten İnternet Abonelerinin Kullanıma Göre Dağılımı**



Şekil 3-7’de ise Türkiye’deki sabit genişbant abonelerinin genişbant teknolojisi bazında dağılımına yer verilmektedir. xDSL teknolojisi ile hizmet sunan alternatif işletmecilerin toplam sabit genişbant pazarı içindeki payı 2013 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla %11,1 olarak gerçekleşirken bu dönemde özellikle fiber genişbantın etkisi ile birlikte TTNet’in xDSL pazar payındaki gerileme devam ederek %68,1 seviyelerine inmiştir. Kablo internet hizmeti sunan işletmecinin pazar payı %5,8 olurken fiber internet sunan işletmecilerin toplam sabit genişbant pazarı içindeki payı %14,2 olarak gerçekleşmiştir.

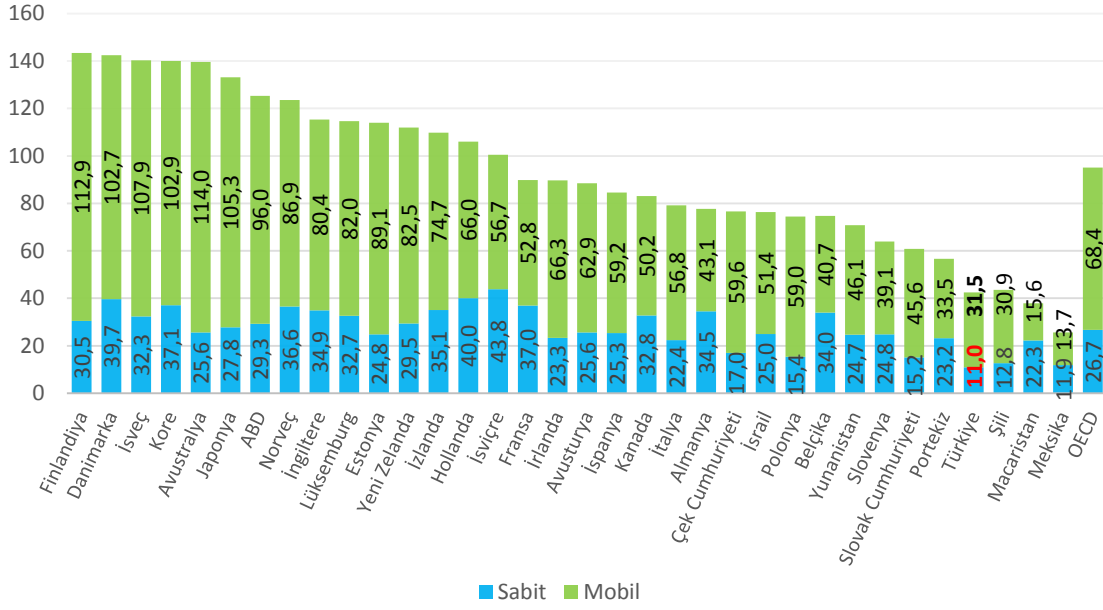
**Şekil 3-7 Sabit Genişbant Abonelerinin Teknoloji ve İşletmeci Bazında Dağılımı, %**



xDSL teknolojisi ile hizmet sunan alternatif işletmeciler Türk Telekom’dan toptan seviyede xDSL Al-Sat (yeniden satış), IP Seviyesinde Veri Akışı Erişimi (VAE) ve Yerel Ağa Ayrıştırılmış Erişim (Yerel Ağın Paylaşımına Açılması-YAPA) hizmetleri almaktadır. Aralık 2013 itibarıyla YAPA abone sayısı 3.485 olarak gerçekleşirken bunların 2.047’sini tam erişim, 1.438’ni ise paylaşımlı erişim aboneleri oluşturmaktadır. Aynı dönem itibarıyla xDSL Al-Sat (yeniden satış) yöntemiyle hizmet sunulan abone sayısı 52.379 olarak gerçekleşmiştir. Diğer xDSL abonelerine hizmet sunumunda VAE yöntemi tercih edilmektedir

Şekil 3-8’de OECD ülkeleri ve Türkiye’de nüfusa göre sabit ve mobil genişbant penetrasyon oranlarına yer verilmektedir. Türkiye’de nüfusa göre sabit genişbant penetrasyon oranı %11 iken OECD ülkeleri penetrasyon ortalaması %26,7’dir. Mobil genişbant penetrasyon oranı Türkiye’de %31,5 iken OECD ortalaması %68,4’dür.

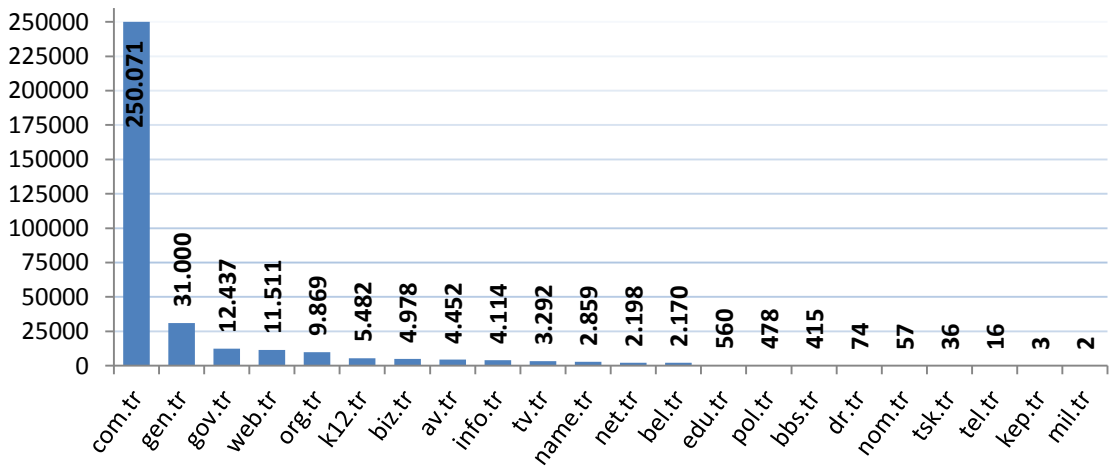
Şekil 3-8 OECD Ülkelerinde Sabit-Mobil Genişbant İnternet Yayınlığı, %



Kaynak: OECD Genişbant Portalı<sup>16</sup>

Şekil 3-9'da ".tr" alan adlarının dağılımına yer verilmektedir. 2013 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla "Nic.tr" kayıtlarında 346.074 adet ".tr" uzantılı alan adı bulunmaktadır. Bu alan adlarının %72,3'ü "com.tr", %8,9'u "gen.tr", %3,6'sı "gov.tr", %3,3'ü ise "web.tr" uzantısına sahiptir.

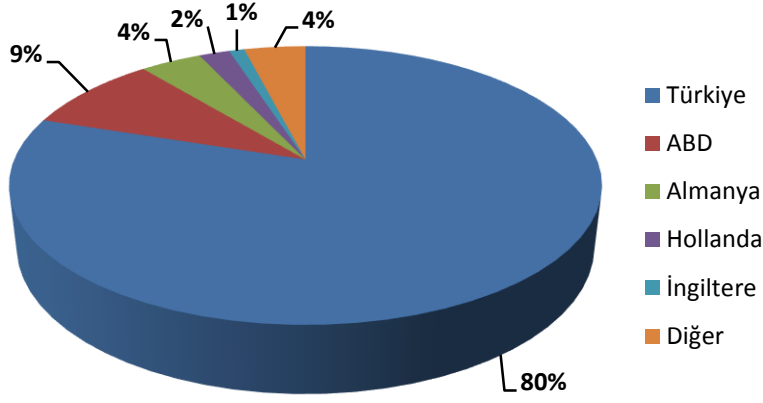
Şekil 3-9 ".tr" Uzantılı Alan Adlarının Dağılımı (adet)



<sup>16</sup>OECD ülkelerinin verileri Haziran 2013, Türkiye verileri ise Aralık 2013 tarihli.

Şekil 3-10'dan görüleceği üzere bu alan adlarını kullanan internet sitelerinin %80'i Türkiye'de, %9'u ABD'de, %4'ü Almanya'da, %2'si Hollanda'da, %1'i İngiltere'de ve %4'ü diğer ülkelerde barındırılmaktadır.

Şekil 3-10 IP Adresi Ülke Bilgisi



2005 yılında 3 (üç), 2006 yılında ise 1 (bir) adet olmak üzere toplam 4 (dört) adet elektronik sertifika hizmet sağlayıcısı hâlihazırda yetkilendirilmiş olup Çizelge 3-6'da görüleceği üzere bu elektronik sertifika hizmet sağlayıcılarının 2013 Aralık sonu itibarıyla oluşturdukları toplam sertifika sayısı 770.570 elektronik imza ve 297.996 mobil imza olmak üzere toplam 1.068.566'dır.

2013 yılının dördüncü çeyreğinde bir önceki döneme göre elektronik imza sayısında %10,1 mobil imza sayısında ise %2 oranında artış gerçekleşmiştir.

Çizelge 3-6 Elektronik ve Mobil İmza

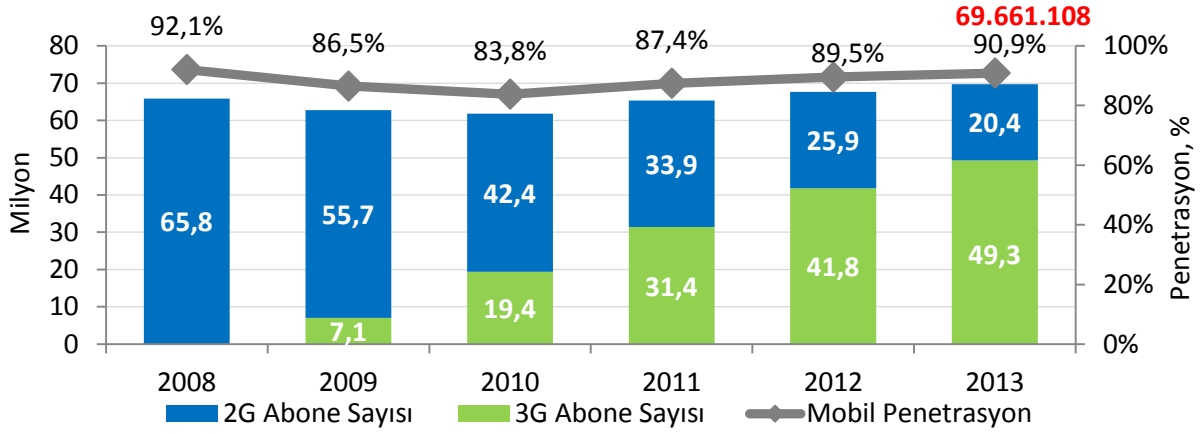
	2012-1	2012-2	2012-3	2012-4	2013-1	2013-2	2013-3	2013-4	Çeyrek Dönemlik Artış %
Elektronik İmza	372.228	402.563	428.220	480.570	587.318	657.036	700.131	770.570	10,1
Mobil İmza	211.639	223.161	231.818	246.591	258.187	266.187	292.084	297.996	2,0
<b>TOPLAM</b>	<b>583.867</b>	<b>625.724</b>	<b>660.038</b>	<b>727.161</b>	<b>845.505</b>	<b>923.223</b>	<b>992.215</b>	<b>1.068.566</b>	<b>7,7</b>

## 4 MOBİL PAZAR VERİLERİ

### 4.1 ABONE SAYISI VE PENETRASYON

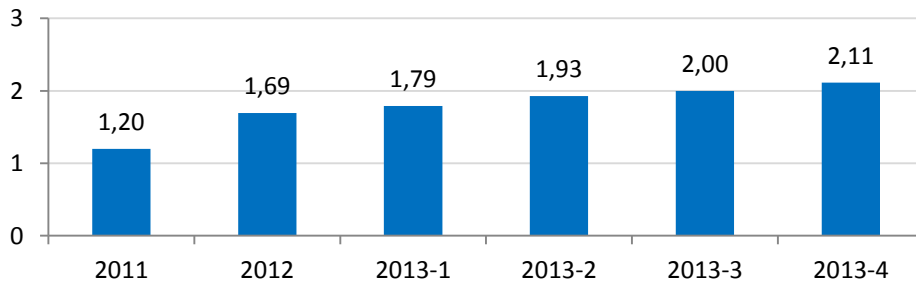
Aralık 2013 itibarıyla Türkiye’de yaklaşık %90,9<sup>17</sup> penetrasyon oranına karşılık gelen toplam 69.661.108 mobil abone bulunmaktadır. Temmuz 2009’da sunulmaya başlanan 3G hizmeti Aralık 2013 itibarıyla 49.266.163 milyona ulaşmıştır. Şekil 4-1’de 2G ve 3G mobil abone sayısı ile penetrasyon oranları yıllar itibarıyla karşılaştırılmaktadır.

Şekil 4-1 Toplam Mobil Abone Sayısı ve Nüfusa Göre Penetrasyon



Diğer hizmetlere göre göreceli olarak daha yeni bir hizmet olan makineler arası iletişim (M2M) elektronik haberleşme sektöründe yavaş yavaş önemli bir yer tutmaya başlamış olup Şekil 4-2’de 2011 ve 2012 yıllarına ek olarak 2013 yılı çeyrekler bazında toplam M2M abonesi sayıları gösterilmektedir.

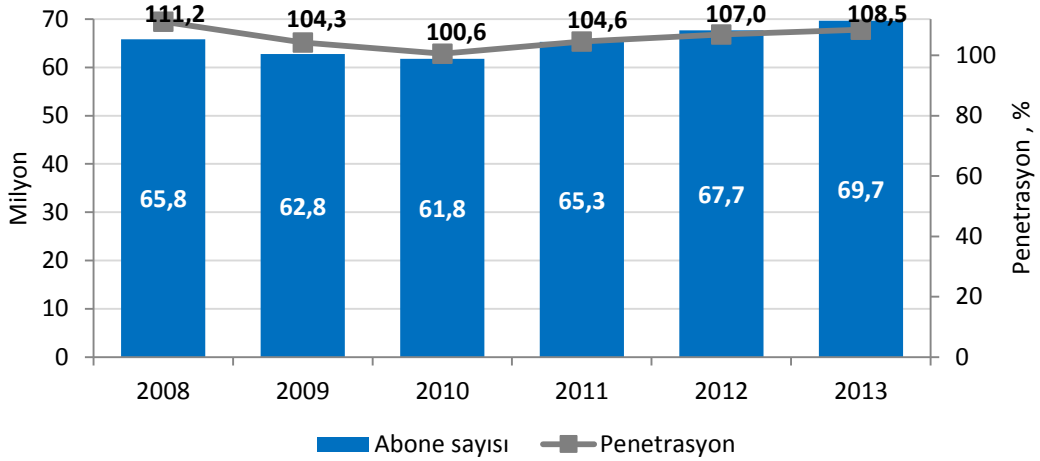
Şekil 4-2 M2M Abone Sayısı, Milyon



<sup>17</sup> 31 Aralık 2013 tarihi itibarıyla Türkiye nüfusu 76.667.864 kişidir (TÜİK).

Mobil cihazların genellikle 9 yaş üstü kişiler tarafından kullanıldığı varsayımından hareketle Şekil 4-3'de 0-9 yaş nüfus hariç olmak üzere mobil penetrasyon oranları hesaplanmıştır. Buna göre mobil penetrasyon oranının %108,5'e <sup>18</sup> çıktığı görülmektedir.

