



# TÜRKİYE ELEKTRONİK HABERLEŞME SEKTÖRÜ

---

---

## Üç Aylık Pazar Verileri Raporu

2014 Yılı 4. Çeyrek

Ekim – Kasım – Aralık

Sektörel Araştırma ve Strateji Geliştirme  
Dairesi Başkanlığı

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu

Mart 2015, Ankara

# İÇİNDEKİLER

<b>YÖNETİCİ ÖZETİ</b> .....	<b>I</b>
2013/2014 YILI ÖZET BİLGİLERİ .....	I
2014 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.....	21
2.5 EN ÇOK TRAFİK GÖNDERİLEN VE ALINAN ÜLKELER .....	22
2.6 AYLIK KULLANIM MIKTARI (MOU).....	22
2.7 ABONE BAŞINA ORTALAMA ÇAĞRI BAŞLATMA .....	23
2.8 ABONE BAŞINA AYLIK GELİR (ARPU) .....	23
2.9 SABİT NUMARA TAŞINABİLİRLİĞİ .....	23
2.10 SABİT PAZARDA YATIRIM .....	24
<b>3 İNTERNET VE GENİŞBANT VERİLERİ</b> .....	<b>25</b>
<b>4 MOBİL PAZAR VERİLERİ</b> .....	<b>34</b>
4.1 ABONE SAYISI VE PENETRASYON.....	34
4.2 MOBİL ABONE PROFİLİ .....	37
4.3 MOBİL TRAFİK HACMI .....	43
4.4 EN ÇOK TRAFİK GÖNDERİLEN VE ALINAN ÜLKELER .....	46
4.5 KISA NUMARALAR.....	46
4.6 SMS VE MMS .....	47
4.7 MOBİL GELİR .....	49
4.8 ABONE BAŞINA AYLIK GELİR (ARPU) .....	53
4.9 AYLIK KULLANIM MIKTARI (MOU).....	55
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 .....	61
5.4 UYDU PLATFORM HİZMETLERİ .....	62
5.5 GMPCS HİZMETLERİ.....	64
5.6 REHBERLİK HİZMETLERİ .....	65
5.7 OKTH HİZMETLERİ.....	66

## ŞEKİLLERİN LİSTESİ

ŞEKİL 1-1 TOPLAM GELİRİN İŞLETMECİLER ARASINDA DAĞILIMI, 2014, MİLYAR ₺* .....	2
ŞEKİL 1-2 İŞLETMECİLERİN TOPLAM GELİRDEN ALDIĞI PAY, 2014, %.....	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 – 06.02.2015 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 GELİRLERİ, 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, %.....	17
ŞEKİL 2-8 STH–TT ÇAĞRI BAŞLATMA (ŞEHİRİÇİ) TRAFİĞİ KİYASLAMASI, % .....	18
ŞEKİL 2-9 STH–TT ÇAĞRI BAŞLATMA (ŞEHİRLERARASI) TRAFİĞİ KİYASLAMASI, %.....	18
ŞEKİL 2-10 STH–TT ÇAĞRI BAŞLATMA (MOBİLE DOĞRU) TRAFİĞİ KİYASLAMASI, % .....	19
ŞEKİL 2-11 STH–TT ÇAĞRI BAŞLATMA (YURTDIŞINA DOĞRU) TRAFİĞİ KİYASLAMASI, %.....	19
ŞEKİL 2-12 STH–TT SABİTTE SONLANDIRILAN ULUSLARARASI ÇAĞRI TRAFİĞİ KİYASLAMASI, % * .....	20
ŞEKİL 2-13 STH–TT MOBİLDE SONLANDIRILAN ULUSLARARASI ÇAĞRI TRAFİĞİ KİYASLAMASI, % .....	20
ŞEKİL 2-14 STH-TT SABİTTEN BAŞLATILAN TOPLAM TRAFİKTEKİ PAYLARI, % .....	21
ŞEKİL 2-15 SABİT MOU, DAKİKA .....	22
ŞEKİL 2-16 ÇAĞRI BAŞLATAN ABONELERİN ORTALAMA ARAMA SÜRESİ, DAKİKA.....	23
ŞEKİL 2-17 SABİT ARPU ₺ .....	23
ŞEKİL 2-18 TÜRK TELEKOM'UN YILLIK YATIRIM MİKTARI, MİLYON ₺.....	24
ŞEKİL 2-19 TÜRK TELEKOM'UN ÜÇ AYLIK YATIRIM MİKTARI, MİLYON ₺.....	24
ŞEKİL 3-1 GENİŞBANT İNTERNET ABONE SAYISI .....	25
ŞEKİL 3-2 TOPLAM xDSL ABONE SAYISI.....	27
ŞEKİL 3-3 OECD ÜLKELERİNDE SABİT GENİŞBANT İNTERNET PENETRASYON ORANLARI,% .....	28
ŞEKİL 3-4 HIZLARA GÖRE SABİT GENİŞBANT İNTERNET ABONELERİNİN DAĞILIMI, 2014-4 .....	29
ŞEKİL 3-5 MOBİL BİLGİSAYARDAN İNTERNET ABONELERİNİN KULLANIMA GÖRE DAĞILIMI.....	30
ŞEKİL 3-6 MOBİL CEPTEN İNTERNET ABONELERİNİN KULLANIMA GÖRE DAĞILIMI .....	30
ŞEKİL 3-7 SABİT GENİŞBANT ABONELERİNİN TEKNOLOJİ VE İŞLETMECİ BAZINDA DAĞILIMI, %.....	31
ŞEKİL 3-8 OECD ÜLKELERİNDE SABİT-MOBİL GENİŞBANT İNTERNET YAYGINLIĞI, % .....	32
ŞEKİL 3-9 “.tr” UZANTILI ALAN ADLARININ DAĞILIMI (ADET).....	32
ŞEKİL 3-10 IP ADRESİ ÜLKE BİLGİSİ .....	33
ŞEKİL 4-1 TOPLAM MOBİL ABONE SAYISI VE NÜFUSA GÖRE PENETRASYON .....	34
ŞEKİL 4-2 M2M ABONE SAYISI, MİLYON .....	34
ŞEKİL 4-3 MOBİL ABONE SAYISI VE 0-9 YAŞ HARIÇ NÜFUSA GÖRE PENETRASYON.....	35
ŞEKİL 4-4 ÖN ÖDEMELİ VE FATURALI MOBİL GENİŞBANT ABONE SAYILARI, BİN .....	36
ŞEKİL 4-5 TÜRKİYE VE BAZI AVRUPA ÜLKELERİNİN MOBİL PENETRASYON ORANLARI, % .....	36
ŞEKİL 4-6 ÖN ÖDEMELİ VE FATURALI MOBİL ABONE ORANLARI, %.....	37
ŞEKİL 4-7 BAZI AVRUPA ÜLKELERİ VE TÜRKİYE'DE ÖN ÖDEMELİ/FATURALI ABONE ORANLARI, % .....	37
ŞEKİL 4-8 3G ÖN ÖDEMELİ VE FATURALI MOBİL ABONE ORANLARI, %.....	38
ŞEKİL 4-9 MOBİL İŞLETMECİ BAZINDA TOPLAM ABONE SAYILARI, MİLYON.....	38
ŞEKİL 4-10 TOPLAM MOBİL NUMARA TAŞIMA SAYILARI .....	39
ŞEKİL 4-11 MNT KAPSAMINDA MOBİL İŞLETMECİLERİN NET GELEN ABONE SAYILARI, BİN .....	39
ŞEKİL 4-12 MOBİL İŞLETMECİLERİN ABONE SAYISINA GÖRE PAZAR PAYLARI, %.....	40
ŞEKİL 4-13 MOBİL İŞLETMECİLERİN ABONE KAYIP ORANLARI (CHURN RATE), %.....	41
ŞEKİL 4-14 MOBİL İŞLETMECİ BAZINDA ÖN ÖDEMELİ / FATURALI ABONELERİN DAĞILIMI, %.....	41
ŞEKİL 4-15 ÖN ÖDEMELİ ABONELERİN DAĞILIMI, % .....	42
ŞEKİL 4-16 FATURALI ABONELERİN DAĞILIMI, % .....	42

ŞEKİL 4-17 MOBİL ABONELERİN BİREYSEL-KURUMSAL BAZDA AYRIMI, %.....	43
ŞEKİL 4-18 MOBİL İŞLETMELERİN DÖNEMLERE GÖRE TOPLAM TRAFİKLERİ, MİLYAR DAKİKA .....	44
ŞEKİL 4-19 MOBİL İŞLETMELERİN TRAFİĞE GÖRE PAZAR PAYLARI, % .....	44
ŞEKİL 4-20 MOBİL TRAFİK DAĞILIMI, %.....	45
ŞEKİL 4-21 MOBİL TRAFİK DAĞILIMI, MİLYON DAKİKA .....	45
ŞEKİL 4-22 DÖNEMLERE GÖRE SMS VE MMS MİKTARI, MİLYON ADET* .....	48
ŞEKİL 4-23 YILLAR İTİBARIYLA MOBİL HİZMETLERDEN ELDE EDİLEN GELİR, MİLYAR ₺.....	49
ŞEKİL 4-24 MOBİL HİZMETLERDEN ELDE EDİLEN ÜÇ AYLIK GELİRLER, MİLYAR ₺.....	50
ŞEKİL 4-25 MOBİL İŞLETMELERİN TOPLAM GELİRE GÖRE PAZAR PAYLARI, %.....	51
ŞEKİL 4-26 MOBİL İŞLETMELERİN ABONELERDEN ELDE ETTİKLERİ GELİRE GÖRE PAZAR PAYLARI, %.....	51
ŞEKİL 4-27 MOBİL İŞLETMELERİN GELİR DAĞILIMI, % .....	52
ŞEKİL 4-28 MOBİL İŞLETMELERİN İŞLETMELİ BAZINDA GELİR DAĞILIMI, %, 2014-4 .....	53
ŞEKİL 4-29 MOBİL ARPU, ₺.....	53
ŞEKİL 4-30 ÖN ÖDEMELİ MOBİL ARPU, ₺ .....	54
ŞEKİL 4-31 FATURALI MOBİL ARPU, ₺.....	54
ŞEKİL 4-32 TÜRKİYE VE AB'DE MOBİL ARPU, €.....	55
ŞEKİL 4-33 MOBİL İŞLETMELİ BAZINDA MOU DEĞERLERİ, DK/AY.....	56
ŞEKİL 4-34 AB VE TÜRKİYE'DE MOBİL ABONE BAŞINA ORTALAMA GÖRÜŞME, DK/AY.....	56
ŞEKİL 4-35 YILLIK MOBİL YATIRIM, MİLYON ₺.....	57
ŞEKİL 4-36 İŞLETMELİ BAZINDA YILLIK MOBİL YATIRIM, MİLYON ₺.....	57
ŞEKİL 4-37 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, 2014-4.....	12
ÇİZELGE 2-3 STH İŞLETMELERİ TOPLAM ÖN ÖDEMELİ KART SATIŞ ADEDİ.....	12
ÇİZELGE 2-4 STH İŞLETMELERİNİN KART SATIŞI SAYISINA GÖRE PAZAR PAYLARI, 2014-4.....	13
ÇİZELGE 2-5 STH İŞLETMELERİNİN NET SATIŞ GELİRLERİ .....	15
ÇİZELGE 2-6 TÜRK TELEKOM TRAFİK DAĞILIMI, MİLYON DAKİKA .....	17
ÇİZELGE 2-7 SABİT TELEFONLARDAN EN SIK ARANAN KISA NUMARALAR, 2014-4 .....	21
ÇİZELGE 2-8 EN ÇOK TRAFİK GÖNDERİLEN VE ALINAN ÜLKELER, 2014-4 .....	22
ÇİZELGE 3-1 TOPLAM İNTERNET ABONE SAYILARI .....	26
ÇİZELGE 3-2 YÖNTEMLER BAZINDA DİĞER İNTERNET ABONE SAYILARI.....	26
ÇİZELGE 3-3 İSS PAZAR PAYLARI, 2014-4 .....	27
ÇİZELGE 3-4 İSS YILLIK HİZMET GELİRLERİ, ₺.....	28
ÇİZELGE 3-5 İSS HİZMET GELİRLERİ, ₺.....	28
ÇİZELGE 3-6 ELEKTRONİK VE MOBİL İMZA.....	33
ÇİZELGE 4-1 3G HİZMETİ KULLANICI VERİLERİ .....	35
ÇİZELGE 4-2 EN FAZLA TRAFİK GÖNDERİLEN VE ALINAN ÜLKELER, 2014-4.....	46
ÇİZELGE 4-3 AVEA, EN SIK ARANAN KISA NUMARALAR, 2014-4.....	46
ÇİZELGE 4-4 VODAFONE, EN SIK ARANAN KISA NUMARALAR, 2014-4 .....	47
ÇİZELGE 4-5 TURKCELL, EN SIK ARANAN KISA NUMARALAR, 2014-4.....	47
ÇİZELGE 4-6 İŞLETMELERİ BAZINDA SMS VE MMS MİKTARI (MİLYON) .....	48
ÇİZELGE 5-1 ALTERNATİF İŞLETMELERİN FİBER UZUNLUKLARI .....	59
ÇİZELGE 5-2 ALTYAPI İŞLETMELERİNİN PAZAR PAYLARI .....	59
ÇİZELGE 5-3 ALTYAPI HİZMETLERİNE İLİŞKİN GELİRLER, ₺.....	60
ÇİZELGE 5-4 KABLOLU YAYIN HİZMETLERİ .....	60
ÇİZELGE 5-5 UYDU HABERLEŞME HİZMETLERİNE İLİŞKİN ABONE SAYISI VE GELİR.....	61
ÇİZELGE 5-6 UYDU HABERLEŞME HİZMETİ İŞLETMELERİNİN ABONE SAYISINA GÖRE PAZAR PAYLARI, % .....	62
ÇİZELGE 5-7 ABONE VE KULLANICI SAYILARI.....	63
ÇİZELGE 5-8 UYDU PLATFORM HİZMETİ GELİRLERİ, TL .....	64
ÇİZELGE 5-9 GMPCS HİZMETİNE İLİŞKİN ABONE SAYISI VE GELİRLER .....	64
ÇİZELGE 5-10 GMPCS İŞLETMELERİNİN PAZAR PAYLARI, % .....	64
ÇİZELGE 5-11 REHBERLİK HİZMETLERİ .....	65
ÇİZELGE 5-12 REHBERLİK HİZMETİ İŞLETMELERİNİN PAZAR PAYLARI.....	66
ÇİZELGE 5-13 OKTH HİZMETLERİ .....	66

## YÖNETİCİ ÖZETİ

### 2013/2014 YILI ÖZET BİLGİLERİ

	2014	2013	Değişim (%)
Elektronik haberleşme sektöründe yer alan işletmeci sayısı (adet)	672	500	34,40
Elektronik haberleşme sektöründe yer alan işletmecilerin sahip olduğu yetkilendirme sayısı (adet)	1.127	808	39,48
Elektronik Haberleşme Sektörü Gelirleri (TL)	35.500.507.856	32.259.528.817	10,04
Elektronik Haberleşme Sektörü Yatırımları (TL)	5.670.234.124	5.462.402.020	3,80
Sabit Abone Sayısı	12.528.865	13.551.705	-7,55
Toplam Mobil Abone Sayısı	71.888.416	69.661.108	3,2
M2M abone sayısı	2.515.527	2.112.901	19,06
Mobil bilgisayardan internet abone sayısı	1.354.746	1.701.014	-20,36
Mobil abone (kişi) sayısı	68.018.143	65.847.193	3,30
Kablo TV Abone Sayısı	1.176.126	1.181.907	-0,48
Toplam Sabit Ses Trafik (milyar dakika)	14,07	16,79	-16,21
Toplam Mobil Ses Trafik (milyar dakika)	205,18	185,9	10,37
Sabit MoU (dk/ay) (4. Çeyrek verileridir)	146	155	-5,80
Mobil MoU (dk/ay) (4. Çeyrek verileridir)	366	330	10,91
Türk Telekom ARPU (TL/ay) (4. Çeyrek verileridir)	23,10	22,53	2,53
Mobil ARPU (TL/ay) (4. Çeyrek verileridir)	22,54	21,32	5,72
Toplam Genişbant İnternet Abone Sayısı	41.227.022	32.566.534	26,59
Mobil bilgisayardan internet	1.354.746	1.701.014	-20,36
Mobil cepten internet	31.005.915	22.472.129	37,97
xDSL	6.799.100	6.644.543	2,33
Fiber	1.457.397	1.193.704	22,09
Kablo	558.456	486.497	14,79
Diğer	51.408	68.647	-25,11
Toplam Genişbant İnternet Data Trafik (Tbyte)	4.520.928	3.175.467	42,37
Mobil	295.756	141.637	108,81
Sabit	4.225.172	3.033.830	39,27
Genişbant İnternette Abone Başına Aylık Data Trafik (GB/ay)			
Mobil	0,84	0,54	55,56
Sabit	41,62	31,69	31,33

- Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerinin net satış gelirleri 2014 yılında yaklaşık 28,1 milyar TL olarak gerçekleşmiş ve bir önceki yıla göre %8,6 oranında artmıştır.
- Diğer işletmecilerin net satış gelirleri 2014 yılında yaklaşık 7,4 milyar TL olarak gerçekleşmiş ve bir önceki yıla göre %16 oranında artmıştır.
- Türk Telekom ve mobil işletmecilerin toplam yatırım miktarı 2014 yılında yaklaşık 4,1 milyar TL olarak gerçekleşmiş ve bir önceki yıla göre %9 oranında artmıştır.
- Diğer işletmeciler tarafından 2014 yılında yaklaşık 1,6 milyar TL yatırım gerçekleştirilmiş ve bir önceki yıla göre %8 oranında azalmıştır.
- Alternatif işletmecilerin 2013 yılı itibariyle toplam fiber uzunluğu 45.440 km iken 2014 yılında %15 artarak 52.176 km olmuştur. Türk Telekom'un ise 2013 yılında 181.973 km olan fiber uzunluğu %6 artarak 192.671 km olmuştur.
- 2013 ve 2014 yıllarında gerçekleşen toplam sabit ses trafiğinin Türk Telekom ve STH işletmecileri arasındaki dağılımına aşağıdaki tabloda yer verilmektedir.

Trafik dağılımları (%)	2014		2013	
	STH	Türk Telekom	STH	Türk Telekom
Şehir içi arama trafiği	14,37	85,63	11,96	88,04
Şehirlerarası arama trafiği	31,79	68,21	23,62	76,38
Mobile doğru arama trafiği	43,31	56,69	42,62	57,38
Yurtdışına doğru arama trafiği	44,44	55,56	44,18	55,82
Sabit şebekede sonlandırılan uluslararası çağrı trafiği	62,60	37,40	66,23	33,77
Mobil şebekelerde sonlandırılan uluslararası çağrı trafiği	65,69	34,31	66,49	33,51
Sabit şebekede başlatılan toplam trafik	26,87	73,13	23,62	76,38

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

Abone, gelir ve trafik dağılımları (%)	2014			2013		
	Avea	Vodafone	Turkcell	Avea	Vodafone	Turkcell
Toplam abone sayısı dağılımı	22,71	29,11	48,18	20,86	28,61	50,53
Toplam gelirlerin dağılımı	21,53	33,88	44,59	20,16	31,98	47,86
Abonelerden elde edilen gelirlerin dağılımı	22,57	28,40	49,03	20,76	28,80	50,44
Ses trafiği dağılımı	26,31	34,47	39,23	23,51	33,89	42,60
SMS trafiği dağılımı	30,4	37,7	31,9	22,4	39,6	38,0
MMS trafiği dağılımı	32,4	22,8	44,9	14,3	20,1	65,6

- 2013 yılında gerçekleştirilen başarılı numara taşıma işlemi sayısı 13,6 milyon iken 2014 yılında %1,5'lük bir artış ile 13,8 milyona yükselmiştir. 13 Şubat 2015 tarihi itibariyle numara taşıma uygulamasının başladığı tarihten itibaren toplam 78.715.487 numara taşıma işlemi gerçekleştirilmiştir.

## 2014 4. ÇEYREK ÖZET BİLGİLERİ

2014 yılı dördüncü üç aylık dönem (Ekim-Kasım-Aralık) sonu itibarıyla Türkiye elektronik haberleşme pazarında yaşanan gelişmeler aşağıda özetlenmektedir.

### **Genel Pazar Verileri**

- 11 Şubat 2015 itibarıyla elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren işletmeci sayısı 672 olup bu işletmecilere verilen yetkilendirme sayısı 1.127'dir.
- 2014 yılı dördüncü üç aylık dönemde Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerinin net satış gelirleri yaklaşık 7,4 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.
- Diğer işletmecilerin net satış gelirleri 2014 yılı dördüncü çeyrekte yaklaşık 1,9 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.
- 2014 yılı dördüncü çeyrekte Türk Telekom ve mobil işletmecilerin toplam yatırım miktarı yaklaşık 1,8 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.
- Diğer işletmeciler tarafından 2014 yılı dördüncü çeyreğinde yaklaşık 540 milyon TL yatırım gerçekleştirilmiştir.
- 2014 yılı dördüncü çeyrekte toplam mobil trafik miktarı 52,7 milyar dakika olurken sabit trafik miktarı ise 3,2 milyar dakika olarak gerçekleşmiştir. Bir önceki üç aylık döneme göre mobil trafik miktarı yaklaşık %0,7 oranında azalırken sabit trafik miktarı ise yaklaşık %2,2 oranında azalmıştır. Trafiğin büyük bir kısmını (%89,2) mobilden mobile giden trafik oluşturmaktadır.
- 01/08/2012 ile 06/02/2015 tarihleri arasında Kuruma gelen toplam şikayet sayısı 169.147 olup; bu şikâyetlerin 166.113 tanesi cevaplanmış, 2.163 tanesi işleme konulmuş fakat sonuçlanmamıştır. Bu dönemde en fazla şikâyetin yaklaşık %47 oranında GSM hizmetleri ile ilgili olarak yapıldığı görülmektedir.

### **Sabit Pazar**

- 2014 yılı dördüncü çeyrek sonu itibarıyla 12.528.865 sabit telefon abonesi bulunan Türkiye'de penetrasyon oranı bir önceki çeyreğe göre 0,49 puan azalarak yaklaşık %16,13 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.

- 2014 yılının dördüncü çeyreği itibarıyla kullanıcı bilgilerine bakıldığında, taşıyıcı ön seçimi kullanıcı sayısının 178.737, arama bazında taşıyıcı seçimi kullanıcı sayısının ise 77.018 olarak gerçekleştiği görülmektedir. Diğer yöntemlerle STH işletmecilerini kullanarak arama yapan kullanıcı sayısı ise 1.984.783'tür. İşletmecilerin toplam ön ödemeli kart satış adedi ise 3.196.926'dır.
- 2014 yılının dördüncü çeyreğinde PSTN gelirleri toplam gelirin %36,74'ünü teşkil ederken erişim gelirleri toplam gelirin %42,33'ünü oluşturmuştur.
- 2014 yılı dördüncü üç aylık dönem itibarıyla Türk Telekom'un sabit telefon gelirleri yaklaşık 821 milyon TL olarak gerçekleşmiş olup bir önceki senenin aynı dönemine göre %18 oranında azalırken bir önceki döneme göre de %4,4 oranında azalmıştır.
- Yaklaşık 2,2 milyon kullanıcı sabit telefon hizmetlerinde alternatif işletmecilerden hizmet almış olup, bu işletmecilerin üç aylık dönem için tüm STH hizmetlerinden elde ettikleri gelirler 281 milyon TL civarında gerçekleşmiştir.
- Türk Telekom'un trafik dağılımı incelendiğinde; bir önceki yılın aynı döneminde %73,88 olan şebeke içi trafiğin toplam trafik içindeki payının 2014 yılı dördüncü üç aylık döneminde %71,42 olarak gerçekleştiği görülmektedir. Bununla birlikte bir önceki yılın aynı döneminde toplam trafiğin %21,12'sini oluşturan mobile doğru trafik 2014 yılının dördüncü çeyreğinde toplam trafiğin %22,71'ini teşkil etmiştir.
- 2013 yılının dördüncü çeyreğinde yaklaşık 3 milyar dakika olan Türk Telekom'un ses trafiği, 2014 yılının dördüncü çeyreğinde önceki yılın aynı çeyreğine göre %23,8 oranında azalarak yaklaşık 2,3 milyar dakika olarak gerçekleşmiştir.
- Şehir içi trafikte STH işletmecilerinin payı %15,19 olarak gerçekleşirken Türk Telekom'un payı %84,81 olarak gerçekleşmiştir.
- Şehirlerarası arama trafik miktarındaki STH işletmecilerinin pazar payı %36,28 olarak gerçekleşirken Türk Telekom'un pazar payı ise %63,72 olarak gerçekleşmiştir.
- Mobile doğru çağrı trafiğinde STH işletmecilerinin payı %45,41 olarak gerçekleşirken Türk Telekom'un payı %54,59 olarak gerçekleşmiştir.

- Yurtdışına doğru çağrı başlatma trafiğinde Türk Telekom'un payı %56,08 olarak gerçekleşirken STH işletmecilerinin payı %43,92 olarak gerçekleşmiştir.
- Sabit şebekede sonlandırılan uluslararası çağrı trafiğinde Türk Telekom'un payı %43,77 olarak gerçekleşirken STH işletmecilerinin payı %56,23 olarak gerçekleşmiştir.
- Mobil şebekelerde sonlandırılan uluslararası çağrı trafiğinde STH işletmecilerinin payı %67,73 olarak gerçekleşirken Türk Telekom'un payı %32,27 olarak gerçekleşmiştir.
- Sabit şebekede başlatılan toplam trafikte STH işletmecilerinin payı %28,87 olarak gerçekleşirken Türk Telekom'un payı %71,13 olarak gerçekleşmiştir.
- Türk Telekom şebekesinden en çok aranan kısa numara 112 (Sihhi İmdat) olmuştur.
- 2014 yılı dördüncü çeyrekte de sabit şebekeden en fazla trafik gönderilen ve alınan ülke Almanya'dır.
- 2014 yılı dördüncü üç aylık dönemde 146 dakika olarak gerçekleşen sabit MoU, bir önceki yılın aynı dönemine göre %6,1 azalırken bir önceki döneme göre de %0,8 oranında azalmıştır.
- 2014 yılı dördüncü çeyreğinde Türk Telekom'un abone başına aylık geliri 23,10 TL olarak gerçekleşmiştir.
- 2014 yılı dördüncü üç aylık dönemde 585 milyon TL olarak gerçekleşen Türk Telekom'un sabit yatırım tutarı, bir önceki yılın aynı dönemine kıyasla %20,5 oranında artarken bir önceki döneme göre de %178,6 oranında artmıştır.

## **İnternet ve Genişbant**

- 2008 yılında 6 milyon olan genişbant internet abonesi, 2014 yılı dördüncü çeyrek sonu itibarıyla 41 milyonu geçmiştir.
- 2014 yılının dördüncü çeyreğinde toplam internet aboneliğinde bir önceki üç aylık döneme göre %3,6 artış gerçekleşmiş olup, mobil, kablo ve fiber internet abonelerinin artmasıyla birlikte internet abone sayısındaki genel artış eğilimi devam etmiştir. Toplam internet abone sayısının yıllık artış oranı ise %26,6 olarak gerçekleşmiştir.
- xDSL abone sayısı 2014 yılı dördüncü çeyrekte 6,8 milyona ulaşmıştır.

- Kablo internet abone sayısı önceki üç aylık döneme göre %8,4 oranında artarak 558.465'e çıkmıştır.
- 2014 yılı dördüncü çeyrekte internet servis sağlayıcılığına ilişkin toplam gelir yaklaşık 1,21 milyar TL seviyesinde gerçekleşmiştir.
- Türkiye'deki sabit genişbant abonelerinin yaklaşık %43'ünün 4-8 Mbit/sn hızda bağlantı sunan paketleri tercih ettikleri görülmektedir.
- Mobil bilgisayardan internet abonelerinin kullanım miktarına bakıldığında 100 MB üzeri kullanımı olan abonelerin oranının %80 olduğu anlaşılmaktadır. En az kullanımı gösteren 0-50 MB aralığında ise abonelerin yaklaşık %17'si bulunmaktadır. Mobil cepten internet abonelerinden 100 MB üzeri kullanımı olan abonelerin oranı ise %64, 0-50 MB aralığında kullanımı olan abonelerin oranı da yaklaşık %25'dir.
- Alternatif işletmecilerin xDSL teknolojisi ile sundukları hizmetin genişbant pazarındaki payı 2014 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla %12,8 olarak gerçekleşirken bu dönemde özellikle fiber genişbantın etkisi ile birlikte TTNet'in genişbant pazarındaki xDSL payı gerilemeye devam ederek %63,8 seviyesine inmiştir. Bunun yanında alternatif işletmecilerin 6,8 milyona ulaşan xDSL abonelerindeki payı ise %17 seviyesinde gerçekleşmiştir. Ayrıca toplam genişbant pazarında kablo internet hizmeti sunan işletmecinin pazar payı %6,3 olurken fiberin pazar payı %16,4 olarak gerçekleşmiştir.
- Türkiye'de nüfusa göre sabit genişbant penetrasyon oranı %11,5 iken OECD ülkeleri penetrasyon ortalaması %27'dir. Mobil genişbant penetrasyon oranı Türkiye'de %41,7 iken OECD ortalaması %72,4'dür.
- 2014 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla "Nic.tr" kayıtlarında 360.533 adet ".tr" uzantılı alan adı bulunmaktadır. Bu alan adlarının %75,3'ü "com.tr", %7,5'i "gen.tr", %3,6'sı "gov.tr", %3,1'i 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 yetkilendirilmiş olup, bu işletmeciler tarafından 2014 Aralık sonu itibarıyla 1.290.026 elektronik imza ve 357.059 mobil imza olmak üzere toplam 1.647.085 elektronik sertifika oluşturulmuştur.

## **Mobil Pazar**

- Aralık 2014 itibarıyla Türkiye’de yaklaşık %92,5 penetrasyon oranına karşılık gelen toplam 71.888.416 mobil abone bulunmaktadır. 0-9 yaş nüfus hariç olmak üzere mobil penetrasyon oranı %100’ün üzerine çıkmaktadır.
- 2013 yılı dördüncü çeyrekte 49,3 milyon olan 3G abone sayısı 2014 yılı dördüncü çeyrekte 58.329.492’e ulaşırken; 3G hizmetiyle birlikte mobil bilgisayardan ve cepten internet hizmeti alan mobil genişbant<sup>1</sup> abone sayısı da 32.360.661’e yükselmiştir. 2014 yılı dördüncü çeyrekte toplam mobil internet kullanım miktarı ise 96.544 TByte olarak gerçekleşmiştir.
- 2014 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla M2M abone sayısı 2,5 milyonu aşmıştır.
- 2014 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla faturalı mobil genişbant abone sayısı 16.411.722 olarak, ön ödemeli mobil genişbant abone sayısı ise 15.948.939 olarak gerçekleşmiştir.
- 2014 yılı dördüncü üç aylık döneme bakıldığında mobil abonelerin yaklaşık %55,7’sini ön ödemeli abonelerin oluşturduğu, son bir yıl içerisinde faturalı abonelerin oranının %40,5’ten %44,3’e çıktığı görülmektedir.
- 2014 yılı dördüncü üç aylık dönemde numara taşıma işlem sayısı bir önceki üç aylık döneme göre %14,35 oranında azalarak yaklaşık 3,1 milyon olarak gerçekleşmiştir. 13 Şubat 2015 tarihi itibarıyla 78.715.487 numara taşıma işlemi gerçekleştirilmiştir.
- 2014 yılı dördüncü üç aylık dönem itibarıyla abone sayısına göre Turkcell’in %48,18, Vodafone’un %29,11, Avea’nın ise %22,71’lik paya sahip olduğu görülmektedir.
- 2014 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla Avea abonelerinin %47,8’inin, Turkcell abonelerinin %43,9’unun, Vodafone abonelerinin ise %42,2’sinin faturalı abonelerden oluştuğu görülmektedir.
- Toplam mobil abonelerin yaklaşık %90,6’sı bireysel, %9,4’ü ise kurumsaldır.

