



# TÜRKİYE ELEKTRONİK HABERLEŞME SEKTÖRÜ

---

---

## Üç Aylık Pazar Verileri Raporu

2015 Yılı 3. Çeyrek

Temmuz – Ağustos – Eylül

Sektörel Araştırma ve Strateji Geliştirme  
Dairesi Başkanlığı

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu

Aralık 2015, Ankara

# İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ .....	V
YÖNETİCİ ÖZETİ .....	VIII
2015 3. ÇEYREK ÖZET BİLGİLERİ .....	VIII
KISALTMALAR .....	XV
<b>1 GENEL PAZAR VERİLERİ .....</b>	<b>17</b>
1.1 YETKİLENDİRME VE HİZMET TÜRLERİNE GÖRE İŞLETMECİ SAYILARI .....	17
1.2 İŞLETMECİLERİN GELİR VE KÂRLARI .....	18
1.3 İŞLETMECİ YATIRIMLARI .....	21
1.4 TOPLAM TRAFİK .....	22
1.5 TÜKETİCİ ŞİKÂyetLERİ .....	25
<b>2 SABİT PAZAR VERİLERİ .....</b>	<b>29</b>
2.1 SABİT PAZARDA GELİRLER .....	31
2.2 SABİT ARAMA GELİRLERİ .....	33
2.3 SABİT PAZARDA TRAFİK HACMI .....	35
2.4 KISA NUMARALAR .....	41
2.5 EN ÇOK TRAFİK GÖNDERİLEN VE ALINAN ÜLKELER .....	41
2.6 AYLIK KULLANIM MİKTARI (MOU) .....	42
2.7 ABONE BAŞINA ORTALAMA ÇAĞRI BAŞLATMA .....	42
2.8 ABONE BAŞINA AYLIK GELİR (ARPU) .....	43
2.9 SABİT NUMARA TAŞINABİLİRLİĞİ .....	43
2.10 SABİT PAZARDA YATIRIM .....	43
<b>3 İNTERNET VE GENİŞBANT VERİLERİ .....</b>	<b>45</b>
<b>4 MOBİL PAZAR VERİLERİ .....</b>	<b>55</b>
4.1 ABONE SAYISI VE PENETRASYON .....	55
4.2 MOBİL ABONE PROFİLİ .....	58
4.3 MOBİL TRAFİK HACMI .....	64
4.4 EN ÇOK TRAFİK GÖNDERİLEN VE ALINAN ÜLKELER .....	67
4.5 KISA NUMARALAR .....	67
4.6 SMS VE MMS .....	69
4.7 MOBİL GELİR .....	70
4.8 ABONE BAŞINA AYLIK GELİR (ARPU) .....	73
4.9 AYLIK KULLANIM MİKTARI (MOU) .....	76
4.10 MOBİL YATIRIM .....	77
<b>5 DİĞER HİZMETLER .....</b>	<b>79</b>
5.1 ALTYAPI İŞLETMECİLİĞİ HİZMETLERİ .....	79
5.2 KABLOLU YAYIN HİZMETLERİ .....	80
5.3 UYDU HABERLEŞME HİZMETLERİ .....	81
5.4 UYDU PLATFORM HİZMETLERİ .....	82
5.5 GMPCS HİZMETLERİ .....	84
5.6 REHBERLİK HİZMETLERİ .....	84
5.7 ORTAK KULLANIMLI TELSİZ HİZMETLERİ (OKTH) .....	86

## ŞEKİLLERİN LİSTESİ

ŞEKİL 1-1 TOPLAM GELİRİN İŞLETMELER ARASINDA DAĞILIMI, 2014, MİLYAR ₺ *	18
ŞEKİL 1-2 İŞLETMELERİN TOPLAM GELİRDEN ALDIĞI PAY, 2014, %	19
ŞEKİL 1-3 TOPLAM YILLIK ARAMA TRAFİK MİKTARLARI, MİLYAR DAKİKA	23
ŞEKİL 1-4 TOPLAM ÜÇ AYLIK ARAMA TRAFİK MİKTARLARI, MİLYAR DAKİKA	23
ŞEKİL 1-5 TRAFİK DAĞILIMI, MİLYON DAKİKA	24
ŞEKİL 1-6 TRAFİK DAĞILIMI, %	24
ŞEKİL 1-7 SEKTÖR BAZINDA ÜÇ AYLIK TÜKETİCİ ŞİKAYETİ SAYILARI	25
ŞEKİL 1-8 MİLYON ABONE BAŞINA TÜKETİCİ ŞİKAYETİ SAYISI (ADET)	26
ŞEKİL 1-9 MOBİL SEKTÖRDE TÜKETİCİ ŞİKAYETLERİNİN KONULARINA GÖRE DAĞILIMI	27
ŞEKİL 1-10 İSS SEKTÖRÜNDE TÜKETİCİ ŞİKAYETLERİNİN KONULARINA GÖRE DAĞILIMI	27
ŞEKİL 1-11 UYDU PLATFORM HİZMETİNDE TÜKETİCİ ŞİKAYETLERİNİN KONULARINA GÖRE DAĞILIMI	28
ŞEKİL 1-12 SABİT TELEFON HİZMETİNDE TÜKETİCİ ŞİKAYETLERİNİN KONULARINA GÖRE DAĞILIMI	28
ŞEKİL 2-1 SABİT ABONE SAYISI VE PENETRASYON	29
ŞEKİL 2-2 TÜRK TELEKOM'UN YILLIK SABİT GELİRİNİN DAĞILIMI, %	32
ŞEKİL 2-3 TÜRK TELEKOM'UN ÜÇ AYLIK GELİRİNİN DAĞILIMI, %*	33
ŞEKİL 2-4 TÜRK TELEKOM ARAMA GELİRLERİ, MİLYON ₺ *	33
ŞEKİL 2-5 STH-TT ARAMA HİZMET GELİRLERİNE GÖRE PAZAR PAYLARI, % *	34
ŞEKİL 2-6 STH-TT TELEFON HİZMETLERİ GELİRLERİNE GÖRE PAZAR PAYLARI, % *	35
ŞEKİL 2-7 TÜRK TELEKOM TRAFİK DAĞILIMI, %	36
ŞEKİL 2-8 STH-TT ÇAĞRI BAŞLATMA (ŞEHİRİÇİ) TRAFİĞİ KİYASLAMASI, %	37
ŞEKİL 2-9 STH-TT ÇAĞRI BAŞLATMA (ŞEHİRLERARASI) TRAFİĞİ KİYASLAMASI, %	37
ŞEKİL 2-10 STH-TT ÇAĞRI BAŞLATMA (MOBİLE DOĞRU) TRAFİĞİ KİYASLAMASI, %	38
ŞEKİL 2-11 STH-TT ÇAĞRI BAŞLATMA (YURTDIŞINA DOĞRU) TRAFİĞİ KİYASLAMASI, %	38
ŞEKİL 2-12 STH-TT SABİTTE SONLANDIRILAN ULUSLARARASI ÇAĞRI TRAFİĞİ KİYASLAMASI, % *	39
ŞEKİL 2-13 STH-TT MOBİLDE SONLANDIRILAN ULUSLARARASI ÇAĞRI TRAFİĞİ KİYASLAMASI, %	40
ŞEKİL 2-14 STH-TT SABİTTEN BAŞLATILAN TOPLAM TRAFİKTEKİ PAYLARI, %	40
ŞEKİL 2-15 SABİT MOU, DAKİKA	42
ŞEKİL 2-16 ÇAĞRI BAŞLATAN ABONELERİN ORTALAMA ARAMA SÜRESİ, DAKİKA	42
ŞEKİL 2-17 SABİT ARPU ₺	43
ŞEKİL 2-18 TÜRK TELEKOM'UN YILLIK YATIRIM MİKTARI, MİLYON ₺	44
ŞEKİL 2-19 TÜRK TELEKOM'UN ÜÇ AYLIK YATIRIM MİKTARI, MİLYON ₺	44
ŞEKİL 3-1 GENİŞBANT İNTERNET ABONE SAYISI	45
ŞEKİL 3-2 OECD ÜLKELERİNDE SABİT GENİŞBANT İNTERNET PENETRASYON ORANLARI, %	48
ŞEKİL 3-3 ABONE BAŞI AYLIK ORTALAMA KULLANIM MİKTARI, GBYTE	49
ŞEKİL 3-4 HIZLARA GÖRE SABİT GENİŞBANT İNTERNET ABONELERİNİN DAĞILIMI, 2015-3	49
ŞEKİL 3-5 MOBİL BİLGİSAYARDAN İNTERNET ABONELERİNİN KULLANIMA GÖRE DAĞILIMI, %	50
ŞEKİL 3-6 MOBİL CEPTEN İNTERNET ABONELERİNİN KULLANIMA GÖRE DAĞILIMI, %	50
ŞEKİL 3-7 SABİT GENİŞBANT ABONELERİNİN TEKNOLOJİ VE İŞLETMELER BAZINDA DAĞILIMI, %	51
ŞEKİL 3-8 OECD ÜLKELERİNDE SABİT-MOBİL GENİŞBANT İNTERNET YAYGINLIĞI, %	52
ŞEKİL 3-9 ".TR" UZANTILI ALAN ADLARININ DAĞILIMI (ADET)	53
ŞEKİL 3-10 IP ADRESİ ÜLKE BİLGİSİ	53
ŞEKİL 4-1 TOPLAM MOBİL ABONE SAYISI VE NÜFUSA GÖRE PENETRASYON	55
ŞEKİL 4-2 M2M ABONE SAYISI, MİLYON	56
ŞEKİL 4-3 MOBİL ABONE SAYISI VE 0-9 YAŞ HARIÇ NÜFUSA GÖRE PENETRASYON	56
ŞEKİL 4-4 ÖN ÖDEMELİ VE FATURALI MOBİL GENİŞBANT ABONE SAYILARI, BİN	57
ŞEKİL 4-5 TÜRKİYE VE BAZI AVRUPA ÜLKELERİNİN MOBİL PENETRASYON ORANLARI, %	58
ŞEKİL 4-6 ÖN ÖDEMELİ VE FATURALI MOBİL ABONE ORANLARI, %	58
ŞEKİL 4-7 BAZI AVRUPA ÜLKELERİ VE TÜRKİYE'DE ÖN ÖDEMELİ/FATURALI ABONE ORANLARI, %	59
ŞEKİL 4-8 3G ÖN ÖDEMELİ VE FATURALI MOBİL ABONE ORANLARI, %	59
ŞEKİL 4-9 MOBİL İŞLETMELER BAZINDA TOPLAM ABONE SAYILARI, MİLYON	60
ŞEKİL 4-10 TOPLAM MOBİL NUMARA TAŞIMA SAYILARI	60
ŞEKİL 4-11 MNT KAPSAMINDA MOBİL İŞLETMELERİN NET GELEN ABONE SAYILARI, BİN	61
ŞEKİL 4-12 MOBİL İŞLETMELERİN ABONE SAYISINA GÖRE PAZAR PAYLARI, %	61
ŞEKİL 4-13 MOBİL İŞLETMELERİN ABONE KAYIP ORANLARI (CHURN RATE), %	62
ŞEKİL 4-14 MOBİL İŞLETMELER BAZINDA ÖN ÖDEMELİ / FATURALI ABONELERİN DAĞILIMI, %	63
ŞEKİL 4-15 ÖN ÖDEMELİ ABONELERİN DAĞILIMI, %	63
ŞEKİL 4-16 FATURALI ABONELERİN DAĞILIMI, %	64