**Şekil 4-3 Mobil Abone Sayısı ve 0-9 Yaş Hariç Nüfusa Göre Penetrasyon**



Çizelge 4-1'de 3G hizmetlerine ilişkin veriler yer almaktadır. 2013 yılı dördüncü çeyrekte 3G abone sayısı 49,3 milyona ulaşırken; 3G hizmetiyle birlikte mobil bilgisayardan ve cepten internet hizmeti alan mobil genişbant<sup>19</sup> abone sayısı da 24.173.143'e yükselmiştir. 2013 dördüncü çeyrekte toplam mobil internet kullanım miktarı ise 43.686 TByte olarak gerçekleşmiştir.

**Çizelge 4-1 3G Hizmeti Kullanıcı Verileri<sup>20</sup>**

	2013-1	2013-2	2013-3	2013-4
<b>3G Abone Sayısı</b>	43.874.972	45.341.769	47.533.786	49.266.163
<b>Mobil Bilgisayardan İnternet</b>	1.727.861	1.746.814	1.742.995	1.701.014
<b>Mobil Cepten İnternet</b>	19.041.609	20.038.053	21.099.677	22.472.129
<b>Mobil İnternet Kullanım Miktarı, TByte</b>	27.710	31.297	38.944	43.686

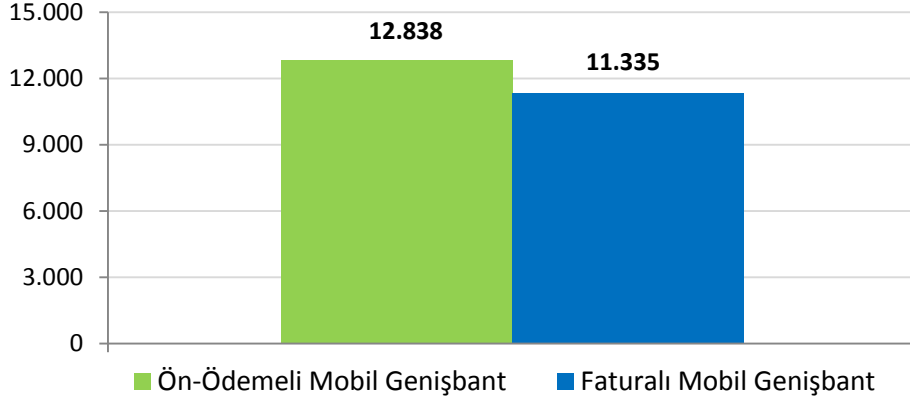
<sup>18</sup> 31 Aralık 2013 tarihi itibarıyla 0-9 yaş nüfus hariç olmak üzere Türkiye nüfusu 64.190.215 kişidir (TÜİK).

<sup>19</sup> Mobil genişbant: 3G veya daha üstündeki mobil standartları kullanan internet erişimi. Mobil genişbant hizmetine tahsisli veri cihazları (modem, kart veya USB cihazları) veya 3G ve daha üzeri mobil standartlara imkân veren cep telefonları ile erişilebilmektedir. Mobil bilgisayardan internet abone sayısı içinde; tahsisli veri cihazları ile bilgisayardan internete erişen, mobil cepten internet abone sayısında ise cep telefonları üzerinden internete erişen toplam abone sayısı dikkate alınmaktadır. Mobil genişbant abone sayısı hesaplamasında bir aydan kısa süreli paket kullanan aboneler, hiç paket kullanmaksızın internete erişen aboneler ve bir aydan uzun süreli paket kullanan aboneler dikkate alınmaktadır.

<sup>20</sup> 2013-1, 2013-2 ve 2013-3 mobil bilgisayardan ve cepten internet abone sayıları Vodafone'un güncellemesi nedeniyle düzeltilmiştir.

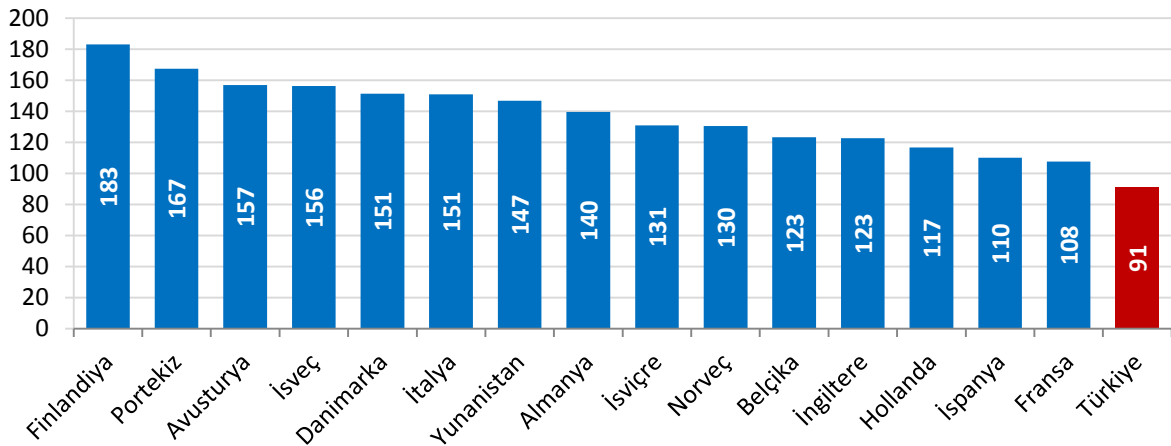
Şekil 4-4'te faturalı-ön ödemeli ayrımında mobil genişbant internet abone sayılarına yer verilmektedir. 2013 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla faturalı mobil genişbant abone sayısı 11.335.007 olarak, ön ödemeli mobil genişbant abone sayısı ise 12.838.136 olarak gerçekleşmiştir.

**Şekil 4-4 Ön Ödemeli ve Faturalı Mobil Genişbant Abone Sayıları, Bin**



Şekil 4-5'te Türkiye ve bazı Avrupa ülkelerine ait mobil penetrasyon oranları karşılaştırılmaktadır. 2013 dördüncü çeyreği itibarıyla Avrupa ülkeleri içinde en yüksek mobil penetrasyon oranına sahip ülkeler Finlandiya, Portekiz, Avusturya, İsveç ve Danimarka olarak görülmektedir. İncelenen ülkelerin ortalama mobil penetrasyon oranı %139,5'tir. Türkiye'de ise Aralık 2013 itibarıyla mobil penetrasyon oranı yaklaşık %91 seviyesindedir.

**Şekil 4-5 Türkiye ve Bazı Avrupa Ülkelerinin Mobil Penetrasyon Oranları, %**

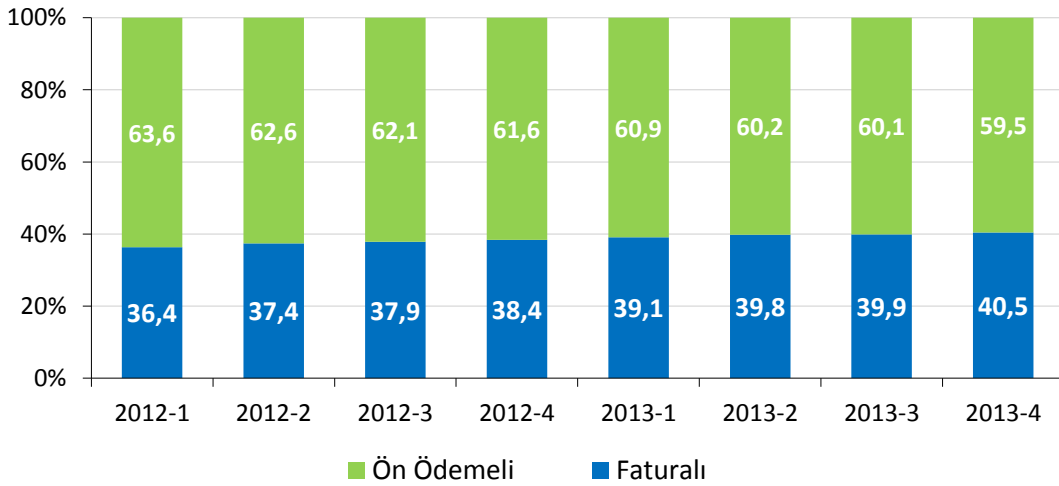


\*Kaynak: Wireless Intelligence, 2013-4. Çeyrek.

## 4.2 MOBİL ABONE PROFİLİ

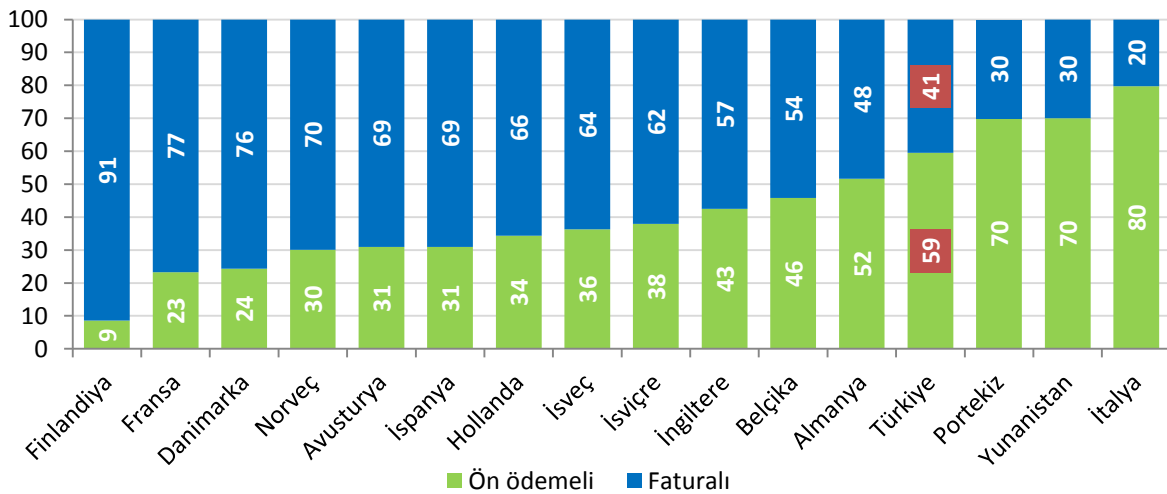
Şekil 4-6'da Türkiye'deki mobil abonelerin abonelik türlerine göre dağılımına yer verilmektedir. 2013 yılı dördüncü üç aylık döneme bakıldığında mobil abonelerin yaklaşık %59,5'ini ön ödemeli abonelerin oluşturduğu, son bir yıl içerisinde faturalı abonelerin oranının %38,4'ten %40,5'e çıktığı görülmektedir.

Şekil 4-6 Ön Ödemeli ve Faturalı Mobil Abone Oranları, %



Şekil 4-7'de bazı Avrupa ülkeleri ve Türkiye'de ön ödemeli ve faturalı mobil abone oranları karşılaştırılmaktadır. Avrupa ülkelerinde ön ödemeli abone oranı %41 seviyelerinde iken Türkiye'de %59 civarındadır.

Şekil 4-7 Bazı Avrupa Ülkeleri ve Türkiye'de Ön Ödemeli/Faturalı Abone Oranları, %

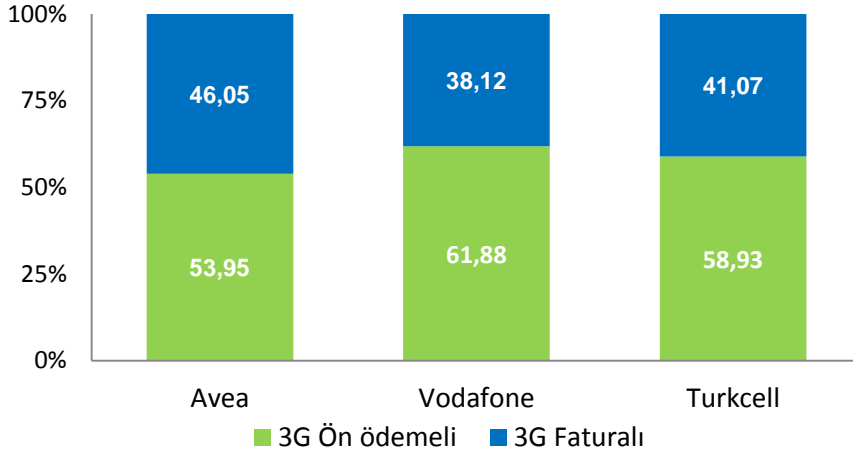


Kaynak: Wireless Intelligence, 2013-4. Çeyrek.



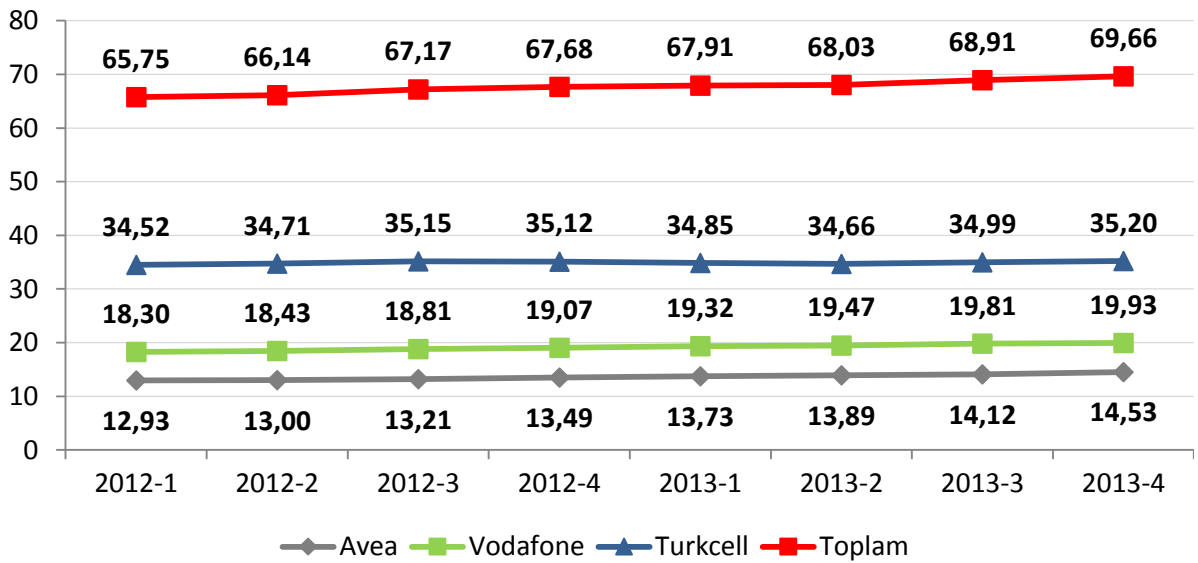
Şekil 4-8'de işletmeci bazında ön ödemeli ve faturalı 3G abonelerinin dağılımına yer verilmektedir. 2013 yılı dördüncü üç aylık dönemi itibarıyla faturalı 3G abone oranının Avea'da %46,05, Turkcell'de %41,07 ve Vodafone'da ise %38,12 olduğu görülmektedir.