---

<sup>1</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.

- 2014 yılı dördüncü üç aylık dönemi trafik bilgileri bir önceki üç aylık dönemle kıyaslandığında toplam trafiğin %0,71 oranında düştüğü, geçen senenin aynı dönemi ile kıyaslandığında ise %11,7 oranında arttığı görülmektedir. Turkcell'in trafiğinin %4,60 oranında azaldığı, Vodafone'un trafiğinin %2,36 oranında Avea'nın trafiğinin ise %1,06 oranında arttığı görülmektedir.
- 2014 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.
- 2014 yılı dördüncü üç aylık dönemde SMS sayısının bir önceki döneme göre yaklaşık %11,66 oranında azalarak 27.153 milyon civarında gerçekleştiği, 2011 yılında işletmecilerin başlattığı kampanyalar ile hızlı bir yükseliş yaşayan MMS sayısının ise bir önceki döneme kıyasla %17,36 oranında azalarak yaklaşık 25,7 milyona düştüğü görülmektedir.
- Avea'nın SMS sayısı %6,2, MMS sayısı %11,2 azalmış; Turkcell'in SMS sayısı %21,0; MMS sayısı %16,3 azalmış ve Vodafone'un SMS sayısı %8,8, MMS sayısı %26,8 azalmıştır.
- 2014 yılı dördüncü çeyrek dönem itibarıyla toplam gelire göre pazar payları incelendiğinde Turkcell'in pazar payının %44,59, Vodafone ve Avea'nın ise sırasıyla %33,88 ve %21,53 seviyelerinde olduğu görülmektedir. 2013 yılı dördüncü çeyrekte gelire göre pazar payları 2013 yılının aynı dönemi ile kıyaslandığında Turkcell'in pazar payının yaklaşık 4,27 puan azaldığı, Avea'nın pazar payının 1,37 puan, Vodafone'un pazar payının ise 1,90 puan arttığı görülmektedir.
- 2014 yılı dördüncü çeyrek dönem itibarıyla abonelerden elde edilen gelire göre Turkcell'in pazar payının %49,03; Vodafone ve Avea'nın pazar paylarının ise sırasıyla %28,40 ve %22,57 seviyelerinde olduğu görülmektedir.
- Konuşma gelirleri Turkcell'in gelirlerinin %61,13'ünü Vodafone'un gelirlerinin %58,87'sini ve Avea'nın gelirlerinin %49,65'ini oluşturmaktadır. SMS+MMS gelirleri Turkcell'in gelirlerinin %6,70'ini, Vodafone'un gelirlerinin %10,65'ini ve Avea'nın gelirlerinin %10,86'sini oluşturmaktadır. Data gelirleri ise Turkcell'de %26,51, Vodafone'da %28,25 ve Avea'da %34,81'lik paya sahiptir.

- 2014 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla Turkcell için abone başına aylık gelir 23,04 TL, Vodafone için 22,09 TL, Avea için ise 22,50TL'dir.
- Aralık 2014 itibarıyla Turkcell'in MoU değeri 303 dakika, Vodafone'un 435 dakika ve Avea'nın ise 456 dakika olarak gerçekleşmiştir.
- 2014 dördüncü çeyreğinde 366 dakika olan ortalama aylık mobil kullanım süresi ile Türkiye, yer verilen Avrupa ülkelerine kıyasla en fazla mobil telefonla görüşme yapan ülke olmuştur.

### **Diğer Hizmetler**

- 2014 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla alternatif işletmecilerin toplam fiber uzunluğu 52.176 km'dir. Türk Telekom'un ise 192.671 km fiber altyapısı bulunmaktadır. Bunun yaklaşık 123.858 km'si omurga, geri kalan kısmı erişim amaçlı kullanılmaktadır.
- Alternatif altyapı işletmecilerinin elde ettikleri toplam gelir yaklaşık 181,5 milyon TL seviyesindedir.
- Türksat'ın 2014 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla toplam kablo TV abone sayısı 1.176.126 olup Teledünya markasıyla sunulan sayısal kablo TV abone sayısı 692.896 olarak gerçekleşmiştir. Ayrıca, kablo telefon hizmetinden yararlanan 40.346 Türksat abonesi bulunmaktadır.
- Uydu haberleşme hizmetleri konusunda yetkilendirilmiş işletmeciler 2014 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla 10.870 aboneye uydu yer istasyonlarıyla uluslararası internet bağlantıları, video konferans, noktadan noktaya uluslararası uydu data devreleri gibi hizmetleri sağlamaktadır. Bu hizmete ilişkin toplam gelirler ise yaklaşık 90 milyon TL seviyesinde gerçekleşmiştir.
- Uydu Platform hizmet grubundan "İmzalanan Abonelik Sözleşmesi ile Hizmet Alan Kullanıcı Sayısı" 2014 yılı dördüncü çeyreği için toplam 4.766.122'dir. Bu hizmete ilişkin toplam gelirler ise yaklaşık 386 milyon TL seviyesinde gerçekleşmiştir.
- GMPCS Mobil Telefon hizmet grubunda toplam abone sayısı 2014 yılı dördüncü çeyreği için 6.230'dur. GMPCS hizmetlerine ilişkin gelir ise 5 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

- Rehberlik hizmeti kapsamında 2014 yılı dördüncü çeyreğinde toplam çağrı sayısı 8.810.695 olup toplam çağrı süresi 14.056.139 dakikadır. Numara ile sorgulama hizmeti 2011 yılı üçüncü çeyreğinde sunulmaya başlanmış ve bu kapsamda 2014 yılı dördüncü çeyreğinde 3.536.624 adet numara ile sorgulama gerçekleştirilmiştir. Yine bu çeyrekte toplam 18.984.353 adet isim ile sorgulama yapılmıştır. Yapılan sorgulamaların 15.618.874 adedinde bireysel numara ve 5.900.271 adedinde kurumsal numara sorgulanmıştır. Rehberlik hizmeti sunan işletmecilerin üç aylık gelirleri ise yaklaşık 18,6 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.
- Ortak kullanımlı telsiz hizmeti sunan işletmecilerin toplam abone sayısı 2.555 ve kullanıcı sayısı 76.955 olarak gerçekleşmiştir. 2014 yılı dördüncü çeyrekte bu hizmetlerden sağlanan gelir yaklaşık 4 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
ASSİSTT 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
BULUTFON TELEKOMÜNİKASYON SAN. VE TİC. AŞ	Bulutfon
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
ELFE İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ TİC. LTD. ŞTİ.	Elfe İletişim
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
FLYNET TELEKOMÜNİKASYON HAB. TİC. LTD. ŞTİ.	Flynet
FONİVA TELEKOMÜNİKASYON HİZ. A.Ş.	Foniva
FORTİS TELEKOMÜNİKASYON SAN. TİC. LTD. ŞTİ.	Fortis 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



<b>İŞLETMECİ ADI</b>	<b>KISALTMA</b>
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
KOMSHU İLETİŞİM HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.	Komshu
KULE HİZMET VE İŞLETMECİLİK 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
MOBİLJET TELEKOMÜNİKASYON LTD. ŞTİ.	Mobiljet
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
PASİFİK TELEKOM LTD. ŞTİ	Pasifik Telekom
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
TESCOM TELE. VE İLT. HİZ. SAN. TİC. LTD. ŞTİ.	Tescom
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

<b>İŞLETMECİ ADI</b>	<b>KISALTMA</b>
TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.	Türk Telekom
TÜRKSAT UYDU HABERLEŞME KABLO TV VE İŞLETME A.Ş.	Türksat
ÜNİVERSAL BİLİŞİM VE HABERLEŞME HİZM. LTD. ŞTİ.	Universal Bilişim
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
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
VOYS TELEKOMÜNİKASYON HİZMETLERİ A.Ş.	Voys 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 2014 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

11 Şubat 2015 itibarıyla elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren işletmeci sayısı 672 olup bu işletmecilere verilen yetkilendirme sayısı 1.127'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	38
	Uydu Platform Hizmeti	18
	Altyapı İşletmeciliği Hizmeti	148
	İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti	349
	Sabit Telefon Hizmeti	46
	Kablolu Yayın Hizmeti	25
	GMPCS Mobil Telefon Hizmeti	10
	Hava Taşıtlarında GSM 1800 Mobil Telefon Hizmeti	4
	Sanal Mobil Şebeke Hizmeti	57
	Kullanım Hakkı Kapsamında Hizmet Veren İşletmeciler	GMPCS Mobil Telefon Hizmeti
Ortak Kullanımlı Telsiz Hizmeti		82
Altyapı İşletmeciliği Hizmeti		9
Sabit Telefon Hizmeti		290
Rehberlik Hizmeti		10
Sanal Mobil Şebeke Hizmeti		30
<b>TOPLAM</b>		<b>1.127</b>

## 1.2 İŞLETMELERİN GELİR VE KÂRLARI

Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerinin 2010 yılından itibaren yıllık net satış gelirlerine Çizelge 1-2'de yer verilmektedir. 2014 yılında toplam net satış gelirleri bir önceki yıla göre %8,6 artışla 28 milyar TL'yi aşmıştır.

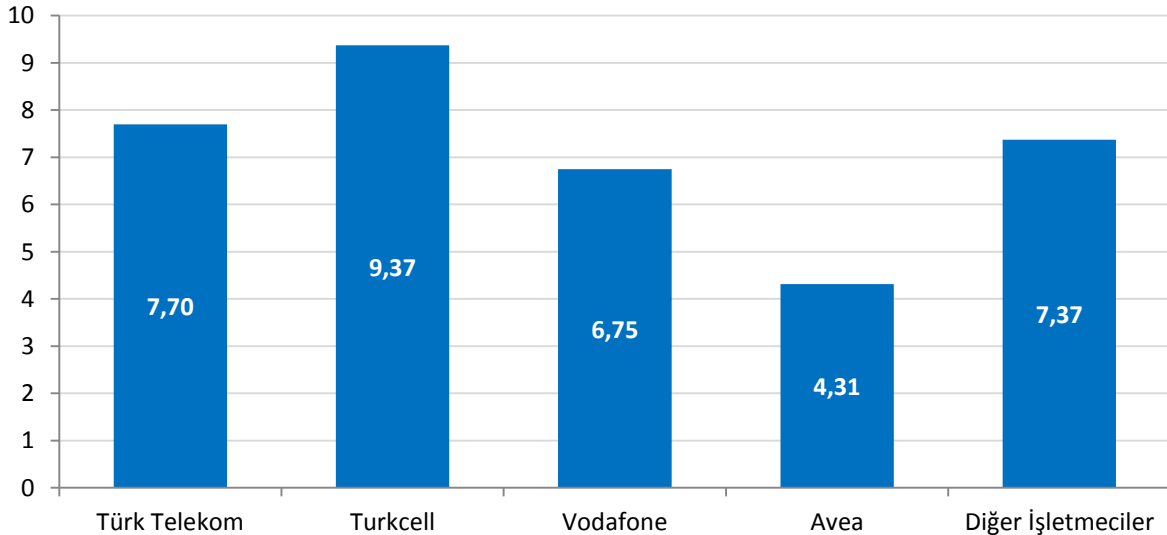
Çizelge 1-2 Türk Telekom ve Mobil İşletmecilerin Yıllık Net Satış Gelirleri, ₺\*

Net Satış (₺)	2010	2011	2012	2013	2014
T.Telekom	7.340.362.030	7.374.599.666	7.253.226.575	7.237.240.887	7.698.705.632
Turkcell	7.991.150.227	8.332.040.983	8.828.290.710	9.123.141.855	9.371.204.954
Vodafone (*)	3.349.822.000	3.741.607.933	4.380.371.258	5.734.390.000	6.747.411.285
Avea	2.497.421.759	2.906.743.653	3.354.467.547	3.808.180.931	4.312.489.175
<b>TOPLAM</b>	<b>21.178.756.016</b>	<b>22.354.992.235</b>	<b>23.816.356.090</b>	<b>25.902.953.673</b>	<b>28.129.811.044</b>

\* 2010-2013 yılları için işletmecilerin Kurumumuza gönderdiği kesinleşmiş yıllık gelir tabloları dikkate alınarak hazırlanmıştır. Vodafone 2013 yılı net satış geliri güncellenmiştir. 2014 yılı bilgileri, işletmecilerin Kurumumuza gönderdiği üç aylık gelir bilgilerinin toplamı olup, kesinleşmiş değildir.

Şekil 1-1'de 2014 yılı sonu itibarıyla işletmecilerin gelir dağılımı gösterilmektedir. Pazarda Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecileri haricindeki işletmecilerin net satış gelirleri toplamı 7,37 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.

Şekil 1-1 Toplam Gelirin İşletmeciler Arasında Dağılımı, 2014, Milyar ₺\*

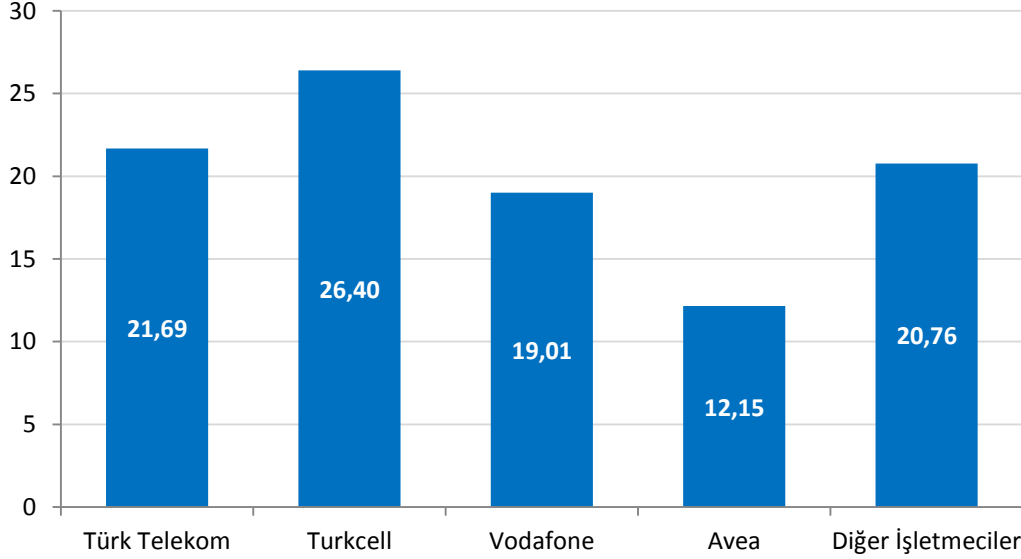


\*2014 yılında işletmecilerin Kurumumuza gönderdiği üç aylık gelir bilgilerinin toplamına göre hesaplanmış olup, kesinleşmiş değildir.

Şekil 1-2'de 2014 yılında elde edilen toplam gelirin işletmeciler arasında yüzdesel dağılımına yer verilmektedir. 2014 yılında toplam gelirlerin yaklaşık %26,4'ünü

Turkcell, %21,69'unu Türk Telekom, %19,01'ini Vodafone, %12,15'ini Avea ve %20,76'sını diğer işletmeciler elde etmiştir.

**Şekil 1-2 İşletmecilerin Toplam Gelirden Aldığı Pay, 2014, %**



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. 2014 yılı dördüncü üç aylık dönemde Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerinin net satış gelirleri yaklaşık 7,4 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.

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

Net Satış (₺)	2014-1	2014-2	2014-3	2014-4
<b>Türk Telekom</b>	1.841.304.824	1.864.910.968	1.968.569.071	2.023.920.769
<b>Turkcell</b>	2.204.904.252	2.295.798.874	2.477.025.035	2.393.476.792
<b>Vodafone</b>	1.584.537.273	1.617.740.772	1.726.949.041	1.818.184.199
<b>Avea</b>	957.083.201	1.055.891.809	1.143.942.329	1.155.571.836
<b>TOPLAM</b>	<b>6.587.829.551</b>	<b>6.834.342.423</b>	<b>7.316.485.475</b>	<b>7.391.153.596</b>

\* 2014-4'ncü çeyrek verileri tüm işletmecilerin IFRS (International Financial Reporting Standards) sistemi aracılığıyla hesaplayarak Kurumumuza göndermiş oldukları üç aylık net satış rakamları dikkate alınarak hazırlanmıştır. Kesinleşmiş net satış bilgileri değildir.

Çizelge 1-4'te Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerinin 2008-2013 yılları arasında elde ettikleri net kâr rakamlarına yer verilmektedir.

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

Net Kar (₺)	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<b>T.Telekom</b>	2.610.791.956	2.746.613.306	2.956.000.797	2.468.971.871	2.995.771.673	1.277.260.000
<b>Turkcell</b>	3.045.492.807	2.237.697.000	2.154.605.000	2.262.195.067	2.421.010.843	2.365.193.056
<b>Vodafone</b>	-582.206.309	-1.397.657.291	-239.277.770	-696.907.047	-91.669.117	40.981.479
<b>Avea</b>	-514.343.382	-1.240.086.183	-962.938.607	-1.054.556.808	-752.521.475	-726.954.492

\*Net kâr rakamları işletmecilerin yıllık olarak gönderdikleri kesinleşmiş gelir tabloları dikkate alınarak hazırlanmıştır.

Çizelge 1-5'te Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecileri haricindeki işletmecilerin 2014 yılı dördüncü 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 2014 yılı dördüncü çeyreğinde 1,9 milyar TL düzeyinde gerçekleşmiştir.

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

YETKİLENDİRME TÜRÜ	2014-1	2014-2	2014-3	2014-4
<b>İSS</b>	1.151.274.415	1.178.104.243	1.184.990.337	1.213.093.325
<b>STH</b>	269.898.385	292.080.183	297.090.202	280.764.744
<b>ALTYAPI</b>	156.914.030	167.370.274	170.349.056	181.528.123
<b>UYDU HABERLEŞME</b>	64.058.866	67.719.903	60.220.838	89.046.099
<b>REHBERLİK</b>	15.459.780	16.803.773	22.892.570	18.126.410
<b>KABLO TV</b>	110.534.588	105.148.267	109.019.212	117.392.317
<b>GMPCS</b>	2.143.905	3.755.230	2.227.269	5.002.309
<b>OKTH</b>	4.400.977	5.099.146	4.227.162	3.960.873
<b>TOPLAM</b>	<b>1.774.684.947</b>	<b>1.836.081.019</b>	<b>1.851.016.646</b>	<b>1.908.914.200</b>

\* İşletmecilerin Kurumumuza gönderdiği 3 aylık gelir bilgileri dikkate alınarak hazırlanmıştır.

Çizelge 1-6'da Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecileri haricinde aşağıda belirtilen yetkilendirme türleri kapsamında hizmet sunan işletmecilerin, 2011, 2012, 2013 ve 2014 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	2014
İSS	3.305.337.762	4.301.963.631	4.186.874.148	4.727.462.320
STH	464.843.229	701.727.609	972.781.534	1.139.833.515
ALTYAPI	465.599.939	571.059.398	514.474.454	676.161.483
UYDU HABERLEŞME	154.548.388	250.182.548	240.456.133	281.045.706
REHBERLİK	76.607.221	82.667.281	79.572.290	73.282.533
KABLO TV	199.984.148	354.650.923	337.772.475	442.094.384
GMPCS	15.319.180	14.943.831	12.309.523	13.128.713
OKTH	7.513.069	9.752.793	12.334.586	17.688.158
<b>TOPLAM</b>	<b>4.689.752.936</b>	<b>6.286.948.014</b>	<b>6.356.575.144</b>	<b>7.370.696.812</b>

\* 2011, 2012 ve 2013 yılı gelir bilgileri kesinleşmiş veriler olup, 2014 yılı ise işletmecilerin Kurumumuza gönderdiği üç aylık yatırım bilgilerinin toplamına göre hesaplanmış olup, kesinleşmiş değildir.

### 1.3 İŞLETMECİ YATIRIMLARI

Çizelge 1-7 ve Çizelge 1-8'de sırasıyla Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerinin 2014 yılı dönemler itibariyle yatırım bilgilerine ve 2010-2014 yılları arasındaki toplam yıllık yatırım miktarlarına yer verilmektedir. 2014 yılı dördüncü çeyreğine bakıldığında Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerinin toplam yatırım miktarının yaklaşık 1.8 milyar TL olarak gerçekleştiği görülmektedir.

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

Yatırım (₺)	2014-1	2014-2	2014-3	2014-4
<b>Türk Telekom</b>	77.722.674	140.024.451	209.905.142	584.879.742
<b>Turkcell</b>	230.186.595	173.944.324	363.784.872	592.084.444
<b>Vodafone</b>	235.363.218	242.557.663	231.594.801	233.457.454
<b>Avea</b>	124.684.946	92.361.855	184.452.413	380.586.389
<b>TOPLAM</b>	<b>667.957.434</b>	<b>648.888.294</b>	<b>989.737.228</b>	<b>1.791.008.029</b>

Çizelge 1-8'de yer alan toplam yıllık yatırım bilgilerine bakıldığında 2014 yılı sonunda bir önceki yıla kıyasla Türk Telekom'un yatırımında %26,2 oranında bir azalma görülmektedir. Aynı dönemler için Turkcell'in yatırımları %28,6 oranında, Vodafone yatırımları %51,7 ve Avea yatırımları ise %10,8 oranında artmıştır.

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

Yatırım (₺)	2010	2011	2012	2013	2014
<b>T.Telekom</b>	1.099.376.770	1.371.661.333	1.430.588.567	1.372.029.459	1.012.532.009
<b>Turkcell</b>	779.323.342	894.292.037	947.118.055	1.057.753.655	1.360.000.236
<b>Vodafone</b>	1.043.320.000	799.790.150	588.602.244	621.412.373	942.973.136
<b>Avea</b>	838.780.574	799.871.481	756.699.109	705.706.897	782.085.603
<b>TOPLAM</b>	<b>3.760.800.686</b>	<b>3.865.615.001</b>	<b>3.723.007.975</b>	<b>3.756.902.385</b>	<b>4.097.590.985</b>

\* 2010-2013 yılları için işletmecilerin Kurumumuza gönderdiği kesinleşmiş yıllık gelir tabloları dikkate alınarak hazırlanmıştır. 2014 yılı işletmecilerin Kurumumuza gönderdiği üç aylık yatırım bilgilerinin toplamı olup, kesinleşmiş bilgiler değildir.

Çizelge 1-9'da pazarda faaliyet gösteren diğer işletmecilerin 2014 yılı dördüncü çeyrek yatırım bilgilerine yer verilmektedir. Buna göre, 2014 yılının üçüncü çeyreğinde diğer işletmeciler tarafından yaklaşık 540 milyon TL yatırım gerçekleştirilmiştir.

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

Yatırım (₺)	2014-1	2014-2	2014-3	2014-4
<b>Diğer İşletmeciler</b>	367.433.755	361.365.315	303.771.660	540.072.409

\* İşletmecilerin Kurumumuza gönderdiği 3 aylık yatırım bilgileri dikkate alınarak hazırlanmıştır.

Diğer işletmecilerin 2011, 2012 ve 2013 ve 2014'de gerçekleştirdikleri toplam yıllık yatırım miktarlarına ise Çizelge 1-10'da yer verilmektedir.

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

Yatırım (₺)	2011	2012	2013	2014
<b>Diğer İşletmeciler</b>	1.735.048.428	2.038.541.346	1.705.499.637	1.572.643.140

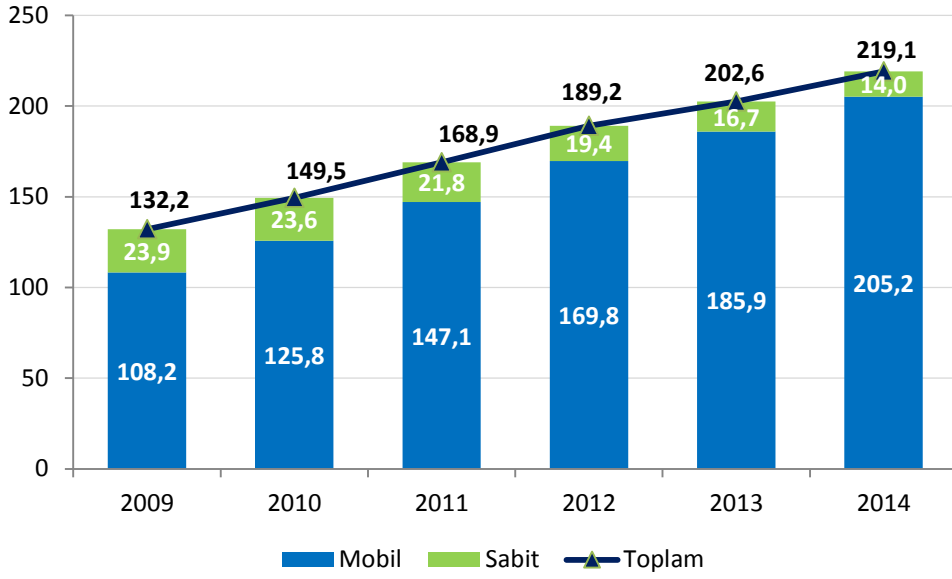
\* 2011, 2012 ve 2013 yılı yatırım bilgileri kesinleşmiş veriler olup, 2014 yılı ise işletmecilerin Kurumumuza gönderdiği üç aylık yatırım bilgilerinin toplamına göre hesaplanmış olup, kesinleşmemiş değerlerdir.

#### 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. 2014 yılında, bir önceki yıla göre toplam trafik miktarı %8,2 artarak 219,1 milyar dakikaya ulaşırken bu trafiğin %94'e yakını mobil trafik oluşturmuştur.

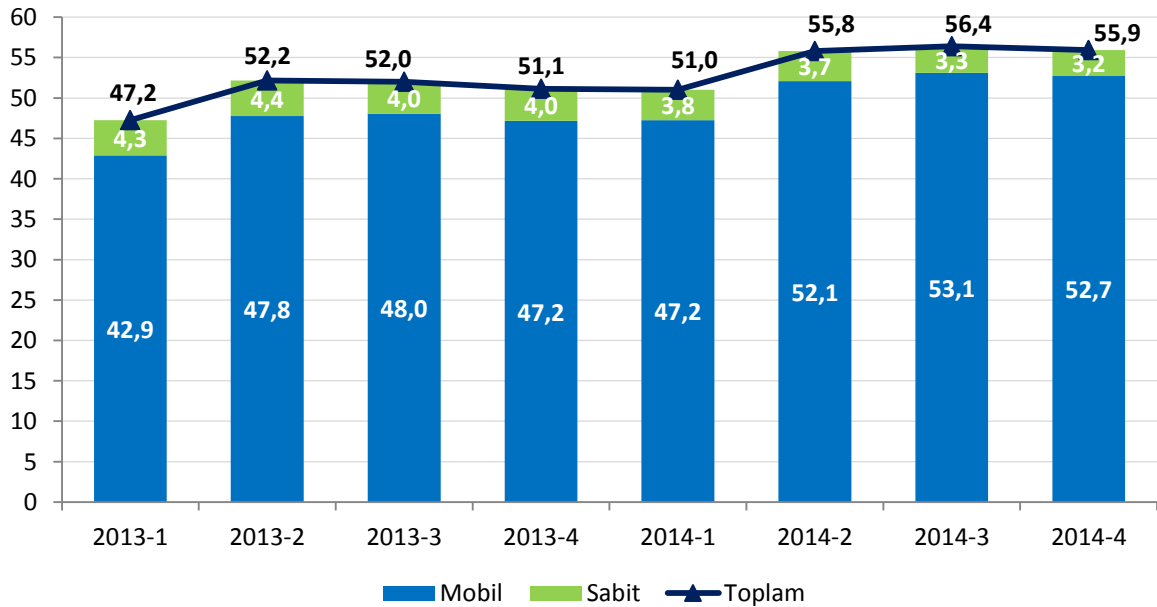


Şekil 1-3 Toplam Yıllık Arama Trafik Miktarları, Milyar Dakika



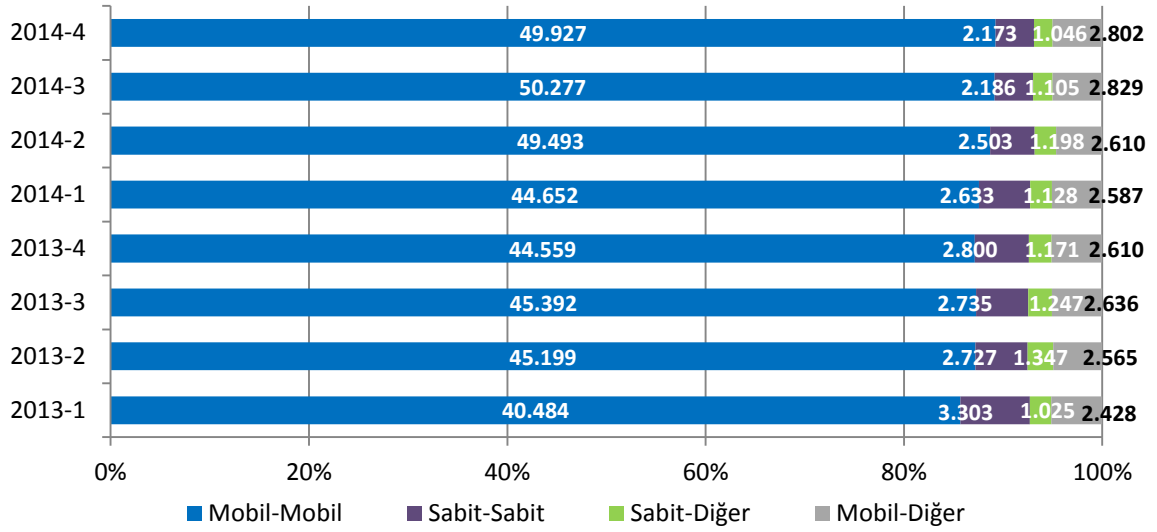
Şekil 1-4'te 2013 yılı başından itibaren üç aylık dönemler halinde sabit ve mobil toplam trafik miktarları verilmektedir. 2014 yılı dördüncü çeyrekte toplam mobil trafik miktarı 52,7 milyar dakika olurken sabit trafik miktarı ise 3,2 milyar dakika olarak gerçekleşmiştir. Bir önceki üç aylık döneme göre mobil trafik miktarı %0,7 oranında azalırken sabit trafik miktarı ise yaklaşık %2,2 oranında azalmıştır. 2013 yılı dördüncü çeyrekte yaklaşık 51,1 milyar dakika olan toplam trafik miktarı, 2014 yılı dördüncü çeyrekte yaklaşık 55,9 milyar dakika olarak gerçekleşmiştir.