ŞEKİL 4-17 MOBİL ABONELERİN BİREYSEL-KURUMSAL BAZDA AYRIMI, % .....	64
ŞEKİL 4-18 MOBİL İŞLETMECİLERİN DÖNEMLERE GÖRE TOPLAM TRAFİKLERİ, MİLYAR DAKİKA .....	65
ŞEKİL 4-19 MOBİL İŞLETMECİLERİN TRAFİĞE GÖRE PAZAR PAYLARI, %.....	66
ŞEKİL 4-20 MOBİL TRAFİK DAĞILIMI, % .....	66
ŞEKİL 4-21 MOBİL TRAFİK DAĞILIMI, MİLYON DAKİKA.....	67
ŞEKİL 4-22 DÖNEMLERE GÖRE SMS VE MMS MİKTARI, MİLYON ADET* .....	69
ŞEKİL 4-23 YILLAR İTİBARIYLA MOBİL HİZMETLERDEN ELDE EDİLEN GELİR, MİLYAR ₺ .....	70
ŞEKİL 4-24 MOBİL HİZMETLERDEN ELDE EDİLEN ÜÇ AYLIK GELİRLER, MİLYAR ₺ .....	70
ŞEKİL 4-25 MOBİL İŞLETMECİLERİN TOPLAM GELİRE GÖRE PAZAR PAYLARI, % .....	71
ŞEKİL 4-26 MOBİL İŞLETMECİLERİN ABONELERDEN ELDE ETTİKLERİ GELİRE GÖRE PAZAR PAYLARI, % .....	72
ŞEKİL 4-27 MOBİL İŞLETMECİLERİN GELİR DAĞILIMI, %.....	72
ŞEKİL 4-28 MOBİL İŞLETMECİLERİN İŞLETMECİ BAZINDA GELİR DAĞILIMI, %, 2015-3 .....	73
ŞEKİL 4-29 MOBİL ARPU, ₺ .....	74
ŞEKİL 4-30 ÖN ÖDEMELİ MOBİL ARPU, ₺.....	74
ŞEKİL 4-31 FATURALI MOBİL ARPU, ₺.....	75
ŞEKİL 4-32 TÜRKİYE VE AB'DE MOBİL ARPU, € .....	75
ŞEKİL 4-33 MOBİL İŞLETMECİ BAZINDA MOU DEĞERLERİ, DK/AY .....	76
ŞEKİL 4-34 AB VE TÜRKİYE'DE MOBİL ABONE BAŞINA ORTALAMA GÖRÜŞME, DK/AY .....	77
ŞEKİL 4-35 YILLIK MOBİL YATIRIM, MİLYON ₺ .....	77
ŞEKİL 4-36 İŞLETMECİ BAZINDA YILLIK MOBİL YATIRIM, MİLYON ₺ .....	78
ŞEKİL 4-37 ÜÇ AYLIK MOBİL YATIRIM, MİLYON ₺ .....	78
ŞEKİL 5-1 İŞLETMECİLERİN FİBER UZUNLUKLARININ BİR ÖNCEKİ DÖNEME GÖRE ARTIŞI (KM) .....	79
ŞEKİL 5-2 KABLO İNTERNET ABONE SAYISI.....	81

## ÇİZELGELERİN LİSTESİ

ÇİZELGE 1-1 HİZMET TÜRLERİNE GÖRE YETKİLENDİRME SAYILARI.....	17
ÇİZELGE 1-2 TÜRK TELEKOM VE MOBİL İŞLETMELERİN YILLIK NET SATIŞ GELİRLERİ, ₺*.....	18
ÇİZELGE 1-3 TÜRK TELEKOM VE MOBİL İŞLETMELERİN ÜÇ AYLIK NET SATIŞ GELİRLERİ, ₺*.....	19
ÇİZELGE 1-4 TÜRK TELEKOM VE MOBİL İŞLETMELERİN YILLIK NET KÂR DEĞERLERİ, ₺*.....	20
ÇİZELGE 1-5 DİĞER İŞLETMELERİN ÜÇ AYLIK GELİR BİLGİLERİ, ₺*.....	20
ÇİZELGE 1-6 DİĞER İŞLETMELERİN YILLIK GELİR BİLGİLERİ, ₺*.....	21
ÇİZELGE 1-7 TÜRK TELEKOM VE MOBİL ŞEBEKE İŞLETMELERİNİN ÜÇ AYLIK YATIRIMLARI, ₺.....	21
ÇİZELGE 1-8 TÜRK TELEKOM VE MOBİL İŞLETMELERİN TOPLAM YILLIK YATIRIMI, ₺*.....	22
ÇİZELGE 1-9 DİĞER İŞLETMELERİN ÜÇ AYLIK YATIRIM BİLGİLERİ, ₺*.....	22
ÇİZELGE 1-10 DİĞER İŞLETMELERİN TOPLAM YILLIK YATIRIMI, ₺*.....	22
ÇİZELGE 1-11 SEKTÖR BAZINDA ÜÇ AYLIK TÜKETİCİ ŞİKÂYETİ SAYILARI.....	25
ÇİZELGE 1-12 TÜKETİCİ ŞİKÂYETLERİNİN KONUSU İTİBARIYLA DAĞILIMI.....	26
ÇİZELGE 2-1: ABONE SAYILARININ TEKNOLOJİ BAZINDA DAĞILIMI.....	30
ÇİZELGE 2-2 STH İŞLETMELERİNİN TAŞIYICI SEÇİMİ/ÖNSEÇİMİ KULLANICI SAYILARI.....	30
ÇİZELGE 2-3 STH İŞLETMELERİNİN ABONE SAYISINA GÖRE PAZAR PAYLARI, 2015-3.....	31
ÇİZELGE 2-4 STH İŞLETMELERİNİN NET SATIŞ GELİRİNE GÖRE PAZAR PAYLARI, 2015-3.....	31
ÇİZELGE 2-5 STH İŞLETMELERİNİN NET SATIŞ GELİRLERİ.....	34
ÇİZELGE 2-6 TÜRK TELEKOM'UN EBITDA MARJI.....	35
ÇİZELGE 2-7 TÜRK TELEKOM TRAFİK DAĞILIMI, MİLYON DAKİKA.....	36
ÇİZELGE 2-8 SABİT TELEFONLARDAN EN SIK ARANAN KISA NUMARALAR, 2015-3.....	41
ÇİZELGE 2-9 EN ÇOK TRAFİK GÖNDERİLEN VE ALINAN ÜLKELER, 2015-3.....	41
ÇİZELGE 3-1 TOPLAM İNTERNET ABONE SAYILARI.....	46
ÇİZELGE 3-2 YÖNTEMLER BAZINDA DİĞER İNTERNET ABONE SAYILARI.....	46
ÇİZELGE 3-3 İSS PAZAR PAYLARI, 2015-3.....	47
ÇİZELGE 3-4 İSS YILLIK HİZMET GELİRLERİ, ₺.....	47
ÇİZELGE 3-5 İSS ÇEYREK BAZINDA HİZMET GELİRLERİ, ₺.....	47
ÇİZELGE 3-6 MOBİL VERİ İNDİRME VE GÖNDERME HIZLARI (KBPS).....	51
ÇİZELGE 3-7 ELEKTRONİK VE MOBİL İMZA.....	54
ÇİZELGE 4-1 3G HİZMETİ KULLANICI VERİLERİ.....	57
ÇİZELGE 4-2 EN FAZLA TRAFİK GÖNDERİLEN VE ALINAN ÜLKELER, 2015-3.....	67
ÇİZELGE 4-3 AVEA, EN SIK ARANAN KISA NUMARALAR, 2015-3.....	68
ÇİZELGE 4-4 VODAFONE, EN SIK ARANAN KISA NUMARALAR, 2015-3.....	68
ÇİZELGE 4-5 TURKCELL, EN SIK ARANAN KISA NUMARALAR, 2015-3.....	68
ÇİZELGE 4-6 İŞLETMELERİNİN BAZINDA SMS VE MMS MİKTARI, MİLYON ADET.....	69
ÇİZELGE 4-7 MOBİL İŞLETMELERİNİN EBITDA MARJI.....	71
ÇİZELGE 5-1 ALTERNATİF İŞLETMELERİNİN FİBER UZUNLUKLARI.....	79
ÇİZELGE 5-2 ALTERNATİF ALTYAPI İŞLETMELERİNİN PAZAR PAYLARI.....	80
ÇİZELGE 5-3 ALTERNATİF ALTYAPI İŞLETMELERİNİN HİZMETLERİNE İLİŞKİN GELİRLERİ.....	80
ÇİZELGE 5-4 KABLOLU YAYIN HİZMETLERİ.....	81
ÇİZELGE 5-5 UYDU HABERLEŞME HİZMETLERİNE İLİŞKİN ABONE SAYISI VE GELİR.....	82
ÇİZELGE 5-6 UYDU HABERLEŞME HİZMETİ İŞLETMELERİNİN ABONE SAYISINA GÖRE PAZAR PAYLARI, %.....	82
ÇİZELGE 5-7 ABONE VE KULLANICI SAYILARI.....	83
ÇİZELGE 5-8 UYDU PLATFORM HİZMETİ GELİRLERİ, ₺.....	83
ÇİZELGE 5-9 GMPCS HİZMETİNE İLİŞKİN ABONE SAYISI VE GELİRLER.....	84
ÇİZELGE 5-10 GMPCS İŞLETMELERİNİN PAZAR PAYLARI, %.....	84
ÇİZELGE 5-11 REHBERLİK HİZMETLERİ.....	85
ÇİZELGE 5-12 REHBERLİK HİZMETİ İŞLETMELERİNİN PAZAR PAYLARI.....	85
ÇİZELGE 5-13 OKTH HİZMETLERİ.....	86



## ÖNSÖZ

Ülkelerin ekonomik hayatında verimliliğin anahtarı, sosyal hayatında da refah kaynağı haline gelen bilgi teknolojileri ve iletişim sektörünün ülkemiz menfaatleri doğrultusunda daha ileri seviyelere taşınması için; başta Kurumumuz olmak üzere, sektöre yönelik görev icra eden kamu kurumlarımıza, sektörde faaliyet gösteren işletmeci, tedarikçi, sivil toplum kuruluşları ile tüketicilerimize önemli görevler düşmektedir. Bu görevlerin yerine getirilmesi için ihtiyaç duyulan bilgi kaynaklarından birini de Kurumumuzca her üç ayda bir hazırlanan “Türkiye Elektronik Haberleşme Sektörü Üç Aylık Pazar Verileri Raporları” oluşturmaktadır. Bu kapsamda, 2015 yılı Temmuz-Ağustos-Eylül aylarındaki gelişmeleri önceki dönemlerle kıyaslamalı olarak içeren 2015 yılı Üçüncü Çeyrek Dönemi Raporunda, ülkemizin elektronik haberleşme sektöründe söz konusu dönemde önemli gelişmeler kaydedildiği görülmektedir.