Şekil 4-8 3G Ön Ödemeli ve Faturalı Mobil Abone Oranları, %



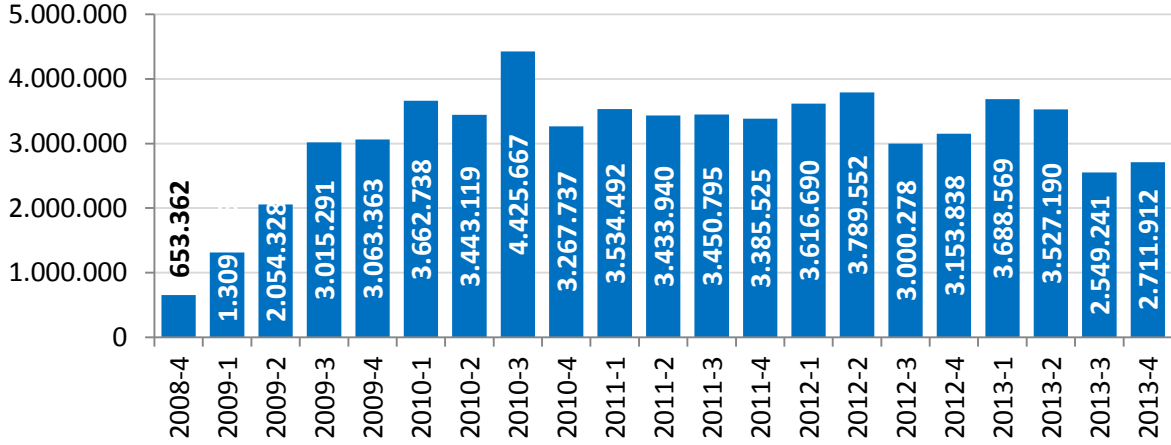
Şekil 4-9'da mobil şebeke işletmecilerinin üçer aylık dönemler itibarıyla toplam abone sayıları verilmiştir. 2013 yılının dördüncü üç aylık döneminde, önceki üç aylık döneme göre abone sayıları bakımından Avea'da %2,96, Vodafone'da %0,61, Turkcell'de ise %0,61 oranında artış yaşanmıştır.

Şekil 4-9 Mobil İşletmeci Bazında Toplam Abone Sayıları, Milyon



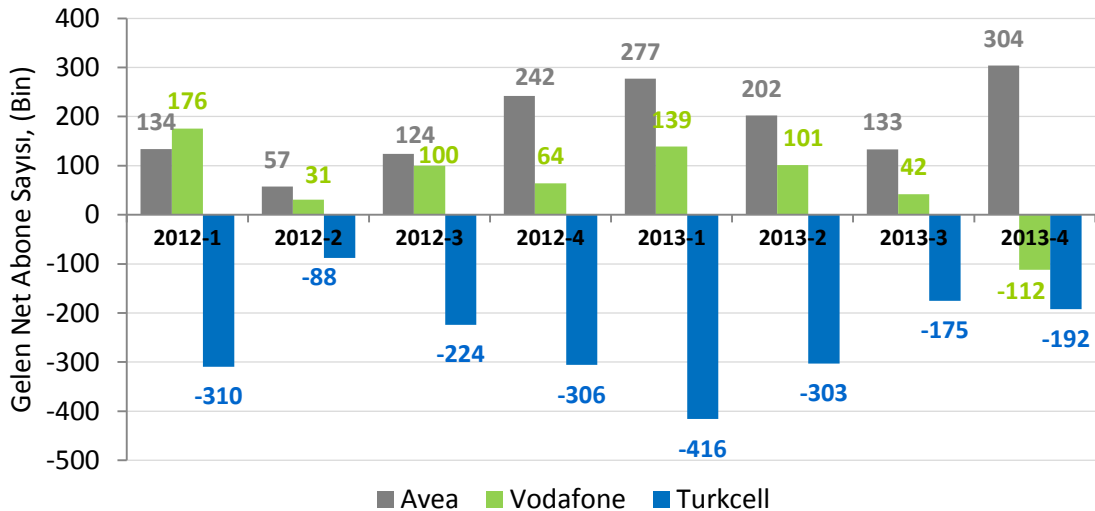
Şekil 4-10'da üç aylık dönemler içinde başarılı bir şekilde gerçekleştirilen numara taşıma sayılarına yer verilmektedir. 2013 yılı dördüncü üç aylık dönemde numara taşıma işlem sayısı bir önceki üç aylık döneme göre %6,38 oranında artarak yaklaşık 2,7 milyon olarak gerçekleşmiştir. 14 Şubat 2014 tarihi itibarıyla 65.218.031 numara taşıma işlemi gerçekleştirilmiştir.

**Şekil 4-10 Toplam Mobil Numara Taşıma Sayıları**



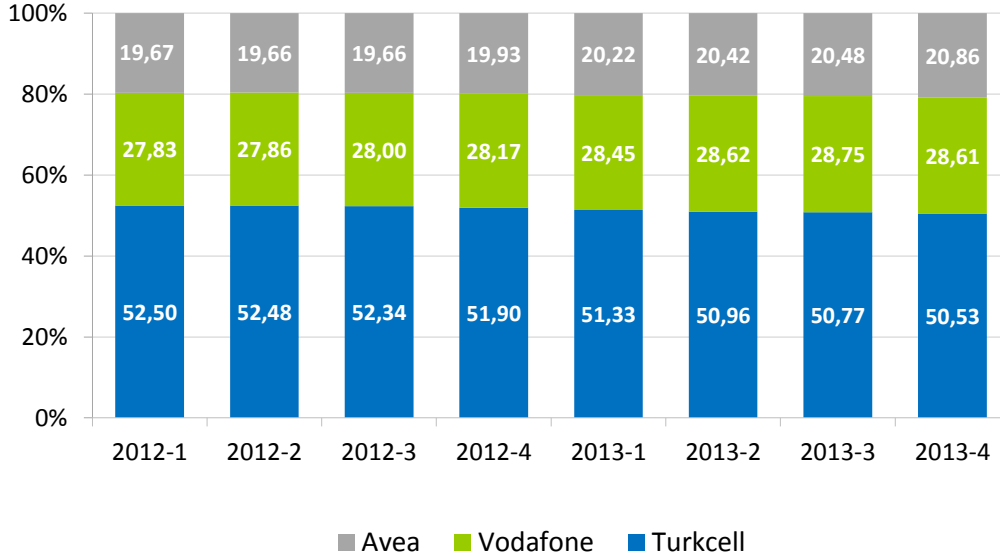
Şekil 4-11'de numara taşınabilirliği ile mobil işletmecilere gelen net abone sayılarına üçer aylık dönemler halinde yer verilmektedir. Mobil numara taşınabilirliği (MNT) hizmeti ile 2013 yılı dördüncü üç aylık dönemde Avea yaklaşık 304 bin abone kazanırken, Vodafone yaklaşık 112 bin abone, Turkcell ise yaklaşık 192 bin abone kaybetmiştir.

**Şekil 4-11 MNT Kapsamında Mobil İşletmecilerin Net Gelen Abone Sayıları, Bin**



Şekil 4-12'de mobil işletmecilerin abone sayılarına göre pazar paylarına yer verilmektedir. 2013 yılı dördüncü üç aylık dönem itibarıyla abone sayısına göre Turkcell'in %50,53, Vodafone'un %28,61, Avea'nın ise %20,86'lık paya sahip olduğu görülmektedir.

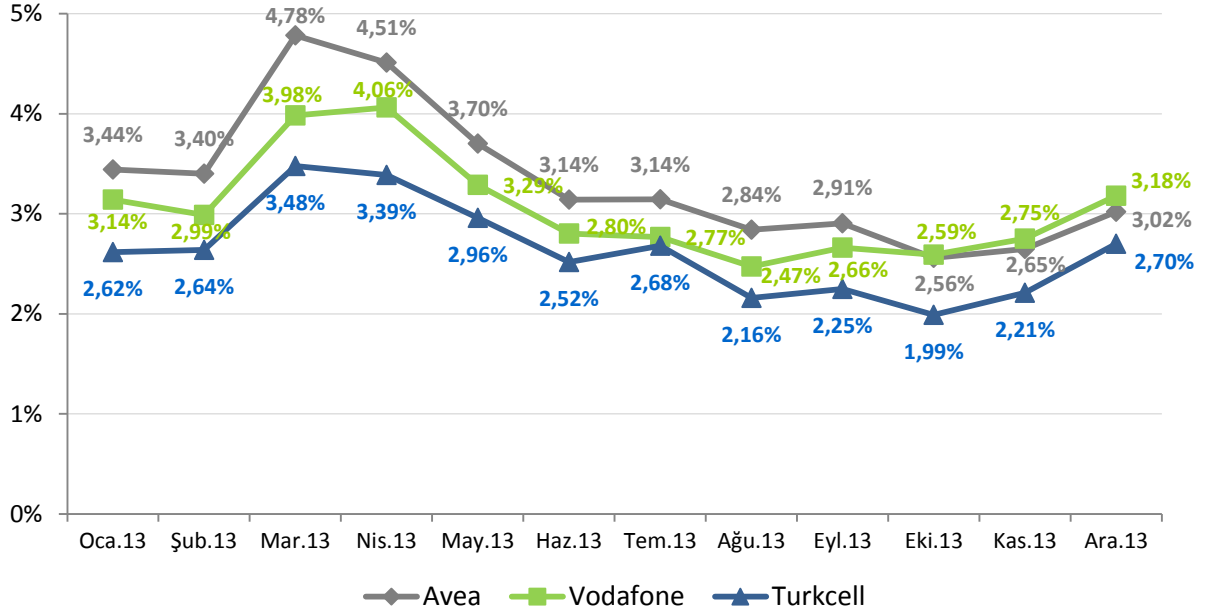
**Şekil 4-12 Mobil İşletmecilerin Abone Sayısına Göre Pazar Payları, %**



Şekil 4-13'te 2013 yılının dördüncü çeyreğini de kapsayacak şekilde son 12 ay için mobil işletmecilerin abone kayıp oranlarına yer verilmektedir. Abone kayıp oranı<sup>21</sup> farklı tarifeler, hizmet çeşitliliği ve hizmet kalitesi açısından yoğun rekabet yaşanan mobil telekomünikasyon hizmetleri sektöründe yaygın olarak kullanılan bir göstergedir. 2013 yılı Aralık ayı itibarıyla Turkcell, Vodafone ve Avea'nın abone kayıp oranları sırasıyla %2,70, %3,18 ve %3,02 olarak gerçekleşmiştir.

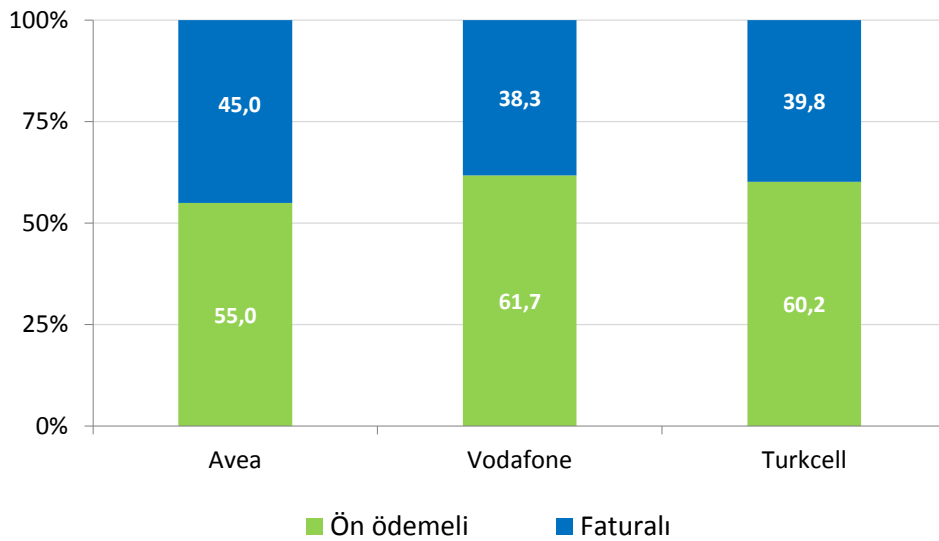
<sup>21</sup> Abone kayıp oranı işletmeciler tarafından kaybedilen müşterilerin miktarını ölçmek için kullanılan bir orandır. Abone kayıp oranı belli bir dönemde işletmeciden aldığı hizmeti sona erdiren abonelerin sayısının o dönemdeki mevcut ortalama abone sayısına bölünmesiyle hesaplanmaktadır. Özellikle abone kitlesine sahip sektörler için kullanılan bir ölçüttür. Genellikle yıllık, çeyrek ve aylık olarak hesaplanmaktadır. Abone kayıp oranı işletmecinin tüm abone kitlesi için bilgi veren bir ölçüttür. Eğer abone kayıp oranı, yeni aboneliklerin gelişim oranını aşarsa o işletmecinin abone sayısı düşüyor demektir. Abone kayıp oranındaki yükselme işletmecinin rekabetçiliğindeki düşüşe işaret etmektedir. İşletmeciler abone kayıp oranını azaltma yönünde stratejiler geliştirmektedir. Bununla birlikte pazardaki düzenlemelerin (örn. MNT) abone kayıp oranının gelişimi üzerinde etkileri bulunmaktadır.

**Şekil 4-13 Mobil İşletmecilerin Abone Kayıp Oranları (Churn Rate), %**



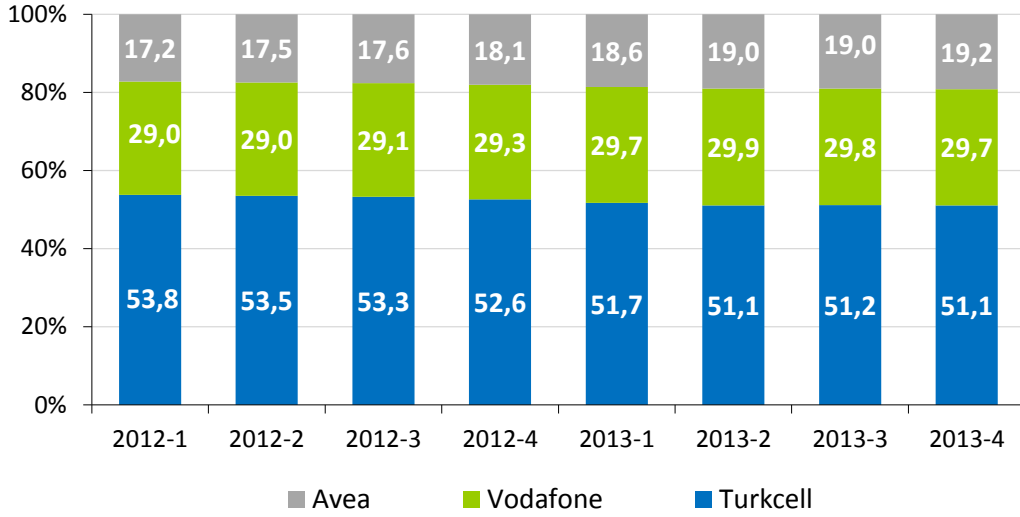
Şekil 4-14'te mobil işletmecilerin 2013 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla abone profiline (2G ve 3G toplam) yer verilmektedir. Şekil incelendiğinde oransal olarak en fazla faturalı aboneye Avea'nın sahip olduğu ve Avea'nın abonelerinin %45'inin faturalı abonelerden oluştuğu görülmektedir. Avea'yı %39,8 ile Turkcell ve %38,3 ile Vodafone takip etmektedir.