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



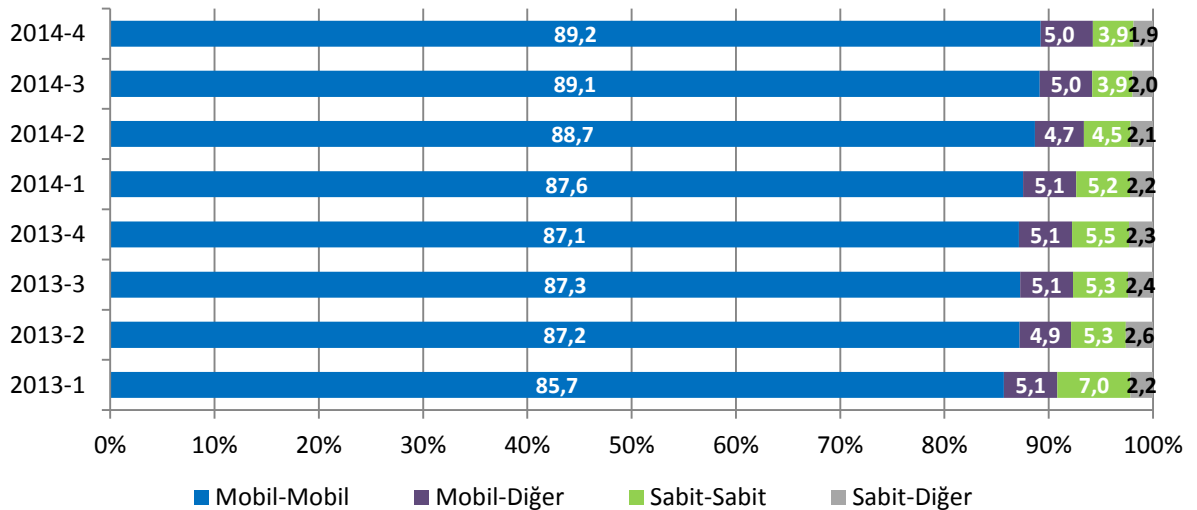
Türkiye elektronik haberleşme sektöründe sabit ve mobil işletmecilerin oluşturduğu trafiğin yönlerine göre dağılımı üçer aylık dönemler halinde aşağıdaki şekillerde kıyaslanmaktadır. 2014 yılı dördüncü üç aylık dönemde mobilden mobile trafik miktarı bir önceki yılın aynı dönemine göre yaklaşık %12 oranında artarken sabitten sabite arama trafik miktarı yaklaşık %22,4 oranında azalmıştır. Bir önceki dönemle kıyaslandığında ise mobilden mobile trafik miktarı yaklaşık %0,7 oranında azalırken sabitten sabite arama trafik miktarı yaklaşık %0,6 oranında azalmıştır.

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



Toplam trafiğin büyük bir kısmını (%89,2), mobil işletmecilerin kendi şebekelerinde gerçekleşen ve aynı zamanda diğer mobil şebekelere doğru yapılan aramalardan oluşan mobilden mobile giden trafik oluşturmaktadır (Şekil 1-6).

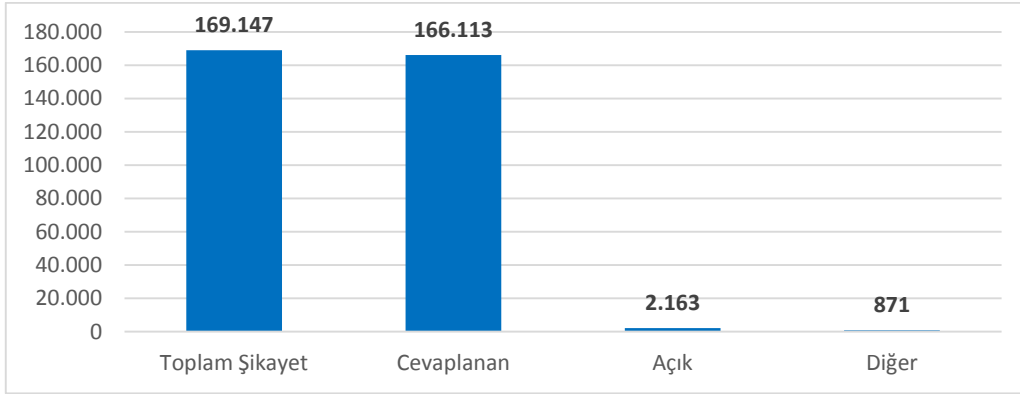
**Şekil 1-6 Trafik Dağılımı, %**



## 1.5 TÜKETİCİ ŞİKÂyetLERİ

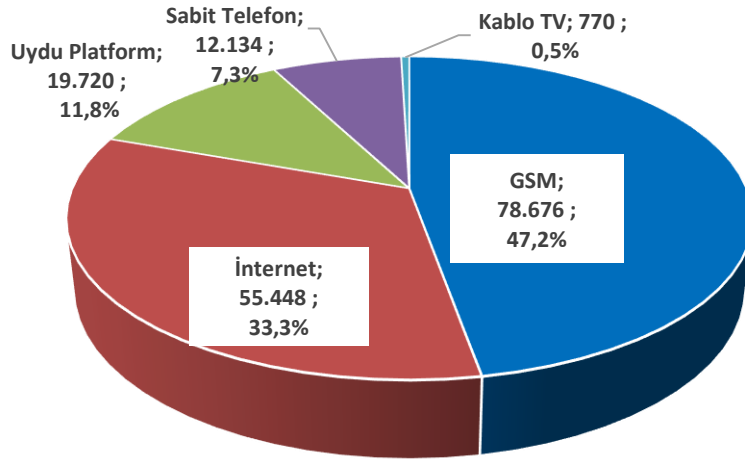
01/08/2012 ile 06/02/2015 tarihleri arasında Kuruma gelen toplam şikâyet sayısı 169.147 olup; bu şikâyetlerin 166.113 tanesi cevaplanmış, 2.163 tanesi işleme konulmuş fakat sonuçlanmamıştır<sup>2</sup>.

Şekil 1-7 01.08.2012 – 06.02.2015 Arası Döneme ilişkin Tüketici Şikâyetleri<sup>3</sup>



Toplam şikâyetlerin sektör bazında dağılımına bakıldığında, en fazla şikâyetin yaklaşık %47 oranında GSM hizmetleri ile ilgili olarak yapıldığı görülmektedir.

Şekil 1-8 Tüketici Şikâyetlerinin Sektör Bazında Dağılımı



<sup>2</sup> Gerekli kontrolleri yapılarak ilgili işletmeciye iletilmiş ancak henüz sonuçlanmamış şikâyetler "açık" adı altında gösterilmektedir.

<sup>3</sup> 2013 yılının Mart ayından itibaren, Kurumumuza iletilen şikâyetler redaksiyona tabi tutulmadan, işletmecilere yönlendirildiğinden, önceki dönemlerde yer alan "Yönlendirilen" ve "Reddedilen" şikâyetlere ilişkin göstergelere bu raporda yer verilmemiştir. Grafikte yer alan "Diğer" kapsamında, şikâyetin hangi işletmeci ile ilgili olduğunun bilgisi bulunmayan, sistemdeki sınıflandırmalara tabi tutulamayan, Kurumumuz görev ve sorumlulukları ile ilgisi olmayan, başvuru formunda doldurulması gerektiği halde doldurulmayan, başka sektörlerle ilgili olduğu halde Kurumumuza iletilen şikâyetler gibi şikâyetler yer almaktadır.

Yapılan Şikâyetlerin konusu itibariyle değerlendirilmesine aşağıdaki izelge kapsamında yer verilmekte olup en fazla Őikâyete konu hususun faturalara ilişkin olarak gerçekleştiği görülmektedir. Sektörler bazında alınan Şikâyetlerin içinde en fazla yer tutan Şikâyet konularının yüzdesel dağılımına aşağıda yer verilmektedir.

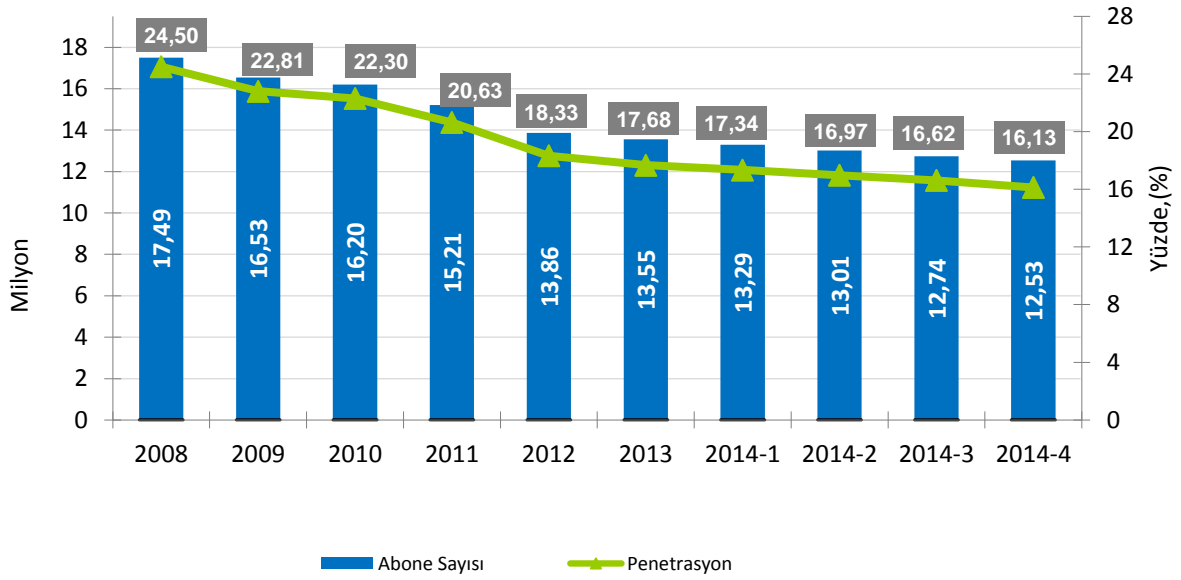
**Çizelge 1-11 Tüketiciler Şikâyetlerinin Konusu İtibariyle Dağılımı**

<b>01 Ağustos 2012 – 06 Şubat 2015</b>	<b>İlgili Sektörde En Fazla Şikâyet Edilen Konunun İlgili Sektördeki Toplam Şikâyet içindeki Payı</b>
GSM	Faturalar → %36,76
İnternet Servis Sağlayıcılığı	Faturalar → %17,92
Uydu Platform	Fesih/geçici durdurma → %46,32
Sabit Telefon	Bağlantı Sorunu → %23,26
Kablo TV	Fesih/geçici durdurma → %21,04

## 2 SABİT PAZAR VERİLERİ

2014 yılı dördüncü çeyrek sonu itibarıyla 12.528.865 sabit telefon abonesi bulunan Türkiye’de penetrasyon oranı bir önceki çeyreğe göre 0,49 puan azalarak yaklaşık %16,13 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> 2014 yılının dördüncü çeyreği itibarıyla kullanıcı bilgilerine bakıldığında, taşıyıcı ön seçimi kullanıcı sayısının 178.737, arama bazında taşıyıcı seçimi kullanıcı sayısının ise 77.018 olarak gerçekleştiği görülmektedir. Diğer yöntemlerle STH işletmecilerini kullanarak arama yapan kullanıcı sayısı ise 1.984.783'tür.

<sup>4</sup> 2013 yılı ikinci çeyreği itibarıyla veri formlarında değişikliğe gidilmiştir. 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 118 âdetine ait verilerden elde edilmiştir.

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

Yöntem	2013-1	2013-2	2013-3	2013-4	2014-1	2014-2	2014-3	2014-4
Taşıyıcı Ön Seçimi	356.285	212.871	211.949	212.636	202.056	206.535	162.620	178.737
Arama Bazında Taşıyıcı Seçimi	190.287	93.334	93.075	90.920	88.135	81.650	78.028	77.018
Diğer Erişim Yöntemleri	876.109	1.077.760	1.303.710	1.510.217	1.630.681	1.716.398	1.832.852	1.984.783
<b>TOPLAM</b>	<b>1.422.681</b>	<b>1.383.965</b>	<b>1.608.734</b>	<b>1.813.773</b>	<b>1.920.872</b>	<b>2.004.583</b>	<b>2.073.500</b>	<b>2.240.538</b>

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

**Çizelge 2-2 STH İşletmecilerinin Kullanıcı Sayısına göre Pazar Payları, 2014-4**

İşletmeci	Pazar Payı (%)
TTNet	52,2
Superonline	16,8
Turknet	9,9
İş Net	6,9
Millenicom	5,2
Vodafone Net	3,9
TTM Telekom	1,7
Diğer	3,4

STH işletmecileri ön ödemeli kartlar ile de son kullanıcılara arama hizmetleri sunmaktadır. STH işletmecilerinin 2014 yılının dördüncü çeyreği itibarıyla sattıkları toplam ön ödemeli kart adedi 3.196.926 olarak gerçekleşmiştir (Çizelge 2-3).

**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
2014 - 1	3.279.862
2014 - 2	3.165.354
2014 - 3	3.442.368
2014 - 4	3.196.926

2014 yılı dördüncü çeyreği itibarı ile kart satışlarına göre işletmecilerin pazar payları Çizelge 2-4'te gösterilmektedir. Bu çerçevede, 2014 yılının dördüncü çeyreğinde kart satış adedine göre en yüksek paya sahip ilk üç işletmeci sırasıyla TTM Telekom, İkon İletişim ve EMN Telekom olmuştur.

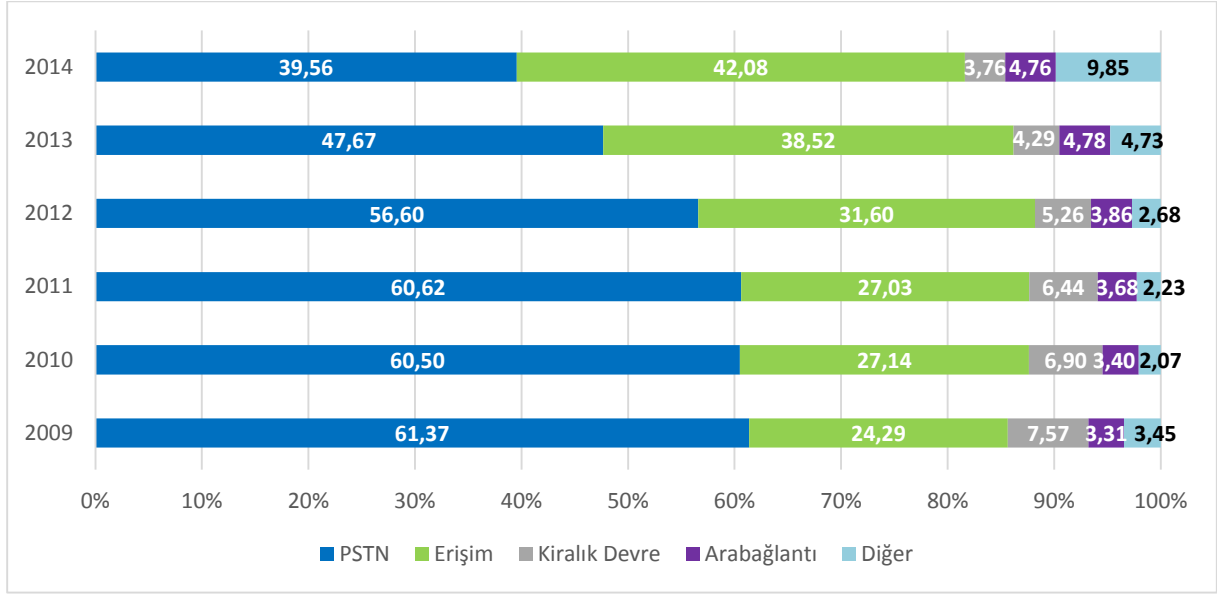
**Çizelge 2-4 STH İşletmecilerinin Kart Satışı Sayısına göre Pazar Payları, 2014-4**

İşletmeci	Pazar Payı (%)
TTM Telekom	33,1
İkon İletişim	14,7
EMN Telekom	14,2
IPC Telekom	10,0
Vip	8,0
Millenicom	7,7
Superonline	6,0
Mega Telekom	4,5
Diğer	1,8

## 2.1 SABİT PAZARDA GELİRLER

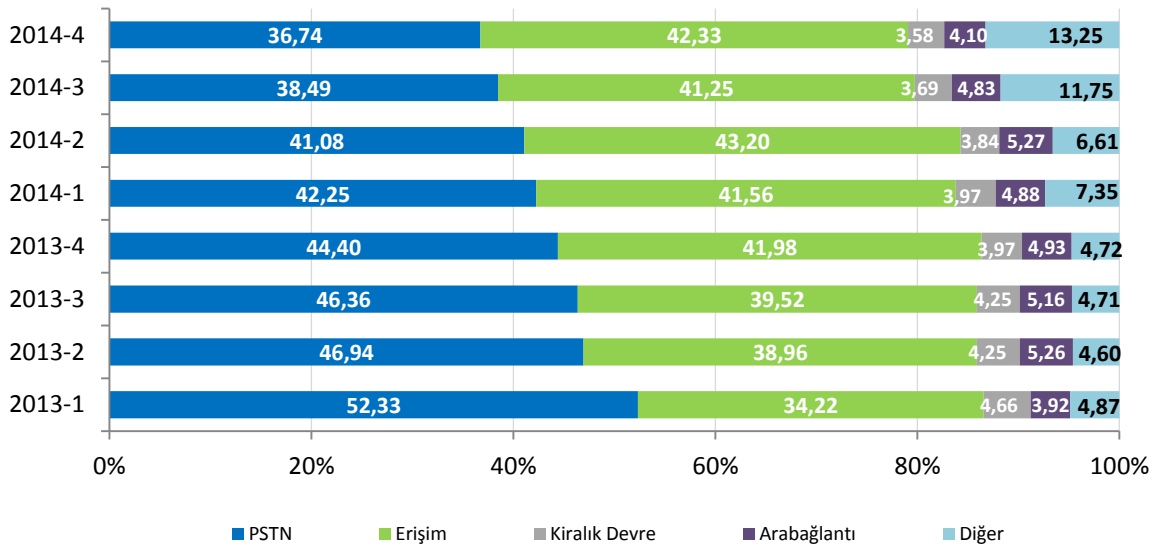
Şekil 2-2'de sabit pazarda Türk Telekom'un yıllık gelirlerinin dağılımına yer verilmektedir. 2014 yılında sabit telefon (PSTN) hizmetleri ile kiralık devre gelirlerinin toplam gelirdeki payının bir önceki yıla göre azaldığı, erişim ve diğer hizmetlerden elde edilen gelirlerin payının ise arttığı görülmektedir. 2009 yılında toplam gelirlerin %61,37'sini oluşturan PSTN hizmetlerinin 2014 yılında toplam gelirlerdeki payı %39,56'ya düşmüştür. Buna karşın, 2009 yılında toplam gelir içinde %24,29'luk bir paya sahip olan erişim hizmetleri 2014 yılında toplam gelir içindeki payını %42,08'e çıkarmıştır. 2014 yılına bakıldığında kiralık devre gelirleri, toplam sabit gelirlerin %3,76'sını oluştururken, arabağlantı geliri %4,76'sını ve yurtdışı hesaplaşma, teleks-teleteks vb. gelirlerin oluşturduğu diğer gelirlerin ise toplam sabit gelirlerin %9,85'ini oluşturduğu görülmektedir.

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



Şekil 2-3'te 2013 yılı birinci çeyrekte itibaren üçer aylık dönemler halinde Türk Telekom'un sabit gelirlerinin dağılımı yer almaktadır. Görüleceği üzere, 2014 yılının dördüncü çeyreğinde PSTN gelirleri toplam gelirin %36,74'ünü teşkil ederken erişim gelirleri toplam gelirin %42,33'ünü oluşturmuştur. 2013 yılının aynı dönemi ile kıyaslandığında, PSTN ve kiralık devre gelirlerinin toplam gelir içindeki payının azaldığı, buna karşın erişim hizmetlerinden elde edilen gelirlerin payının arttığı gözlenmektedir.

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

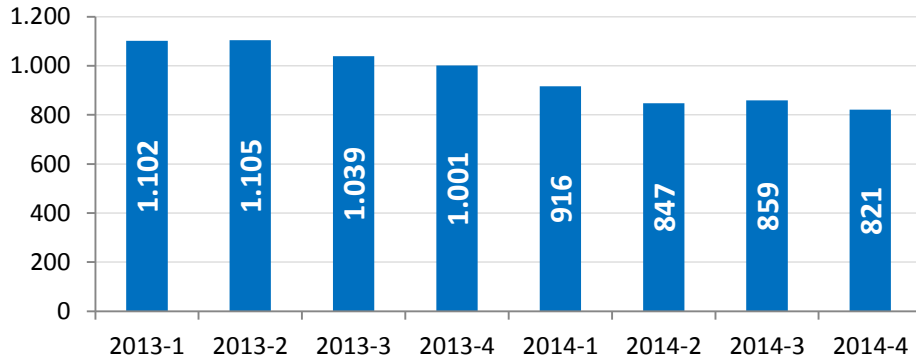




## 2.2 SABİTTEN ARAMA GELİRLERİ

2014 yılı dördüncü üç aylık dönem itibarıyla sabit telefon gelirleri yaklaşık 821 milyon TL olarak gerçekleşmiş olup, bir önceki senenin aynı dönemine göre %18 oranında azalırken bir önceki üç aylık döneme göre de %4,4 oranında azalmıştır.

Şekil 2-4 Türk Telekom Arama Gelirleri, Milyon ₺\*



\* Brüt satışlar üzerinden hesaplanmıştır.

Çizelge 2-5'te 2013 yılı birinci çeyrek itibarıyla STH işletmecilerinin elde ettikleri net satış gelirleri toplamına yer verilmektedir. Yaklaşık 2,2 milyon kullanıcı sabit telefon hizmetlerinde alternatif işletmecilerden hizmet almış olup, bu işletmecilerin üç aylık dönem için tüm STH hizmetlerinden elde ettikleri gelirler 281 milyon TL civarında gerçekleşmiştir.

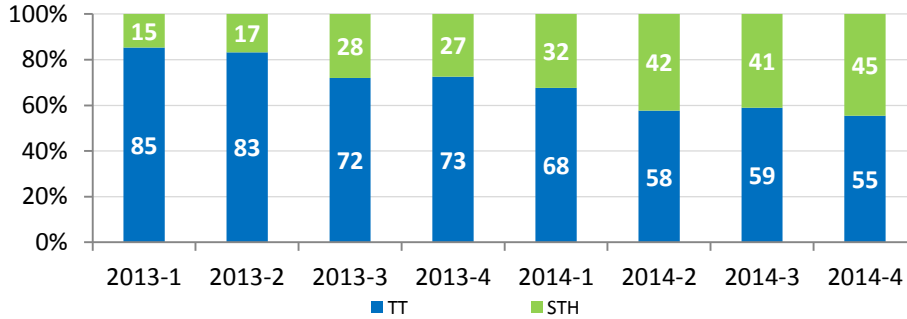
Çizelge 2-5 STH İşletmecilerinin Net Satış Gelirleri

Dönem	Net Satış Geliri, ₺
2013 - 1	191.119.715
2013 - 2	237.485.184
2013 - 3	278.027.268
2013 - 4	266.149.367
2014 - 1	269.898.385
2014 - 2	292.080.183
2014 - 3	297.090.202
2014 - 4	280.764.744

Şekil 2-5'te STH işletmecilerinin arama gelirleri ile Türk Telekom'un arama hizmetlerine ilişkin gelirlerine göre pazar paylarına yer verilmektedir. STH işletmecilerinin ilgili hizmetlerdeki gelir bakımından 2013 yılı dördüncü üç aylık dönemde pazar payları %27

olurken 2014 yılı dördüncü üç aylık dönemde ise söz konusu pazar payları %45 olarak gerçekleşmiştir.

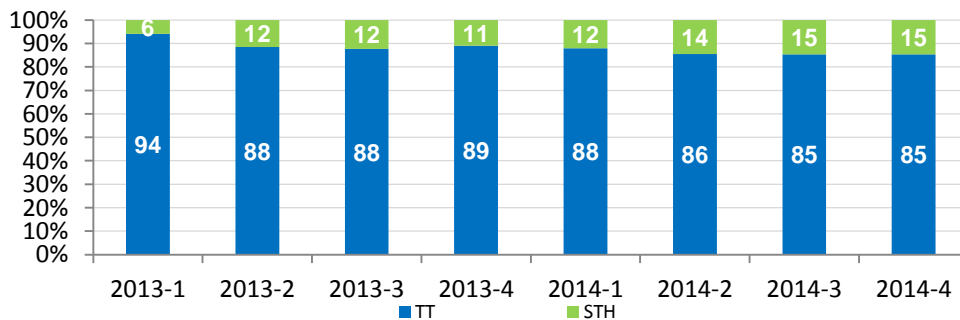
**Şekil 2-5 STH–TT Arama Hizmet Gelirlerine göre Pazar Payları, % \***



\* 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 gelir bilgileri ayrıştırılmaya başlanmış olup, göstergelerinin iyileştirilmesi çalışmaları kapsamında 2013 yılı başından itibaren STH işletmecilerinin sadece arama gelirleri esas alınmaktadır. Daha önceki üçer aylık raporlarda, Türk Telekom'un arama gelirleri ile, STH işletmecilerinin toplam gelirleri karşılaştırılmış olduğundan, daha önceki raporlarda yer alan pazar payı verileri ile bu rapordaki pazar payı verileri arasında farklılık görülebilir.

Şekil 2-6'da STH işletmecileri ile Türk Telekom'un telefon hizmetlerine ait gelirlerine göre pazar paylarına yer verilmektedir. Söz konusu gelirlere göre STH işletmecilerinin ve Türk Telekom'un pazar payları 2013 yılı dördüncü çeyreğinde sırasıyla %11 ve %89 iken, söz konusu pazar payları 2014 yılının dördüncü üç aylık döneminde sırasıyla %15 ve %85 olarak gerçekleşmiştir.

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



\* Türk Telekom'un şehir içi, 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, 2013 yılı başından itibaren STH işletmecilerinin bağlantı-nakil, sabit ücret ve arama gelirleri esas alınmaktadır. Daha önceki üçer aylık raporlarda, Türk Telekom'un telefon hizmet gelirleri ile, STH işletmecilerinin toplam gelirleri karşılaştırılmış olduğundan, daha önceki raporlarda yer alan veriler ile bu rapordaki veriler arasında farklılık görülebilir.

## 2.3 SABİT PAZARDA TRAFİK HACMİ

2013 yılının dördüncü çeyreğinde yaklaşık 3 milyar dakika olan Türk Telekom'un ses trafiği, 2014 yılının dördüncü çeyreğinde 2,3 milyar dakika olarak gerçekleşmiş ve bir önceki yılın aynı dönemine göre yaklaşık olarak %23,8 oranında azalmıştır. 2014 yılının üçüncü çeyreği ile karşılaştırıldığında ise Türk Telekom trafiğinin %4,9 oranında azaldığı görülmektedir.

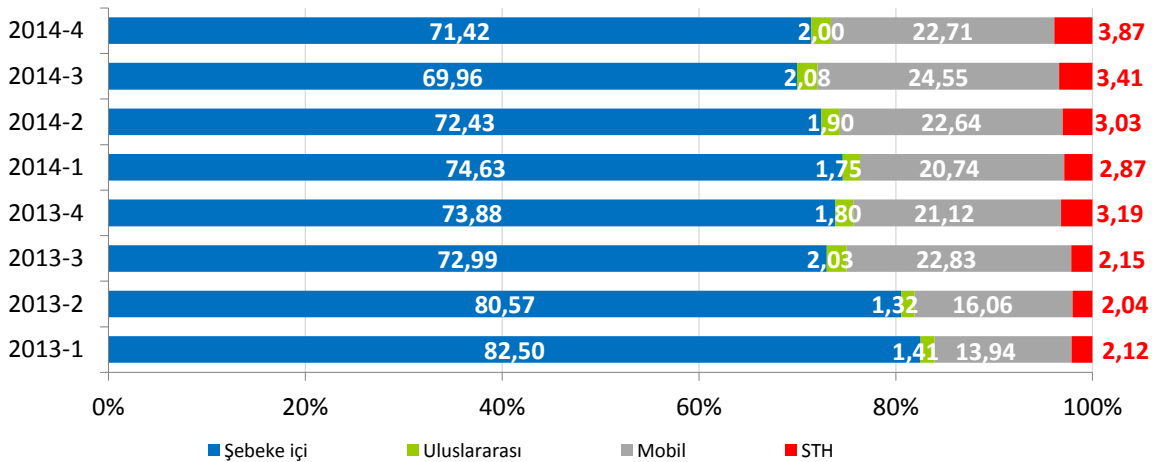
Çizelge 2-6 Türk Telekom Trafik Dağılımı, Milyon Dakika

Trafik dağılımı	2013-1	2013-2	2013-3	2013-4	2014-1	2014-2	2014-3	2014-4
<b>Şebeke içi*</b>	2.794	2.659	2.242	2.232	2.094	1.982	1.695	1.645
<b>Uluslararası</b>	48	44	62	54	49	52	51	46
<b>Mobil</b>	472	530	701	638	582	620	595	523
<b>STH</b>	72	67	66	96	81	83	83	89
<b>Toplam</b>	<b>3.385</b>	<b>3.301</b>	<b>3.072</b>	<b>3.021</b>	<b>2.806</b>	<b>2.736</b>	<b>2.423</b>	<b>2.303</b>

\* Dial-up trafiğinin 2013 yılı ilk çeyrek sonunda yaklaşık 1 milyon dk civarına düşmesi göz önüne alınarak söz konusu trafik şebeke içi trafiği içinde gösterilmiştir.

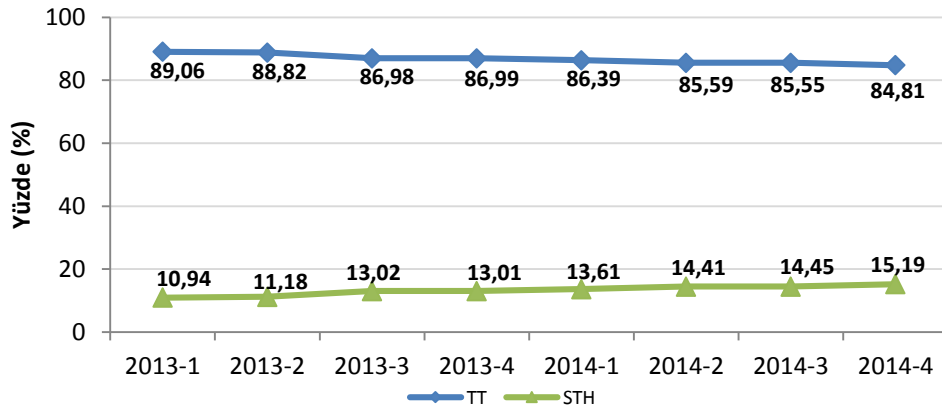
Üçer aylık dönemler itibarıyla trafik dağılımının seyrinin gösterildiği aşağıdaki şekilde, bir önceki yılın aynı döneminde %73,88 olan şebeke içi trafiğin toplam trafik içindeki payının 2014 yılı dördüncü üç aylık dönemde %71,42 olarak gerçekleştiği görülmektedir. Bununla birlikte bir önceki yılın aynı döneminde toplam trafiğin %21,12'sini oluşturan mobile doğru trafik 2014 yılının dördüncü çeyreğinde toplam trafiğin %22,71'ini teşkil etmiştir.