Ülkemizde faaliyet gösteren işletmecilerin 2015 yılının ikinci çeyrek dönemindeki 9,6 Milyar TL olan net satış gelirleri, bu dönemde 10,4 milyar TL'ye, aynı dönemdeki 1,2 milyar TL' olan yatırım miktarı ise 1,5 Milyar TL'ye çıkmıştır.

Özellikle, bireysel iletişim ihtiyaçları için dünyadaki gelişmelere benzer şekilde ülkemizde de mobil hizmetlerin daha fazla tercih edilmesi nedeniyle istikrarlı bir şekilde artmaya devam eden mobil hatlarla görüşme süresi ile sabit hatlar üzerinden görüşme süresi arasındaki fark açılmaya devam etmektedir. Bu çerçevede, 2015 yılı ikinci çeyrek dönemindeki 399 dakika olan mobil aylık görüşme süresi 404 dakikaya yükselmiş, 145 dakika olan sabit hatlarla görüşme süre ise, 134 dakika olarak gerçekleşmiştir. 2010 yılı sonunda mobil ve sabit hatlarla aylık ortalama görüşme

sürelerinin sırasıyla 225 ve 206 dakika olduğu dikkate alındığında 2015 yılı üçüncü çeyreği itibarı ile mobil hatlardaki görüşme süresinin %80 arttığı, sabit hatlarla görüşme süresinin ise yaklaşık olarak %35 azaldığı görülmektedir.

2015 yılı üçüncü çeyreği itibarı ile, sabit ve mobil hatlardan abone başına elde edilen gelirlerde (ARPU) de önemli bir değişim gerçekleşti. 2010 yılında 22,3 TL olan sabit ARPU, 2015 yılı üçüncü çeyreğine kadar yatay bir seyir izleyerek 23,5 TL olarak gerçekleşmiş olmakla birlikte, 2010 yılında 18,7 TL olan mobil ARPU, 2015 yılı üçüncü çeyreği itibarı ile 24,8 TL olarak gerçekleşmiş olup, ilk defa sabit ARPU'nun üzerinde yer almıştır.

Genişbant internet hizmetlerine baktığımızda, sektördeki sabit genişbant internet abonesinin 9,1 milyondan 9,2 milyona çıkarak kısmen arttığını, mobil genişbant abone sayısının ise, 35,3 milyondan 37.5 milyonu geçtiğini görüyoruz. Sabit ve mobil genişbant abone sayılarındaki artışa paralel olarak abone başına internet kullanımındaki artış trendi de devam etmektedir. Abone başına kullanım miktarının daha iyi izlenebilmesi amacıyla bu çeyrekte itibaren, raporumuza sabit ve mobil genişbant internet abonelerinin aylık ortalama kullanım miktarlarına göre bir bilgi daha ekliyoruz. Buna göre, ikinci çeyrekteki 1,22 GB olan aylık ortalama mobil veri kullanım miktarı bu çeyrekte %16,7 artarak 1,42 GB'a ulaşmış, sabit internet kullanım miktarı ise bir önceki döneme göre %7.5 oranında artarak 60.11 GB'a ulaşmıştır.

26 Ağustos 2015 tarihinde yaptığımız "IMT hizmet ve altyapılarına ilişkin yetkilendirme ihalesi" sonucunda yetki belgesi almaya hak kazanan işletmecilerimizin yetki belgeleri 27 Ekim 2015 tarihinde Sayın Cumhurbaşkanımızın da teşrifleri ile düzenlediğimiz bir törenle işletmecilerimize verildi ve işletmecilerimiz 1 Nisan 2016 tarihinden itibaren IMT-Advanced teknolojisi ile hizmet vermeye başlayabilecekler. Bu teknoloji ile hizmet sunumundan sonra, hem kullanım miktarında önemli artışların sağlanacağını hem de mobil genişbant internet hızının en az 10 kat artacağını öngörüyoruz. Bu nedenle, bu çeyrekte itibaren, Üç Aylık Pazar Verileri Raporumuzda, mobil internet hızlarına ilişkin bir bilgi daha yayınlamaya başladık ve IMT-Advanced teknolojisi ile hizmet vermeye başladıktan sonra da ölçüm yapılan yerlerdeki elde ettiğimiz hız bilgilerini kamuoyu ile paylaşmaya devam edeceğiz. 2015 yılı üçüncü çeyreğinde Kurumumuzca belirlenen illerimizden 10 ilimizde yapılan ölçümler sonucunda, bu illerimizdeki ağırlıklı ortalama mobil veri indirme hızı 6.292 kbps, mobil veri gönderme hızı ise 1.574 kbps olarak hesaplanmıştır. İl başına ağırlıklı ortalama mobil veri indirme hızı ise, 4.920 kbps ile 7.559 kbps aralığında, mobil veri gönderme hızı ise, 1.371 kbps ile 1.801 kbps aralığında değişmektedir. Bu illerimizle ilgili ayrıntılı verilere raporumuzda yer verilmektedir.

Son olarak, Kurumumuzun varlık sebeplerinden birini oluşturan tüketici hak ve menfaatlerinin gözetilmesine yönelik faaliyetlerimiz kapsamında tüketicilerimizin görüşlerini ve şikayetlerini titizlikle takip ettiğimizi belirtmek istiyorum. Tüketicilerimizin bize yaptıkları geri bildirimler, tüketici hak ve menfaatlerinin korunmasına yönelik yaptığımız birçok düzenlemeye ışık tutmaktadır. Bu çerçevede yaptığımız en son düzenlemelerden birini sadece bir örnek olması açısından paylaşmak istiyorum. Tüketicilerimizin talepleri ve onayları alınmadan bazı hizmetlere abone yapıldıkları yönündeki şikâyetler üzerine; Kurumumuz tarafından yürütülen çalışmalar sonucunda Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunun 05.10.2015 tarihli ve 2015/DK-THD/445 sayılı Kurul Kararı ile; işletmecilerin bayi kanalıyla yaptıkları tarife değişikliği, paket veya katma değerli hizmet alımı veya tüketicinin aldığı hizmette değişiklik yapılması gibi faaliyetlerin tüketici iradesi ile yapıldığına ilişkin ispatlayıcı bilgi ve belgenin sağlanmasına yönelik olarak işletmecilerimize yükümlülük getirilmiştir. Diğer bir ifade ile, tüketicilerimizin talepleri olmadan bu ve buna benzer işlemlerin işletmeciler veya bayileri tarafından tek taraflı olarak yapılmaması net bir kurala bağlanmıştır. Bununla birlikte, işletmecilerin gerekli hazırlıkları yapabilmesi amacıyla Kurul Kararı tarihinden itibaren işletmecilere 6 ay süre tanınmıştır. Buna benzer örnekleri çoğaltmak mümkün olmakla birlikte, 2015 yılı üçüncü çeyreği itibarı ile Kurumumuza iletilen tüketici şikâyetine ilişkin bir kaç istatistikî bilgiyi de kamuoyunun dikkatine sunmak istiyorum. 2015 yılı üçüncü çeyreği itibarı ile Kurumumuza iletilen yaklaşık 22 bin 600 şikâyetin %47'si mobil sektörle ilgili olmakla birlikte, şikâyetler "bir milyon abone başına düşen tüketici şikâyeti" sayısı açısından incelendiğinde, İnternet Servis Sağlayıcılığı hizmetine yönelik 820, Uydu Platform Hizmetine yönelik 594, Sabit Telefon Hizmetine yönelik 154, mobil hizmetlere yönelik 144 ve Kablo TV hizmetine yönelik 80 şikâyet iletildiği görülmektedir. Buna göre, tüketici şikâyetleri "bir milyon abone başına düşen tüketici şikâyeti" sayısı açısından değerlendirildiğinde, bir önceki çeyrek verilerine göre mobil hizmetlere yönelik şikâyet sayısında kısmen azalma, diğer hizmetlere yönelik şikâyet sayısında ise artış olduğu görülmektedir.

2015 yılı üçüncü çeyrek döneminde Ülkemizin elektronik haberleşme sektöründe yaşanan gelişmeleri içeren bu Raporu kamuoyunun istifadelerine sunuyor, sektör dinamiklerini göz önünde bulundurarak sektörümüzün gelişimine yönelik değerlendirme yapmak isteyen paydaşlarımız için faydalı bir kaynak olmasını diliyorum.

Saygılarımla,



Dr. Ömer Fatih SAYAN  
Kurul Başkanı



## YÖNETİCİ ÖZETİ

### 2015 3. ÇEYREK ÖZET BİLGİLERİ

2015 yılı üçüncü üç aylık dönem (Temmuz-Ağustos-Eylül) sonu itibarıyla Türkiye elektronik haberleşme pazarında yaşanan gelişmeler aşağıda özetlenmektedir<sup>1</sup>.