**Şekil 4-14 Mobil İşletmeci Bazında Ön Ödemeli / Faturalı Abonelerin Dağılımı, %**



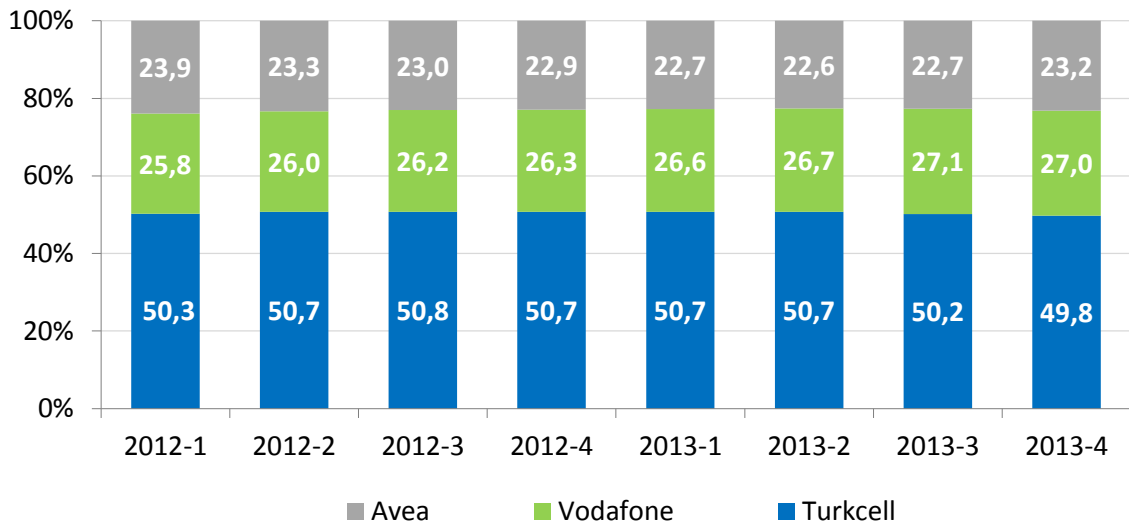
Aşağıdaki iki şekilde (Şekil 4-15 ve Şekil 4-16) ise ön ödemeli ve faturalı abonelerin mobil işletmeci bazında dağılımına yer verilmektedir. Şekil 4-15'te 2012 yılı ilk çeyrekte itibaren ön ödemeli abonelerin işletmeci bazında dağılımı incelenmektedir. 2013 yılı dördüncü üç aylık dönemi itibarıyla ön ödemeli abonelerde Turkcell'in %51,1, Vodafone'un %29,7, Avea'nın ise %19,2 pazar payına sahip olduğu görülmektedir.

**Şekil 4-15 Ön Ödemeli Abonelerin Dağılımı, %**



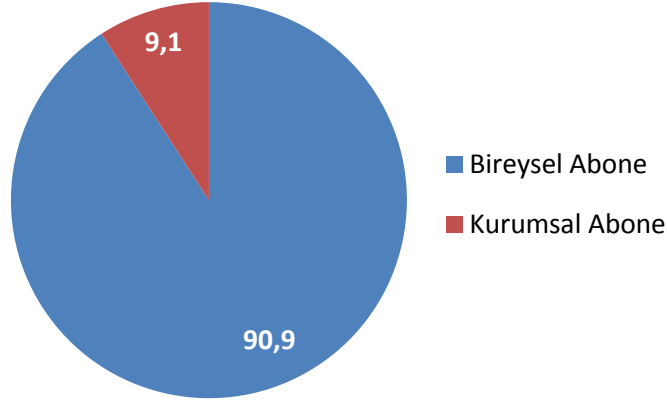
Faturalı abonelerin pazar payı dağılımında ise Turkcell'in %49,8, Avea'nın %23,2, Vodafone'un %27 pay aldığı görülmektedir (Şekil 4-16).

**Şekil 4-16 Faturalı Abonelerin Dağılımı, %**



Şekil 4-17’de mobil işletmecilerin abone portföyü bireysel (özel kişilik)/kurumsal (tüzel kişilik) ayrımında incelenmektedir. Toplam mobil abonelerin yaklaşık %90,9’u bireysel, %9,1’i ise kurumsaldır.

**Şekil 4-17 Mobil Abonelerin Bireysel-Kurumsal Bazda Ayrımı, %, 2013-4**

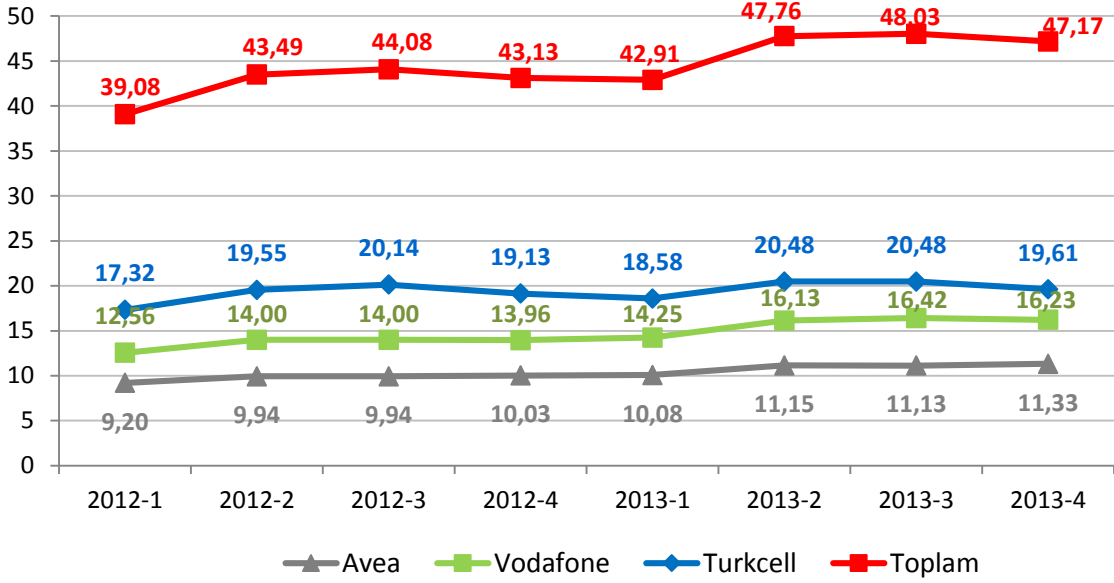


### 4.3 MOBİL TRAFİK HACMİ

2013 yılı dördüncü çeyrekte toplam mobil trafik hacmi 47,17 milyar dakika olarak gerçekleşmiştir. 2013 yılı dördüncü üç aylık dönemi trafik bilgileri bir önceki üç aylık dönemle kıyaslandığında toplam trafiğin %1,79 oranında düştüğü, geçen senenin aynı dönemi ile kıyaslandığında ise %9,38 oranında arttığı görülmektedir. İşletmeci bazında incelendiğinde ise bir önceki döneme göre Turkcell’in trafiğinin %4,23 oranında, Vodafone’un trafiğinin %1,18 oranında azaldığı, Avea’nın trafiğinin ise %1,79 oranında arttığı görülmektedir. Geçen senenin aynı dönemine göre kıyaslandığında Turkcell’in trafik hacminde %2,52, Vodafone’un trafik hacminde %16,22 ve Avea’nın trafik hacminde %12,91 oranında artış olduğu görülmektedir. Mobil trafik hacmindeki<sup>22</sup> bu değişim dönemler itibarıyla Şekil 4-18’de verilmektedir.

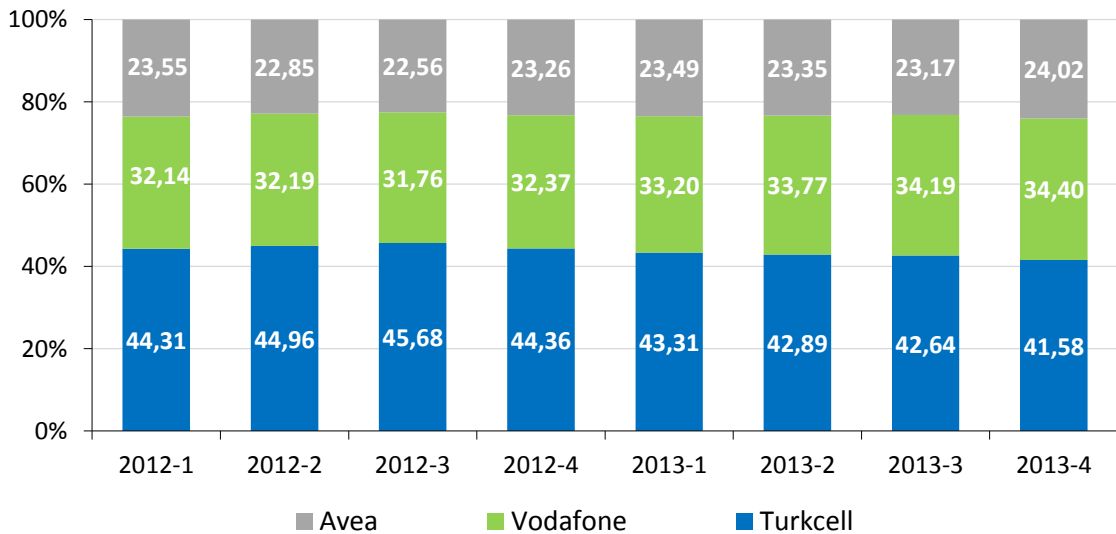
<sup>22</sup> Mobil işletmecilerin toplam trafik miktarları toplam giden trafik ve şebeke içi trafiğin toplanması ile elde edilmektedir.

**Şekil 4-18 Mobil İşletmecilerin Dönemlere göre Toplam Trafikleri, Milyar Dakika**



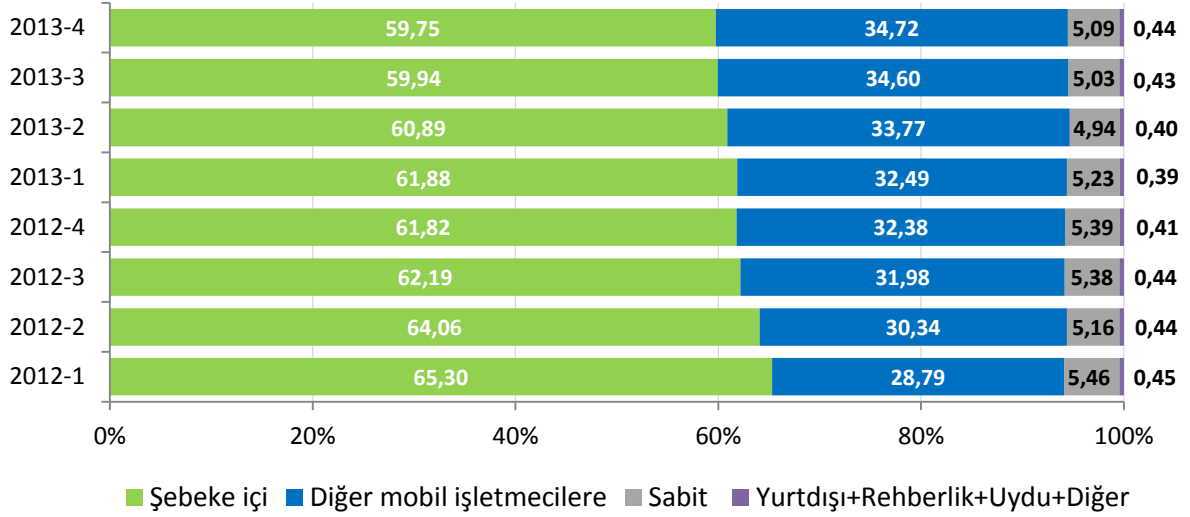
Mobil işletmecilerin dönemler itibarıyla toplam mobil trafiğinden aldıkları pazar payları Şekil 4-19'da gösterilmektedir. Geçtiğimiz yılın aynı dönemine kıyasla trafiğe göre Vodafone'un payı %32,37'den %34,40'a yükselirken Avea'nın pazar payı %23,26'dan %24,02'ye yükselmiş, Turkcell'in pazar payı ise %44,36'dan %41,58'e düşmüştür. Bir önceki dönemle kıyaslandığında ise, Turkcell'in pazar payının %42,64'ten %41,58'e düştüğü; Avea'nın pazar payının %23,17'den %24,02'ye Vodafone'un pazar payının ise %34,19'dan %34,40'a yükseldiği görülmektedir.

**Şekil 4-19 Mobil İşletmecilerin Trafiğe Göre Pazar Payları, %**



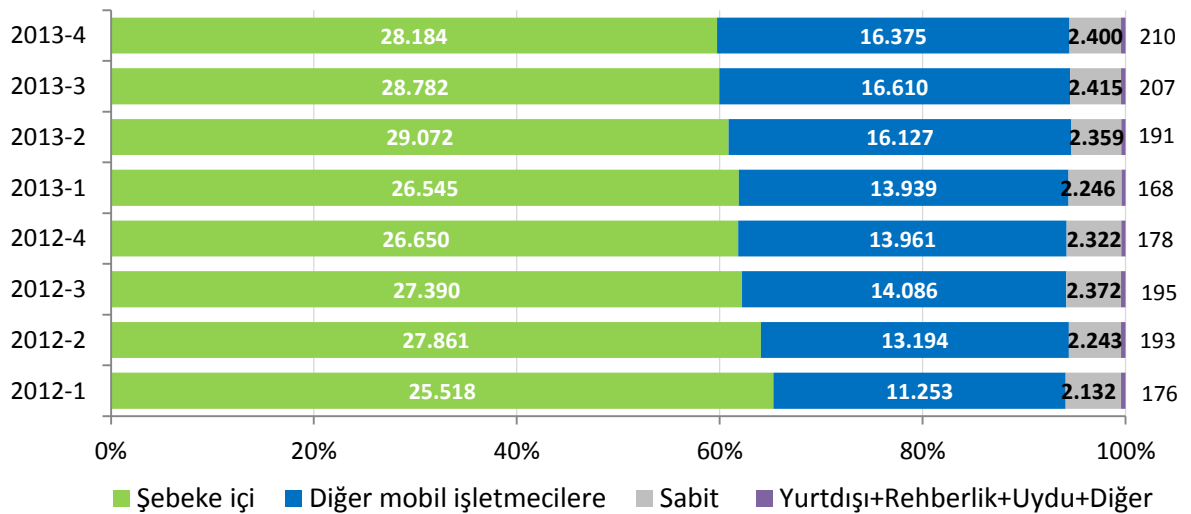
Şekil 4-20'de mobil işletmeciler tarafından üretilen toplam trafiğin dağılımına yer verilmektedir. Şekilde görüleceği üzere, söz konusu trafiğin büyük bir kısmını (%59,75) mobil işletmecilerin kendi aboneleri arasındaki trafiği ifade eden şebeke içi trafik oluşturmaktadır. Mobil işletmecilerden diğer mobil işletmecilere doğru giden trafik ise toplam trafiğin %34,72'sini oluşturmaktadır.

**Şekil 4-20 Mobil Trafik Dağılımı, %**



Toplam mobil şebeke içi trafik miktarı 2013 yılı dördüncü çeyrekte bir önceki üç aylık döneme göre yaklaşık %2,1 oranında azalarak yaklaşık 28,19 milyar dakika, diğer mobil işletmecilere doğru trafik miktarı ise %1,4 oranında azalarak yaklaşık 16,38 milyar dakika olarak gerçekleşmiştir.

**Şekil 4-21 Mobil Trafik Dağılımı, Milyon Dakika**





#### 4.4 EN ÇOK TRAFİK GÖNDERİLEN VE ALINAN ÜLKELER

Çizelge 4-2'de 2013 yılı dördüncü çeyreğinde mobil şebekelerden en fazla trafik gönderilen ve alınan ilk beş ülkeye yer verilmektedir. Bu üç aylık dönemde en çok trafik gönderilen ülkeler Almanya, İngiltere, Suriye, Rusya ve Gürcistan olmuştur. Mobil şebekelere en fazla çağrı gönderen ülkeler ise Almanya, Irak, Suudi Arabistan, Rusya ve İngiltere şeklinde sıralanmaktadır.