Şekil 2-7 Türk Telekom Trafik Dağılımı, %



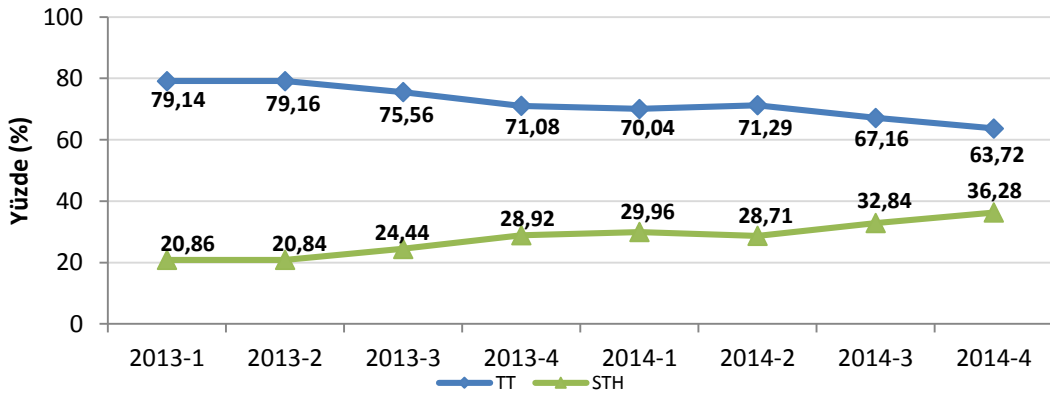
STH işletmecilerinin internet şebekesi üzerinden ses taşıma (VoIP) yöntemini etkin bir şekilde kullandıkları görülmekte olup STH işletmecilerince başlatılan çağrılarının toplam süresi içinde VoIP ile başlatılan çağrılarının payı %69,1'i bulmaktadır. Şekil 2-8'de STH işletmecileri ve Türk Telekom'un şehir içi trafiğine ait payları karşılaştırılmaktadır. Bir önceki üç aylık dönemde söz konusu trafikten %14,45 oranında pay alan STH işletmecilerinin 2014 yılı dördüncü üç aylık dönemdeki payları %15,19 olarak gerçekleşmiştir.

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



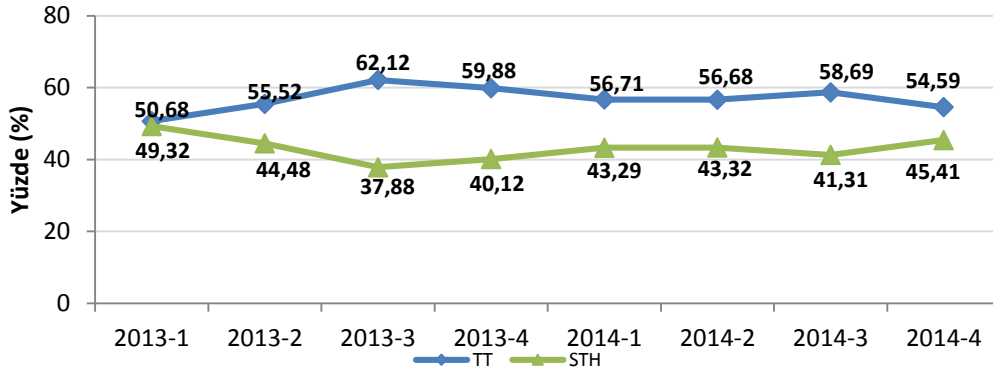
Şekil 2-9'da STH işletmecileri ve Türk Telekom'un şehirlerarası trafikteki payları 2013 yılı birinci çeyreğinden itibaren karşılaştırılmaktadır. Buna göre 2014 yılının dördüncü üç aylık döneminde şehirlerarası trafikte STH işletmecilerinin pazar payı %36,28 olarak gerçekleşirken Türk Telekom'un pazar payı ise %63,72 olarak gerçekleşmiştir.

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



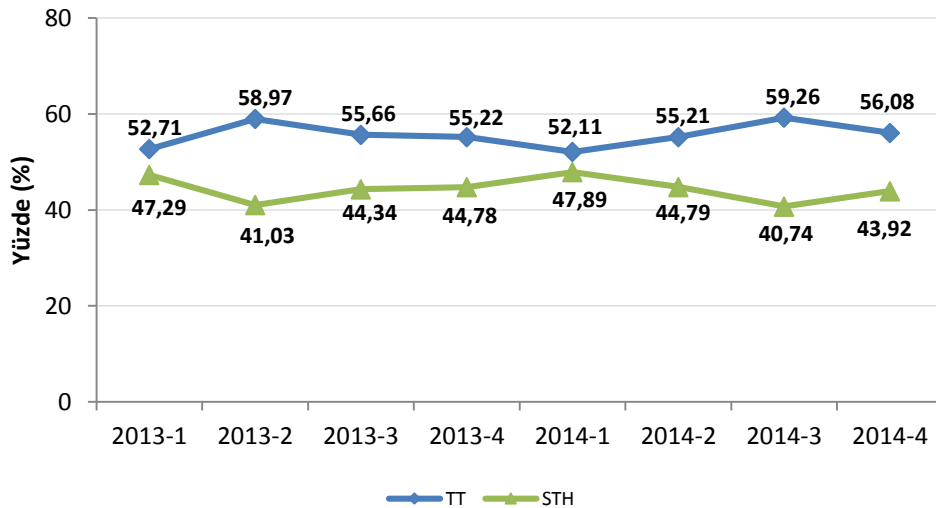
Şekil 2-10'da STH işletmecilerinin ve Türk Telekom'un mobile doğru çağrı trafiğine ilişkin pazar payları karşılaştırılmaktadır. STH işletmecilerinin 2013 yılının dördüncü üç aylık döneminde söz konusu pazardan aldığı pay %40,12 iken 2014 yılının dördüncü çeyreğinde aldıkları pay %45,41 olarak gerçekleşmiştir. Türk Telekom'un pazar payı ise aynı dönemde %59,88'den %54,59'a düşmüştür.

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



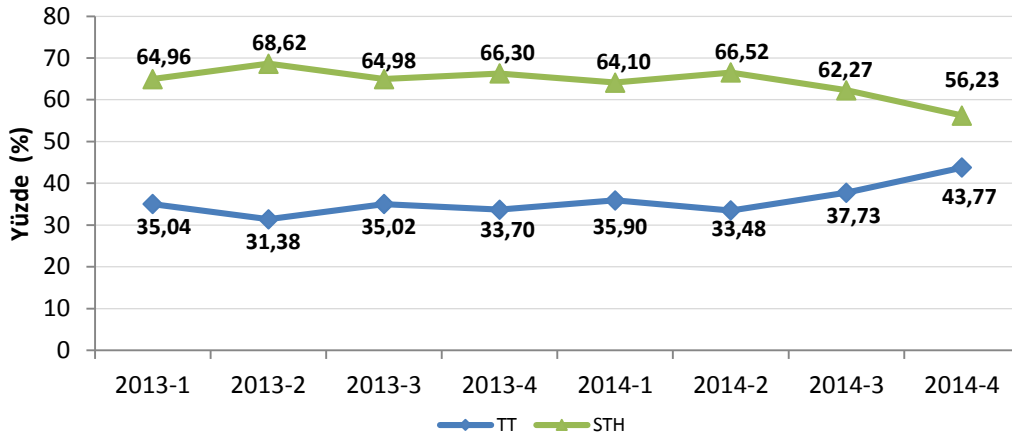
Şekil 2-11'de STH işletmecilerinin ve Türk Telekom'un yurtdışına doğru çağrı trafiklerine ait pazar payları karşılaştırılmaktadır. 2013 yılının dördüncü üç aylık döneminde söz konusu pazarda Türk Telekom'un %55,22 olan payı 2014 yılı dördüncü çeyrek sonunda %56,08'ya yükselmiş, aynı dönemde STH işletmecilerinin payı ise %44,78'den %43,92'ye düşmüştür.

**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. 2014 yılının dördüncü üç aylık dönemi 2013 yılının aynı dönemi ile kıyaslandığında; Türk Telekom’un söz konusu trafikten aldığı pay %33,7’den %43,77’ye yükselirken, STH işletmecilerinin payı ise aynı dönemde %66,3’den %56,23’e düşmüştür.

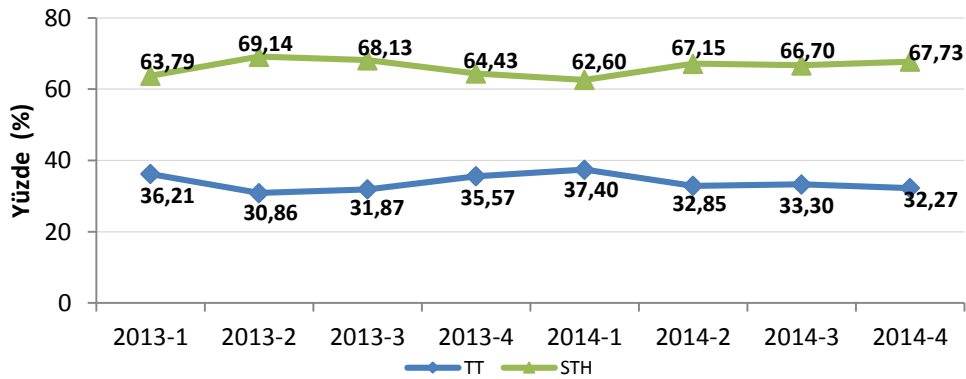
**Şekil 2-12 STH–TT Sabitte Sonlandırılan Uluslararası Çağrı Trafiği Kıyaslaması, % \***



\* STH işletmecileri tarafından gönderilen verilerin güncellenmesi sebebiyle önceki çeyrek dönem raporlarında yer alan bilgiler 2014-Q4 raporunda güncellenmiştir.

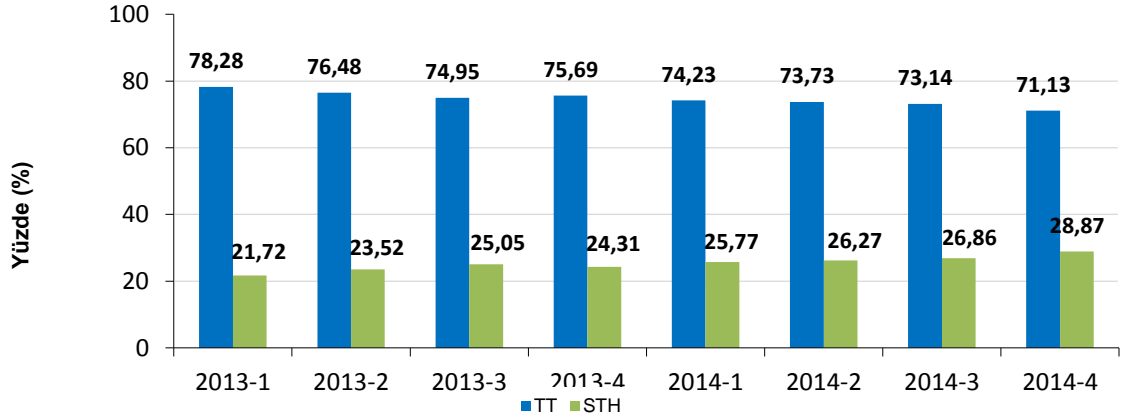
Şekil 2-13’te STH işletmecilerinin ve Türk Telekom’un mobil şebekelerde sonlandırdıkları uluslararası çağrı trafiğine ait pazar payları karşılaştırılmaktadır. 2013 yılı dördüncü üç aylık döneminde ilgili pazardan %64,43 pay alan STH işletmecilerinin 2014 yılının aynı döneminde pazar payı %67,73’e yükselmiştir. Türk Telekom’un ilgili trafiğe ilişkin pazar payı ise aynı dönemde %35,57’den %32,27’ye düşmüştür.

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



Şekil 2-14'te STH işletmecilerinin ve Türk Telekom'un sabit şebekede başlatılan toplam trafik miktarındaki paylarına yer verilmektedir. 2013 yılı dördüncü çeyreğinde STH işletmecilerinin söz konusu trafikteki payı %24,31 iken 2014 yılı dördüncü çeyreğinde %28,87'ye çıkmış, Türk Telekom'un payı ise aynı dönemde %75,69'dan %71,13'e gerilemiştir.

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



## 2.4 KISA NUMARALAR

Çizelge 2-8'de 2014 yılı Ekim, Kasım ve Aralık aylarında Türk Telekom hatlarından en sık aranan (arama sayısına göre) beş kısa numaranın ortalama çağrı sürelerine yer verilmektedir. 2014 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 170 (Çalışma ve Sosyal Güvenlik İletişim Merkezi) en sık aranan diğer kısa numaralar arasında yer almaktadır.

**Çizelge 2-7 Sabit Telefonlardan En Sık Aranan Kısa Numaralar, 2014-4**

Kısa Numara	Ortalama Çağrı Süresi (sn)
112	25,0
182	144,8
186	91,8
155	53,2
170	251,4

## 2.5 EN ÇOK TRAFİK GÖNDERİLEN VE ALINAN ÜLKELER

Çizelge 2-9'da 2014 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, Gürcistan, Irak, İngiltere ve KKTC en fazla trafik gönderilen diğer ülkeler olmuştur. Bununla birlikte en fazla trafik alınan ülkeler Almanya'dan sonra, Fransa, İngiltere, İtalya ve Hollanda'dır.

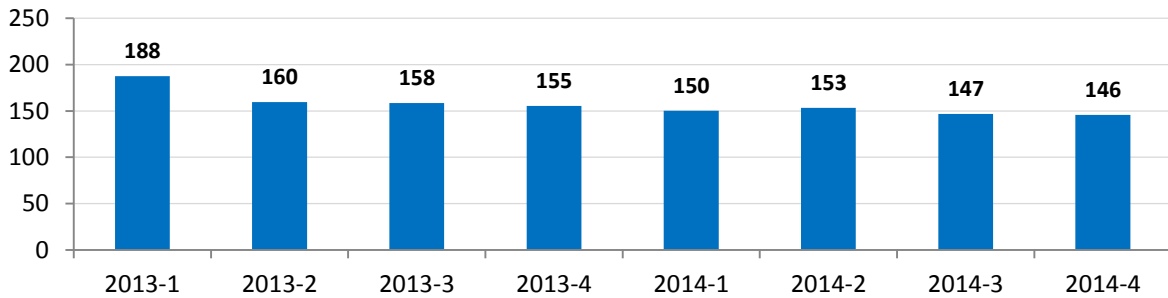
Çizelge 2-8 En Çok Trafik Gönderilen ve Alınan Ülkeler, 2014-4

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

## 2.6 AYLIK KULLANIM MİKTARI (MoU)

Şekil 2-15'te 2013 yılı başından itibaren üçer aylık dönemler itibarıyla sabit telefon abonelerine ait MoU (Minutes of Usage-Abone başına aylık ortalama kullanım miktarı) değerleri gösterilmektedir. 2014 yılı dördüncü üç aylık dönemde 146 dakika olarak gerçekleşen sabit MoU<sup>7</sup>, bir önceki yılın aynı dönemine göre %6,1 azalırken bir önceki döneme göre de %0,8 oranında azalmıştır.

Şekil 2-15 Sabit MoU, Dakika



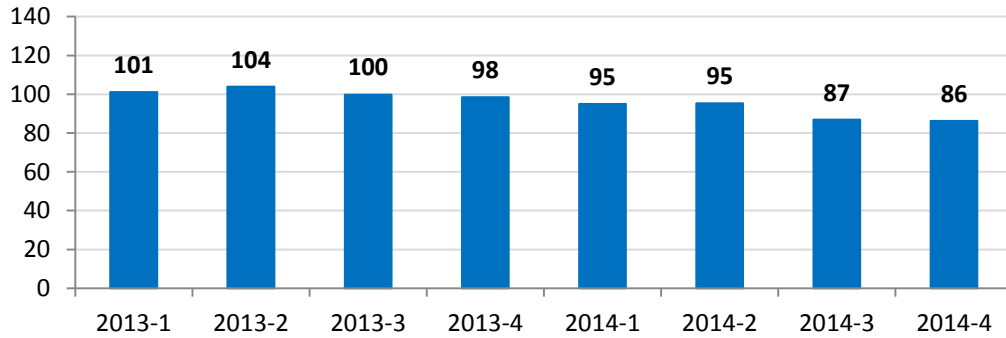
<sup>7</sup> Türk Telekom ve STH işletmecilerine ait trafikler dikkate alınmıştır. MoU sabit abonenin telefonu kullanma miktarı olup hem giden hem de gelen trafik miktarları dikkate alınmaktadır. Başka bir ifadeyle, sabit abonenin sabit telefonu ortalama ne kadar kullandığını (aradığı + arandığı süreyi) göstermektedir.



## 2.7 ABONE BAŞINA ORTALAMA ÇAĞRI BAŞLATMA

Sabit abonelerin sabit telefondan yaptığı ortalama arama süresine dönemler itibarıyla Şekil 2-16'da yer verilmektedir. 2013 yılı dördüncü çeyreğinde sabit abonelerin gerçekleştirdikleri ortalama trafik miktarı 98 dakika iken 2014 yılı dördüncü çeyrekte 86 dakikaya düşmüştür.

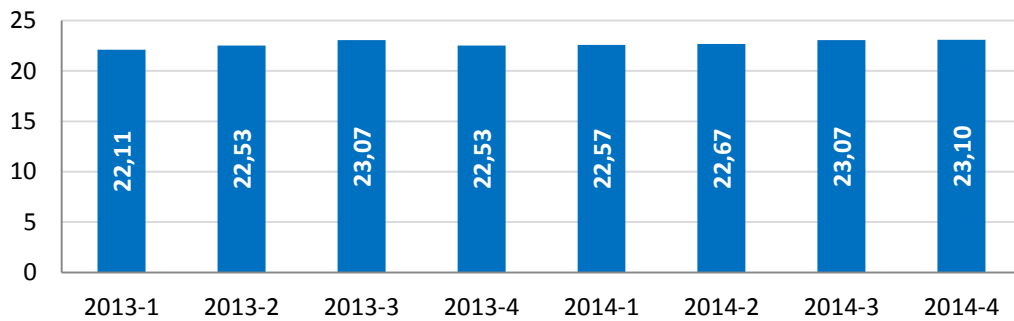
Şekil 2-16 Çağrı Başlatan Abonelerin Ortalama Arama Süresi, Dakika



## 2.8 ABONE BAŞINA AYLIK GELİR (ARPU)

Şekil 2-17'de Türk Telekom'un ses hizmetlerine ilişkin 2013 yılından itibaren üçer aylık dönemler itibarıyla aylık bazda ortalama ARPU (Average Revenue per User: Abone Başına Ortalama Gelir) rakamlarına yer verilmektedir. 2014 yılı dördüncü çeyrek verilerine göre Türk Telekom'un abone başına aylık geliri 23,10 TL olarak gerçekleşmiştir.

Şekil 2-17 Sabit ARPU ₺



## 2.9 SABİT NUMARA TAŞINABİLİRLİĞİ

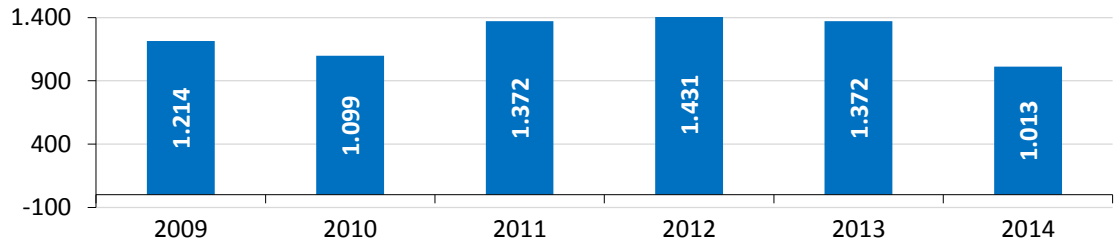
2014 yılı dördüncü çeyreğinde Türk Telekom net olarak 44.566 abone kaybederken Superonline net olarak 40.279 abone kazanmıştır. Sabit hatlarda numara taşınabilirliği

uygulamasının başladığı 10 Eylül 2009 tarihinden 12 Şubat 2015 tarihine kadar toplam 786.148 adet numara taşıma işlemi gerçekleştirilmiştir.

## 2.10 SABİT PAZARDA YATIRIM

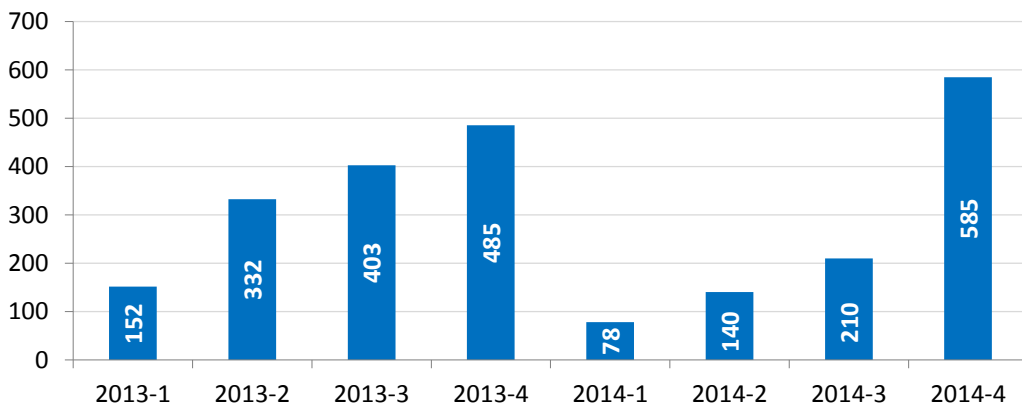
Şekil 2-18'de 2009-2014 yılları arasında Türk Telekom'un toplam yatırımları incelenmektedir. 2009 yılında 1,2 milyar TL civarında olan yatırım miktarı, 2014 yılında bir önceki yıla göre %26,2 oranında azalarak 1 milyar TL seviyelerinde gerçekleşmiştir.

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



Şekil 2-19'da Türk Telekom'un üçer aylık yatırımları incelenmektedir. Türk Telekom'un, 2014 yılı dördüncü üç aylık dönemde 585 milyon TL olarak gerçekleşen yatırım miktarı, bir önceki yılın aynı dönemine kıyasla %20,5, bir önceki üç aylık döneme göre de %178,6 oranında artmıştır.

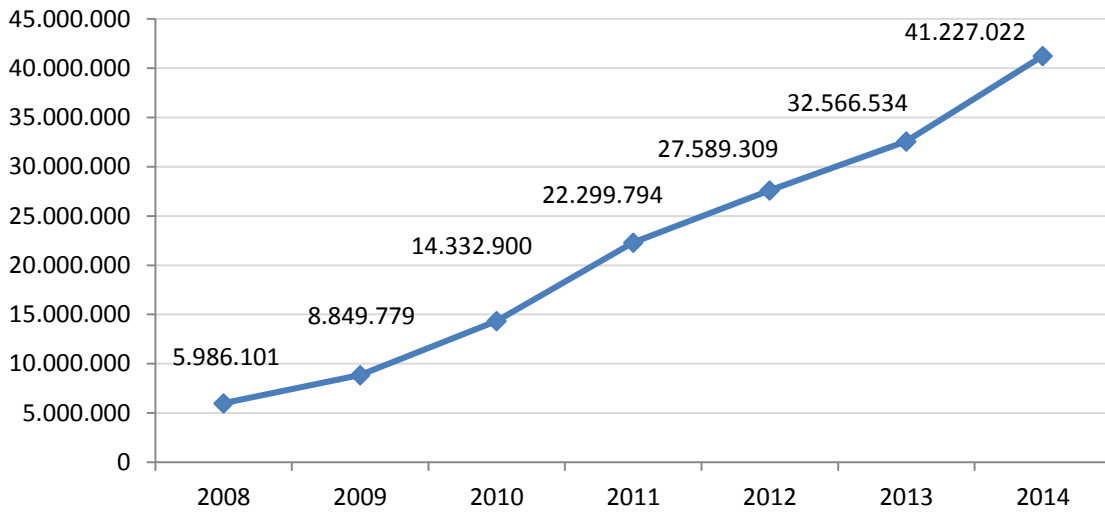
Şekil 2-19 Türk Telekom'un Üç Aylık Yatırım Miktarı, Milyon ₺



### 3 İNTERNET VE GENİŞBANT VERİLERİ

2014 yılı dördüncü çeyreğinde genişbant abonesinin bir önceki çeyreğe göre %3,6 oranında arttığı görülmektedir. Ayrıca fiber abone sayısındaki artış oranı da bu dönemde %4,6 seviyelerinde gerçekleşmiştir. Şekil 3-1'de 2008 yılından itibaren Türkiye'deki toplam genişbant internet abone sayılarına yer verilmektedir. 2008 yılında 6 milyon olan genişbant internet abone sayısı 2014 yılı dördüncü çeyrek sonu itibarıyla 41 milyonu geçmiştir<sup>8</sup>.

Şekil 3-1 Genişbant İnternet Abone Sayısı<sup>9</sup>



Çizelge 3-1'de Türkiye'de bağlantı çeşidine göre internet abone sayısı ile çeyrek ve yıllık bazda artış oranlarına yer verilmektedir. 2014 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla Türkiye'deki genişbant internet abone sayısı 41 milyonu geçmiştir.

2014 yılının dördüncü çeyreğinde çevirmeli internet dâhil toplam internet aboneliğinde bir önceki üç aylık döneme göre %3,6 artış gerçekleşmiş olup, mobil, fiber ve kablo internet abonelerinin artmasıyla birlikte internet abone sayısındaki genel artış eğilimi devam etmiştir. Toplam internet abone sayısının yıllık artış oranı ise %26,6 olarak gerçekleşmiştir.

<sup>8</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>9</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**

	2013-4	2014-3	2014-4	Çeyrek Büyüme Oranı (2014-3...2014-4)	Yıllık Büyüme Oranı (2013-4...2014-4)
<b>xDSL</b>	6.644.543	6.721.902	6.799.100	1,1%	2,3%
<b>Mobil Bilgisayardan İnternet</b>	1.701.014	1.277.070	1.354.746	6,1%	-20,4%
<b>Mobil Cepten İnternet</b>	22.472.129	29.826.976	31.005.915	4,0%	38,0%
<b>Kablo İnternet</b>	486.497	514.965	558.456	8,4%	14,8%
<b>Fiber</b>	1.193.704	1.393.614	1.457.397	4,6%	22,1%
<b>Diğer</b>	116.043	103.165	97.326	-5,7%	-16,1%
<b>TOPLAM</b>	32.613.930	39.837.692	41.272.940	3,6%	26,6%

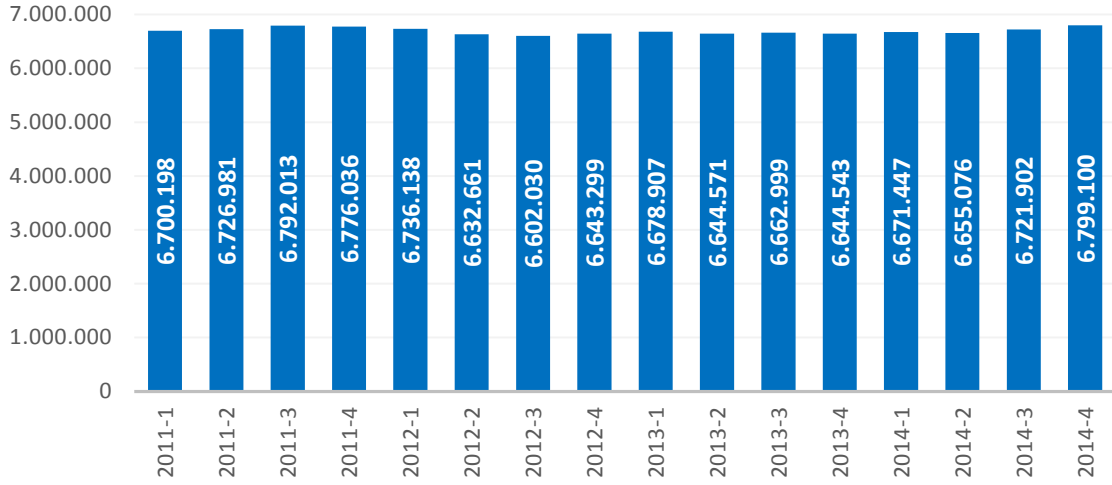
Çizelge 3-1’de yer alan "Diğer" kaleminin açılımına Çizelge 3-2’de yer verilmektedir. 2014 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla 15.381 ISDN, 10.870 uydu, 3.309 PLC abonesi bulunmaktadır. Ayrıca 2014 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla Türkiye’de 46 bine yakın çevirmeli bağlantı yapan abone bulunmakta olup buradaki düşüş devam etmektedir.

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

	2013-4	2014-3	2014-4
Çevirmeli Bağlantı (Dial Up)	47.396	46.286	45.918
Tümleşik Hizmet Sayısal Ağı (ISDN BA ve PA)	16.142	15.499	15.381
Uydu Haberleşme	10.580	10.799	10.870
Metro Ethernet	9.916	10.918	12.227
Elektrik Hatları Üze.Gen.Erişimi (PLC, BPL)	23.028	8.690	3.309
Çerçeve Röle (Frame Relay)	88	54	49
Eşzamanlı İletim Modu (ATM)	25	16	17
Diğer	8.868	10.923	9.555
<b>TOPLAM</b>	116.043	103.185	97.326

Şekil 3-2’de xDSL abone sayısının üçer aylık dönemler itibarıyla gelişimine yer verilmektedir. 2011 yılı başında 6,7 milyon olan xDSL abone sayısı 2014 yılı dördüncü çeyrekte 6,8 milyona ulaşmıştır. Ülkemizde xDSL abonelerine ağırlıklı olarak ADSL, G.SHDSL ve VDSL teknolojileri ile hizmet sunulmaktadır.

**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, Turknet ve Millenicom izlemektedir.

**Çizelge 3-3 İSS Pazar Payları<sup>10</sup>, 2014-4**

İşletmeci	%
TNet	76,51
Superonline	14,94
Doğan TV Digital	4,48
Turknet	1,76
Millenicom	1,07
Vodafone Net	0,78
Himnet	0,08
İşnet	0,07
Eser	0,05
Grid	0,04
Diğer	0,21
<b>TOPLAM</b>	<b>100</b>

İnternet servis sağlayıcılığı alanında 2014 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla 60-65 arası işletmeci aktif olarak hizmet vermektedir. Çizelge 3-4'te internet servis sağlayıcılığı hizmetine ilişkin son 4 yıllık gelir bilgilerine yer verilmektedir. İSS'lerin 2014 yılı gelirleri bir önceki yıla göre %12,9'luk artışla 4,8 milyar TL seviyesinde gerçekleşmiştir.