#### **Genel Pazar Verileri**

- 27 Kasım 2015 itibarıyla elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren işletmeci sayısı 676 olup bu işletmecilere verilen yetkilendirme sayısı 1.108'dir.
- 2015 yılı üçüncü üç aylık dönemde Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerinin net satış gelirleri yaklaşık 8,2 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.
- Diğer işletmecilerin net satış gelirleri 2015 yılı üçüncü çeyrekte yaklaşık 2,1 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.
- 2015 yılı üçüncü çeyrekte Türk Telekom ve mobil işletmecilerin toplam yatırım miktarı yaklaşık 1 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.
- Diğer işletmeciler tarafından 2015 yılı üçüncü çeyreğinde yaklaşık 467,4 milyon TL yatırım gerçekleştirilmiştir.
- 2015 yılı üçüncü çeyrekte toplam mobil trafik miktarı 56,4 milyar dakika olurken sabit trafik miktarı ise 2,6 milyar dakika olarak gerçekleşmiştir. Bir önceki üç aylık döneme göre mobil trafik miktarı sabit kalırken, sabit trafik miktarı yaklaşık %11,2 oranında azalmıştır. Trafiğin büyük bir kısmını (%91,9) mobilden mobile giden trafik oluşturmaktadır.
- 2015 yılı üçüncü çeyreği itibarı ile Kuruma toplam 22.603 şikayetin geldiği, bu şikayetlerin yaklaşık %47'sinin mobil hizmetlerle ilgili olduğu görülmektedir. Milyon abone başına tüketici şikayeti sayısı incelendiğinde ise ilk 3 sırada İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti, Uydu Platform Hizmeti ve Mobil Hizmetlere yönelik şikayetlerin olduğu görülmektedir.

---

<sup>1</sup> Bu raporda yer alan rakamlar virgülden sonra bir hane yuvarlanmıştır. Yuvarlamaya bağlı olarak raporda yer alan pazar payı bilgisi vb. bazı grafikler tam olarak %100'e ulaşmayabilmektedir.

## **Sabit Pazar**

- 2015 yılı üçüncü çeyrek sonu itibarıyla 11.696.067 sabit telefon abonesi bulunan Türkiye’de penetrasyon oranı bir önceki çeyreğe göre 0,3 puan azalarak yaklaşık %15,1 seviyesine düşmüştür. Türkiye’de ortalama hanehalkı büyüklüğünün 3,60 olduğu göz önünde bulundurulduğunda sabit telefon hizmetleri pazarında Türkiye’nin önemli bir kesimine ulaşıldığını söylemek mümkündür.
- 2015 yılının üçüncü çeyreği itibarıyla taşıyıcı seçimi/önseçimi bilgilerine bakıldığında, taşıyıcı ön seçimi kullanıcı sayısının 161.503 ve arama bazında taşıyıcı seçimi kullanıcı sayısının ise 69.289 olarak gerçekleştiği görülmektedir.
- 2015 yılının üçüncü çeyreğinde PSTN gelirleri toplam gelirin %33,5’ini teşkil ederken erişim gelirleri toplam gelirin %47,5’ini oluşturmuştur.
- 2015 yılı üçüncü üç aylık dönem itibarıyla Türk Telekom’un sabit telefon gelirleri yaklaşık 762 milyon TL olarak gerçekleşmiş olup bir önceki senenin aynı dönemine göre %11,3 oranında azalırken bir önceki üç aylık döneme göre %1,9 oranında azalmıştır.
- Yaklaşık 2,4 milyon abone sabit telefon hizmetlerinde alternatif işletmecilerden hizmet almış olup, bu işletmecilerin üç aylık dönem için tüm STH hizmetlerinden elde ettikleri gelirler 357 milyon TL civarında gerçekleşmiştir.
- Türk Telekom’un trafik dağılımı incelendiğinde; bir önceki yılın aynı döneminde %70 olan şebeke içi trafiğin toplam trafik içindeki payının 2015 yılı üçüncü üç aylık döneminde %64,7 olarak gerçekleştiği görülmektedir. Bununla birlikte bir önceki yılın aynı döneminde toplam trafiğin %24,5’ini oluşturan mobile doğru trafik 2015 yılının üçüncü çeyreğinde toplam trafiğin %28,2’sini teşkil etmiştir.
- 2014 yılının üçüncü çeyreğinde yaklaşık 2,4 milyar dakika olan Türk Telekom’un ses trafiği, 2015 yılının üçüncü çeyreğinde önceki yılın aynı çeyreğine göre %26 oranında azalarak yaklaşık 1,8 milyar dakika olarak gerçekleşmiştir.
- Şehiriçi trafikte STH işletmecilerinin payı %15 olarak gerçekleşirken Türk Telekom’un payı %85 olarak gerçekleşmiştir.
- Şehirlerarası arama trafik miktarındaki STH işletmecilerinin pazar payı %43,6 olarak gerçekleşirken Türk Telekom’un pazar payı ise %56,4 olarak gerçekleşmiştir.
- Mobile doğru çağrı trafiğinde STH işletmecilerinin payı %43,6 olarak gerçekleşirken Türk Telekom’un payı %56,4 olarak gerçekleşmiştir.

- Yurtdışına doğru çağrı başlatma trafiğinde Türk Telekom'un payı %68,2 olarak gerçekleşirken STH işletmecilerinin payı %31,8 olarak gerçekleşmiştir.
- Sabit şebekede sonlandırılan uluslararası çağrı trafiğinde Türk Telekom'un payı %38,1 olarak gerçekleşirken STH işletmecilerinin payı %61,9 olarak gerçekleşmiştir.
- Mobil şebekelerde sonlandırılan uluslararası çağrı trafiğinde STH işletmecilerinin payı %76,7 olarak gerçekleşirken Türk Telekom'un payı %23,3 olarak gerçekleşmiştir.
- Sabit şebekede başlatılan toplam trafikte STH işletmecilerinin payı %,30,8 olarak gerçekleşirken Türk Telekom'un payı %69,2 olarak gerçekleşmiştir.
- Türk Telekom şebekesinden en çok aranan kısa numara 112 (Sihhi İmdat) olmuştur.
- 2015 yılı üçüncü çeyrekte de sabit şebekeden en fazla trafik gönderilen ve alınan ülke Almanya'dır.
- 2015 yılı üçüncü üç aylık döneminde 134 dakika olarak gerçekleşen sabit MoU, bir önceki yılın aynı dönemine göre %8,7, bir önceki döneme göre de %7,7 oranında azalmıştır.
- 2015 yılı üçüncü çeyreğinde Türk Telekom'un abone başına aylık geliri 23,5 TL olarak gerçekleşmiştir.
- 2015 yılı üçüncü üç aylık dönemde 214 milyon TL olarak gerçekleşen sabit yatırım miktarı, bir önceki yılın aynı dönemine kıyasla %2; bir önceki üç aylık döneme göre de %10 oranında artmıştır.

### **İnternet ve Genişbant**

- 2008 yılında 6 milyon civarında olan genişbant internet abonesi, 2015 yılı üçüncü çeyrek sonu itibarıyla 46,7 milyonu aşmıştır.
- 2015 yılının üçüncü çeyreğinde toplam internet aboneliğinde bir önceki üç aylık döneme göre yaklaşık %5,4 artış gerçekleşmiş olup, mobil ve fiber internet abonelerinin artmasıyla birlikte internet abone sayısındaki genel artış eğilimi devam etmiştir. Toplam internet abone sayısının yıllık artış oranı ise %17,4 olarak gerçekleşmiştir.
- 2015 yılı üçüncü çeyrekte xDSL abone sayısı 6,9 milyonu, fiber abone sayısı ise 1,6 milyona yaklaşmıştır.

- Kablo internet abone sayısı önceki üç aylık döneme göre %2,2 oranında artarak 596.056'ya çıkmıştır.
- 2015 yılı üçüncü çeyrekte internet servis sağlayıcılığına ilişkin toplam gelir yaklaşık 1,244 milyar TL seviyesinde gerçekleşmiştir.
- Türkiye'deki sabit genişbant abonelerinin %62'si 10-30 Mbit/sn hızda bağlantı sunan paketleri tercih ettikleri görülmektedir.
- Mobil bilgisayardan internet abonelerinin kullanım miktarına bakıldığında 100 MB üzeri kullanımı olan abonelerin oranının %82,8 olduğu anlaşılmaktadır. En az kullanımı gösteren 0-50 MB aralığında ise abonelerin yaklaşık %14,2'si bulunmaktadır. Mobil cepten internet abonelerinden 100 MB üzeri kullanımı olan abonelerin oranı ise %72,5'tir.
- 2015 yılı üçüncü çeyrek dönemi itibarı ile 10 ilimizde yapılan ölçümler sonucunda; bu illerimizdeki ağırlıklı ortalama mobil veri indirme hızı 6.292 kbps, mobil veri gönderme hızı ise 1.574 kbps olarak hesaplanmıştır. İl başına ağırlıklı ortalama mobil veri indirme hızı 4.920 kbps ile 7.559 kbps aralığında, mobil veri gönderme hızı ise, 1.371 kbps ile 1.801 kbps aralığında değişmektedir.
- Alternatif işletmecilerin xDSL teknolojisi ile sundukları hizmetin genişbant pazarındaki payı 2015 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla %14,8 olarak gerçekleşirken bu dönemde TNet'in genişbant pazarındaki xDSL payı gerilemeye devam ederek %60,8 seviyesine inmiştir. Bunun yanında 6,9 milyonu geçen xDSL abonelerinde alternatif işletmecilerin payı %19,6 seviyesinde gerçekleşmiştir. Ayrıca toplam sabit genişbant pazarında kablo internet hizmeti sunan işletmecinin pazar payı %6,5 olurken fiberin pazar payı %17,4 olarak gerçekleşmiştir.
- Türkiye'de nüfusa göre sabit genişbant penetrasyon oranı %11,9 iken OECD geneli penetrasyon oranı %28,2'dir. Mobil genişbant penetrasyon oranı Türkiye'de %48,3 iken OECD geneli için bu oran %81,3'dür.
- 2015 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla "Nic.tr" kayıtlarında 368.165 adet ".tr" uzantılı alan adı bulunmaktadır. Bu alan adlarının %77,'si "com.tr", %6,6'sı "gen.tr", %3,6'sı "gov.tr", %2,9'u ise "web.tr" uzantısına sahiptir.
- 2015 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla toplam 6 (altı) adet elektronik sertifika hizmet sağlayıcısı yetkilendirilmiş olup, bu işletmeciler tarafından 2015 Eylül sonu

itibarıyla 1.531.725 elektronik imza ve 383.902 mobil imza olmak üzere toplam 1.915.627 elektronik sertifika oluşturulmuştur.