Çizelge 4-2 En Fazla Trafik Gönderilen ve Alınan Ülkeler, 2013-4

En Çok Trafik Gönderilen Ülke	En Çok Trafik Alınan Ülke
Almanya	Almanya
İngiltere	Irak
Suriye	Suudi Arabistan
Rusya	Rusya
Gürcistan	İngiltere

#### 4.5 KISA NUMARALAR

Çizelge 4-3'te 2013 yılı dördüncü çeyreğinde Avea hatlarından en sık aranan (arama sayısına göre) beş kısa numaraya ve ortalama çağrı sürelerine yer verilmektedir. 2013 yılı dördüncü çeyrekte en sık aranan kısa numaralar 112 (Sihhi İmdat), 182 (Hastane Randevu), 186 (Boğaziçi Elektrik Dağıtım A.Ş. çağrı merkezi), 11880 (BN Telekom) ve 155 (Polis İmdat) olmuştur. En sık aranan 112 (Sihhi İmdat) numarası için ortalama çağrı süresi 33 saniye seviyelerindedir.

Çizelge 4-3 AVEA, En Sık Aranan Kısa Numaralar, 2013-4

Kısa Numara	Ortalama Çağrı Süresi (sn)
112	33
182	144
186	104
11880	86
155	59

Çizelge 4-4'te 2013 yılı dördüncü çeyreğinde Vodafone hatlarından en sık aranan (arama sayısına göre) beş kısa numaraya ve ortalama çağrı sürelerine yer verilmektedir. Çizelge incelendiğinde 2013 yılı dördüncü çeyrekte en sık aranan kısa

numaralar arasında 112 (Sihhi İmdat), 182 (Hastane Randevu), 186 (Boğaziçi Elektrik Dağıtım A.Ş. çağrı merkezi), 11880 (BN Telekom) ve 155 (Polis İmdat) numaraları yer almaktadır. En sık aranan kısa numara 112 için ortalama çağrı süresi yaklaşık 30 saniyedir.

**Çizelge 4-4 VODAFONE, En Sık Aranan Kısa Numaralar, 2013-4**

Kısa Numara	Ortalama Çağrı Süresi (sn)
112	30
182	143
186	96
11880	92
155	56

Çizelge 4-5'te 2013 yılı dördüncü çeyreğinde Turkcell hatlarından en sık aranan (arama sayısına göre) beş kısa numaraya ve ortalama çağrı sürelerine yer verilmektedir. Çizelge incelendiğinde Turkcell hatlarından en sık aranan kısa numaraların 112 (Sihhi İmdat), 182 (Hastane Randevu), 186 (Boğaziçi Elektrik Dağıtım A.Ş. çağrı merkezi), 155 (Polis İmdat) ve 11880 (BN Telekom) olduğu görülmektedir. En sık aranan 112 (Sihhi İmdat) numarası için ortalama çağrı süresi yaklaşık 24 saniyedir.

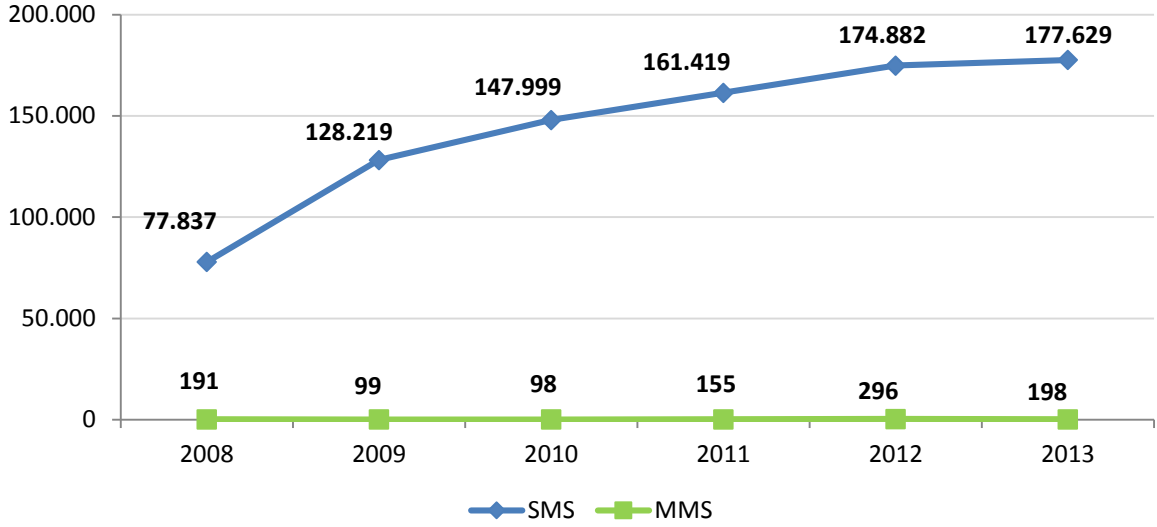
**Çizelge 4-5 TURKCELL, En Sık Aranan Kısa Numaralar, 2013-4**

Kısa Numara	Ortalama Çağrı Süresi (sn)
112	24
182	143
186	101
155	53
11880	97

#### **4.6 SMS VE MMS**

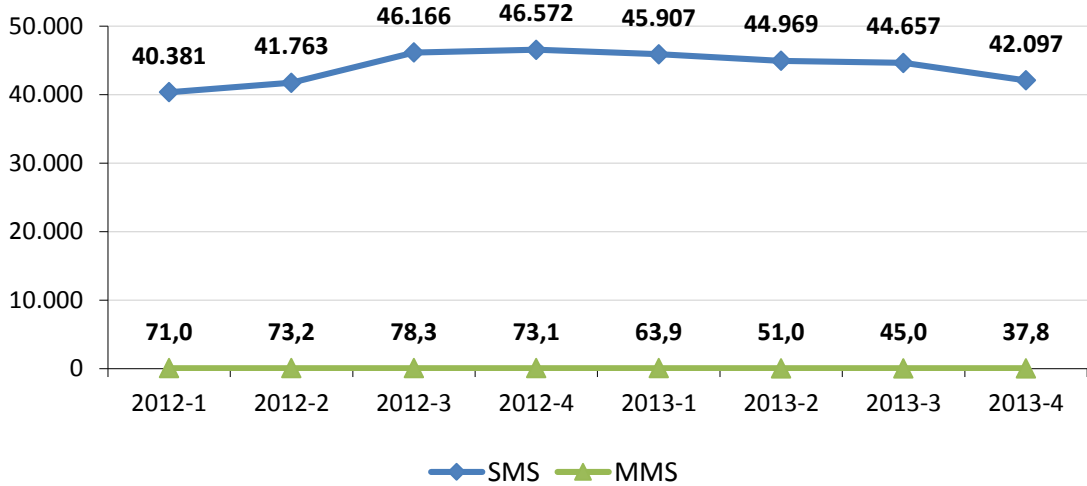
2008 yılından itibaren toplam yıllık SMS ve MMS sayısına Şekil 4-22'de yer verilmektedir. Buna göre SMS sayısının 2008 yılından 2013 yılına kadar yaklaşık %128'lik artışla 177,6 milyar adet seviyesine yükseldiği görülmektedir.

Şekil 4-22 Yıllara Göre Mobil SMS ve MMS Miktarı, Milyon Adet



SMS ve MMS sayıları çeyrekler itibariyle incelendiğinde; 2013 yılı dördüncü üç aylık dönemde SMS sayısının yaklaşık %5,73 oranında azalarak 42.097 milyon civarında gerçekleştiği, 2011 yılında işletmecilerin başlattığı kampanyalar ile hızlı bir yükseliş yaşayan MMS sayısının ise bir önceki döneme kıyasla %15,90 oranında azalarak yaklaşık 37,8 milyona düştüğü görülmektedir.

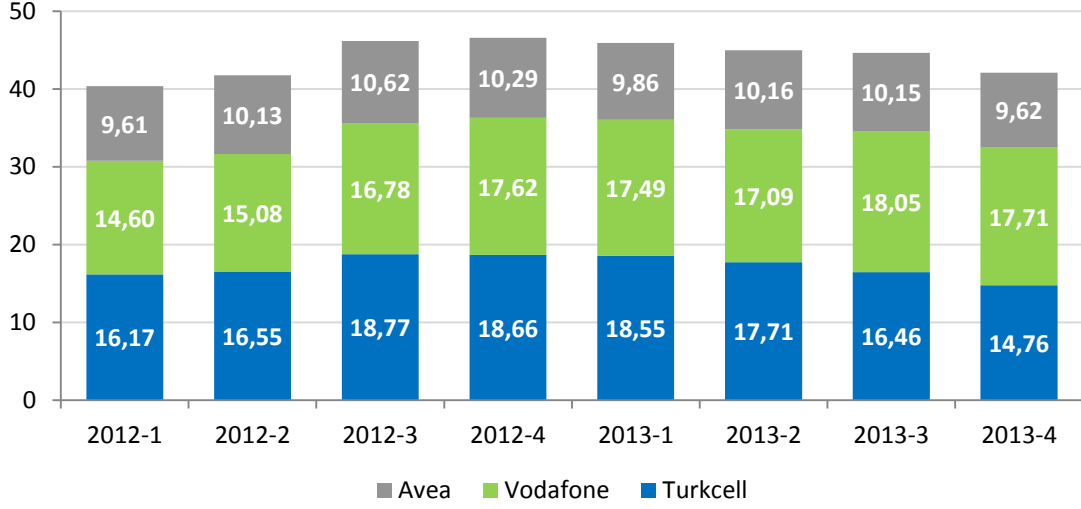
Şekil 4-23 Dönemlere Göre Mobil SMS ve MMS Miktarı, Milyon Adet



Mobil aboneler tarafından gönderilen toplam SMS sayısının işletmeciler bazında dağılımı Şekil 4-24'te gösterilmektedir. 2013 yılı dördüncü üç aylık dönemde bir önceki üç aylık döneme göre SMS sayıları bakımından Turkcell'in SMS sayısı yaklaşık

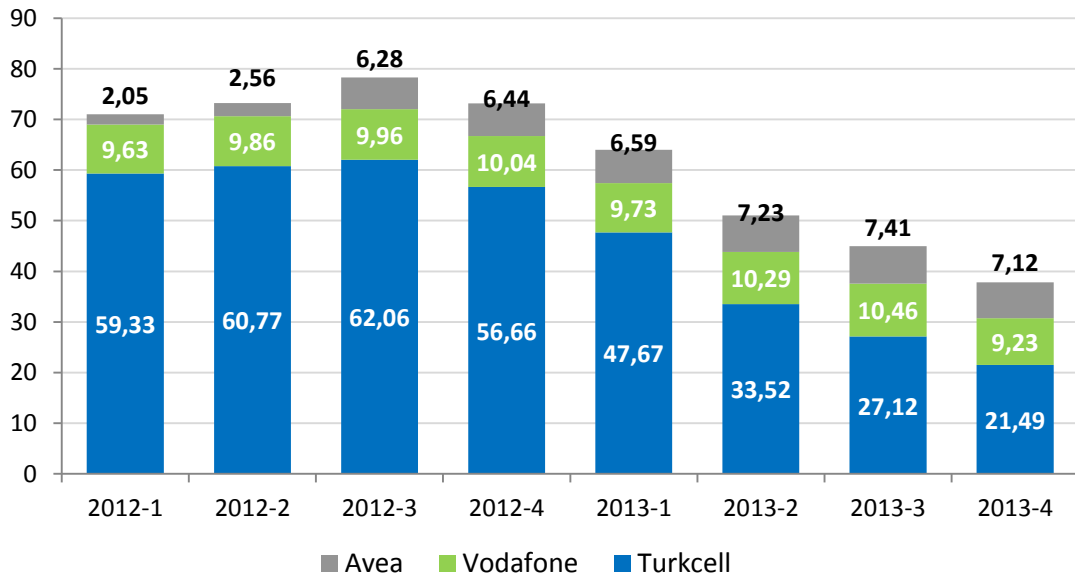
%10,29 oranında, Vodafone'un SMS sayısı %1,89 oranında ve Avea'nın SMS sayısı %5,17 oranında azalmıştır.

**Şekil 4-24 İşletmeci Bazında SMS Sayısı, Milyar Adet**



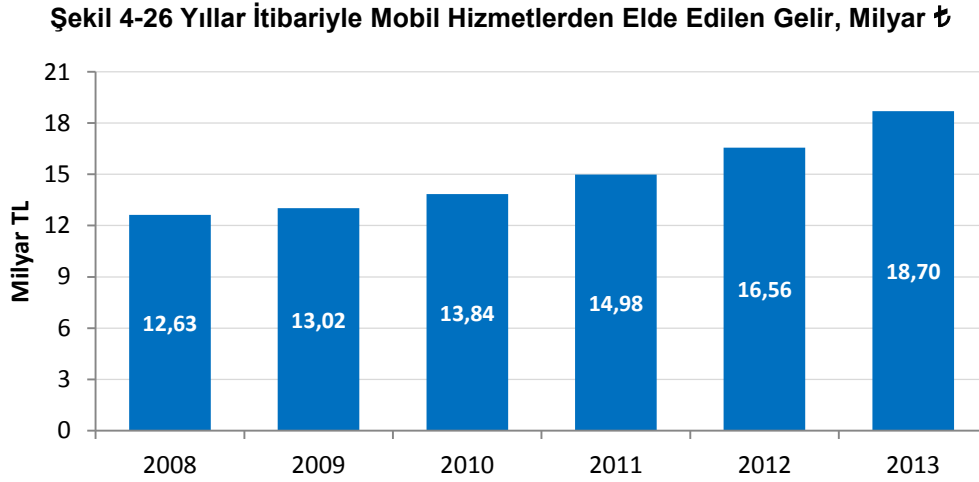
İşletmeci bazında gönderilen MMS sayıları incelendiğinde 2013 yılı dördüncü üç aylık dönemde bir önceki çeyreğe göre Turkcell'in MMS sayısının %20,76 oranında, Vodafone'un %11,77 oranında, Avea'nın ise %3,93 oranında azaldığı görülmektedir (Şekil 4-25).

**Şekil 4-25 İşletmeci Bazında MMS Sayısı, Milyon Adet**



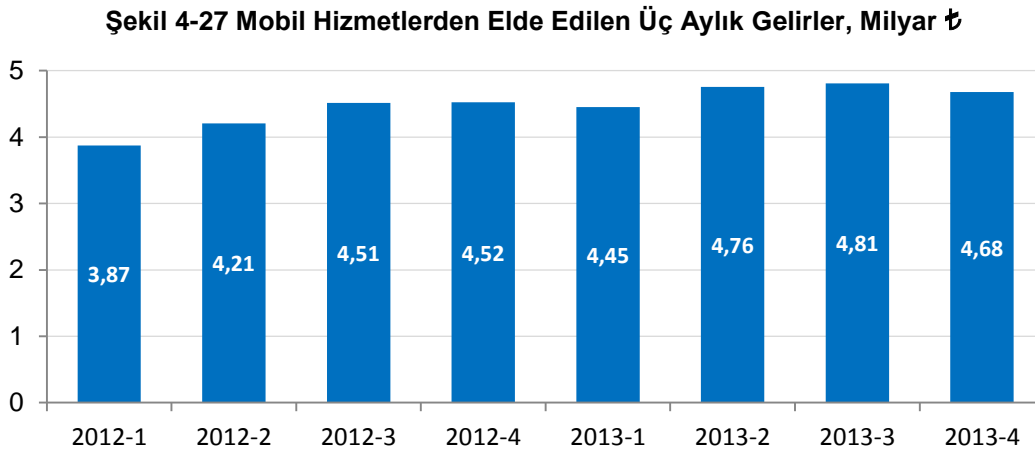
#### 4.7 MOBİL GELİR

Şekil 4-26'da 2008 yılından bu yana mobil telekomünikasyon hizmetlerinden elde edilen gelir bilgilerine yıllık olarak yer verilmektedir. Yıllar itibarıyla artış eğiliminde olan mobil gelirler 2012 yılında 16,56 milyar TL olarak 2013 yılında bir önceki yıla göre %12,9 oranında artış göstererek 18,70 milyar TL'ye yükselmiştir.