<sup>10</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	2014
	3.305.337.762	4.301.963.631	4.186.874.148	4.727.462.320

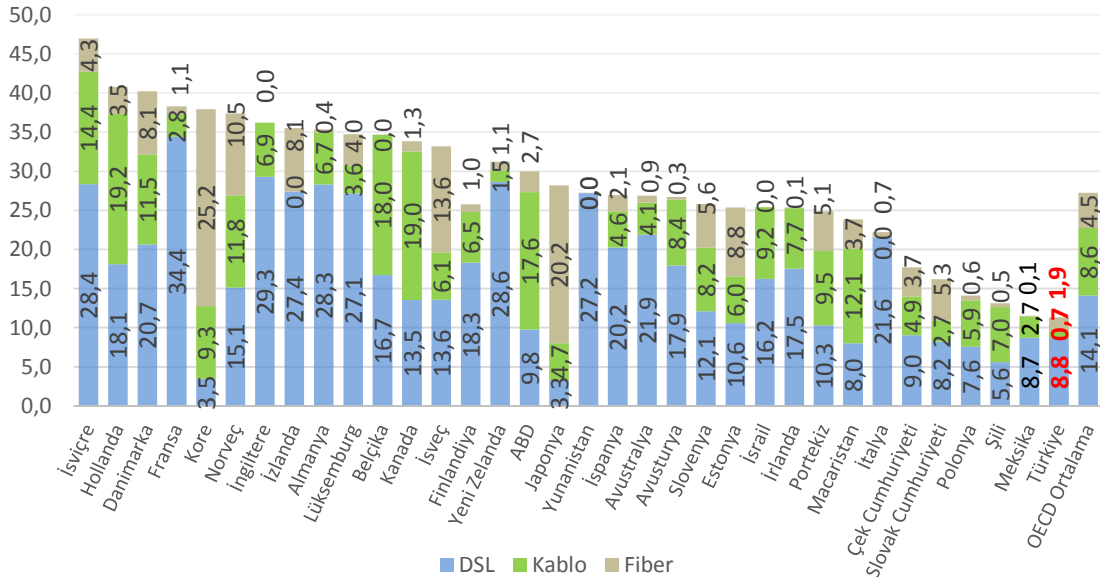
Çizelge 3-5'te internet servis sağlayıcılığı hizmetine ilişkin üç aylık gelir bilgilerine yer verilmektedir. 2014 yılı dördüncü çeyrekte internet servis sağlayıcılığına ilişkin toplam gelir yaklaşık 1,2 milyar TL seviyesinde gerçekleşmiştir.

Çizelge 3-5 İSS Hizmet Gelirleri,₺

Gelir, ₺	2014-1	2014-2	2014-3	2014-4
	1.151.274.415	1.178.104.243	1.184.990.337	1.213.093.325

Şekil 3-3'te Türkiye ve OECD ülkelerinde sabit genişbant internet penetrasyon oranları temel bağlantı teknolojilerine göre verilmektedir. OECD ortalama penetrasyon oranları Haziran 2014 itibarıyla DSL için %14,1 kablo için %8,6 ve fiber için %4,5 seviyesinde gerçekleşmiştir. Türkiye'de ise Aralık 2014 itibarıyla sabit genişbant internet penetrasyon oranlarının DSL için %8,8, kablo için %0,7 ve fiber için %1,9 seviyesinde olduğu görülmektedir.

Şekil 3-3 OECD Ülkelerinde Sabit Genişbant İnternet Penetrasyon Oranları<sup>11</sup>,%



Kaynak: OECD Genişbant Portalı, Haziran 2014, BTK.

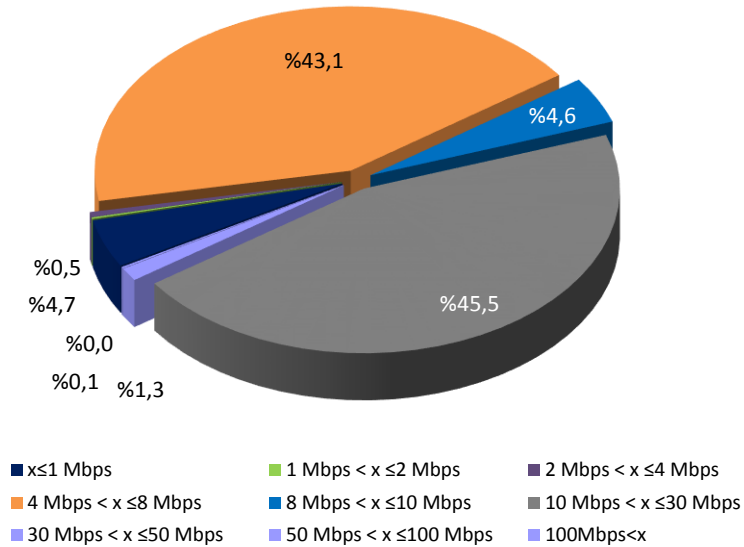
<sup>11</sup> OECD ülkelerinin verileri Haziran 2014, Türkiye verileri ise Aralık 2014 tarihidir.

2009 yılı Temmuz ayında kullanılmaya başlanan ve bu yılın üçüncü çeyreği itibarıyla beş yılı geçen bir süredir 3G hizmetlerini sunan mobil işletmecilerden elde edilen verilere göre, mobil bilgisayardan ve cepten internet abone sayısı bir önceki çeyreğe göre yaklaşık %4 oranında artmış ve 32.360.661'e ulaşmıştır. Bu dönem içerisinde toplam mobil internet kullanım miktarı ise bir önceki çeyreğe göre yaklaşık %14 oranında artarak 96.544 TByte olmuştur.

2014 yılı dördüncü çeyreğinde kablo internet dahil toplam sabit genişbant internet kullanım (indirme ve yükleme) miktarı ise yaklaşık 1.227.551 TByte olarak gerçekleşmiştir. Bu kullanımın yaklaşık %91'i veri indirme, %9'u veri yükleme şeklinde gerçekleşmiştir.

Şekil 3-4'te sabit genişbant internet abonelerinin hızlara göre dağılımına yer verilmektedir. Buna göre 2014 yılı dördüncü çeyrekte Türkiye'deki sabit genişbant abonelerinin yaklaşık %43'ü 4-8 Mbit/sn arası hızda bağlantı sunan paketleri tercih ettikleri görülmektedir. 1 Mbit/sn hızdan düşük hız tercih eden abonelerin oranı %4,7 olup, 10-30 Mbit/sn arası hızlardaki bağlantıları tercih eden abonelerin oranı ise %45,5 olarak gerçekleşmiştir.

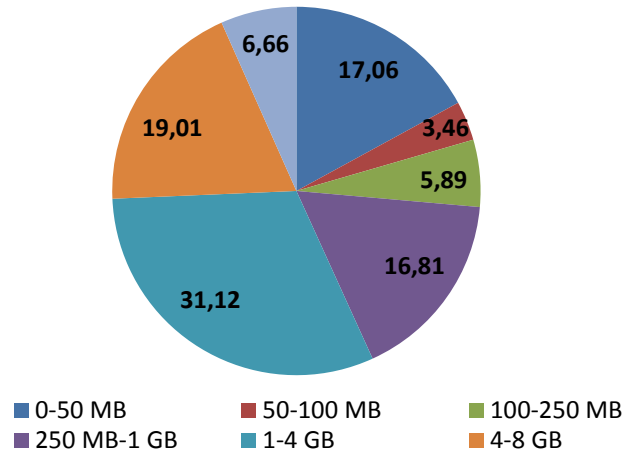
**Şekil 3-4 Hızlara Göre Sabit Genişbant İnternet Abonelerinin Dağılımı, 2014-4**



2014 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla kablo hariç sabit genişbant internet abonelerinin yaklaşık %93,1'i bireysel aboneliğe sahiptir. Geriye kalan %6,9 ise kurumsal abonelerdir.

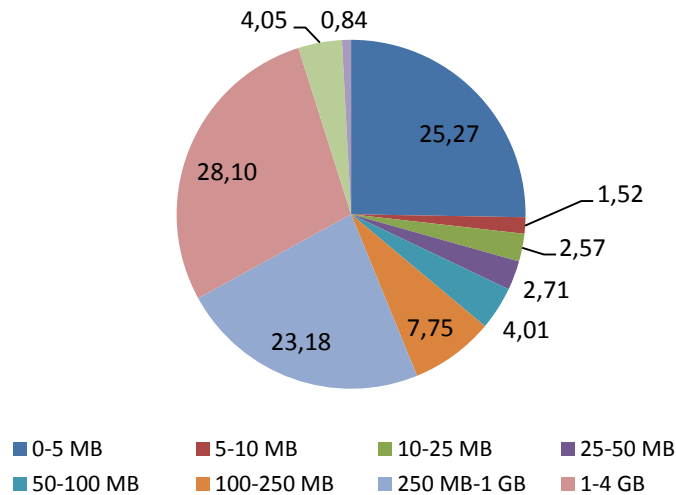
Şekil 3-5'te mobil bilgisayardan internet abonelerinin kullanım miktarına göre dağılımı verilmektedir. Şekil incelendiğinde 100 MB üzeri kullanımı olan abonelerin oranının %79,5 olduğu anlaşılmaktadır. En az kullanımı gösteren 0-50 MB aralığında ise abonelerin %17'si bulunmaktadır.

**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 %25'lik oran ile 0-5 MB arasında yoğunlaşma gözükmemektedir.

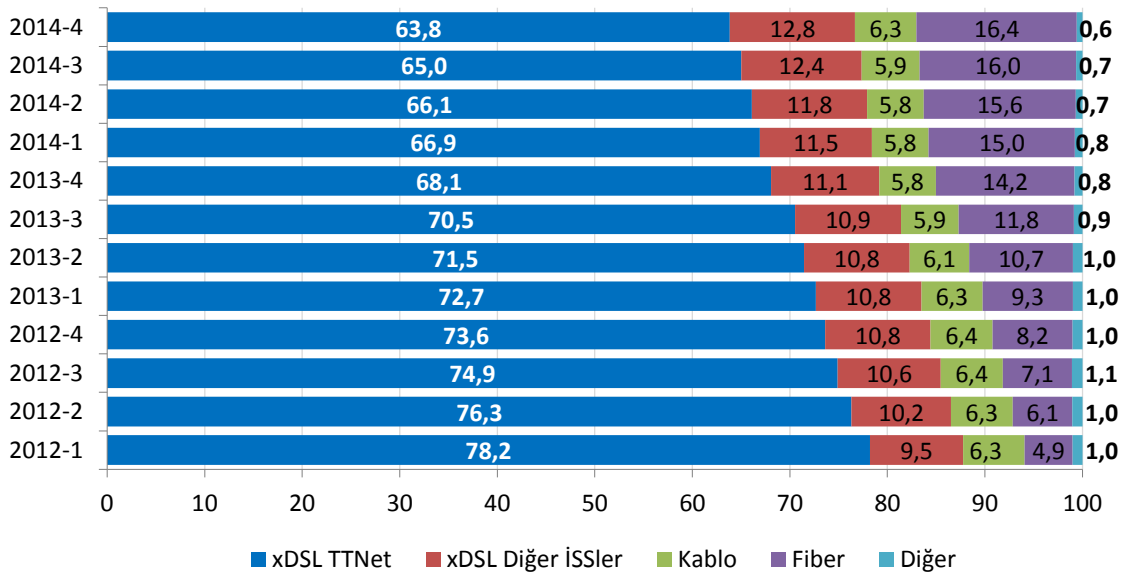
**Şekil 3-6 Mobil Cepten İnternet Abonelerinin Kullanıma Göre Dağılımı**





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 2014 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla %12,8 olarak gerçekleşirken bu dönemde özellikle fiber genişbantın etkisi ile birlikte TTNet’in sabit genişbant pazarındaki xDSL pazar payı gerilemeye devam ederek %63,8 seviyesine inmiştir. Kablo internet hizmeti sunan işletmecinin pazar payı %6,3 olurken fiber internet sunan işletmecilerin toplam sabit genişbant pazarı içindeki payı %16,4 olarak gerçekleşmiştir.

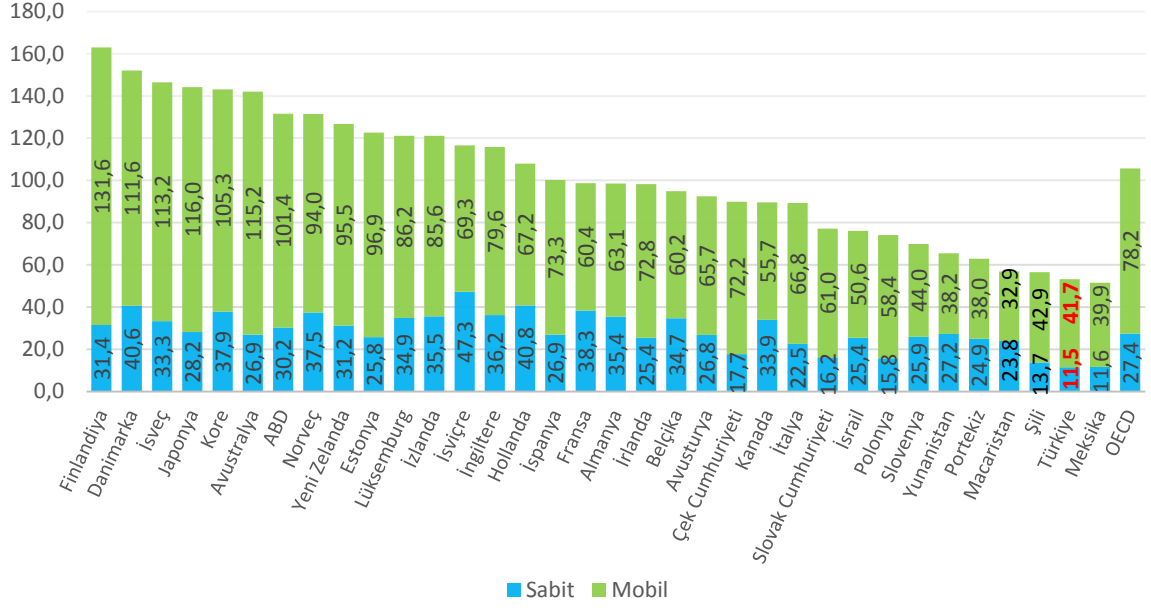
**Şekil 3-7 Sabit Genişbant Abonelerinin Teknoloji ve İşletmeci Bazında Dağılımı, %**



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 2014 itibarıyla YAPA abone sayısı 3.691 olarak gerçekleşirken bunların 2.809’u tam erişim, 882’si ise paylaşımlı erişim aboneleri oluşturmaktadır. Aynı dönem itibarıyla xDSL Al-Sat (yeniden satış) yöntemiyle hizmet sunulan abone sayısı 57.997 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 %11,5 iken OECD ülkeleri penetrasyon ortalaması %27,4’dür. Mobil genişbant penetrasyon oranı Türkiye’de %41,7 iken OECD ortalaması %78,2’dir.

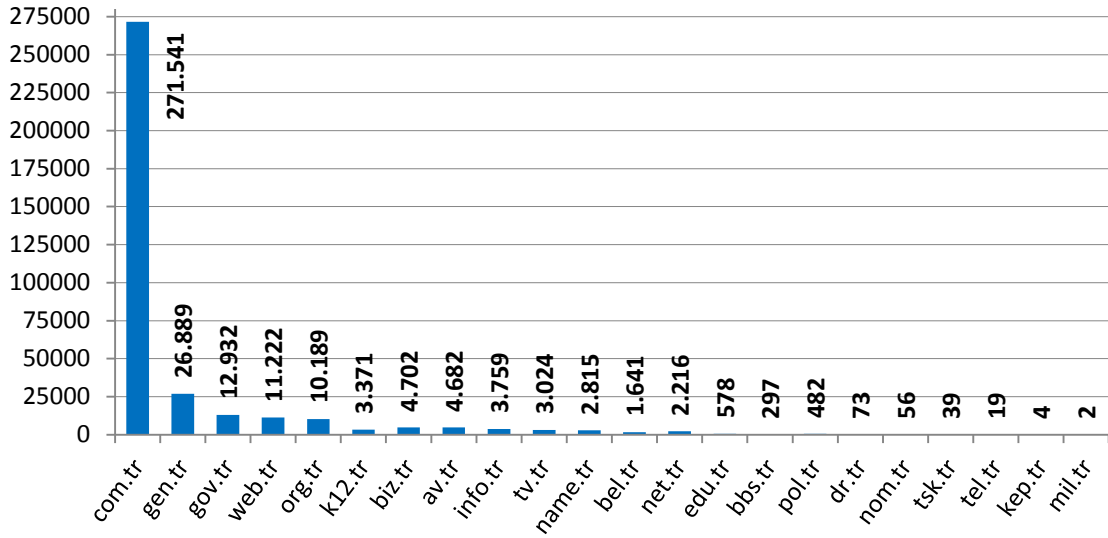
Şekil 3-8 OECD Ülkelerinde Sabit-Mobil Genişbant İnternet Yayınlığı, %



Kaynak: OECD Genişbant Portalı Haziran 2014<sup>12</sup>, BTK.

Şekil 3-9'da ".tr" alan adlarının dağılımına yer verilmektedir. 2014 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla "Nic.tr" kayıtlarında 360.533 adet ".tr" uzantılı alan adı bulunmaktadır. Bu alan adlarının %75,3'ü "com.tr", %7,5'i "gen.tr", %3,6'sı "gov.tr", %3,1'i ise "web.tr" uzantısına sahiptir.

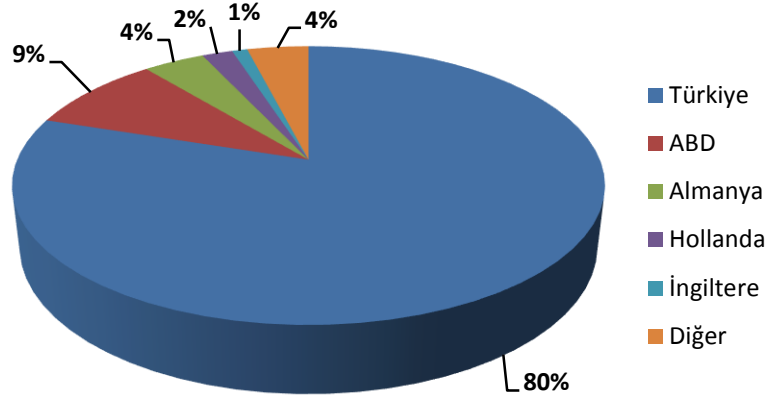
Şekil 3-9 ".tr" Uzantılı Alan Adlarının Dağılımı (adet)



<sup>12</sup>OECD ülkelerinin verileri Haziran 2014, Türkiye verileri ise Aralık 2014 tarihli dir.

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, hâlihazırda toplam 4 (dört) adet elektronik sertifika hizmet sağlayıcısı yetkilendirilmiş olup Çizelge 3-6'da görüleceği üzere bu elektronik sertifika hizmet sağlayıcılarının 2014 Aralık sonu itibarıyla oluşturdukları toplam sertifika sayısı, 1.290.026'sı elektronik imza ve 357.059'u mobil imza olmak üzere toplam 1.647.085'dir.

2014 yılının dördüncü çeyreğinde bir önceki döneme göre elektronik imza sayısında %7,4 mobil imza sayısında ise %4,9 oranında artış gerçekleşmiştir.

Çizelge 3-6 Elektronik ve Mobil İmza

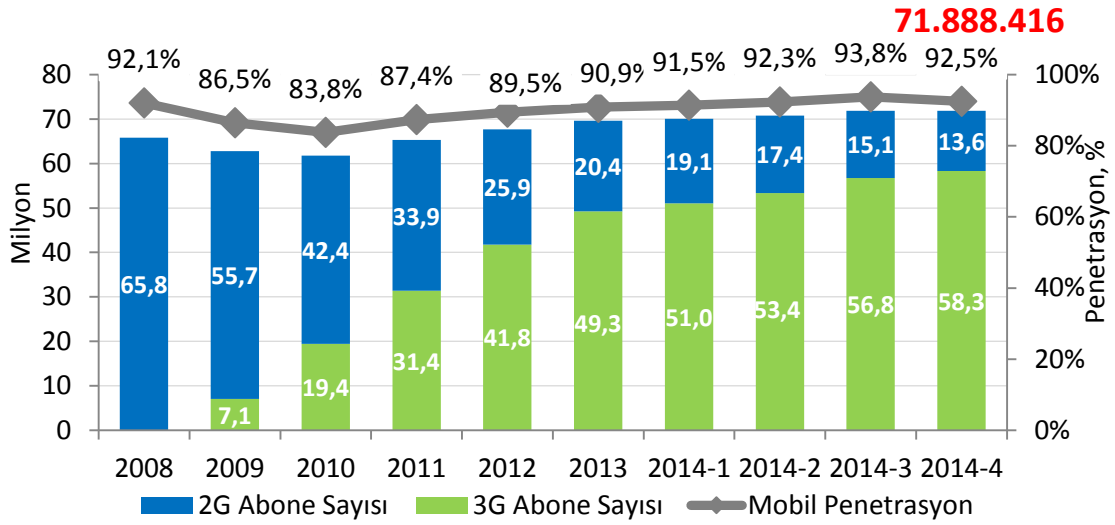
	2013-1	2013-2	2013-3	2013-4	2014-1	2014-2	2014-3	2014-4	Çeyrek Dönemlik Artış %
Elektronik İmza	587.318	657.036	700.131	770.570	837.794	1.088.082	1.200.616	1.290.026	7,4
Mobil İmza	258.187	266.187	292.084	297.996	302.545	312.631	340.334	357.059	4,9
<b>TOPLAM</b>	<b>845.505</b>	<b>923.223</b>	<b>992.215</b>	<b>1.068.566</b>	<b>1.140.339</b>	<b>1.400.713</b>	<b>1.540.950</b>	<b>1.647.085</b>	<b>6,9</b>

## 4 MOBİL PAZAR VERİLERİ

### 4.1 ABONE SAYISI VE PENETRASYON

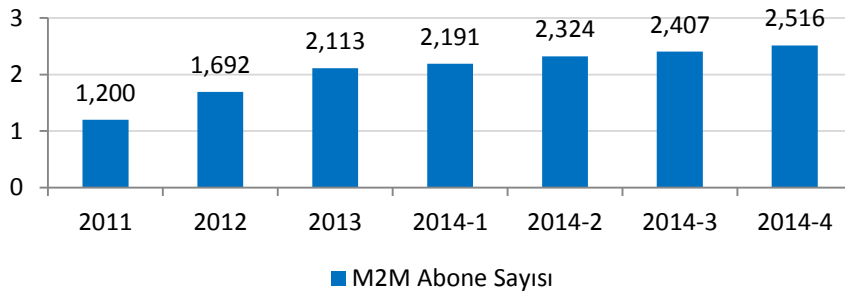
2014 yılı Aralık ayı sonu itibarı ile Türkiye’de yaklaşık %92,5<sup>13</sup> penetrasyon oranına karşılık gelen toplam 71.888.416 mobil abone bulunmaktadır. Temmuz 2009’da sunulmaya başlanan 3G hizmeti 2014 yılı Aralık ayı sonu itibarıyla 58.329.492 aboneye ulaşmıştır. Şekil 4-1’de 2G ve 3G mobil abone 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, 2012 ve 2013 yıllarına ek olarak 2014 yılı 1., 2. 3. ve 4. Çeyrek bazında toplam M2M abonesi sayıları gösterilmektedir.

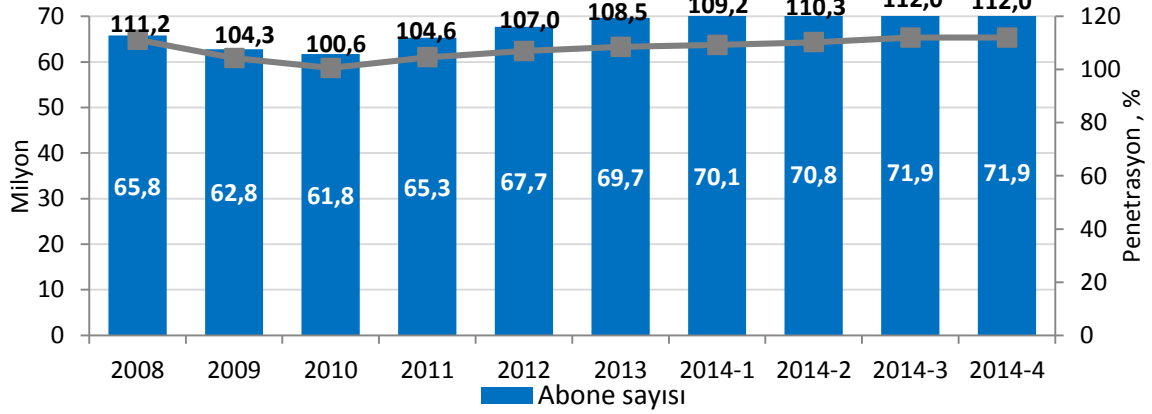
Şekil 4-2 M2M Abone Sayısı, Milyon



<sup>13</sup> 31 Aralık 2014 tarihi itibarıyla Türkiye nüfusu 77.695.904 kişidir (TÜİK).

Mobil cihazların genellikle 9 yaş üstü kişiler tarafından kullanıldığı varsayımından hareketle Şekil 4-3'te 0-9 yaş nüfus hariç olmak üzere mobil penetrasyon oranları hesaplanmıştır. Buna göre mobil penetrasyon oranının %112'ye çıktığı görülmektedir<sup>14</sup>.

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



Çizelge 4-1'de 3G hizmetlerine ilişkin veriler yer almaktadır. 2014 yılı dördüncü çeyrekte 3G abone sayısı 58.329.492'e ulaşırken; 3G hizmetiyle birlikte mobil bilgisayardan ve cepten internet hizmeti alan mobil genişbant<sup>15</sup> abone sayısı da 32.360.661'e yükselmiştir. 2014 yılı dördüncü çeyrekte toplam mobil internet kullanım miktarı ise 96.544 TByte olarak gerçekleşmiştir.

**Çizelge 4-1 3G Hizmeti Kullanıcı Verileri**

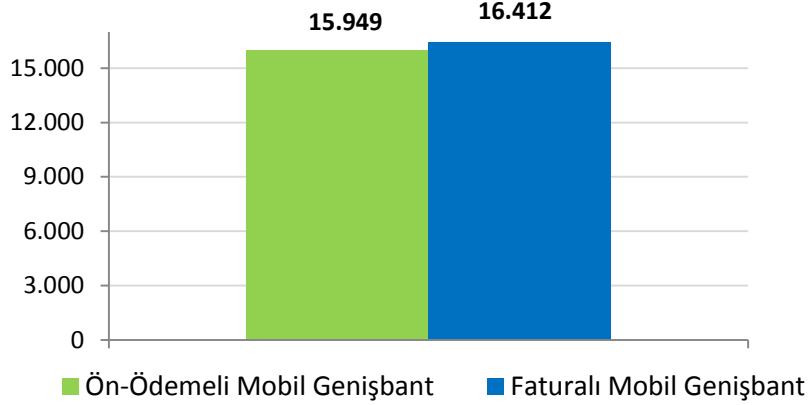
	2013-4	2014-1	2014-2	2014-3	2014-4
<b>3G Abone Sayısı</b>	49.266.163	51.023.960	53.385.734	56.780.787	58.329.492
<b>Mobil Bilgisayardan İnternet</b>	1.701.014	1.541.425	1.379.300	1.277.070	1.354.746
<b>Mobil Cepten İnternet</b>	22.472.129	24.902.577	27.066.363	29.826.976	31.005.915
<b>Mobil İnternet Kullanım Miktarı, TByte</b>	43.686	52.359	61.913	84.940	96.544

<sup>14</sup> 31 Aralık 2013 tarihi itibarıyla 0-9 yaş nüfus hariç olmak üzere Türkiye nüfusu 64.190.215 kişidir (TÜİK).

<sup>15</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.

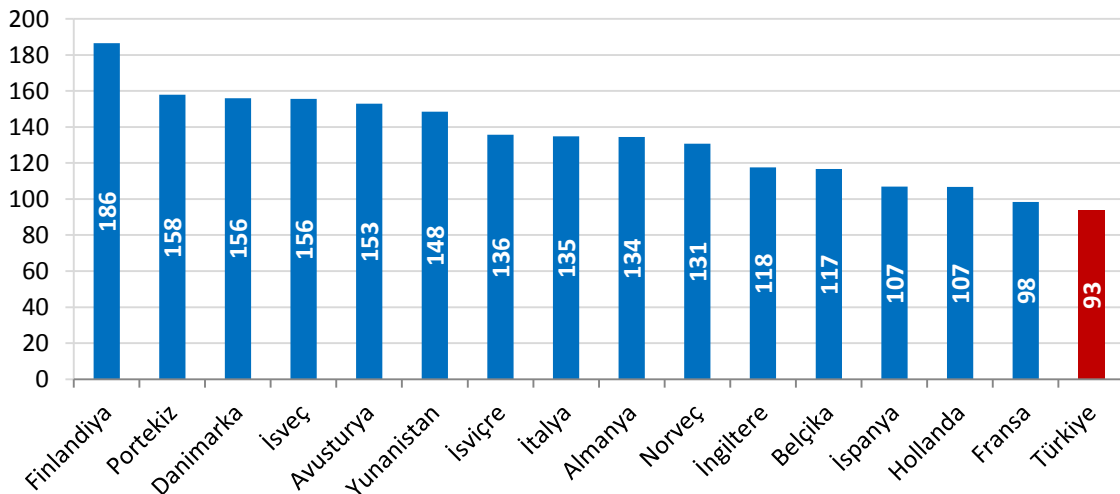
Şekil 4-4'te faturalı-ön ödemeli ayırımında mobil genişbant internet abone sayılarına yer verilmektedir. 2014 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla ön ödemeli genişbant abone sayısı 16.411.722, faturalı mobil genişbant abone sayısı ise 15.948.939 olarak gerçekleşmiştir.

**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. 2014 dördüncü çeyreği itibarıyla Avrupa ülkeleri içinde en yüksek mobil penetrasyon oranına sahip ülkeler Finlandiya, Portekiz, Danimarka, İsveç ve Avusturya olarak görülmektedir. İncelenen ülkelerin ortalama mobil penetrasyon oranı %133,3'tür. Türkiye'de ise Aralık 2014 itibarıyla mobil penetrasyon oranı yaklaşık %93 seviyesindedir.