## **Mobil Pazar**

- 2015 yılı Eylül ayı sonu itibarı ile Türkiye’de yaklaşık %94,3 penetrasyon oranına karşılık gelen toplam 73.235.783 mobil abone bulunmaktadır. 0-9 yaş nüfus hariç olmak üzere mobil penetrasyon oranı %100’ün üzerine çıkmaktadır.
- 2015 yılı üçüncü çeyrekte 3G abone sayısı 63.066.580’e ulaşırken; 3G hizmetiyle birlikte mobil bilgisayardan ve cepten internet hizmeti alan mobil genişbant abone sayısı da 35.876.101’e yükselmiştir. 2015 yılı üçüncü çeyrekte toplam mobil internet kullanım miktarı ise 156.669 TByte olarak gerçekleşmiştir.
- 2015 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla M2M abone sayısı 2,9 milyona ulaşmıştır.
- 2015 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla ön ödemeli genişbant abone sayısı 17.128.083, faturalı mobil genişbant abone sayısı ise 20.410.815 olarak gerçekleşmiştir.
- 2015 yılı üçüncü üç aylık döneme bakıldığında mobil abonelerin yaklaşık %53’ünü ön ödemeli abonelerin oluşturduğu, son bir yıl içerisinde faturalı abonelerin oranının %42,9’dan %47’ye çıktığı görülmektedir.
- 2015 yılı üçüncü üç aylık dönemde numara taşıma sayısı bir önceki üç aylık döneme göre %13,07 oranında azalmış ve 2.651.835 olarak gerçekleşmiştir. 10 Kasım 2015 tarihi itibarıyla toplam 87.469.269 numara taşıma işlemi gerçekleştirilmiştir.
- 2015 yılı üçüncü üç aylık dönem itibarıyla abone sayısına göre Turkcell’in %46,8; Vodafone’un %30,1; Avea’nın ise %23,2’lik paya sahip olduğu görülmektedir.
- 2015 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla Avea abonelerinin %50,1’inin, Turkcell abonelerinin %47,1’inin, Vodafone abonelerinin ise %44,5’inin faturalı abonelerden oluştuğu görülmektedir.
- Toplam mobil abonelerin yaklaşık %90,1’i bireysel, %9,9’u ise kurumsal abonelerden oluşmaktadır.
- 2015 yılı üçüncü üç aylık dönemi trafik bilgileri bir önceki üç aylık dönemle kıyaslandığında toplam trafiğin %1,2 oranında arttığı, geçen senenin aynı dönemi ile kıyaslandığında ise %7,4 oranında arttığı görülmektedir. İşletmeci bazında incelendiğinde ise bir önceki döneme göre Turkcell’in trafiğinin %2,5 oranında,

Vodafone'un trafiğinin %0,6 oranında, Avea'nın trafiğinin ise %0,1 oranında arttığı görülmektedir.

- 2015 yılı üçüncü çeyrekte de mobil şebekelerden en fazla trafik gönderilen ve alınan ülke Almanya'dır.
- Vodafone, Avea ve Turkcell hatlarından en çok aranan kısa numara 112 (Sihhi İmdat)'tır.
- 2015 yılı üçüncü üç aylık dönemde SMS sayısı yaklaşık 26.431 milyon, MMS sayısı ise yaklaşık 21,6 milyon civarında gerçekleşmiştir.
- Avea'nın SMS sayısı %3,3 artmış, MMS sayısı %0,6 azalmış; Turkcell'in SMS sayısı %8,6 artmış; MMS sayısı %6,6 azalmış; Vodafone'un ise SMS sayısı %11,6 artmış, MMS sayısı %10,2 azalmıştır.
- 2015 yılı üçüncü çeyrek dönem itibarıyla toplam gelire göre pazar payları incelendiğinde Turkcell'in pazar payının %43,2; Vodafone ve Avea'nın ise sırasıyla %35,9 ve %20,9 seviyelerinde olduğu görülmektedir. 2015 yılı üçüncü çeyrekte gelire göre pazar payları bir önceki dönem ile kıyaslandığında Turkcell'in ve Vodafone'un pazar payının yaklaşık 0,2'şer puan arttığı, Avea'nın pazar payının ise 0,4 puan düştüğü görülmektedir.
- 2015 yılı üçüncü çeyrek dönem itibarıyla abonelerden elde edilen gelire göre Turkcell'in pazar payının %47,5 Vodafone ve Avea'nın pazar paylarının ise sırasıyla %30,4 ve %22,1 seviyelerinde olduğu görülmektedir.
- Konuşma gelirleri Turkcell'in gelirlerinin %58,1'ini Vodafone'un gelirlerinin %46,5'ini ve Avea'nın gelirlerinin %46,3'ünü oluşturmaktadır. SMS+MMS gelirleri Turkcell'in gelirlerinin %5,8'ini, Vodafone'un gelirlerinin %10,1'ini ve Avea'nın gelirlerinin %8,8'ini oluşturmaktadır. Data gelirleri ise Turkcell'de %30,1, Vodafone'da %40,5 ve Avea'da %40,4'lük paya sahiptir.
- 2015 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla Turkcell için abone başına aylık gelir 25,4 TL, Vodafone için 25,3 TL, Avea için ise 23,8 TL'dir.
- Eylül 2015 itibarıyla Turkcell'in MoU değeri 317 dakika, Vodafone'un 434 dakika ve Avea'nın ise 477 dakika olarak gerçekleşmiştir.
- 2015 üçüncü çeyreğinde 404 dakika olan ortalama aylık mobil kullanım süresi ile Türkiye, Raporda yer verilen Avrupa ülkelerine kıyasla en fazla mobil telefonla görüşme yapan ülke olmuştur.

## **Diğer Hizmetler**

- 2015 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla alternatif işletmecilerin toplam fiber uzunluğu 55.393 km'dir. Türk Telekom'un ise 205.944 km fiber altyapısı bulunmaktadır. Bunun yaklaşık 124.226 km'si omurga, kalan kısmı erişim amaçlı kullanılmaktadır.
- Alternatif altyapı işletmecilerinin elde ettikleri toplam gelir yaklaşık 287,4 milyon TL seviyesindedir.
- Türksat'ın 2015 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla toplam kablo TV abone sayısı 1.156.133 olup Teledünya markasıyla sunulan sayısal kablo TV abone sayısı 759.341 olarak gerçekleşmiştir. Ayrıca, kablo telefon hizmetinden yararlanan 36.353 Türksat abonesi bulunmaktadır.
- Uydu haberleşme hizmetleri konusunda yetkilendirilmiş işletmeciler 2015 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla 12.009 aboneye uydu yer istasyonlarıyla hizmetleri sağlamaktadır. Bu hizmete ilişkin toplam gelirler ise yaklaşık 95,4 milyon TL seviyesinde gerçekleşmiştir.
- Uydu Platform hizmet grubundan "İmzalanan Abonelik Sözleşmesi ile Hizmet Alan Kullanıcı Sayısı" 2015 yılı üçüncü çeyreği için toplam 4.726.125'tir. Bu hizmete ilişkin toplam gelirler ise yaklaşık 380 milyon TL seviyesinde gerçekleşmiştir.
- GMPCS Mobil Telefon hizmet grubunda toplam abone sayısı 2015 yılı üçüncü çeyreği için 6.388'dir. GMPCS hizmetlerine ilişkin gelir ise 1,9 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.
- Rehberlik hizmeti kapsamında 2015 yılı üçüncü çeyreğinde toplam çağrı sayısı 7.208.801 olup toplam çağrı süresi 11.604.322 dakikadır. 2015 yılı üçüncü çeyreğinde 12.622.155 adet isim ile sorgulama, 2.758.162 adet de numara ile sorgulama gerçekleştirilmiştir. Yapılan sorgulamaların 8.802.136 adedinde bireysel numara ve 6.222.336 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 2.777 ve kullanıcı sayısı 95.981 olarak gerçekleşmiştir. 2015 yılı üçüncü çeyrekte bu hizmetlerden sağlanan gelir yaklaşık 3,8 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

## KISALTMALAR

Rapor kapsamında adı geçen işletmeciler ve kısaltmalarına aşağıda yer verilmektedir.

İŞLETMECİ ADI	KISALTMA
11818 REHBERLİK VE MÜŞTERİ HİZMETLERİ A.Ş.	11818 Rehberlik
AT&T GLOBAL İLETİŞİM SERVİSLERİ LTD. ŞTİ.	AT&T Global
AVEA İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.	Avea
BN TELEKOM HABERLEŞME TİCARET A.Ş.	BN Telekom
BT BİLİŞİM HİZM. A.Ş.	BT Bilişim
BT TELEKOM HİZM. A.Ş.	BT Telekom
CALLTÜRK TELEKOMÜNİKASYON SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.	Callturk
DİJİTAL PLATFORM TENOLOJİ HİZMETLERİ A.Ş.	Digital Platform (Digiturk)
DOĞAN TV DİJİTAL PLATFORM İŞLETMECİLİĞİ A.Ş.	Doğan TV Digital (D-Smart)
DORUK İLETİŞİM VE OTOMASYON SAN. VE TİC. A.Ş.	Doruknet
ESER TELEKOMÜNİKASYON SAN. VE TİC. A.Ş.	Eser Telekom
ESKİŞEHİR BİLİŞİM İLETİŞİM SAN. VE TİC. AŞ	Eskişehir
EQUANT İSTANBUL TELEKOM A.Ş.	Equant İstanbul
GLOBALSTAR AVRASYA UYDU SES VE DATA İLETİŞİMİ A.Ş.	Globalstar
GRİD TELEKOMÜNİKASYON HİZM. A.Ş.	Grid Telekom
INFOLINE REHBERLİK VE ÇAĞRI MERKEZİ HİZM. A.Ş.	Infoline
İŞ NET ELEKTRONİK BİLGİ ÜRETİM DAĞITIM TİC. VE İLETİŞİM HİZM. A.Ş.	İş Net
JAN İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.	Jan İletişim
KULE HİZMET VE İŞLETMECİLİK A.Ş.	Kule Hizmetleri
MEDİTERRANEAN NAUTILUS TELEKOMÜNİKASYON HİZM. TİC. A.Ş.	Mednautilus
MEGA ULUSLARARASI TELEKOMÜNİKASYON HİZM. A.Ş.	Mega Telekom
MİLLENİCOM TELEKOMÜNİKASYON HİZM. A.Ş.	Millenicom
MOBİLKOM ELEKTRONİK SANAYİ VE TİC. LTD. ŞTİ.	Mobilkom
MTCTR MEMOREX TELEKOMÜNİKASYON SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.	MTCTR Memorex
NETGSM İLETİŞİM VE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ A.Ş.	Netgsm
PLATFORMTURK DİJİTAL PLATFORM HİZMETLERİ AŞ	Platformturk (Filbox)
REHBERLİK HİZMETLERİ SERVİSİ A.Ş.	Rehberlik Hizmetleri Servisi
RTEL GLOBAL TELEKOMÜNİKASYON HİZ. SAN. VE TİC. AŞ	Rtel Global
SESNET İLETİŞİM HİZMETLERİ VE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.	Sesnet
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
TTM TEL. VE İLETİŞİM HİZM. SAN. VE DIŞ TİC. LTD. ŞTİ.	TTM Telekom
TTNET A.Ş.	TTNET
TURKCELL İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.	Turkcell
TURKNET İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.	Turknet
TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.	Türk Telekom