\*2009-2012 yılları için işletmecilerin Kurumumuza gönderdiği kesinleşmiş yıllık gelir tabloları dikkate alınarak hazırlanmıştır. 2013 yılı işletmecilerin Kurumumuza gönderdiği üç aylık gelir bilgilerinin toplamı olup, kesinleşmiş değildir.

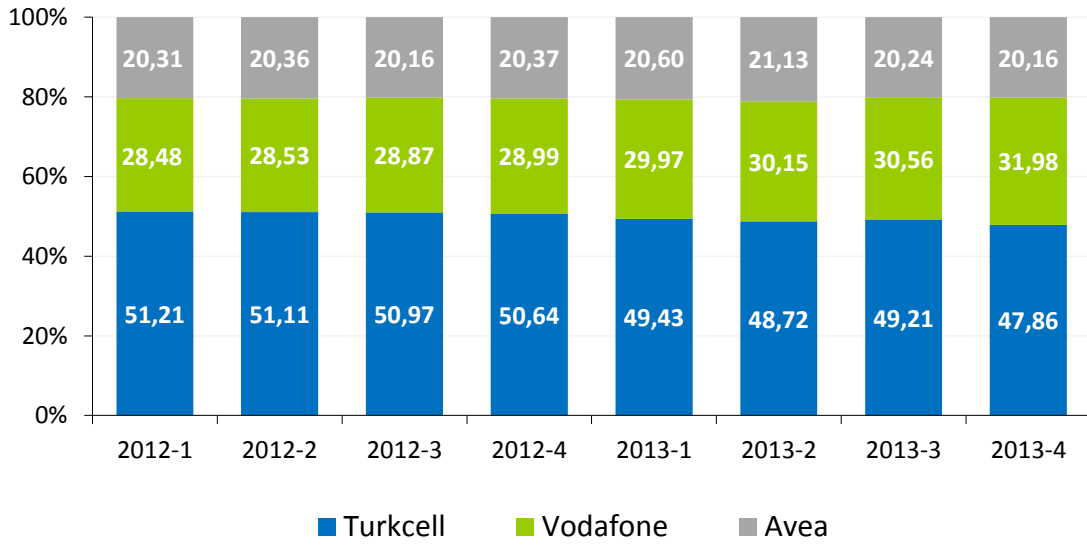
Şekil 4-27'de işletmecilerin mobil telekomünikasyon hizmetlerinden elde ettiği gelirler 2012 yılı başından itibaren üçer aylık dönemler halinde gösterilmektedir. 2013 yılı dördüncü üç aylık dönemde söz konusu mobil gelirler yaklaşık 4,68 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.



\* İşletmecilerin Kurumumuza göndermiş oldukları üç aylık gelir rakamları dikkate alınarak hazırlanmıştır. Kesinleşmiş gelir bilgileri değildir.

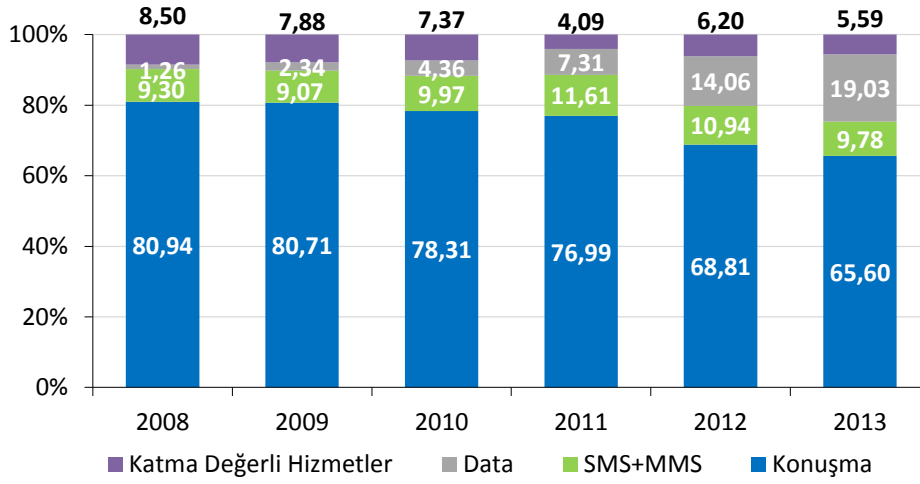
Şekil 4-28'de mobil işletmecilerin üçer aylık net satış gelir verilerine göre hesaplanan pazar paylarına yer verilmektedir. 2013 yılı dördüncü çeyrek dönem itibarıyla gelire göre pazar payları incelendiğinde Turkcell'in pazar payının %47,86, Vodafone ve Avea'nın ise sırasıyla %31,98 ve %20,16 seviyelerinde olduğu görülmektedir. 2013 yılı dördüncü çeyrekte gelire göre pazar payları 2012 yılının aynı dönemi ile kıyaslandığında Turkcell'in pazar payının yaklaşık 2,78 puan, Avea'nın pazar payının ise 0,21 puan azaldığı Vodafone'un pazar payının ise 2,99 puan arttığı görülmektedir.

**Şekil 4-28 Mobil İşletmecilerin Gelire Göre Pazar Payları, %**



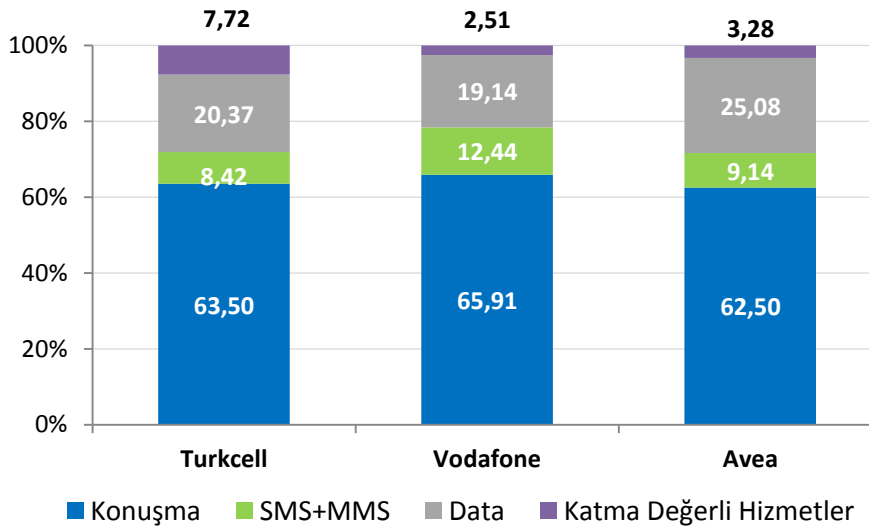
Şekil 4-29'da mobil işletmecilerin 2008 yılından itibaren toplam gelirlerine ait dağılıma yer verilmektedir. Şekilde görüleceği üzere, 2008 yılında mobil işletmecilerin gelirlerinin %80,94'ünü konuşma gelirleri oluştururken bu oran 2013 yılında %65,60'a gerilemiştir. Data gelirlerinin payı 2008 yılında %1,26 iken 2013 yılında %19,03'e yükselmiştir. SMS+MMS gelirleri 2013 yılında toplam gelirin %9,78'ini oluşturmaktadır.

**Şekil 4-29 Mobil İşletmecilerin Gelir Dağılımı, %**



Şekil 4-30'da her bir mobil işletmecinin 2013 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla toplam gelirlerine ait dağılıma karşılaştırmalı olarak yer verilmektedir. Konuşma gelirleri Turkcell'in gelirlerinin %63,50'sini Vodafone'un gelirlerinin %65,91'ini ve Avea'nın gelirlerinin %62,50'sini oluşturmaktadır. SMS+MMS gelirleri Turkcell'in gelirlerinin %8,42'sini, Vodafone'un gelirlerinin %12,44'ünü ve Avea'nın gelirlerinin %9,14'ünü oluşturmaktadır. Data gelirleri ise Turkcell'de %20,37, Vodafone'da %19,14 ve Avea'da %25,08 paya sahiptir.

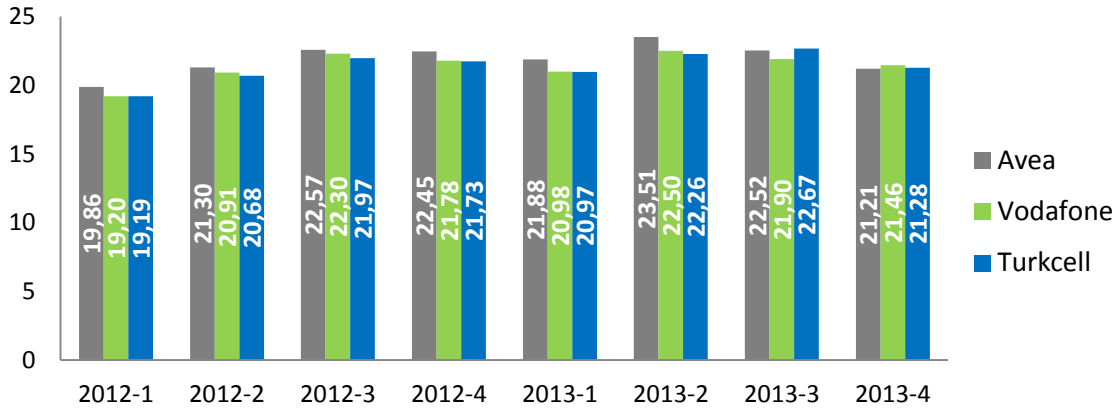
**Şekil 4-30 Mobil İşletmecilerin İşletmeci Bazında Gelir Dağılımı, %, 2013-4**



#### 4.8 ABONE BAŞINA AYLIK GELİR (ARPU)

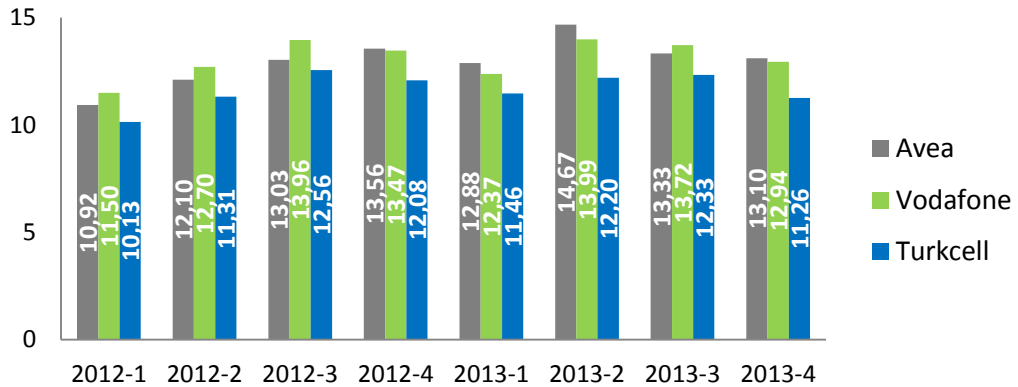
Abone başına elde edilen aylık gelir anlamına gelen “ARPU” mobil hizmetlerin fiyatları ve kullanım seviyelerinin en belirgin göstergelerinden biridir. Şekil 4-31’de Türkiye’de hizmet veren mobil işletmecilerinin 2012 yılından itibaren üç aylık ortalama ARPU rakamlarına yer verilmektedir. 2013 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla Turkcell için abone başına aylık gelir 21,28 TL, Vodafone için 21,46 TL, Avea için ise 21,21 TL’dir.

Şekil 4-31 Mobil ARPU, ₺



Şekil 4-32’de 2013 yılı dördüncü üç aylık dönem için mobil işletmecilerin Kurumumuza bildirmiş olduğu ön ödemeli ARPU rakamlarına yer verilmektedir. Ön ödemeli ARPU rakamları incelendiğinde 2013 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla Turkcell’in ön ödemeli ARPU’sunun 11,26 TL, Vodafone’un 12,94 TL ve Avea’nın 13,10 TL olduğu görülmektedir.

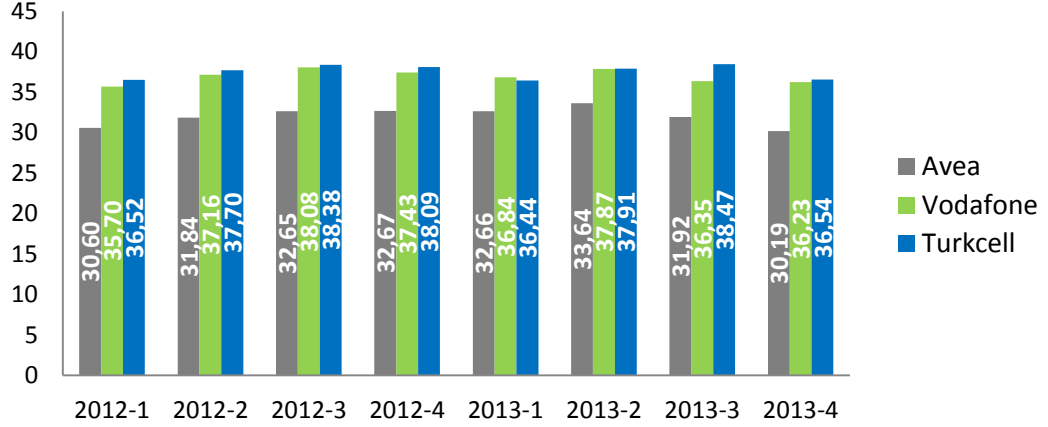
Şekil 4-32 Ön Ödemeli Mobil ARPU, ₺





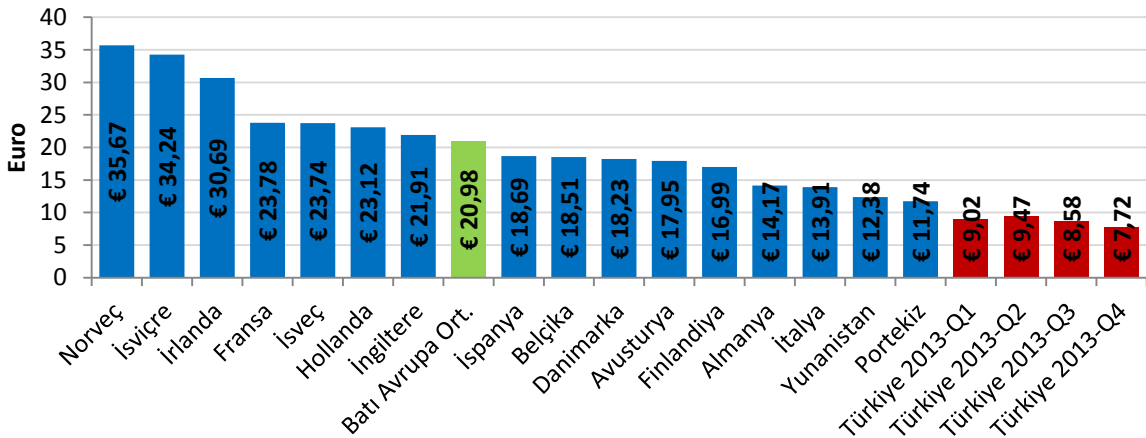
Şekil 4-33'de ise 2013 yılı dördüncü çeyreği için mobil işletmecilerin Kurumumuza bildirmiş olduğu faturalı ARPU değerleri incelenmektedir. 2013 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla Turkcell'in faturalı ARPU'su 36,54 TL olurken, Vodafone'un 36,23 TL, Avea'nın 30,19 TL olarak gerçekleşmiştir.