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

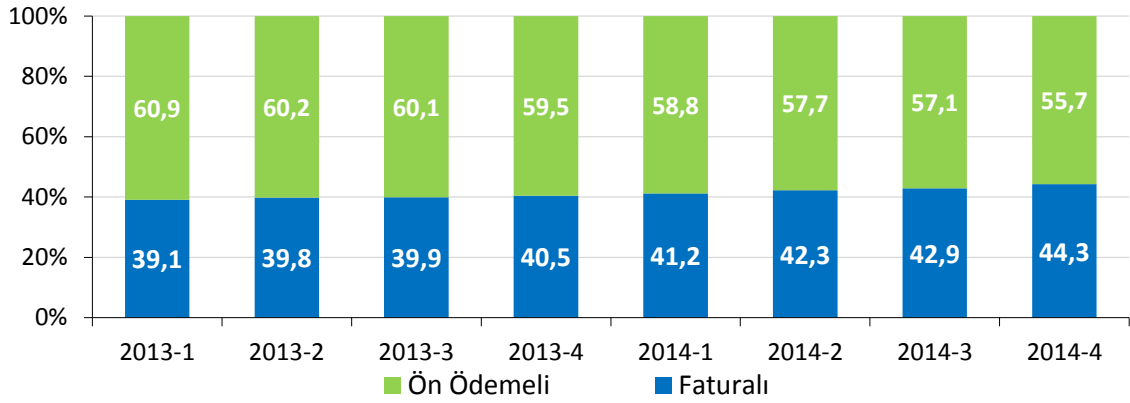


\*Kaynak: Wireless Intelligence 2014-4. çeyrek, BTK.

## 4.2 MOBİL ABONE PROFİLİ

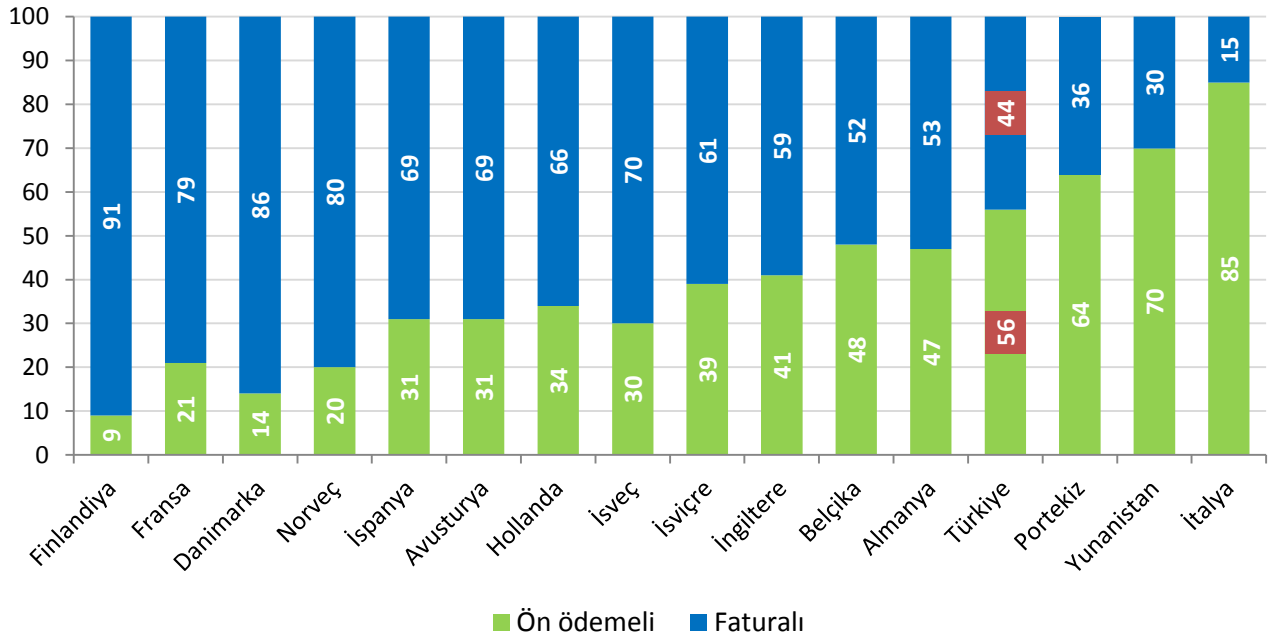
Şekil 4-6'da Türkiye'deki mobil abonelerin abonelik türlerine göre dağılımına yer verilmektedir. 2014 yılı dördüncü üç aylık döneme bakıldığında mobil abonelerin yaklaşık %55,7'sini ön ödemeli abonelerin oluşturduğu, son bir yıl içerisinde faturalı abonelerin oranının %40,5'ten %44,3'e çıktığı görülmektedir.

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. Raporda yer verilen Avrupa ülkelerinde ön ödemeli abone oranı %39 seviyelerinde iken Türkiye'de %56 civarındadır.

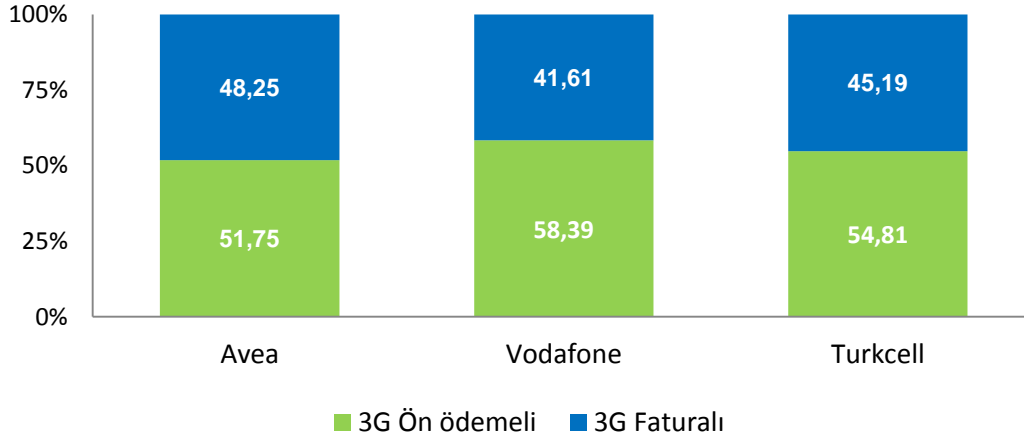
Şekil 4-7 Bazı Avrupa Ülkeleri ve Türkiye'de Ön Ödemeli/Faturalı Abone Oranları, %



Kaynak: Wireless Intelligence 2014-4. çeyrek, BTK.

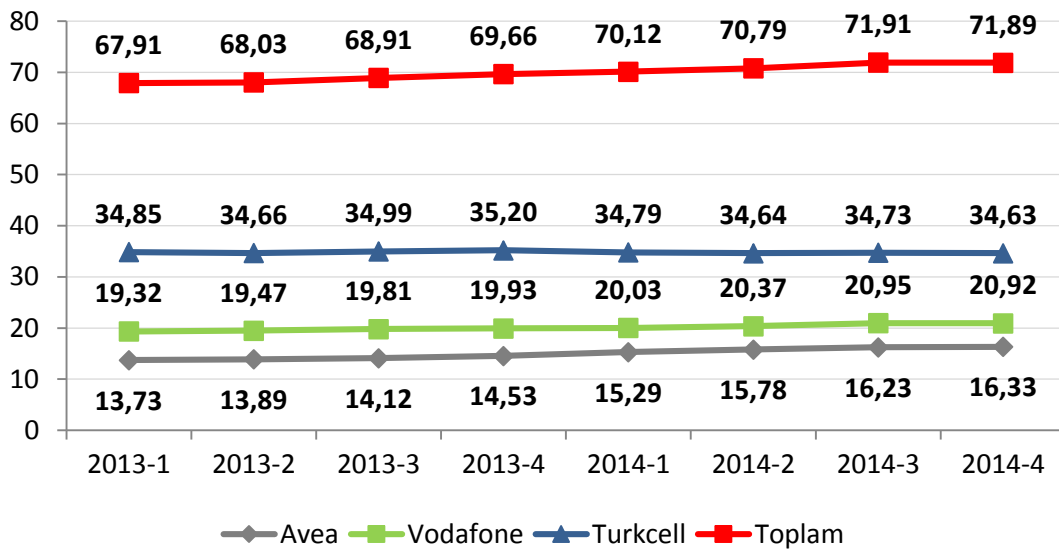
Şekil 4-8'de işletmeci bazında ön ödemeli ve faturalı 3G abonelerinin dağılımına yer verilmektedir. 2014 yılı dördüncü üç aylık dönemi itibarıyla faturalı 3G abone oranının Avea'da %48,25; Vodafone'da %41,61 ve Turkcell'de ise %45,19 olduğu görülmektedir.

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. 2014 yılının dördüncü üç aylık döneminde, önceki üç aylık döneme göre abone sayıları bakımından Avea'da %0,61 artış, Vodafone'da %0,10, Turkcell'de ise %0,28 oranında azalma yaşanmıştır.

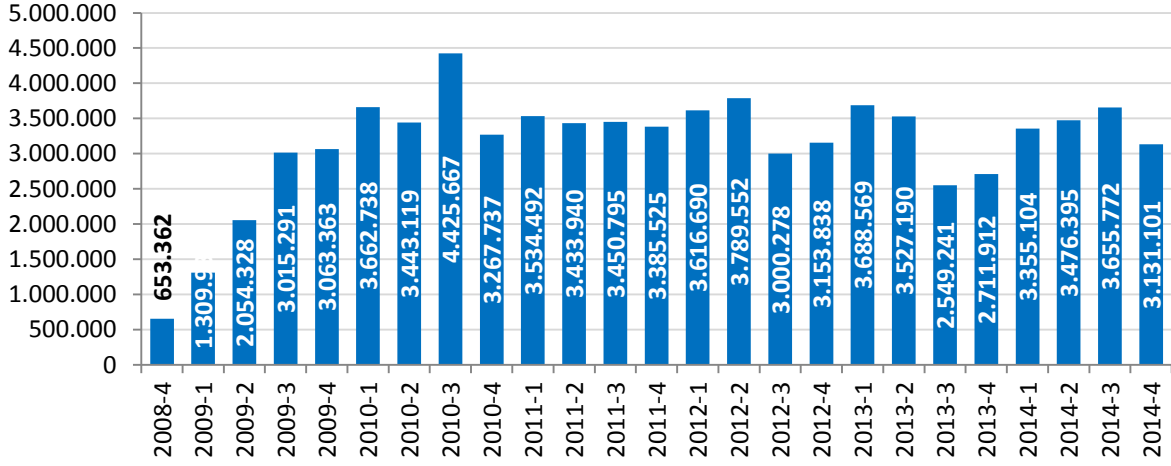
Şekil 4-9 Mobil İşletmeci Bazında Toplam Abone Sayıları, Milyon





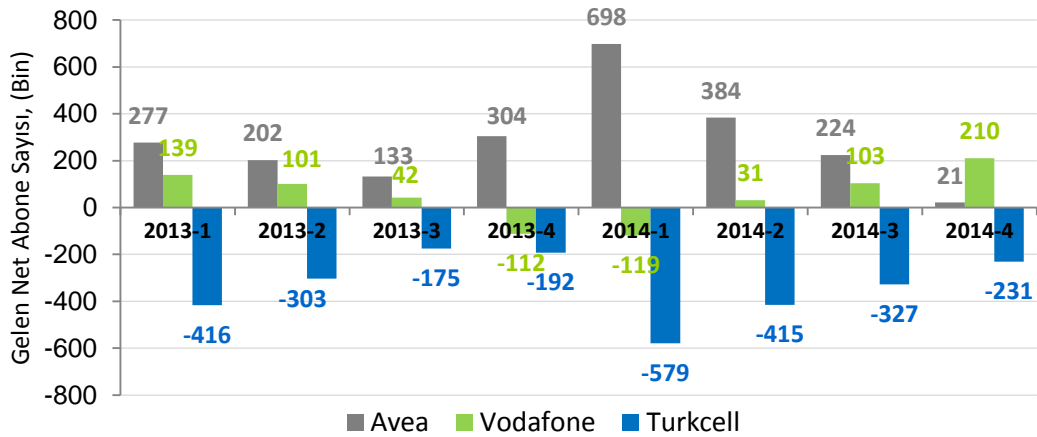
Şekil 4-10'da üç aylık dönemler içinde başarılı bir şekilde gerçekleştirilen numara taşıma sayılarına yer verilmektedir. 2014 yılı dördüncü üç aylık dönemde numara taşıma sayısı bir önceki üç aylık döneme göre %14,35 oranında azalmış ve 3.131.101 olarak gerçekleşmiştir 13 Şubat 2015 tarihi itibariyle 78.715.487 numara taşıma işlemi gerçekleştirilmiştir.

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



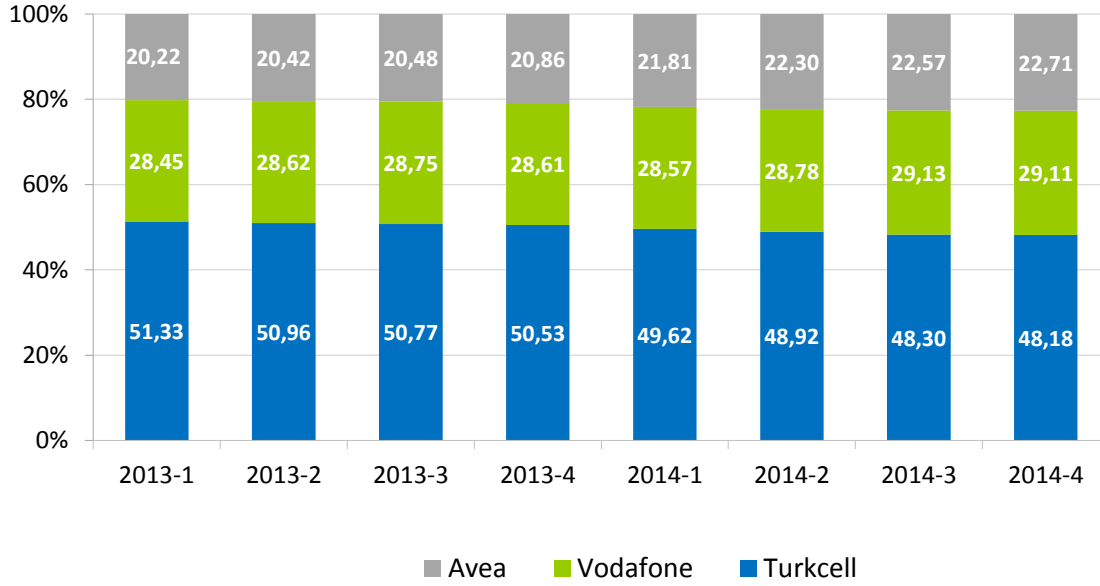
Şekil 4-11'de numara taşınabilirliği ile mobil işletmecilere gelen net abone sayılarına üçer aylık dönemler halinde yer verilmektedir. Mobil numara taşınabilirliği (MNT) hizmeti ile 2014 yılı dördüncü üç aylık dönemde Avea yaklaşık 21 bin abone kazanırken, Vodafone yaklaşık 210 bin abone kazanmış, Turkcell ise yaklaşık 231 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. 2014 yılı dördüncü üç aylık dönem itibarıyla abone sayısına göre Turkcell'in %48,18; Vodafone'un %29,11; Avea'nın ise %22,71'lik paya sahip olduğu görülmektedir.

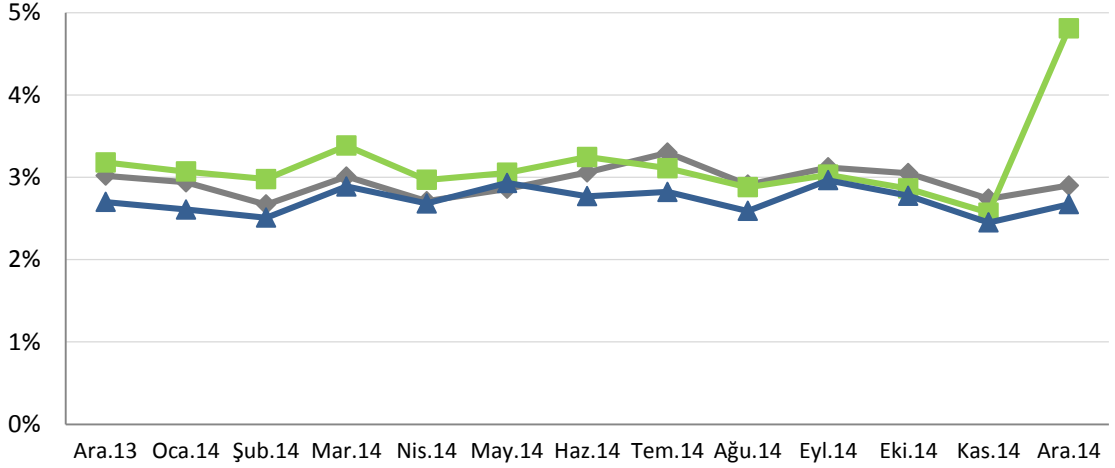
**Şekil 4-12 Mobil İşletmecilerin Abone Sayısına Göre Pazar Payları, %**



Şekil 4-13'te 2014 yılının dördüncü çeyreğini de kapsayacak şekilde son 15 ay için mobil işletmecilerin abone kayıp oranlarına yer verilmektedir. Abone kayıp oranı<sup>16</sup> farklı tarifeler, hizmet çeşitliliği ve hizmet kalitesi açısından yoğun rekabet yaşanan mobil telekomünikasyon hizmetleri sektöründe yaygın olarak kullanılan bir göstergedir. 2014 yılı Aralık ayı itibarıyla Turkcell, Vodafone ve Avea'nın abone kayıp oranları sırasıyla %2,67; %4,81; ve %2,90 olarak gerçekleşmiştir.

<sup>16</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.

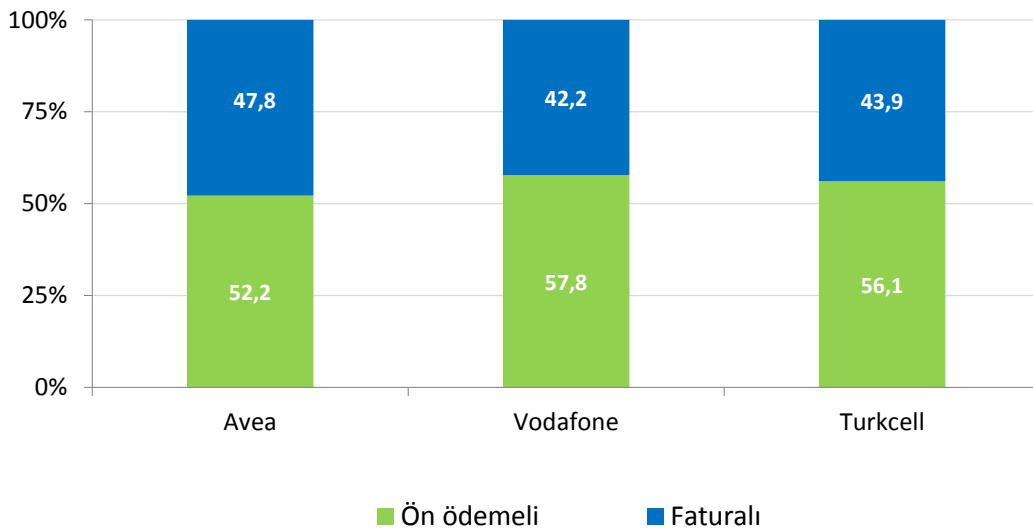
**Şekil 4-13 Mobil İşletmecilerin Abone Kayıp Oranları (Churn Rate), %**



	Aralık 13	Ocak 14	Şubat 14	Mart 14	Nisan 14	Mayıs 14	Haziran 14	Temmuz 14	Ağustos 14	Eylül 14	Ekim 14	Kasım 14	Aralık 14
— Avea	3,02%	2,94%	2,67%	3,01%	2,71%	2,86%	3,06%	3,30%	2,91%	3,12%	3,05%	2,74%	2,90%
— Vodafone	3,18%	3,07%	2,98%	3,38%	2,97%	3,05%	3,25%	3,11%	2,88%	3,03%	2,86%	2,57%	4,81%
— Turkcell	2,70%	2,61%	2,51%	2,89%	2,68%	2,93%	2,77%	2,82%	2,59%	2,96%	2,78%	2,45%	2,67%

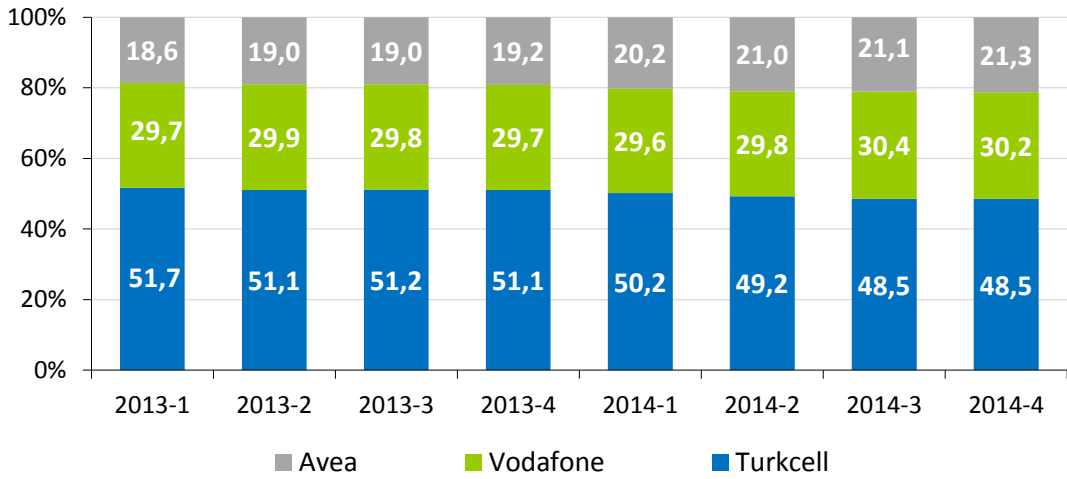
Şekil 4-14'te mobil işletmecilerin 2014 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla abone profiline (2G ve 3G toplam) yer verilmektedir. Şekil incelendiğinde oransal olarak en fazla faturalı aboneye Avea'nın sahip olduğu ve Avea'nın abonelerinin %47,8inin faturalı abonelerden oluştuğu görülmektedir. Avea'yı, %43,9 ile Turkcell ve %42,2 ile Vodafone takip etmektedir.

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



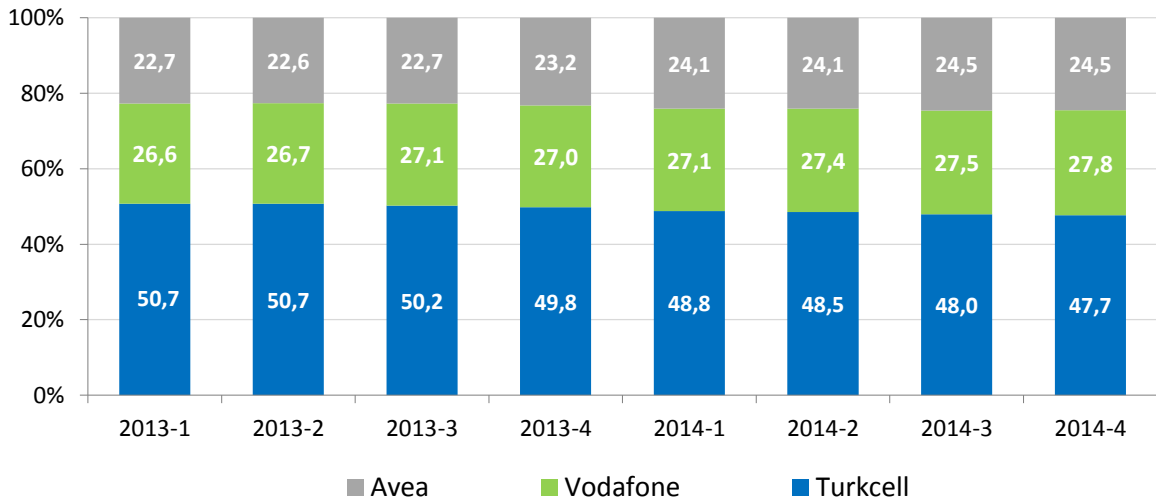
Aşağıdaki iki şekilde (Şekil 4-15 ve Şekil 4-16) ise ön ödemeli ve faturalı abonelerin mobil işletmeci bazında dağılımına yer verilmektedir. Şekil 4-15'te 2013 yılı ilk çeyrekte itibaren ön ödemeli abonelerin işletmeci bazında dağılımı incelenmektedir. 2014 yılı dördüncü üç aylık dönemi itibarıyla ön ödemeli abonelerde Turkcell'in %48,5; Vodafone'un %30,2; Avea'nın ise %21,3 pazar payına sahip olduğu görülmektedir.

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



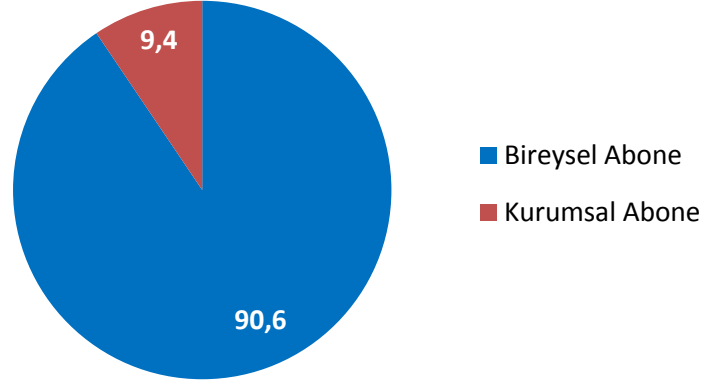
Faturalı abonelerin pazar payı dağılımında ise Turkcell'in %47,7; Vodafone'un %27,8; Avea'nın ise %24,5 pay aldığı görülmektedir (Şekil 4-16).

**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 %90,6’sı bireysel, %9,4’ü ise kurumsaldır.

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

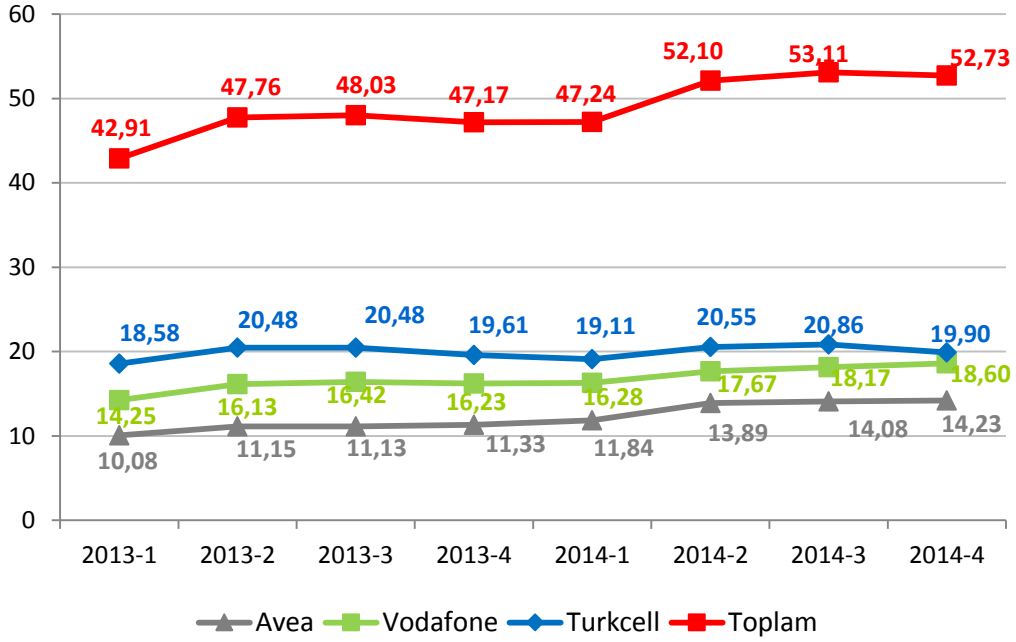


#### 4.3 MOBİL TRAFİK HACMİ

2014 yılı dördüncü çeyrekte toplam mobil trafik hacmi 52,73 milyar dakika olarak gerçekleşmiştir. 2014 yılı dördüncü üç aylık dönemi trafik bilgileri bir önceki üç aylık dönemle kıyaslandığında toplam trafiğin %0,71 oranında azaldığı, geçen senenin aynı dönemi ile kıyaslandığında ise %11,79 oranında arttığı görülmektedir. İşletmeci bazında incelendiğinde ise bir önceki döneme göre Turkcell’in trafiğinin %4,60 oranında azaldığı, Vodafone’un trafiğinin %2,40 oranında; Avea’nın trafiğinin ise %1,04 oranında arttığı görülmektedir. Geçen senenin aynı dönemine göre kıyaslandığında Turkcell’in trafik hacminde %1,46 Vodafone’un trafik hacminde %14,65 ve Avea’nın trafik hacminde %25,57 oranında artış olduğu görülmektedir. Mobil trafik hacmindeki<sup>17</sup> bu değişim dönemler itibarıyla Şekil 4-18’de verilmektedir.

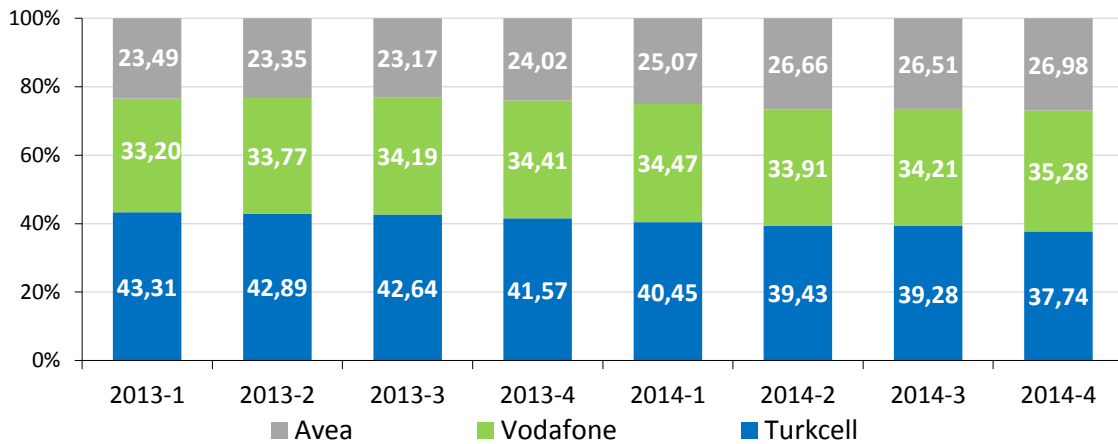
<sup>17</sup> Mobil işletmecilerin toplam trafik miktarları toplam giden trafik ve şebeke içi trafiğin toplanması ile elde edilmektedir.