<b>İŞLETMECİ ADI</b>	<b>KISALTMA</b>
TÜRKSAT UYDU HABERLEŞME KABLO TV VE İŞLETME A.Ş.	Türksat
VODAFONE ALTERNATİF TELEKOM HİZM. A.Ş.	Vodafone Alternatif
VODAFONE NET İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.	Vodafone Net
VODAFONE TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.	Vodafone

## 1 GENEL PAZAR VERİLERİ

Bu rapor, Türkiye elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren işletmecilerin Kurumumuza göndermiş oldukları veriler esas alınarak hazırlanmış olup rapor kapsamında 2015 yılı üçüncü üç aylık dönemine (Temmuz-Ağustos-Eylül) ait veriler önceki dönemler ile kıyaslamalı olarak incelenmektedir.

### 1.1 YETKİLENDİRME VE HİZMET TÜRLERİNE GÖRE İŞLETMECİ SAYILARI

27 Kasım 2015 itibarıyla elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren işletmeci sayısı 676 olup bu işletmecilere verilen yetkilendirme sayısı 1.108'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	45
	Uydu Platform Hizmeti	21
	Altyapı İşletmeciliği Hizmeti	171
	İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti	417
	Sabit Telefon Hizmeti	0
	Kablolu Yayın Hizmeti	26
	GMPCS Mobil Telefon Hizmeti	11
	Hava Taşıtlarında GSM 1800 Mobil Telefon Hizmeti	4
Kullanım Hakkı Kapsamında Hizmet Veren İşletmeciler	Sanal Mobil Şebeke Hizmeti	59
	GMPCS Mobil Telefon Hizmeti	3
	Ortak Kullanımlı Telsiz Hizmeti	86
	Altyapı İşletmeciliği Hizmeti	9
	Sabit Telefon Hizmeti	199
	Rehberlik Hizmeti	12
	Sanal Mobil Şebeke Hizmeti	37
<b>TOPLAM</b>		<b>1.108</b>

## 1.2 İŞLETMECİLERİN 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 %5,4 artışla 26,3 milyar TL'ye ulaşmıştır.

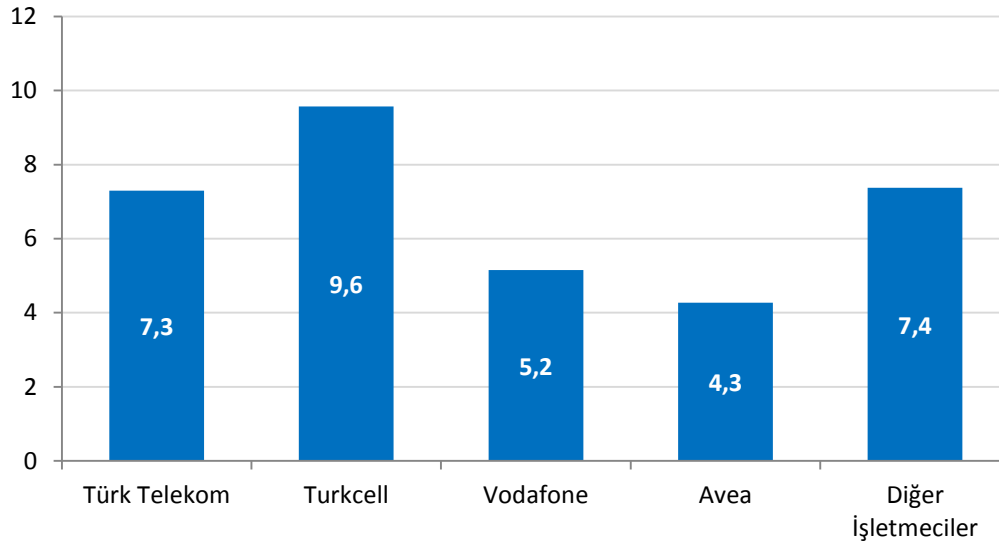
Çizelge 1-2 Türk Telekom ve Mobil İşletmecilerin Yıllık Net Satış Gelirleri, ₺ \*

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	7.299.814.772
Turkcell	7.991.150.227	8.332.040.983	8.828.290.710	9.123.141.855	9.569.192.094
Vodafone	3.349.822.000	3.741.607.933	4.380.371.258	4.773.658.515	5.153.420.107
Avea	2.497.421.759	2.906.743.653	3.354.467.547	3.808.180.931	4.269.465.539
<b>Toplam</b>	<b>21.178.756.016</b>	<b>22.354.992.235</b>	<b>23.816.356.090</b>	<b>24.942.222.187</b>	<b>26.291.892.512</b>

\* İşletmecilerin Kurumumuza gönderdiği kesinleşmiş yıllık gelir tabloları dikkate alınarak hazırlanmıştır.

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 7,4 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.

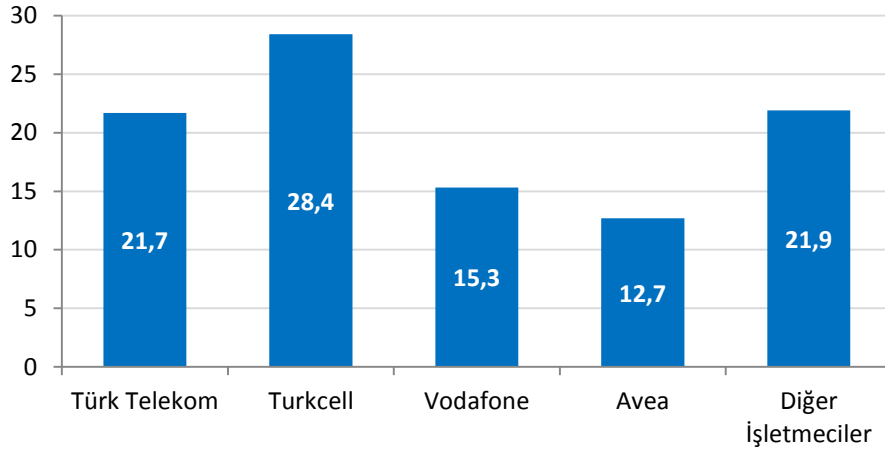
Şekil 1-1 Toplam Gelirin İşletmeciler Arasında Dağılımı, 2014, Milyar ₺ \*



\* Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerine ait gelirler, Kurumumuza gönderilen kesinleşmiş yıllık gelir tabloları dikkate alınarak, diğer işletmecilere ait gelirler ise işletmeci veri formları kapsamında Kurumumuza gönderilen gelir bilgileri dikkate alınarak hazırlanmıştır.

Şekil 1-2'de 2014 yılında elde edilen toplam gelirin işletmeciler arasında yüzdesel dağılımına yer verilmektedir. 2014 yılında toplam gelirlerin yaklaşık %21,7'sini Türk Telekom, %28,4'ünü Turkcell, %15,3'ünü Vodafone, %12,7'sini Avea ve %21,9'unu 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. 2015 yılı üçüncü üç aylık dönemde Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerinin net satış gelirleri yaklaşık 8,2 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.

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

Net Satış	2014-3	2014-4	2015-1	2015-2	2015-3
<b>Türk Telekom</b>	1.968.569.071	2.023.920.769	1.862.988.411	1.951.343.398	2.013.618.731
<b>Turkcell</b>	2.477.025.035	2.393.476.792	2.350.445.902	2.459.377.063	2.675.461.611
<b>Vodafone</b>	1.726.949.041	1.818.184.199	1.911.129.199	2.041.958.118	2.225.064.392
<b>Avea</b>	1.143.942.329	1.155.571.836	1.166.441.198	1.219.400.904	1.298.685.471
<b>Toplam</b>	<b>7.316.485.475</b>	<b>7.391.153.596</b>	<b>7.291.004.710</b>	<b>7.672.079.484</b>	<b>8.212.830.205</b>

\* 2015-3'üncü 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 2010-2014 yılları arasında elde ettikleri net kâr rakamlarına yer verilmektedir.

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

Net Kar	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Türk Telekom</b>	2.956.000.797	2.468.971.871	2.995.771.673	1.277.576.133	2.483.731.826
<b>Turkcell</b>	2.154.605.000	2.262.195.067	2.421.010.843	2.365.193.056	2.300.631.352
<b>Vodafone</b>	-239.277.770	-696.907.047	-91.669.117	40.981.479	53.634.967
<b>Avea</b>	-962.938.607	-1.054.556.808	-752.521.475	-726.954.492	-793.497.469

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 çeyrek dönemler 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 2015 yılı üçüncü çeyreğinde 2,1 milyar TL düzeyinde gerçekleşmiştir.

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

Yetkilendirme Türü	2014-3	2014-4	2015-1	2015-2	2015-3
<b>İSS</b>	1.184.990.337	1.213.093.325	1.229.591.322 <sup>2</sup>	1.172.755.954	1.244.261.171
<b>STH</b>	297.090.202	280.764.744	290.659.607	312.922.030	356.565.792
<b>Altyapı</b>	170.349.056	181.528.123	177.774.738	183.318.996	287.431.702
<b>Uydu Haberleşme</b>	60.220.838	89.046.099	85.567.472	91.223.658	95.412.128
<b>Rehberlik</b>	22.892.570	18.126.410	17.982.552	18.334.603	18.625.267
<b>Kablo TV</b>	109.019.212	117.392.317	125.188.262	132.264.966	130.944.904
<b>GMPCS</b>	2.227.269	5.002.309	2.163.121	2.085.250	1.908.760
<b>OKTH</b>	4.227.162	3.960.873	5.398.125	3.780.333	3.817.140
<b>Toplam</b>	<b>1.851.016.646</b>	<b>1.908.914.200</b>	<b>1.934.325.199</b>	<b>1.916.685.790</b>	<b>2.138.966.864</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.