Şekil 4-33 Faturalı Mobil ARPU, ₺



Şekil 4-34'te Batı Avrupa ülkeleri ile Türkiye'nin mobil ARPU rakamları kıyaslanmaktadır. Şekilde incelenen Batı Avrupa ülkelerinde ortalama ARPU 20,98 Avro seviyelerinde iken Türkiye'de 2012 yılı için ortalama 9 Avro, 2013 yılı dördüncü çeyrek için ise 7,72 Avro seviyelerindedir.

Şekil 4-34 Türkiye ve AB'de Mobil ARPU, €



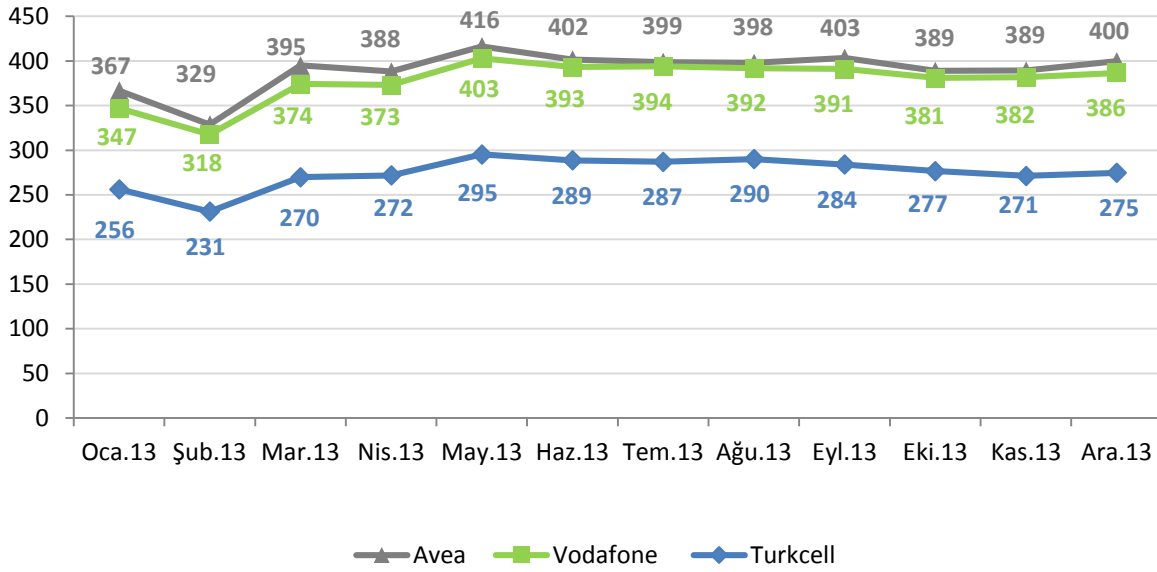
Kaynak: Wireless Intelligence, 2013-3 Çeyrek.

\* Avro Kuru her çeyrek için ilgili aylardaki Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası günlük döviz satış kurlarının ortalaması kullanılarak hesaplanmıştır. 2013-Q1 için 1 Avro = 2,3592 TL, 2013-Q2 için 1 Avro = 2,4025 TL, 2013-Q3 için 1 Avro = 2,6075TL, 2013-Q4 için 1 Avro = 2,7614 TL'dir

#### 4.9 AYLIK KULLANIM MİKTARI (MoU)

MoU, mobil telefon kullanım seviyesinin ölçümünde yaygın olarak kullanılan bir gösterge olup bir abonenin aylık ortalama konuşma süresi olarak tanımlanmaktadır. Şekil 4-35'te mobil işletmecilerin 2013 yılı başından itibaren gerçekleşen MoU değerleri aylık bazda verilmektedir. Aralık 2013 itibarıyla Turkcell'in MoU değeri 275 dakika, Vodafone'un 386 dakika ve Avea'nın ise 400 dakika olarak gerçekleşmiştir.

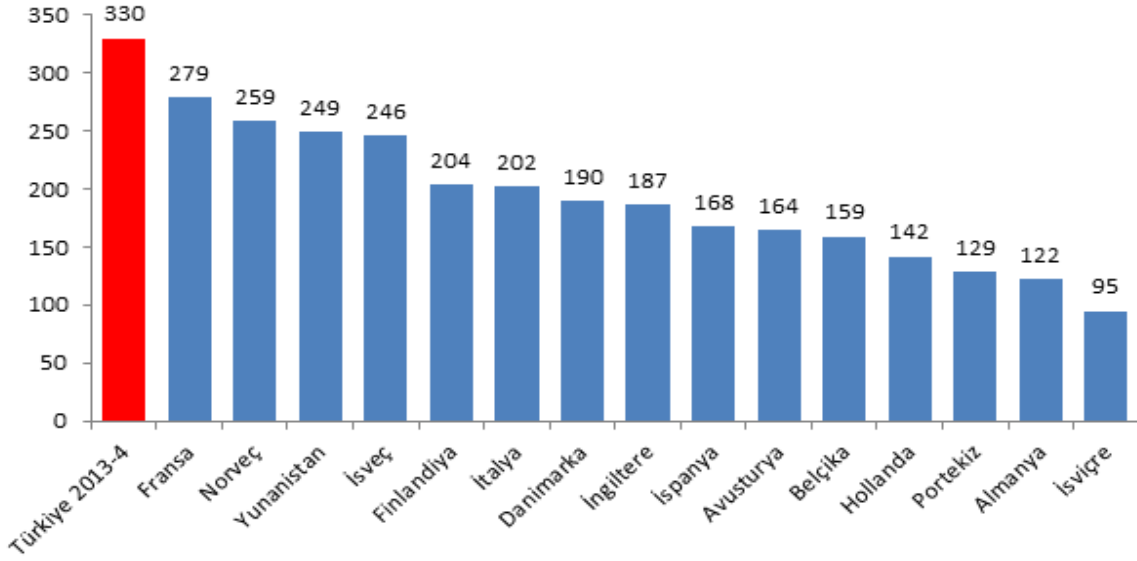
Şekil 4-35 Mobil İşletmeci Bazında MoU Değerleri, dk/ay



\* MoU değerleri aktif kullanıcıların görüşme süresi ortalamasını dakika olarak veren bir değer olduğu için değerler toplam hat sayısından ses hizmetine açık olmayan mobil hatlar (M2M hatları ve mobil bilgisayardan internet hatları gibi yalnızca veri iletmek amaçlı kullanılan hatlar) düşülerek hesaplanmaktadır.

Şekil 4-36'da bazı Avrupa ülkeleri ile Türkiye'deki ortalama mobil telefon kullanım sürelerine yer verilmektedir. 2013 dördüncü çeyreğinde 330 dakika olan ortalama aylık mobil kullanım süresi ile Türkiye, yer verilen Avrupa ülkelerine kıyasla en fazla mobil telefonla görüşme yapan ülke olmuştur.

Şekil 4-36 AB ve Türkiye’de Mobil Abone Başına Ortalama Görüşme, dk/ay

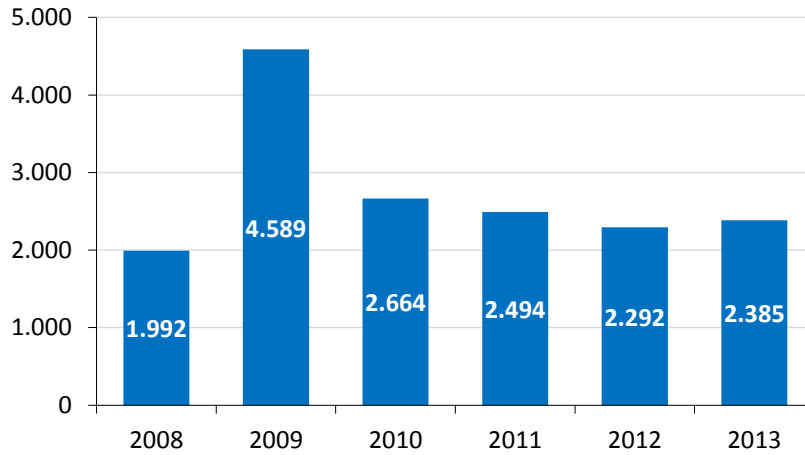


\*Kaynak: Wireless Intelligence, 2013-3. Çeyrek

#### 4.10 MOBİL YATIRIM

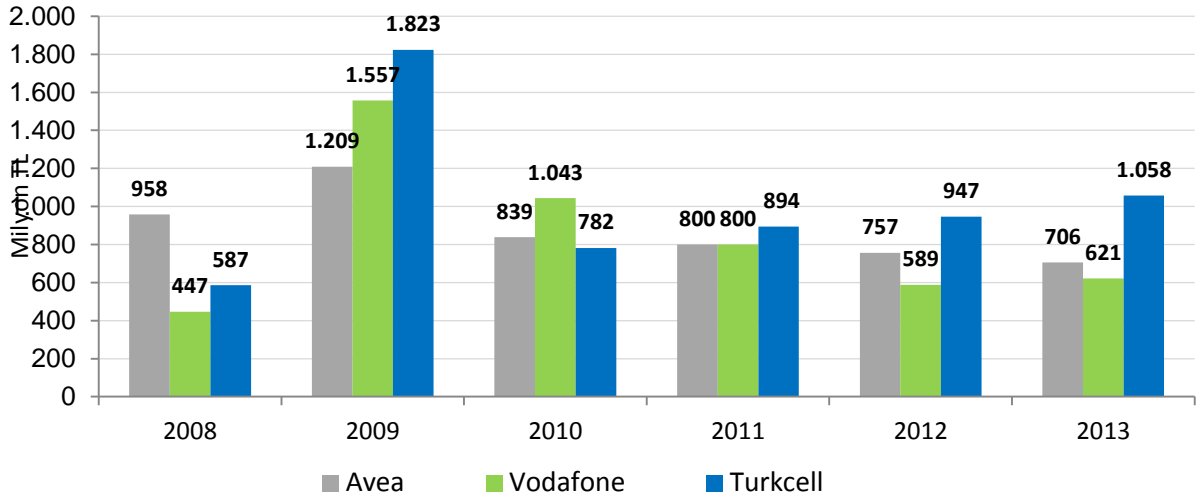
Şekil 4-37’de üç mobil işletmecinin 2008-2013 yılları arasındaki toplam yıllık yatırım bilgilerine yer verilmektedir. 2009 yılı, 3G yetkilendirmelerinin de etkisiyle mobil yatırımlar bakımından yaklaşık 4,6 milyar TL ile en fazla yatırım yapılan yıl olurken 2013 yılında ise yaklaşık 2,4 milyar TL yatırım yapılmıştır.

Şekil 4-37 Yıllık Mobil Yatırım, Milyon ₺



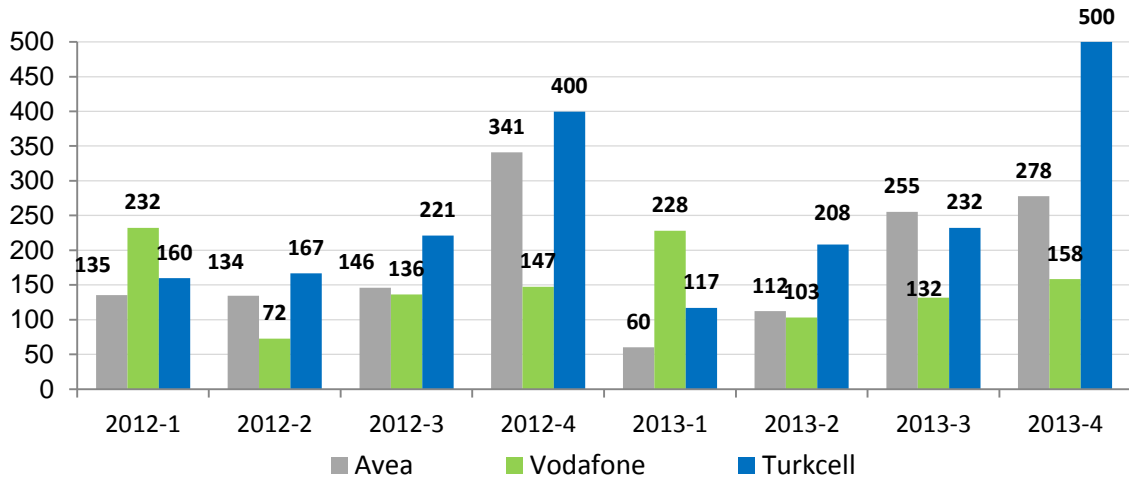
Şekil 4-38’de mobil işletmecilerin gerçekleştirdikleri yıllık yatırım değerlerine yer verilmektedir. 2013 yılında Vodafone 621 milyon TL, Avea 706 milyon TL, Turkcell 1.058 milyon TL yatırım yapmıştır.

Şekil 4-38 İşletmeci Bazında Yıllık Mobil Yatırım, Milyon ₺



Şekil 4-39'da çeyrekler itibarıyla mobil işletmecilerin yatırım miktarları gösterilmektedir. Buna göre, 2013 yılının dördüncü çeyreğinde Turkcell 500 milyon TL, Avea 278 milyon TL ve Vodafone 158 milyon TL düzeyinde yatırım gerçekleştirmiştir.

Şekil 4-39 Üç Aylık Mobil Yatırım, Milyon ₺



## 5 DİĞER HİZMETLER

### 5.1 ALTYAPI HİZMETLERİ

Türkiye’de Şubat 2014 tarihi itibarıyla bildirim kapsamında 104 ve kullanım hakkı kapsamında 8 adet altyapı işletmecisi bulunmaktadır. 2013 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla alternatif işletmecilerin sahip olduğu fiber optik kablo uzunluğuna Çizelge 5-1’de yer verilmektedir.

Çizelge 5-1’de yer alan uzunluklar işletmecilerin kendi altyapılarının yanı sıra kiraladıkları omurga ve erişim şebekelerini de kapsamaktadır. Alternatif işletmecilerin 2013 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla toplam fiber uzunluğu 45.440 km’dir. Türk Telekom’un ise 2013 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla 181.973 km fiber altyapısı bulunmaktadır. Bunun yaklaşık 122.689 km’si omurga, geri kalan kısmı erişim amaçlı kullanılmaktadır.

**Çizelge 5-1 Alternatif İşletmecilerin Fiber Uzunlukları**

İşletmeciler	Kendisine Ait Toplam Uzunluk	Kiralık Toplam Uzunluk	Omurga Toplam Uzunluk	Erişim Toplam Uzunluk	Genel Toplam Uzunluk (km)
<b>TOPLAM</b>	<b>39.511</b>	<b>5.928</b>	<b>35.816</b>	<b>9.623</b>	<b>45.440</b>

Çizelge 5-2’de 2013 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla altyapı işletmecilerinin altyapı hizmetinden elde ettikleri net satış gelirlerine göre pazar paylarına yer verilmektedir. Bu verilere göre ilk beş işletmecinin pazar payı %84’ü geçmektedir.

**Çizelge 5-2 Altyapı İşletmecilerinin Pazar Payları**

<b>İşletmeciler</b>	<b>Altyapı Net Satışlarına Göre Pazar Payları (%)</b>
Superonline	34,52
Kule Hizmetleri	22,93
Metronet	11,85
Mtctr Memorex	9,58
Vodafone Net	5,49
İş Net	4,82
Turknet	2,48
AT&T Global	1,91
BT Bilişim	1,90
Equant İstanbul	1,64
T-Systems	1,63
Mednautilus	0,91
Diğer	0,34
<b>TOPLAM</b>	<b>100,00</b>

Çizelge 5-3'te altyapı işletmeci grubuna ilişkin gelir bilgilerine yer verilmektedir. İşletmecilerin altyapı hizmetinden elde ettikleri toplam gelir yaklaşık 141 milyon TL seviyesindedir.