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



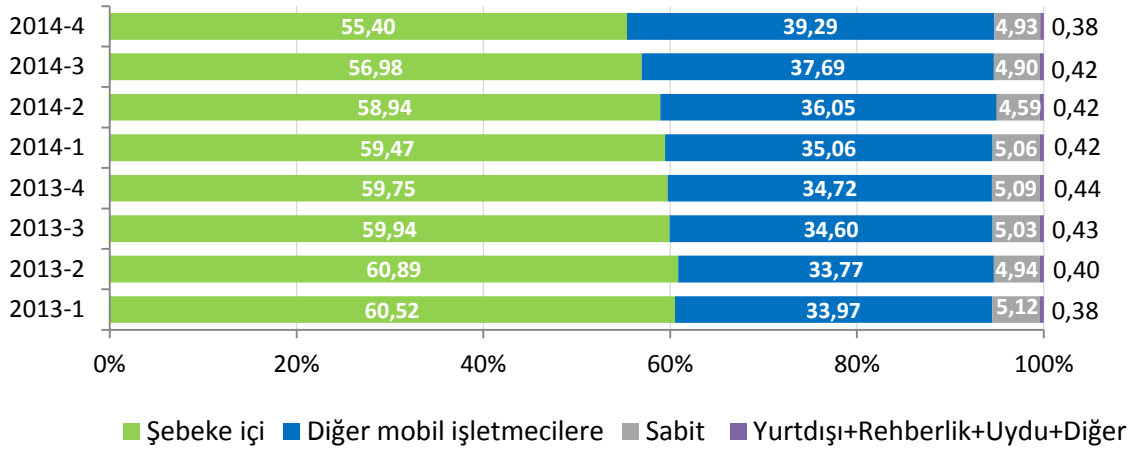
Mobil işletmecilerin dönemler itibarıyla toplam mobil trafiğinden aldıkları pazar payları Şekil 4-19'da gösterilmektedir. Bir önceki dönemle kıyaslandığında trafiğe göre Vodafone'un payı %34,21'den %35,28'e yükselirken, Avea'nın pazar payı %26,51'den %26,98'e yükselmiş, Turkcell'in pazar payı ise %39,28'den %37,74'e düşmüştür. Geçtiğimiz yılın aynı dönemi ile kıyaslandığında ise, Turkcell'in pazar payının %41,57'den %37,74'e düştüğü, Avea'nın pazar payının %24,02'den %26,98'e, Vodafone'un pazar payının ise %34,41'den %35,28'e yükseldiği görülmektedir.

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



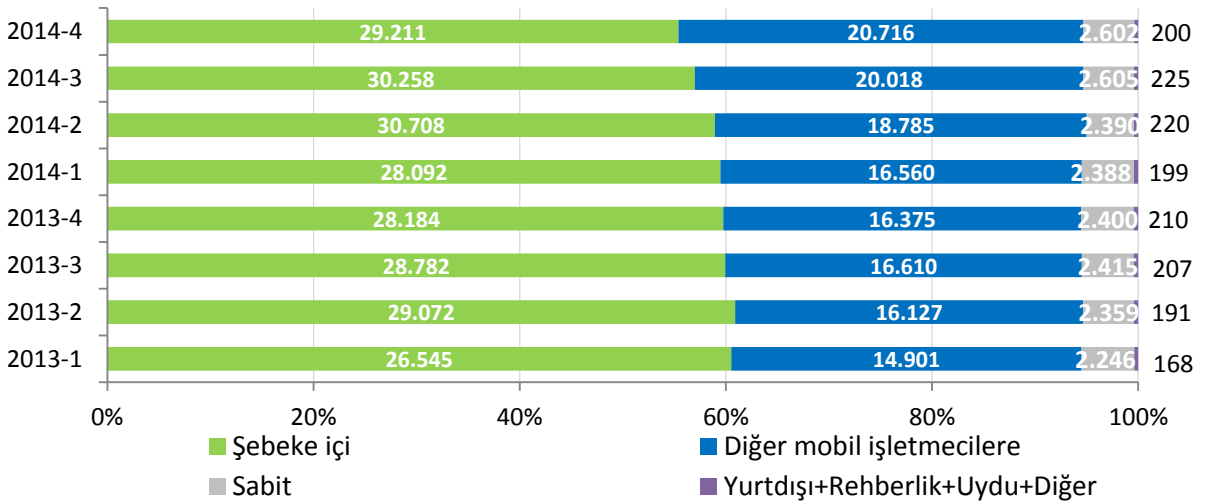
Şekil 4-20’de mobil işletmeciler tarafından üretilen toplam trafiğin dağılımına yer verilmektedir. Şekilde görüleceği üzere, söz konusu trafiğin büyük bir kısmını (%55,40) mobil işletmecilerin kendi aboneleri arasındaki trafiği ifade eden şebeke içi trafik oluşturmaktadır. Mobil işletmecilerden diğer mobil işletmecilere doğru giden trafik ise toplam trafiğin %39,29’unu oluşturmaktadır.

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



Toplam mobil şebeke içi trafik miktarı 2014 yılı dördüncü çeyrekte bir önceki üç aylık döneme göre yaklaşık %3,46 oranında azalarak yaklaşık 29,21 milyar dakika, diğer mobil işletmecilere doğru trafik miktarı ise %3,48 oranında artarak yaklaşık 20,71 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 2014 yılı dördüncü çeyreğinde mobil şebekelerden en fazla trafik gönderilen ve alınan ilk beş ülkeye yer verilmektedir. Gerek alınan gerekse gönderilen trafik bakımından Almanya ilk sırayı alırken, Türkmenistan, Gürcistan, Rusya ve İngiltere en fazla trafik gönderilen diğer ülkeler olmuştur. Bununla birlikte en fazla trafik alınan ülkeler Almanya'dan sonra Irak, Suudi Arabistan, Avusturya ve Rusya'dır.

Çizelge 4-2 En Fazla Trafik Gönderilen ve Alınan Ülkeler, 2014-4

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

#### 4.5 KISA NUMARALAR

Çizelge 4-3'te 2014 yılı dördüncü çeyreğinde Avea hatlarından en sık aranan (arama sayısına göre) beş kısa numaraya ve ortalama çağrı sürelerine yer verilmektedir. Çizelge incelendiğinde 2014 yılı dördüncü çeyrekte en sık aranan kısa numaralar 112 (Sihhi İmdat), 182 (Hastane Randevu), 155 (Polis İmdat), 186 (Boğaziçi Elektrik Dağıtım A.Ş. Çağrı Merkezi) ve 11880 (BN Telekom) numaralarının yer aldığı görülmektedir. En sık aranan kısa numara 112 (Sihhi İmdat) için ortalama çağrı süresi 30 saniye seviyelerindedir.

Çizelge 4-3 AVEA, En Sık Aranan Kısa Numaralar, 2014-4

Kısa Numara	Ortalama Çağrı Süresi (sn)
112	30
182	146
155	57
186	114
11880	89

Çizelge 4-4'te 2014 yılı dördüncü çeyreğinde Vodafone hatlarından en sık aranan (arama sayısına göre) beş kısa numaraya ve ortalama çağrı sürelerine yer verilmektedir. Çizelge incelendiğinde 2014 yılı dördüncü çeyrekte en sık aranan kısa



numaralar arasında 112 (Sihhi İmdat), 182 (Hastane Randevu), 186 (Boğaziçi Elektrik Dağıtım A.Ş. Çağrı Merkezi), 155 (Polis İmdat) ve 11880 (BN Telekom) numaralarının yer aldığı görülmektedir. En sık aranan kısa numara 112 (Sihhi İmdat) için ortalama çağrı süresi 26 saniye seviyelerindedir.

**Çizelge 4-4 VODAFONE, En Sık Aranan Kısa Numaralar, 2014-4**

Kısa Numara	Ortalama Çağrı Süresi (sn)
112	26
182	146
186	109
155	57
11880	94

Çizelge 4-5'te 2014 yılı dördüncü çeyreğinde Turkcell hatlarından en sık aranan (arama sayısına göre) beş kısa numaraya ve ortalama çağrı sürelerine yer verilmektedir. Çizelge incelendiğinde 2014 yılı dördüncü çeyrekte en sık aranan kısa numaralar 112 (Sihhi İmdat), 182 (Hastane Randevu), 186 (Boğaziçi Elektrik Dağıtım A.Ş. Çağrı Merkezi), 155 (Polis İmdat) ve 11880 (BN Telekom) numaralarının yer aldığı görülmektedir. En sık aranan kısa numara 112 (Sihhi İmdat) için ortalama çağrı süresi 24 saniye seviyelerindedir.

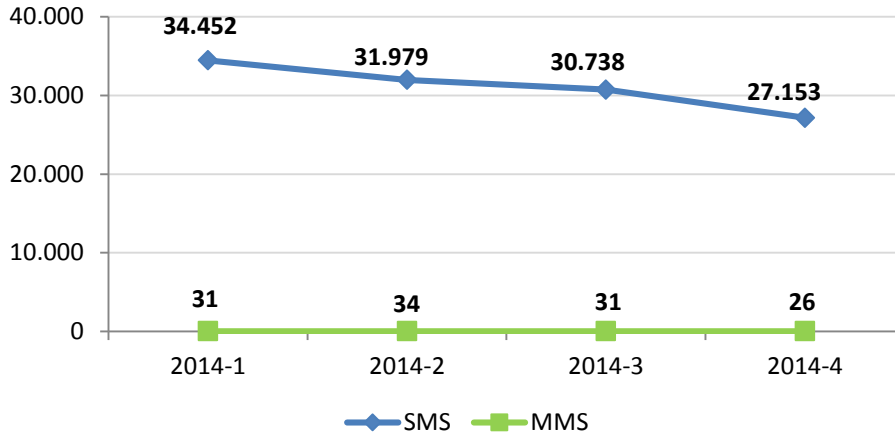
**Çizelge 4-5 TURKCELL, En Sık Aranan Kısa Numaralar, 2014-4**

Kısa Numara	Ortalama Çağrı Süresi (sn)
112	24
182	147
186	111
155	55
11880	95

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

SMS ve MMS sayıları çeyrekler itibariyle incelendiğinde; 2014 yılı dördüncü üç aylık dönemde SMS sayısı yaklaşık 27.153 milyon, MMS sayısı ise yaklaşık 25,7 milyon civarında gerçekleşmiştir.

**Şekil 4-22 Dönemlere Göre SMS ve MMS Miktarı, Milyon Adet\***



\* Herhangi bir Türkçe karakter içeren 1 SMS'in arabağlantı sisteminde birden fazla SMS olarak görülmesi ve bazı işletmeciler tarafından SMS sayılarının arabağlantı sisteminden çekilerek raporlanması nedeniyle, İşletmecilerle birlikte gerçekleştirilen bir yıllık veri iyileştirme süreci neticesinde; 2014 yılı birinci çeyrekte SMS sayıları tüm işletmecilerin faturalandırma sisteminden alınmıştır. SMS sayısında önceki yıllardaki değerlere göre düşüş görülmesinin; bu durumun SMS sayısında yarattığı etki ve veri (data) hizmetlerinin SMS ve MMS hizmetlerinin yerini alan alternatifler sunmasından kaynaklandığı değerlendirilmektedir.

İşletmeci bazında gönderilen SMS ve MMS sayıları incelendiğinde 2014 yılı dördüncü üç aylık dönemde bir önceki çeyreğe göre Avea'nın SMS sayısı %6,2, MMS sayısı %11,2 azalmış; Turkcell'in SMS sayısı %21,0; MMS sayısı %16,3 azalmış ve Vodafone'un SMS sayısı %8,8, MMS sayısı %26,8 azalmıştır. Mobil aboneler tarafından gönderilen toplam SMS ve MMS sayısının işletmeciler bazında dağılımı Çizelge 4-7'de gösterilmektedir.

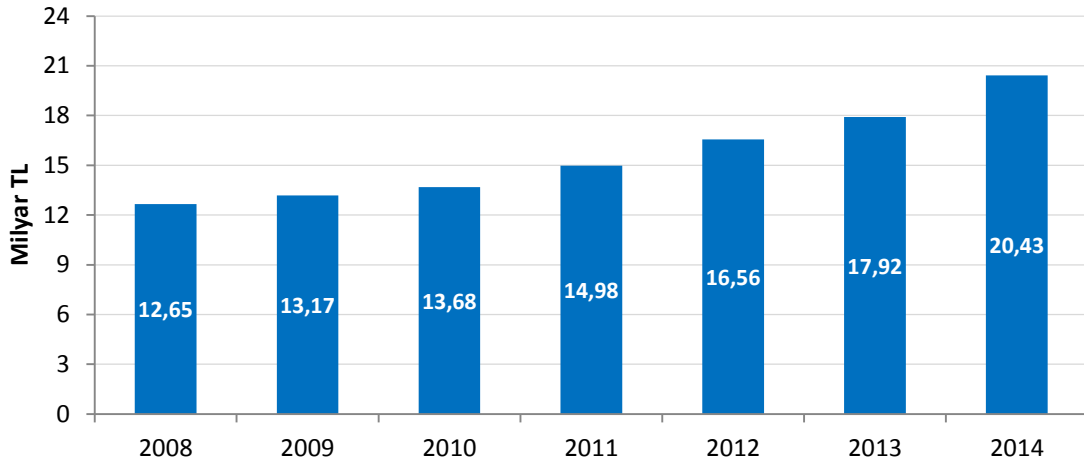
**Çizelge 4-6 İşletmeci bazında SMS ve MMS Miktarı (Milyon)**

	2014-1		2014-2		2014-3		2014-4		2014 Toplam	
	SMS	MMS	SMS	MMS	SMS	MMS	SMS	MMS	SMS	MMS
Avea	8.940	9.130	9.680	10.860	9.890	10.180	9.280	9.040	124.322	122
Vodafone	12.920	6.490	11.980	7.720	11.490	7.730	10.480	5.650		
Turkcell	12.580	15.260	10.310	14.910	9.360	13.150	7.390	11.010		

#### 4.7 MOBİL GELİR

Şekil 4-23'te 2008 yılından bu yana mobil telekomünikasyon hizmetlerinden elde edilen gelir bilgilerine yıllık olarak yer verilmektedir. Yıllar itibarıyla artış eğiliminde olan mobil gelirler 2013 yılında 17,92 milyar TL olarak gerçekleşirken 2014 yılında bir önceki yıla göre %14,01 oranında artış göstererek 20,43 milyar TL'ye yükselmiştir.

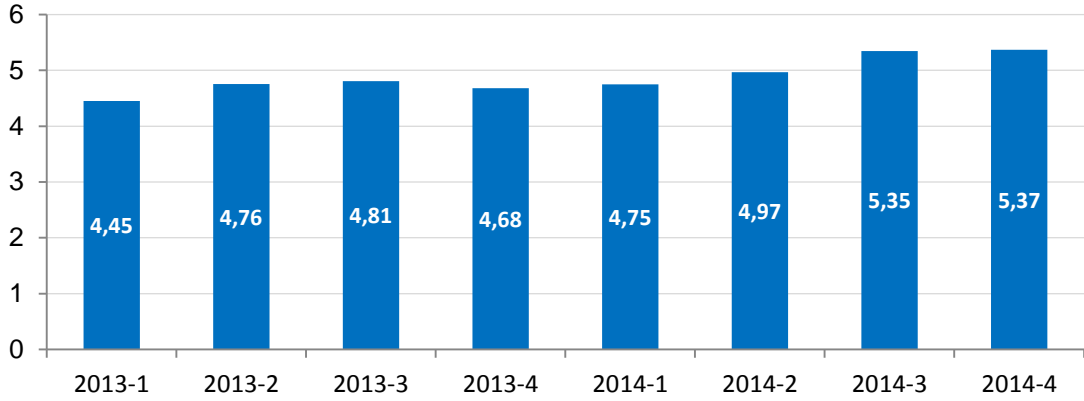
Şekil 4-23 Yıllar İtibariyle Mobil Hizmetlerden Elde Edilen Gelir, Milyar ₺



\*2009-2013 yılları için işletmecilerin Kurumumuza gönderdiği Vergi Usul Kanunu uyarınca kesinleşmiş yıllık gelir tabloları dikkate alınarak hazırlanmıştır. 2014 yılı işletmecilerin Kurumumuza gönderdiği üç aylık gelir bilgilerinin toplamı olup, kesinleşmiş değildir.

Şekil 4-24'te işletmecilerin mobil telekomünikasyon hizmetlerinden elde ettiği gelirler 2013 yılı başından itibaren üçer aylık dönemler halinde gösterilmektedir. 2014 yılı dördüncü üç aylık dönemde söz konusu mobil gelirler yaklaşık 5,37 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.

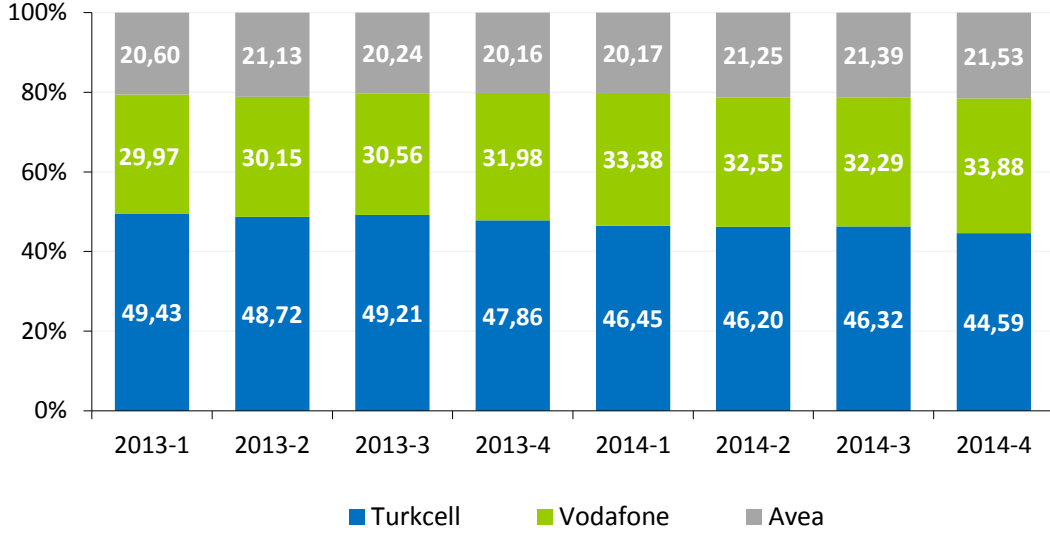
**Şekil 4-24 Mobil Hizmetlerden Elde Edilen Üç Aylık Gelirler, Milyar ₺**



\*İşletmecilerin IFRS (International Financial Reporting Standards) sistemi aracılığıyla hesaplayarak Kurumumuza göndermiş oldukları üç aylık gelir rakamları dikkate alınarak hazırlanmıştır. Kesinleşmiş gelir bilgileri değildir.

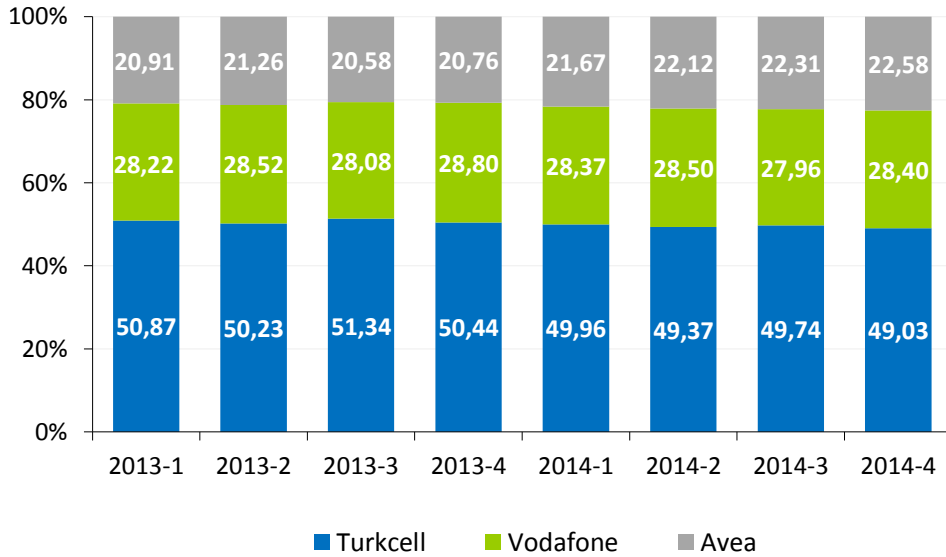
Şekil 4-25'te mobil işletmecilerin üçer aylık net satış gelir verilerine göre hesaplanan pazar paylarına yer verilmektedir. 2014 yılı dördüncü çeyrek dönem itibarıyla gelire göre pazar payları incelendiğinde Turkcell'in pazar payının %44,59; Vodafone ve Avea'nın ise sırasıyla %33,88 ve %21,53 seviyelerinde olduğu görülmektedir. 2014 yılı dördüncü çeyrekte gelire göre pazar payları bir önceki dönem ile kıyaslandığında Turkcell'in pazar payının yaklaşık 3,72 puan azaldığı, Avea'nın pazar payının 0,65 puan, Vodafone'un pazar payının ise 4,90 puan arttığı; 2013 yılının aynı dönemi ile kıyaslama yapıldığında ise, Turkcell'in pazar payının yaklaşık 6,82 puan azaldığı, Avea'nın pazar payının 6,79 puan, Vodafone'un pazar payının ise 5,92 puan arttığı görülmektedir.

**Şekil 4-25 Mobil İşletmecilerin Toplam Gelire Göre Pazar Payları, %**



Şekil 4-26'da mobil işletmecilerin abonelerinden elde ettikleri gelire göre pazar paylarına yer verilmektedir. 2014 yılı dördüncü çeyrek dönem itibarıyla abonelerden elde edilen gelire göre Turkcell'in pazar payının %49,03; Vodafone ve Avea'nın pazar paylarının ise sırasıyla %28,40 ve %22,58 seviyelerinde olduğu görülmektedir.

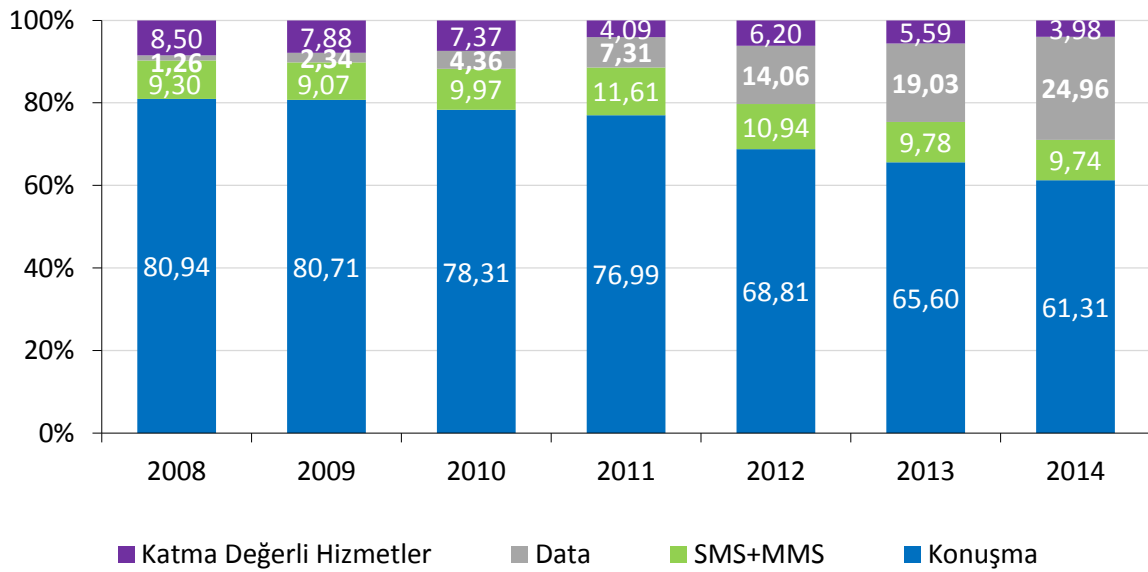
**Şekil 4-26 Mobil İşletmecilerin Abonelerden Elde Ettikleri Gelire Göre Pazar Payları, %**



\*Mobil işletmecilerin abonelerden elde ettikleri gelir bilgileri, İşletmecilerin Kurumumuza sunmuş oldukları üçer aylık ortalama ARPU rakamlarının abone sayıları ile çarpılması (x3) sonucu hesaplanmıştır.

Şekil 4-27’de 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 2014 yılında %61,31’e gerilemiştir. Data gelirlerinin payı 2008 yılında %1,26 iken 2014 yılında %24,96’ya yükselmiştir. SMS+MMS gelirleri 2014 yılında toplam gelirin %9,74’ünü oluşturmaktadır.

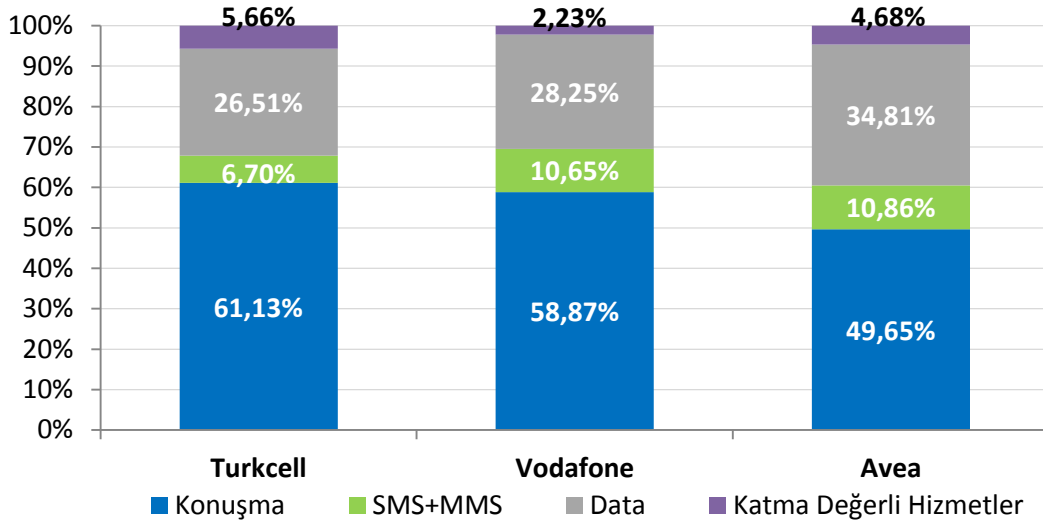
**Şekil 4-27 Mobil İşletmecilerin Gelir Dağılımı, %**



Şekil 4-28’de her bir mobil işletmecinin 2014 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla toplam gelirlerine ait dağılıma karşılaştırmalı olarak yer verilmektedir. Konuşma gelirleri Turkcell’in gelirlerinin %61,13’ünü Vodafone’un gelirlerinin %58,87’sini ve Avea’nın gelirlerinin %49,65’ini oluşturmaktadır. SMS+MMS gelirleri Turkcell’in gelirlerinin %6,70’ini, Vodafone’un gelirlerinin %10,65’ini ve Avea’nın gelirlerinin %10,86’sını oluşturmaktadır. Data gelirleri ise Turkcell’de %26,51, Vodafone’da %28,25 ve Avea’da %34,81’lik paya sahiptir<sup>18</sup>.

<sup>18</sup> 2014 yılı 2. Dönem itibarıyla M2M gelirleri Data gelirlerine dâhil edilmiştir.

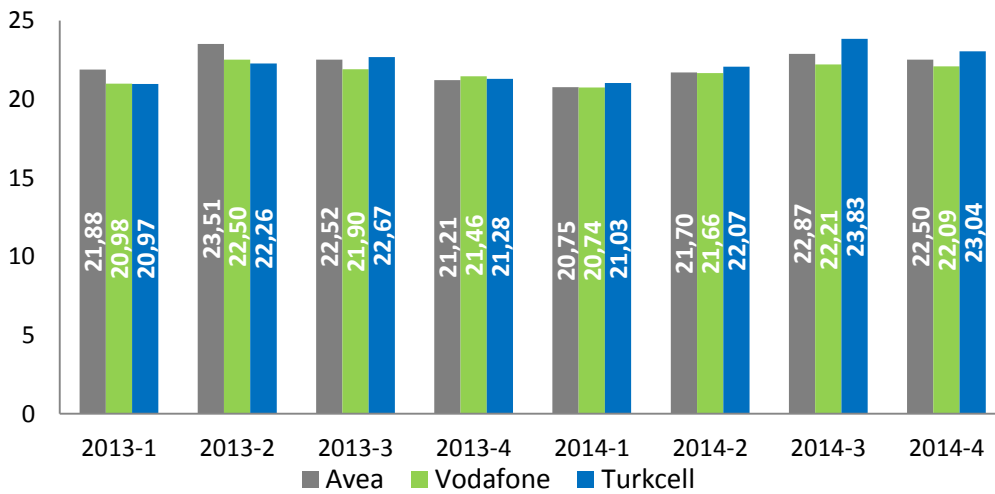
Şekil 4-28 Mobil İşletmecilerin İşletmeci Bazında Gelir Dağılımı, %, 2014-4



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

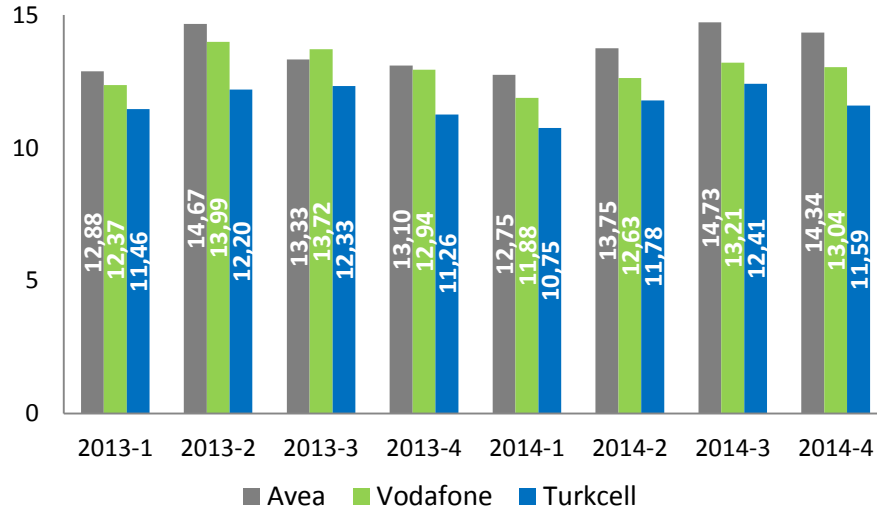
Abone başına elde edilen aylık gelir anlamına gelen “ARPU” bilgisi, bir işletmecinin ortalama olarak bir ayda; bir aboneden ne kadar gelir elde ettiğinin, diğer bir ifade ile de abonelerin ortalama olarak mobil hizmetlere bir ayda ne kadar harcama yaptığının en belirgin göstergelerinden biridir. Şekil 4-29’de Türkiye’de hizmet veren mobil işletmecilerinin 2013 yılından itibaren üç aylık ortalama ARPU rakamlarına yer verilmektedir. 2014 yılı dördüncü çeyrek itibarıyla Turkcell için abone başına aylık gelir 23,04 TL, Vodafone için 22,09 TL, Avea için ise 22,50 TL’dir.