<sup>2</sup> T SYSTEMS Telekomünikasyon Ltd.Şti.'nin yaptığı düzeltme sonucunda gelir verisi yeniden düzenlenmiştir

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

Yetkilendirme 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
Altyapı	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
Rehberlik	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>

\* İşletmecilerin Kurumumuza gönderdiği 3 aylık gelir bilgilerinden elde edilmiştir.

### 1.3 İŞLETMECİ YATIRIMLARI

Çizelge 1-7 ve Çizelge 1-8'de sırasıyla Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerinin çeyrek dönemler halinde yatırım bilgilerine ve 2010-2014 yılları arasındaki toplam yıllık yatırım miktarlarına yer verilmektedir. 2015 yılı üçüncü çeyreğinde Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerinin toplam yatırım miktarının yaklaşık 1 milyar TL olarak gerçekleştiği görülmektedir.

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

Yatırım	2014-3	2014-4	2015-1	2015-2	2015-3
<b>Türk Telekom</b>	209.905.142	584.879.742	75.557.021	194.667.540	214.079.059
<b>Turkcell</b>	363.784.872	592.084.444	221.053.493	428.714.634	277.381.660
<b>Vodafone</b>	231.594.801	233.457.454	368.452.571	201.143.309	262.192.992
<b>Avea</b>	184.452.413	380.586.389	158.318.364	192.428.722	233.125.848
<b>Toplam</b>	<b>989.737.228</b>	<b>1.791.008.029</b>	<b>823.381.449</b>	<b>1.016.954.205</b>	<b>986.779.559</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>

\* İşletmecilerin Kurumumuza gönderdiği kesinleşmiş yıllık gelir tabloları dikkate alınarak hazırlanmıştır.

Çizelge 1-9'da pazarda faaliyet gösteren diğer işletmecilerin çeyrek dönemler itibariyle yatırım bilgilerine yer verilmektedir. Buna göre, 2015 yılının üçüncü çeyreğinde diğer işletmeciler tarafından yaklaşık 467,4 milyon TL yatırım gerçekleştirilmiştir.

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

Yatırım	2014-3	2014-4	2015-1	2015-2	2015-3
<b>Diğer İşletmeciler</b>	303.771.660	540.072.409	163.014.182	179.944.099	467.398.743

\* 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

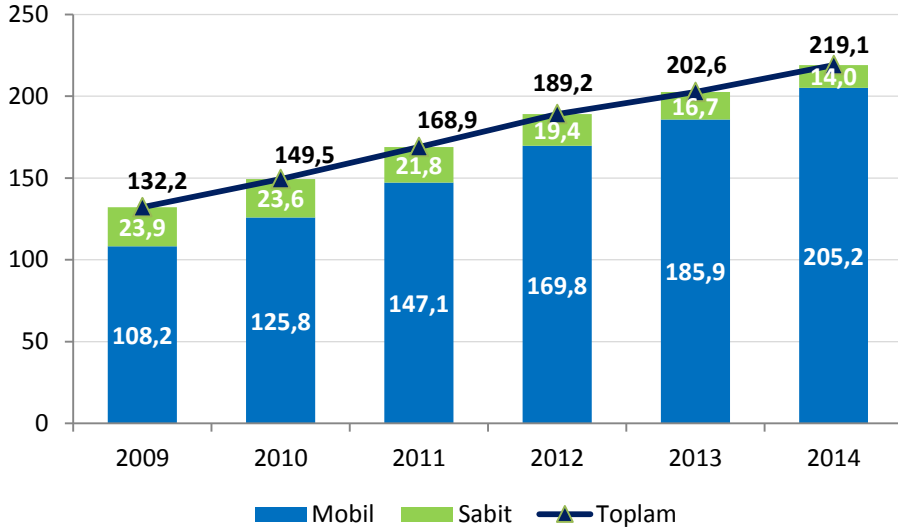
\* İşletmecilerin Kurumumuza gönderdiği 3 aylık yatırım bilgileri dikkate alınarak hazırlanmıştır.

#### 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

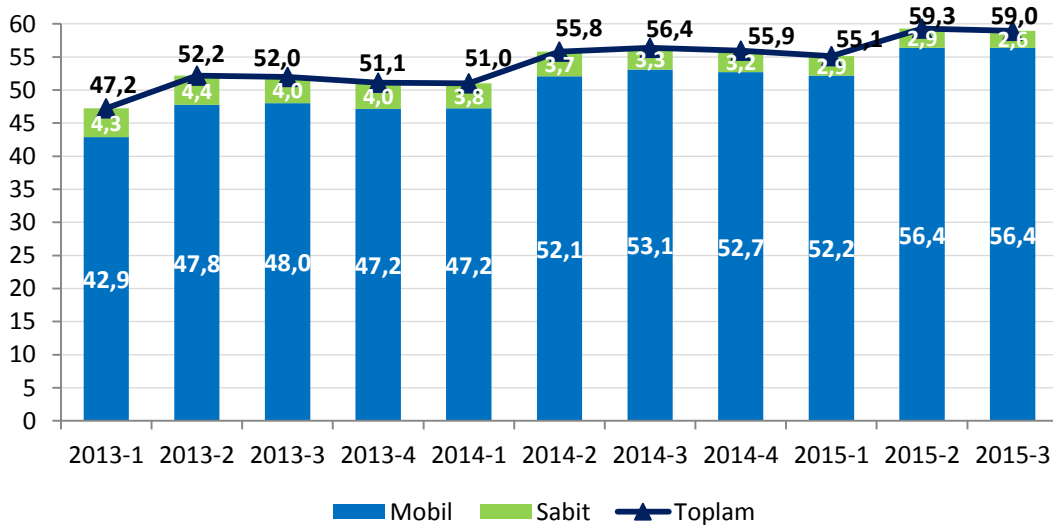
yıla göre toplam trafik miktarı %8,2 artarak 219,1 milyar dakikaya ulaşırken bu trafiğin %94'e yakını mobil trafik oluşturmuştur.

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. 2015 yılı üçüncü çeyrekte toplam mobil trafik miktarı 56,4 milyar dakika olurken sabit trafik miktarı ise 2,6 milyar dakika olarak gerçekleşmiştir. Bir önceki üç aylık döneme göre mobil trafik miktarında artış olmazken sabit trafik miktarı yaklaşık %11,2 oranında azalmıştır. 2014 yılı üçüncü çeyrekte yaklaşık 56,4 milyar dakika olan toplam trafik miktarı, 2015 yılı üçüncü çeyrekte 59 milyar dakika olarak gerçekleşmiştir.

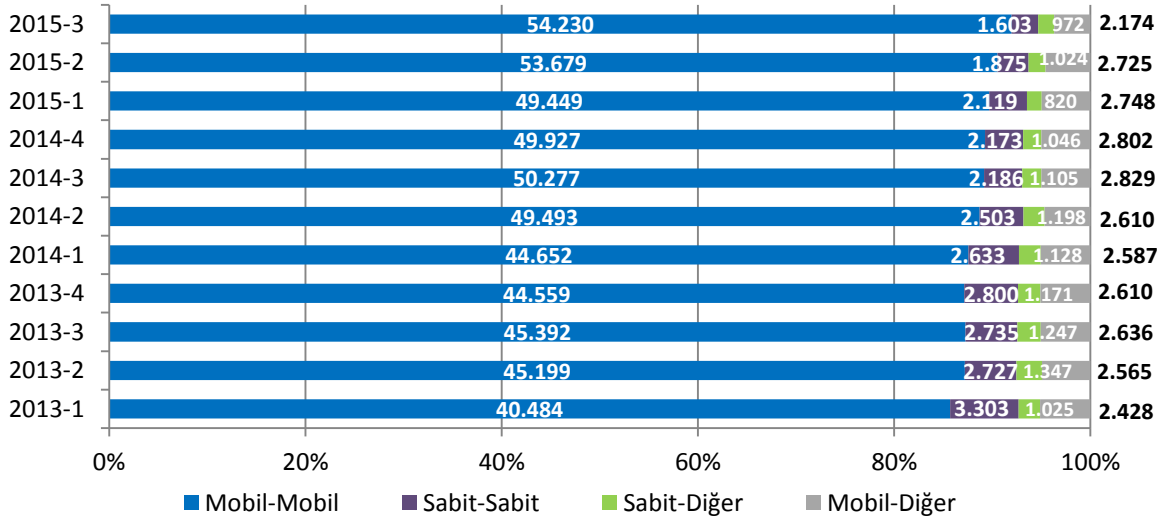
Şekil 1-4 Toplam Üç Aylık Arama Trafik Miktarları, Milyar Dakika





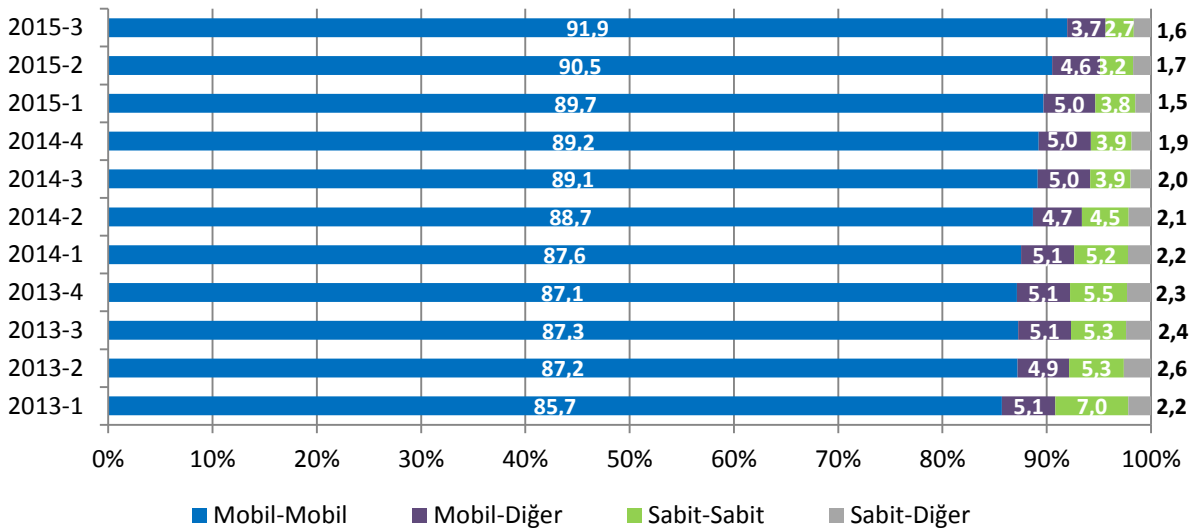
Türkiye elektronik haberleşme sektöründe sabit ve mobil işletmecilerin oluşturduğu trafiğin yönlerine göre dağılımı üçer aylık dönemler halinde aşağıdaki şekillerde kıyaslanmaktadır. 2015 yılı üçüncü üç aylık dönemde mobilden mobile trafik miktarı bir önceki yılın aynı dönemine göre yaklaşık %7,9 oranında artarken sabitten sabite arama trafik miktarı yaklaşık %26,6 oranında azalmıştır. Bir önceki dönemle kıyaslandığında ise mobilden mobile trafik miktarı yaklaşık %1 oranında artarken sabitten sabite arama trafik miktarı ise %14,5 oranında azalmıştır.