**Çizelge 5-3 Altyapı Hizmetlerine İlişkin Gelir, TL**

<b>Dönemi</b>	<b>Gelir, ₺</b>
2013-1	112.987.068
2013-2	125.530.861
2013-3	134.931.694
2013-4	141.024.831

## **5.2 KABLULU YAYIN HİZMETLERİ**

Kurumumuzdan kablolu yayın hizmeti işletmeciliği lisansı alan 18 işletmeci bulunmakla birlikte sadece Türksat aktif olarak faaliyet göstermektedir. Bu alanda yetkilendirilmiş bir diğer işletmeci olan TNet ise 2013 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla 286.304 aboneye sadece IPTV hizmeti sunmaktadır. Görev Sözleşmesi kapsamında kablolu yayın hizmeti sunan Türksat'ın 2013 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla toplam kablo TV abone

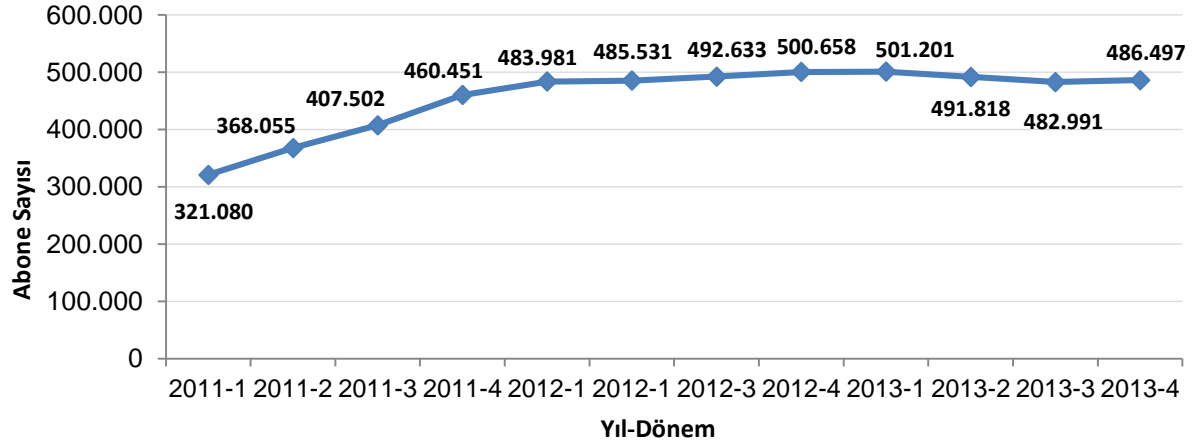
sayısı 1.181.907 olup Teledünya markasıyla sunulan sayısal kablo TV abone sayısı 591.742 olarak gerçekleşmiştir. Ayrıca, kablo telefon hizmetinden yararlanan 48.156 Türksat aboneli bulunmaktadır (Çizelge 5-4).

**Çizelge 5-4 Kablolu Yayın Hizmetleri**

Dönem	Kablo TV Abone Sayısı	Kablo İnternet Abone Sayısı	Kablo Telefon Abone Sayısı	IPTV Abone Sayısı
2012-1	1.274.355	483.981	72.949	51.485
2012-2	1.260.378	485.531	70.159	96.260
2012-3	1.248.640	492.633	66.417	119.158
2012-4	1.251.097	500.658	63.469	155.895
2013-1	1.236.016	501.201	60.805	175.681
2013-2	1.213.517	491.818	58.401	213.695
2013-3	1.191.652	482.991	52.633	241.975
2013-4	1.181.907	486.497	48.156	286.304

Kablo internet abone sayısının seyri Şekil 5-1'de gösterilmekte olup önceki üç aylık döneme göre yaklaşık %0,7 artış gösteren kablo internet abone sayısı 486.497'ye yükselmiştir.

**Şekil 5-1 Kablo İnternet Abone Sayısı**



### 5.3 UYDU HABERLEŞME HİZMETLERİ

Bildirim kapsamında uydu haberleşme hizmetleri konusunda yetkilendirilmiş işletmeciler 2013 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla 10.580 aboneye uydu yer istasyonları üzerinden uluslararası internet bağlantıları, video konferans, noktadan noktaya uluslararası uydu data devreleri gibi hizmetler sunmaktadır.

Uydu haberleşme hizmeti sunan işletmecilerin abone ve gelir bilgilerine Çizelge 5-5'te, söz konusu işletmecilerin abone sayılarına göre pazar paylarına ise Çizelge 5-6'da yer verilmektedir. Bu hizmete ilişkin toplam gelir 2013 yılı dördüncü çeyreği için yaklaşık 75,5 milyon TL seviyesinde gerçekleşmiştir.

**Çizelge 5-5 Uydu Haberleşme Hizmetlerine İlişkin Abone Sayısı ve Gelir**

Dönem	Abone Sayısı	Gelir, ₺
2013-1	10.487	48.954.252
2013-2	10.494	54.084.774
2013-3	10.627	61.849.689
2013-4	10.580	75.567.418

Bu alanda hizmet sunan işletmecilerin abone sayısına göre pazar payları incelendiğinde Eser Telekom'un payının %43 civarında olduğu, onu sırasıyla İş Net, Superonline ve Türksat'ın izlediği görülmektedir.

**Çizelge 5-6 Uydu İşletmecilerinin Abone Sayısına Göre Pazar Payları, %**

İşletmeci	2013-4
EserTelekom	42,99
İş Net	24,62
Superonline	15,66
Türksat	9,26
Diğer	7,47

### 5.4 UYDU PLATFORM HİZMETLERİ

Digitürk ve D-Smart uydu platform hizmetleri kapsamında aktif olarak faaliyet gösteren işletmecilerdir. Söz konusu işletmecilerin abone sayıları "imzalanan abonelik sözleşmesi sayısı" ve "imzalanan abonelik sözleşmesi ile hizmet alan kullanıcı sayısı" olmak üzere iki alt kırılım halinde yurtiçi ve yurtdışı ayrımında Çizelge 5-7'de gösterilmektedir. Ayrıca, uydu platform hizmetleri kapsamında elde edilen aylık



dönemsel gelirler ile bağlantı/kurulum, hat tesisi, iptal, nakil vb. işlemlerden elde edilen gelirlerin toplamına da yurtiçi/yurtdışı ayrımında Çizelge 5-8'de yer verilmektedir.

**Çizelge 5-7 UPH Abone ve Kullanıcı Sayıları**

			2012-3	2012-4	2013-1	2013-2	2013-3	2013-4
<b>DİGİTÜRK***</b>	<b>Yurtiçi</b>	İmzalanan Abonelik Sözleşmesi Sayısı*	2.523.949	2.563.704	2.603.571	2.599.565	2.676.119	2.679.894
		İmzalanan Abonelik Sözleşmesi ile Hizmet Alan Kullanıcı Sayısı**	2.778.621	2.819.921	2.869.292	2.877.170	2.957.884	2.963.161
	<b>Yurtdışı</b>	İmzalanan Abonelik Sözleşmesi Sayısı*	85.326	86.589	82.494	80.546	83.508	82.982
		İmzalanan Abonelik Sözleşmesi ile Hizmet Alan Kullanıcı Sayısı**	344.044	351.470	349.506	346.189	344.126	365.349
<b>D-SMART***</b>	<b>Yurtiçi</b>	İmzalanan Abonelik Sözleşmesi Sayısı*	1.605.913	1.495.365	1.518.597	1.539.570	1.587.937	1.631.850
		İmzalanan Abonelik Sözleşmesi ile Hizmet Alan Kullanıcı Sayısı**	1.609.305	1.498.704	1.523.009	1.544.058	1.592.722	1.636.762
	<b>Yurtdışı</b>	İmzalanan Abonelik Sözleşmesi Sayısı*	38.732	32.901	33.364	33.453	33.745	33.869
		İmzalanan Abonelik Sözleşmesi ile Hizmet Alan Kullanıcı Sayısı**	38.733	32.805	33.368	33.465	33.759	33.887

\* İmzalanan Abonelik Sözleşmesi Sayısı, abonelerle imzalanan sözleşme sayısını ifade etmektedir.

\*\* İmzalanan Abonelik Sözleşmesi ile Hizmet Alan Kullanıcı Sayısı; imzalanan abonelik sözleşmesi sayısı ile abonelik sözleşmeleri kapsamında kullanıcı sayısının belirtildiği ve belirtilen bu kullanıcıların ayrı ayrı faturalandırıldığı kullanıcı sayısının toplamını ifade etmektedir.

\*\*\* Çizelge kapsamında yer verilen abone/kullanıcı sayıları, işletmecilerin toplam abone/kullanıcı sayılarını ifade etmektedir. 2013-4 itibarı ile Digitürk'ün yurtiçi pay TV abone sayısı 2.963.161 ve D-Smart'ın yurtiçi pay TV abone sayısı 1.033.398'dir. Önceki çeyrek dönemlere ilişkin pay TV abone sayıları, Kurumumuzca temin edilmesini müteakip ayrıca belirtilecektir.

**Çizelge 5-8 Uydu Platform Hizmeti Gelirleri, TL**

GELİR, TL	2012-3	2012-4	2013-1	2013-2	2013-3	2013-4
<b>Yurtiçi Toplam Gelir</b>	318.104.944	382.682.610	373.966.100	367.272.895	369.155.051	414.016.182
<b>Yurtdışı Toplam Gelir</b>	794.930	693.081	555.817	524.077	528.230	540.657

## 5.5 GMPCS HİZMETLERİ

2013 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla yetkilendirilmiş 7 işletmeciden 3 tanesi aktif olarak GMPCS Mobil Telefon hizmeti sunmaktadır. Söz konusu hizmete ilişkin üç aylık gelir ve abone bilgilerine Çizelge 5-9'da yer verilmektedir. Bu hizmet grubunda toplam abone sayısı 2013 yılı dördüncü çeyreği için 6.085'tir. GMPCS hizmetlerine ilişkin gelir 2013 yılı dördüncü çeyreğinde yaklaşık 3,51 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

**Çizelge 5-9 GMPCS Hizmetlerine ilişkin Abone Sayısı ve Gelir**

Dönem	Abone Sayısı	Gelir, ₺
2013-1	6.490	3.261.483
2013-2	6.338	1.657.564
2013-3	6.041	3.882.222
2013-4	6.085	3.508.254

**Çizelge 5-10 GMPCS İşletmecilerinin Pazar Payları, %**

İşletmeci	2013-4
Teknomobil	65,40
Globalstar	33,15
Mobikom	1,45

Bu alanda faaliyet gösteren işletmecilerin abone sayısına göre pazar paylarına bakıldığında Teknomobil'in pazar payının %65,40, Globalstar'ın pazar payının %33,15 ve Mobikom'un pazar payının %1,45 olduğu görülmektedir.

## 5.6 REHBERLİK HİZMETLERİ

Rehberlik hizmeti lisansı almış 9 adet işletmeci aktif olarak faaliyet göstermektedir. Bu işletmecilerin 2013 yılı dördüncü çeyreğinde toplam çağrı sayısı 10.875.624 olup toplam çağrı süresi 18.177.077 dakikadır. Numara ile sorgulama hizmeti 2011 yılı üçüncü çeyreğinde sunulmaya başlanmış ve bu kapsamda 2013 yılı dördüncü çeyreğinde 4.842.756 adet numara ile sorgulama gerçekleştirilmiştir. Yine bu çeyrekte toplam 19.508.154 adet isim ile sorgulama yapılmıştır. Yapılan sorgulamaların 12.947.914 adedinde bireysel numara ve 8.883.774 adedinde kurumsal numara

sorgulanmıştır<sup>23</sup>. Rehberlik hizmeti sunan işletmecilerin üç aylık gelirleri ise yaklaşık 18,8 milyon TL olarak gerçekleşmiştir (Çizelge 5-11).

**Çizelge 5-11 Rehberlik Hizmetleri**

Dönem	Çağrı Sayısı	Çağrı Süresi (Dakika)	İsim İle Sorgulama Sayısı	Numara İle Sorgulama Sayısı	Bireysel Numara Sorgulama Sayısı	Kurumsal Numara Sorgulama Sayısı	Gelir (₺)
2012-1	14.023.844	19.538.608	29.147.759	6.913.972	17.402.388	14.023.821	19.488.407
2012-2	14.233.019	21.205.681	30.251.480	7.284.448	18.217.705	14.238.122	20.710.504
2012-3	14.923.311	22.295.482	32.106.145	7.788.398	18.805.313	15.220.864	22.109.980
2012-4	13.631.497	21.453.042	30.100.136	8.204.249	18.888.201	13.432.032	20.576.171
2013-1	12.342.167	18.966.179	27.358.042	6.235.829	17.796.497	11.774.982	19.174.708
2013-2	12.756.810	22.270.930	25.910.355	5.959.289	16.459.118	11.769.529	20.253.150
2013-3	12.935.357	21.931.933	24.444.443	5.744.247	14.321.993	12.180.394	21.358.769
2013-4	10.875.624	18.177.077	19.508.154	4.842.756	12.947.914	8.883.774	18.785.663

Çizelge 5-12’de rehberlik hizmeti işletmecilerinin çağrı sayısına göre pazar paylarına ve ortalama çağrı sürelerine yer verilmektedir. Rehberlik hizmetlerinde BN Telekom’un çağrı sayısına göre pazar payı %72,54 olup onu sırasıyla AssisTT, Plus Telekom, Infoline, Vastech, Mega, Rehberlik Hizmetleri Servisi, Jan İletişim ve Callturk izlemektedir.

**Çizelge 5-12 Rehberlik Hizmeti İşletmecilerinin Pazar Payları**

İşletmeci	%	Ortalama Çağrı Süresi (dk)
BN Telekom (11880 – 11810 -11844)	74,32	1,51
AssisTT (11818-11820)	17,64	1,89
Plus Telekom (11870 – 11890 – 11899)	6,08	3,06
Infoline (11824)	0,92	1,50
Vastech (11833)	0,55	1,85
Mega (11881-11883)	0,22	1,28
Jan İletişim (11860)	0,15	1,93
Rehberlik Hizmetleri Servisi (11819-11850)	0,11	1,24
Callturk (11858)	0,0001	2,25

<sup>23</sup> Numara ile sorgulamada bireysel/kurumsal numara ayrımı yapamayan işletmecilerin verileri bireysel numara sorgulama olarak kabul edilmiştir.

## 5.7 OKTH HİZMETLERİ

Kullanım hakkı kapsamında ortak kullanım hizmeti sunmak üzere yetkilendirilmiş işletmeci sayısı 80'dir. Bu alanda faaliyet gösteren işletmecilerin abone sayısı, kullanıcı sayısı ve gelir bilgilerine Çizelge 5-13'de yer verilmektedir. 2013 yılı dördüncü çeyrekte, toplam 2.346 aboneye sunulan OKTH hizmeti dolayısıyla sağlanan gelir yaklaşık 3,33 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

**Çizelge 5-13 OKTH Hizmetleri**

Dönem	Abone Sayısı	Kullanıcı Sayısı	Gelir, (₺)
2013-1	1.752	44.650	2.160.565
2013-2	2.244	61.439	3.382.550 <sup>24</sup>
2013-3	2.288	62.781	3.458.719
2013-4	2.346	67.145	3.332.752

<sup>24</sup> OKTH işletmecilerinin 2013-2 gelir bilgisi güncellenmiştir.