Şekil 4-29 Mobil ARPU, ₺



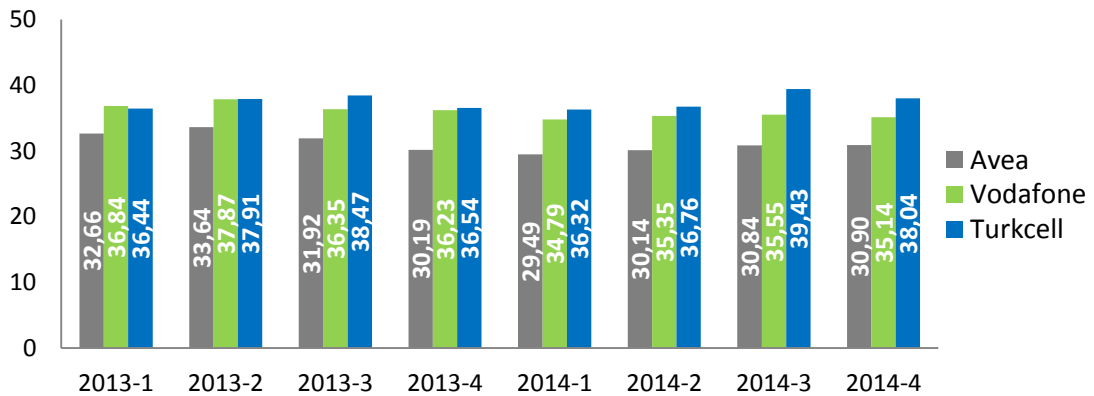
Şekil 4-30'da 2014 yılı dördüncü üç aylık dönem için mobil işletmecilerin Kurumumuza bildirmiş olduğu ön ödemeli ARPU rakamlarına yer verilmektedir. Ön ödemeli ARPU rakamları incelendiğinde 2014 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla Turkcell'in ön ödemeli ARPU'sunun 11,59 TL, Vodafone'un 13,04 TL ve Avea'nın 14,34 TL olduğu görülmektedir.

Şekil 4-30 Ön Ödemeli Mobil ARPU, ₺



Şekil 4-31'de ise 2014 yılı dördüncü çeyreği için mobil işletmecilerin Kurumumuza bildirmiş olduğu faturalı ARPU değerleri incelenmektedir. 2014 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla Turkcell'in faturalı ARPU'su 38,04 TL olurken, Vodafone'un 35,14 TL, Avea'nın 30,90 TL olarak gerçekleşmiştir.

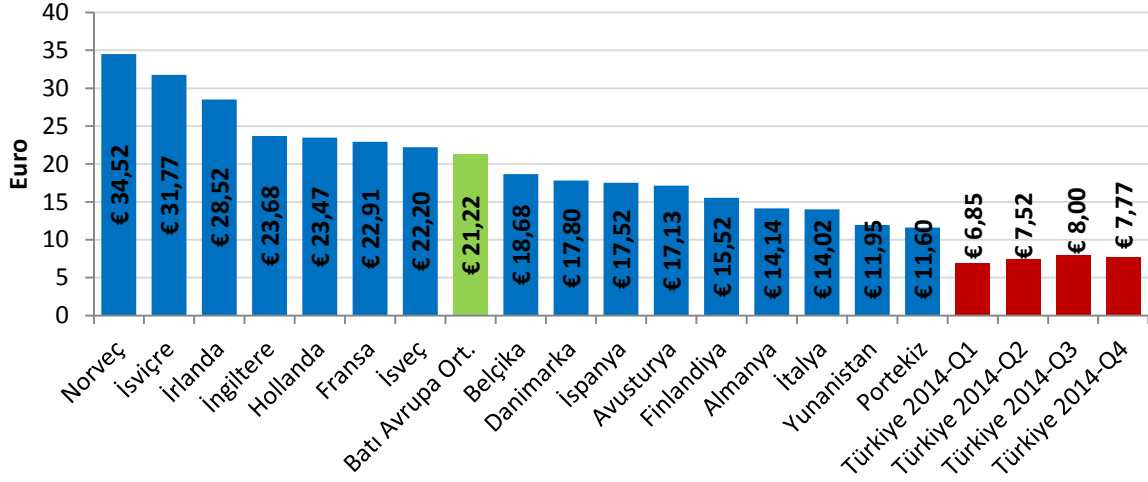
Şekil 4-31 Faturalı Mobil ARPU, ₺





Şekil 4-32’de bazı Avrupa ülkeleri ile Türkiye’nin mobil ARPU rakamları kıyaslanmaktadır. Şekilde incelenen bazı Avrupa ülkelerinde Eylül 2014 sonu ortalama ARPU 21,22 Avro seviyelerinde iken Türkiye’de 2014 yılı dördüncü çeyrek için ise 7,77 Avro seviyelerindedir.

Şekil 4-32 Türkiye ve AB’de Mobil ARPU, €



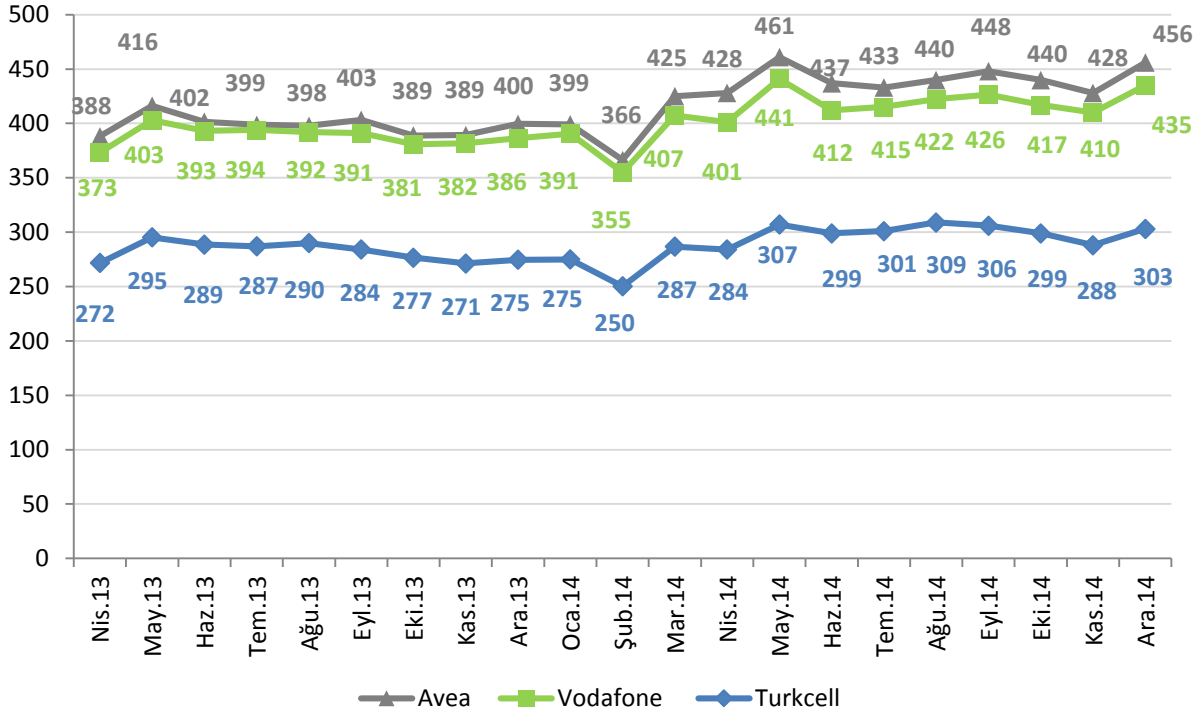
Kaynak: Wireless Intelligence 2014-3. çeyrek, BTK.

\* Avro Kuru her çeyrek için ilgili aylardaki Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası günlük döviz satış kurlarının ortalaması kullanılarak hesaplanmıştır., 2014-Q1 için 1 Avro = 3,0411 TL, 2014-Q2 için 1 Avro = 2,9017 TL, 2014-Q3 için 1 Avro = 2,8726 TL, 2014-Q4 için 1 Avro=2,836033 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 4-33’de mobil işletmecilerin 2013 yılı Nisan ayından itibaren gerçekleşen - MoU değerleri aylık bazda verilmektedir. Aralık 2014 itibarıyla Turkcell’in MoU değeri 303 dakika, Vodafone’un 435 dakika ve Avea’nın ise 456 dakika olarak gerçekleşmiştir.

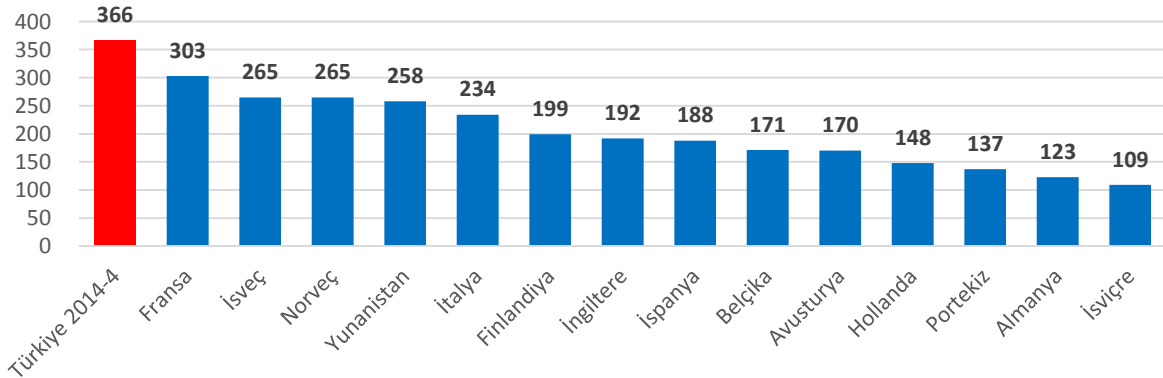
**Şekil 4-33 Mobil İşletmeci Bazında MoU Değerleri, dk/ay**



\* 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 4-34'de bazı Avrupa ülkelerinin 2014 ikinci çeyreğindeki ortalama mobil telefon kullanım süreleri ile Türkiye'deki ortalama mobil telefon kullanım sürelerine yer verilmektedir. 2014 dördüncü çeyreğinde 365,62 dakika olan ortalama aylık mobil kullanım süresi ile Türkiye, yer verilen Avrupa ülkelerine kıyasla en fazla mobil telefonla görüşme yapan ülke olmuştur.

**Şekil 4-34 AB ve Türkiye'de Mobil Abone Başına Ortalama Görüşme, dk/ay**

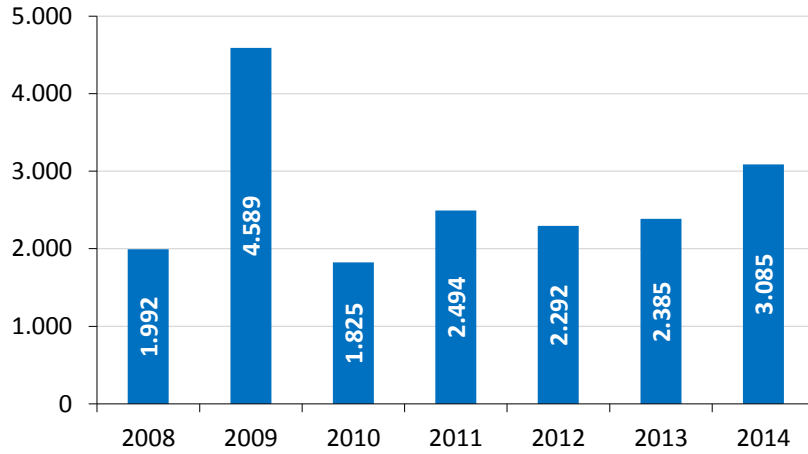


\*Kaynak: Wireless Intelligence 2014-3. çeyrek, BTK.

#### 4.10 MOBİL YATIRIM

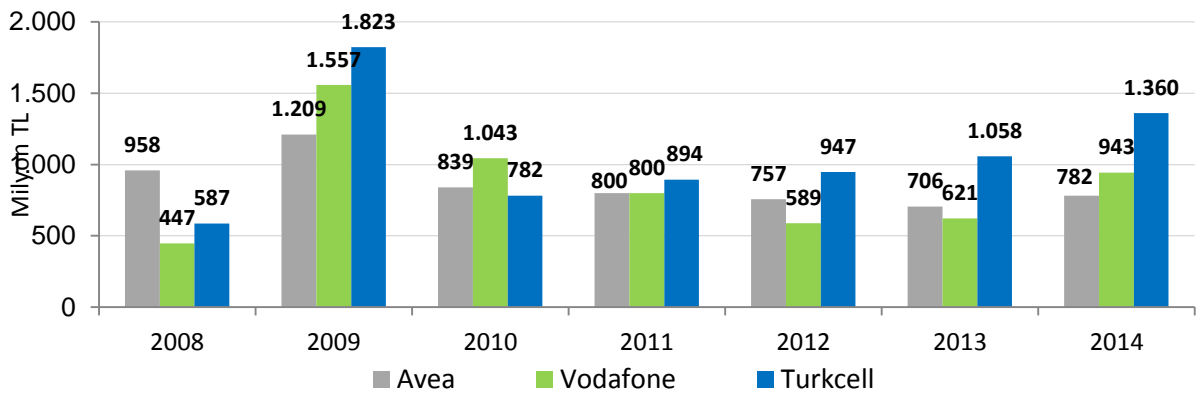
Şekil 4-35'de üç mobil işletmecinin 2008-2014 yılları arasındaki toplam yıllık yatırım bilgilerine yer verilmektedir. 2009 yılı, 3G yetkilendirmelerinin de etkisiyle mobil yatırımlar bakımından yaklaşık 4,6 milyar TL ile en fazla yatırım yapılan yıl olurken 2014 yılında ise yaklaşık 3,08 milyar TL yatırım yapılmıştır.

Şekil 4-35 Yıllık Mobil Yatırım, Milyon ₺



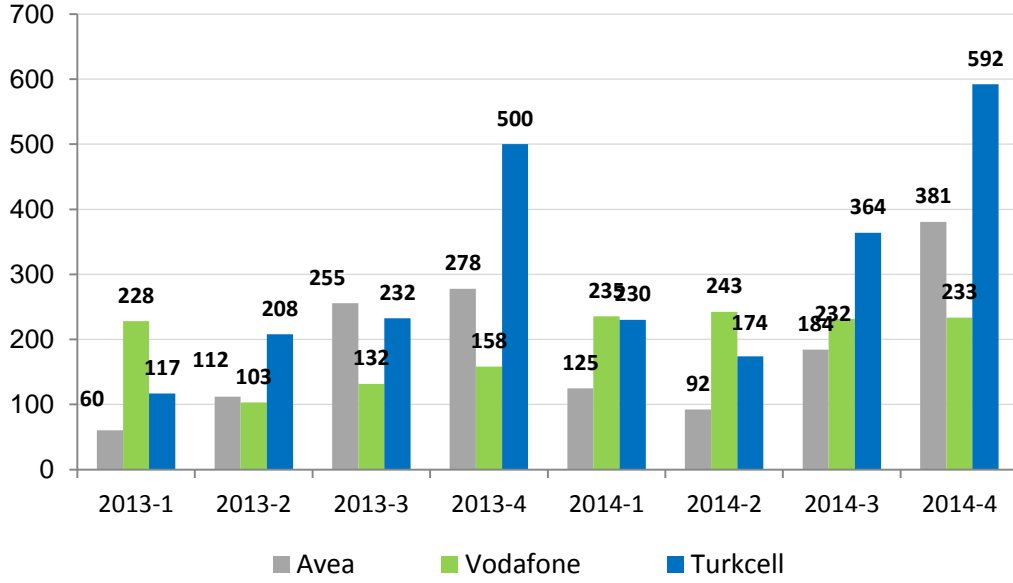
Şekil 4-36'te mobil işletmecilerin gerçekleştirdikleri yıllık yatırım değerlerine yer verilmektedir. 2014 yılında Vodafone 943 milyon TL, Avea 782 milyon TL, Turkcell 1.360 milyon TL yatırım yapmıştır.

Şekil 4-36 İşletmeci Bazında Yıllık Mobil Yatırım, Milyon ₺



Şekil 4-37'da, üçer aylık çeyrek dönemler itibarıyla mobil işletmecilerin yatırım miktarları gösterilmektedir. Buna göre, 2014 yılının dördüncü çeyreğinde Turkcell 592 milyon TL, Avea 381 milyon TL ve Vodafone 233 milyon TL düzeyinde yatırım gerçekleştirmiştir.

Şekil 4-37 Üç Aylık Mobil Yatırım, Milyon ₺



## 5 DİĞER HİZMETLER

### 5.1 ALTYAPI HİZMETLERİ

Türkiye’de Şubat 2015 tarihi itibarıyla bildirim kapsamında 148 ve kullanım hakkı kapsamında 9 adet altyapı işletmecisi bulunmaktadır. 2014 yılı dönemler 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. 2014 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla, alternatif işletmecilerin toplam fiber uzunluğu 52.176 km’dir. Türk Telekom’un ise 192.671 km fiber altyapısı bulunmaktadır. Bunun yaklaşık 123.858 km’si omurga, geri kalan kısmı erişim amaçlı kullanılmaktadır.

Çizelge 5-1 Alternatif İşletmecilerin Fiber Uzunlukları

Dönemi	Kendisine Ait Toplam Uzunluk	Kiralık Toplam Uzunluk	Omurga Toplam Uzunluk	Erişim Toplam Uzunluk	Genel Toplam Uzunluk (km)
2014-1	39.823	11.421	41.886	9.358	51.244
2014-2	40.475	11.103	41.970	9.609	51.579
2014-3 <sup>19</sup>	39.464	11.633	42.548	8.549	51.098
2014-4	40.345	11.831	43.108	9.068	52.176

Çizelge 5-2’de 2014 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 %85’i geçmektedir.

Çizelge 5-2 Altyapı İşletmecilerinin Pazar Payları

İşletmeciler	Altyapı Net Satışlarına Göre Pazar Payları (%)
Superonline	32,65
Kule Hizmetleri	23,62
Vodafone Net	16,78
Mtctr Memorex	7,42
İş Net	5,09
T-Systems	4,17
Turknet	1,81
BT Bilişim	1,66
Mednautilus	1,57
AT&T Global	1,96
Equant İstanbul	1,26
BT Telekom	1,48
Diğer	0,53
<b>TOPLAM</b>	<b>100,00</b>

<sup>19</sup> 2014-3. Verisi, Superonline-Metronet birleşmesi üzerine yapılan güncellenme nedeniyle revize edilmiştir.

Çizelge 5-3'te altyapı işletmeci grubuna ilişkin gelir bilgilerine yer verilmektedir. İşletmecilerin son dönemde altyapı hizmetinden elde ettikleri toplam gelir 182 milyon TL seviyesindedir.

**Çizelge 5-3 Altyapı Hizmetlerine İlişkin Gelirler**

Dönemi	Gelir, ₺
2013-1	112.987.068
2013-2	125.530.861
2013-3	134.931.694
2013-4	141.024.831
2014-1	156.914.030
2014-2	167.370.274
2014-3	170.349.056
2014-4	181.528.123

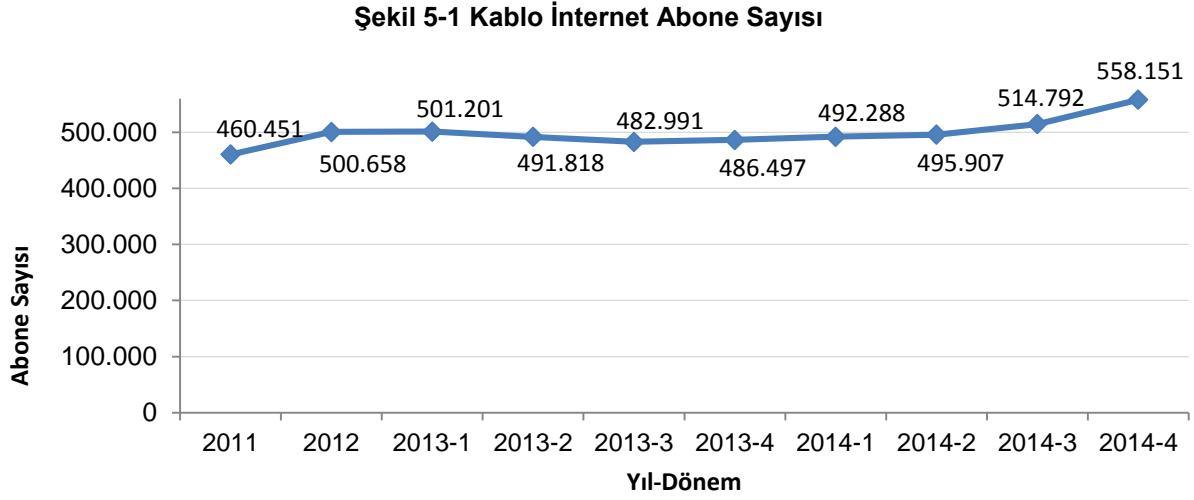
## 5.2 KABLolu YAYIN HİZMETLERİ

Kurumumuzdan kablolu yayın hizmeti işletmeciliği yetkilendirmesi alan 25 işletmeci bulunmakla birlikte sadece Türksat aktif olarak faaliyet göstermektedir. 2014 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla bu alanda yetkilendirilmiş diğer işletmecilerden TNet 289.496, Superonline ise 60.065 aboneye sadece IPTV hizmeti sunmaktadır. Görev Sözleşmesi kapsamında kablolu yayın hizmeti sunan Türksat'ın 2014 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla toplam kablo TV abone sayısı 1.176.126 olup Teledünya markasıyla sunulan sayısal kablo TV abone sayısı 692.896 olarak gerçekleşmiştir. Ayrıca, kablo telefon hizmetinden yararlanan 40.346 Türksat abonesi 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
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
2014-1	1.166.268	492.288	43.931	308.315
2014-2	1.150.403	495.907	45.474	303.578
2014-3	1.152.103	514.792	42.882	304.757
2014-4	1.176.126	558.151	40.346	349.561

Kablo internet abone sayısının seyri Şekil 5-1’de gösterilmekte olup önceki üç aylık döneme göre yaklaşık %8,42 artış gösteren kablo internet abone sayısı 558.151’e yükselmiştir.



### 5.3 UYDU HABERLEŞME HİZMETLERİ

Bildirim kapsamında uydu haberleşme hizmetleri konusunda yetkilendirilmiş işletmeciler 2014 yılı dördüncü çeyreği itibarıyla 10.870 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 2014 yılı dördüncü çeyreği için yaklaşık 90 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
2014-1	10.506	64.058.866
2014-2	10.629	67.717.903
2014-3 <sup>20</sup>	10.799	71.129.658
2014-4	10.870	89.046.099

<sup>20</sup> İşletmecilerden gelen düzeltme doğrultusunda 2014 3. çeyrek verisi gelir kalemi güncellenmiştir.

Bu alanda hizmet sunan işletmecilerin abone sayısına göre pazar payları incelendiğinde Eser Telekom'un payının %38,74 olduğu, onu sırasıyla İş Net, Superonline ve Türksat'ın izlediği görülmektedir.

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

<b>İşletmeci</b>	<b>2014-1</b>	<b>2014-2</b>	<b>2014-3</b>	<b>2014-4</b>
EserTelekom	40,63	39,57	40,15	38,74
İş Net	26,18	25,26	24,19	24,49
Superonline	15,93	18,00	17,94	18,35
Türksat	7,98	7,71	7,82	8,62
Diğer	9,28	9,46	9,90	9,80

#### **5.4 UYDU PLATFORM HİZMETLERİ**

Uydu platform hizmetleri kapsamında aktif olarak faaliyet gösteren Digital Platform Teknoloji Hizmetleri AŞ (Digitürk) ve Doğan TV Digital Platform İşletmeciliği AŞ (D-Smart) isimli işletmecilere, 2014 yılı ikinci çeyreğinden itibaren Platformturk Dijital Platform Hizmetleri AŞ (Filbox) isimli yeni bir işletmeci daha katılmıştır. Söz konusu işletmecilerin abone ve kullanıcı 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 Abone ve Kullanıcı Sayıları**

			2013-1	2013-2	2013-3	2013-4	2014-1	2014-2	2014-3	2014-4
DİGİTÜRK	Yurtiçi	İmzalanan Abonelik Sözleşmesi Sayısı*	2.603.571	2.599.565	2.676.119	2.679.894	2.666.395	2.655.593	2.714.626	2.725.837
		İmzalanan Abonelik Sözleşmesi ile Hizmet Alan Kullanıcı Sayısı**	2.869.292	2.877.170	2.957.884	2.963.161	2.956.344	2.957.205	3.019.947	3.032.761
		Ödemeli TV Abone Sayısı***	2.792.713	2.801.378	2.851.407	2.847.561	2.861.141	2.868.398	2.938.414	2.942.643
	Yurtdışı	İmzalanan Abonelik Sözleşmesi Sayısı*	82.494	80.546	83.508	82.982	83.070	80.809	81.323	80.042
		İmzalanan Abonelik Sözleşmesi ile Hizmet Alan Kullanıcı Sayısı**	349.506	346.189	344.126	365.349	348.176	319.128	296.517	294.309
	D-SMART	Yurtiçi	İmzalanan Abonelik Sözleşmesi Sayısı*	1.518.597	1.539.570	1.587.937	1.631.850	1.644.249	1.656.836	1.682.406
İmzalanan Abonelik Sözleşmesi ile Hizmet Alan Kullanıcı Sayısı**			1.523.009	1.544.058	1.592.722	1.636.762	1.649.191	1.669.284	1.708.716	1.730.236
Ödemeli TV Abone Sayısı***			908.522	938.467	1.000.459	1.036.429	1.032.710	1.018.799	1.036.999	1.048.960
Yurtdışı		İmzalanan Abonelik Sözleşmesi Sayısı*	33.364	33.453	33.745	33.869	33.754	34.945	35.332	35.330
		İmzalanan Abonelik Sözleşmesi ile Hizmet Alan Kullanıcı Sayısı**	33.368	33.465	33.759	33.887	33.773	34.945	35.546	35.544
FİLBOX		Yurtiçi	İmzalanan Abonelik Sözleşmesi Sayısı*	-	-	-	-	-	361	1.110
	İmzalanan Abonelik Sözleşmesi ile Hizmet Alan Kullanıcı Sayısı**		-	-	-	-	-	361	1.110	3.125
	Ödemeli TV Abone Sayısı***		-	-	-	-	-	361	1.110	3.125

\* 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.

\*\*\* Ödemeli TV Abone Sayısı; işletmeciler ile ekonomik anlamda ilişki halinde bulunan ücretli tüketici (abone) sayılarını ifade etmektedir.

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

GELİR, TL	2014-1	2014-2	2014-3	2014-4
Yurtiçi Toplam Gelir	342.470.368	361.065.995	332.119.108	386.462.478
Yurtdışı Toplam Gelir	624.160	727.022	686.626	663.033

## 5.5 GMPCS HİZMETLERİ

2014 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 2014 yılı dördüncü çeyreği için 6.230'dur. GMPCS hizmetlerine ilişkin gelir 2014 yılı dördüncü çeyreğinde 5 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

**Çizelge 5-9 GMPCS Hizmetine İlişkin Abone Sayısı ve Gelirler**

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
2014-1	6.082	2.143.905
2014-2	6.087	3.755.230
2014-3	6.164	2.227.269
2014-4	6.230	5.002.309

Bu alanda faaliyet gösteren işletmecilerin abone sayısına göre pazar paylarına bakıldığında Teknomobil'in pazar payının %66,39, Globalstar'ın pazar payının %32,18 ve Mobilkom'un pazar payının %1,43 olduğu görülmektedir.

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

İşletmeci	2014-1	2014-2	2014-3	2014-4
Teknomobil	65,41	65,66	65,82	66,39
Globalstar	33,21	32,89	32,72	32,18
Mobilkom	1,38	1,45	1,46	1,43

## 5.6 REHBERLİK HİZMETLERİ

2014 yılı dördüncü çeyreği itibarı ile Rehberlik hizmeti yetkilendirmesi almış 8 adet işletmeci aktif olarak faaliyet göstermektedir. Bu işletmecilerin 2014 yılı dördüncü çeyreğinde toplam çağrı sayısı 8.810.695 olup toplam çağrı süresi 14.056.139 dakikadır. Numara ile sorgulama hizmeti 2011 yılı üçüncü çeyreğinde sunulmaya başlanmış ve bu kapsamda 2014 yılı dördüncü çeyreğinde 3.536.624 adet numara ile sorgulama gerçekleştirilmiştir. Yine bu çeyrekte toplam 18.984.353 adet isim ile sorgulama yapılmıştır. Yapılan sorgulamaların 15.618.874 adedinde bireysel numara ve 5.900.271 adedinde kurumsal numara sorgulanmıştır<sup>21</sup>. Rehberlik hizmeti sunan işletmecilerin üç aylık gelirleri ise yaklaşık 18,6 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 (₺)
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
2014-1	9.480.153	14.885.822	21.170.018	5.061.184	15.955.479	7.741.595	15.459.782
2014-2	9.938.552	15.742.307	20.954.155	4.950.492	15.538.287	7.697.563	16.803.773
2014-3	10.530.948	17.553.246	21.483.555	4.226.633	15.443.022	8.511.580	22.892.570
2014-4	8.810.695	14.056.139	18.984.353	3.536.624	15.618.874	5.900.271	18.585.203

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 %79,95 olup onu sırasıyla 11818 Rehberlik, Plus Telekom, Jan İletişim, Infoline, Mega, Callturk ve Rehberlik Hizmetleri Servisi izlemektedir.

<sup>21</sup> Numara ile sorgulamada bireysel/kurumsal numara ayrımı yapamayan işletmecilerin verileri bireysel numara sorgulama olarak kabul edilmiştir.

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

İşletmeci	%	Ortalama Çağrı Süresi (dk)
BN Telekom (11880 – 11810 -11844)	79,95	1,49
11818 Rehberlik (11818-11820) <sup>22</sup>	14,26	1,98
Plus Telekom (11870 – 11890 – 11899)	3,78	2,46
Jan İletişim (11860)	0,96	1,59
Infoline (11824)	0,59	0,92
Callturk (11858)	0,22	2,39
Mega (11881-11883)	0,16	2,00
Rehberlik Hizmetleri Servisi (11819-11850)	0,08	1,11

## 5.7 OKTH HİZMETLERİ

Kullanım hakkı kapsamında ortak kullanım hizmeti sunmak üzere yetkilendirilmiş işletmeci sayısı 82'dir. Bu alanda faaliyet gösteren işletmecilerin abone sayısı, kullanıcı sayısı ve gelir bilgilerine Çizelge 5-13'de yer verilmektedir. Bu alandaki toplam abone sayısı 2.555, kullanıcı sayısı 76.955 olarak gerçekleşmiştir. 2014 yılı dördüncü çeyrekte bu hizmetlerden sağlanan gelir yaklaşık 4 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
2013-3	2.288	62.781	3.458.719
2013-4	2.346	67.145	3.332.752
2014-1	2.350	68.213	4.400.977
2014-2	2.295	69.449	5.099.146
2014-3	2.548	75.584	4.221.024
2014-4	2.555	76.955	3.960.873

<sup>22</sup> Assist 21/07/2014 tarihinden itibaren faaliyetlerini 11818 Rehberlik'e devrettiğinden bu iki işletmeciye ait veriler 11818 Rehberlik başlığı altında gösterilmiştir.