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



Toplam trafiğin büyük bir kısmını (%91,9), 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<sup>3</sup>

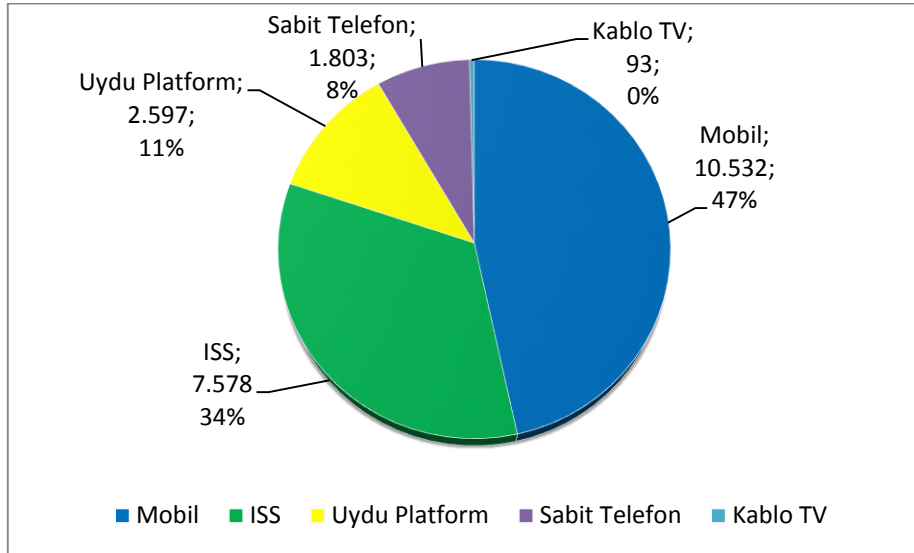
Çizelge 1-11'de üçer aylık dönemler itibarı ile, BTK online Tüketici Şikayet Sistemi üzerinden Kuruma iletilen şikayet sayılarına sektör bazında yer verilmektedir. 2015 yılı üçüncü çeyreğinde Kuruma toplam 22.603 şikayet iletilmiştir.

**Çizelge 1-11 Sektör Bazında Üç Aylık Tüketici Şikâyeti Sayıları**

Sektör	2014-1	2014-2	2014-3	2014-4	2015-1	2015-2	2015-3
Mobil	8.205	6.031	7.699	9.025	10.710	10.857	10.532
ISS	6.164	4.577	6.392	8.108	7.421	6.787	7.578
Uydu Platform	2.379	1.589	1.899	2.329	2.360	2.101	2.597
Sabit Telefon	1.306	1.081	1.492	1.854	1.879	1.644	1.803
Kablo TV	59	42	81	107	114	68	93
TOPLAM	18.113	13.320	17.563	21.423	22.484	21.457	22.603

Şekil 1-7'de, 2015 yılı üçüncü çeyreği itibarı ile toplam şikâyetlerin sektör bazında dağılımına yer verilmektedir. Buna göre en fazla şikâyetin yaklaşık %47 oranında mobil hizmetler ile ilgili olarak yapıldığı görülmektedir.

**Şekil 1-7 Sektör Bazında Üç Aylık Tüketici Şikâyeti Sayıları**



<sup>3</sup> Önceki 3 aylık Pazar Verileri Raporları'nda, tüketici şikâyetleri kümülatif olarak verildiğinden, 2015 yılı ikinci çeyreğinden itibaren tüketici şikâyetlerinin çeyrek dönemler itibarı ile gelişiminin izlenmesi amacıyla değişiklik yapılmıştır.

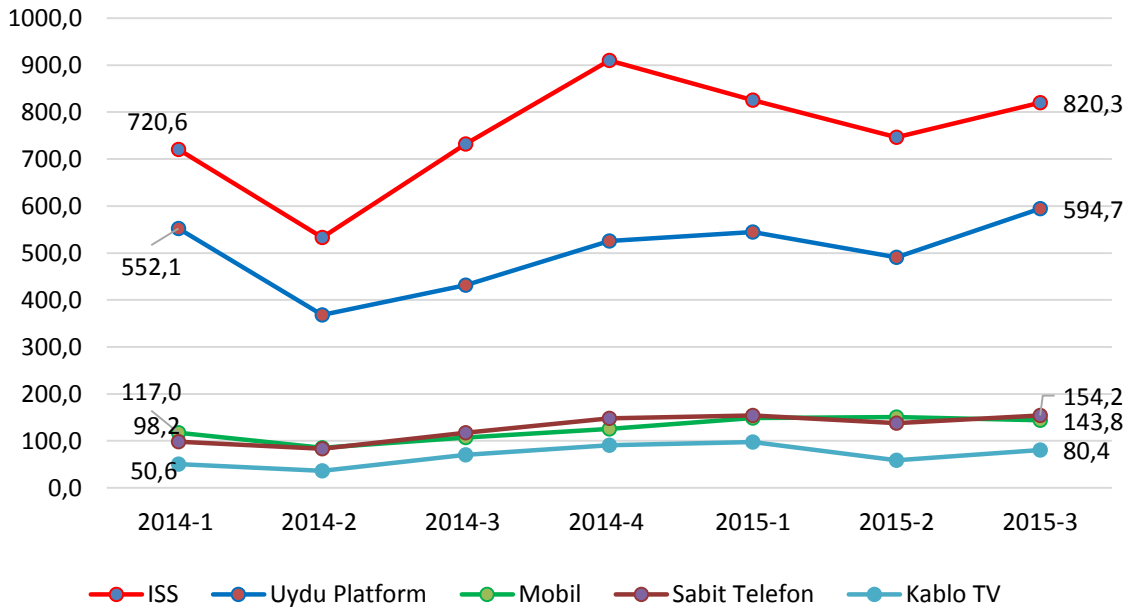
Sektörler bazında alınan şikâyetlerin içinde en fazla yer tutan şikâyet konularının yüzdesel dağılımına aşağıdaki çizelgede yer verilmektedir.

**Çizelge 1-12 Tüketici Şikâyetlerinin Konusu İtibariyle Dağılımı**

2015 yılı Üçüncü Çeyrek	İlgili Sektörde; En Fazla Şikâyet Edilen Konunun Toplam Şikâyet içindeki Payı
Mobil Hizmetler	Faturalar → %21,4
İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti	Bağlantı Sorunu → %15,1
Uydu Platform Hizmeti	Fesih/geçici durdurma → %44,5
Sabit Telefon Hizmeti	Bağlantı Sorunu → %30,6

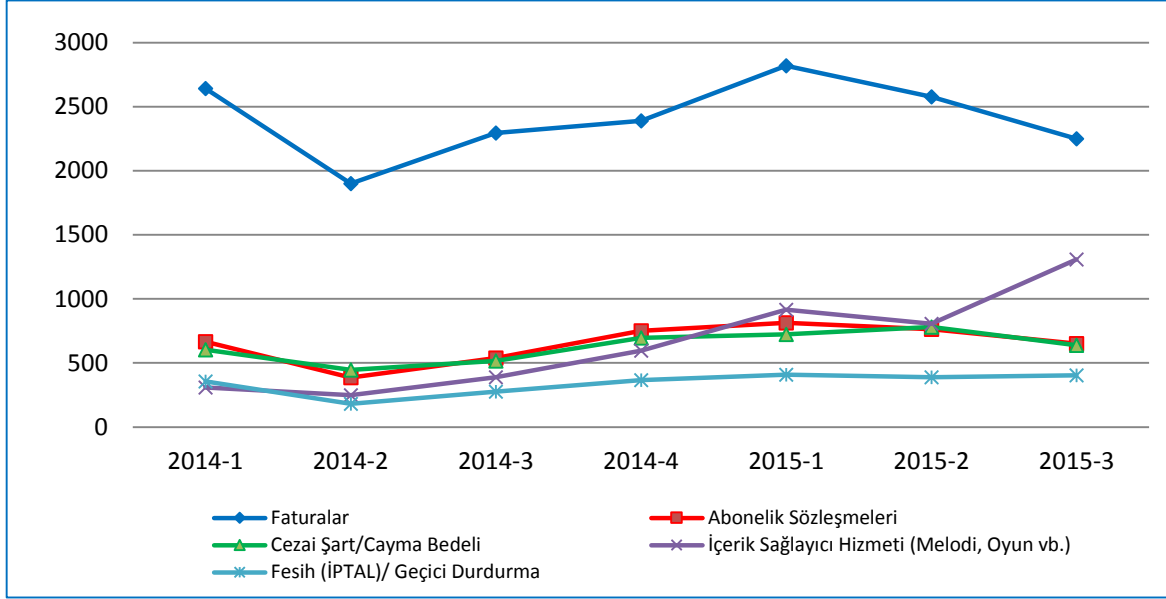
Şekil 1-8’de ise, sektörel bazda milyon abone başına tüketici şikayeti sayısına yer verilmektedir. 2015 yılı üçüncü çeyreği itibarı ile 1 milyon abone başına ortalama olarak; İnternet Servis Sağlayıcılığı hizmetine yönelik 820,3, Uydu Platform Hizmetlerine yönelik 594,7, Sabit Telefon Hizmetlerine yönelik 154,2, mobil elektronik haberleşme hizmetlerine yönelik olarak 143,8 ve Kablo TV hizmetlerine yönelik 80,4 tüketici şikayeti gelmiştir.

**Şekil 1-8 Milyon Abone Başına Tüketici Şikayeti Sayısı (Adet)**



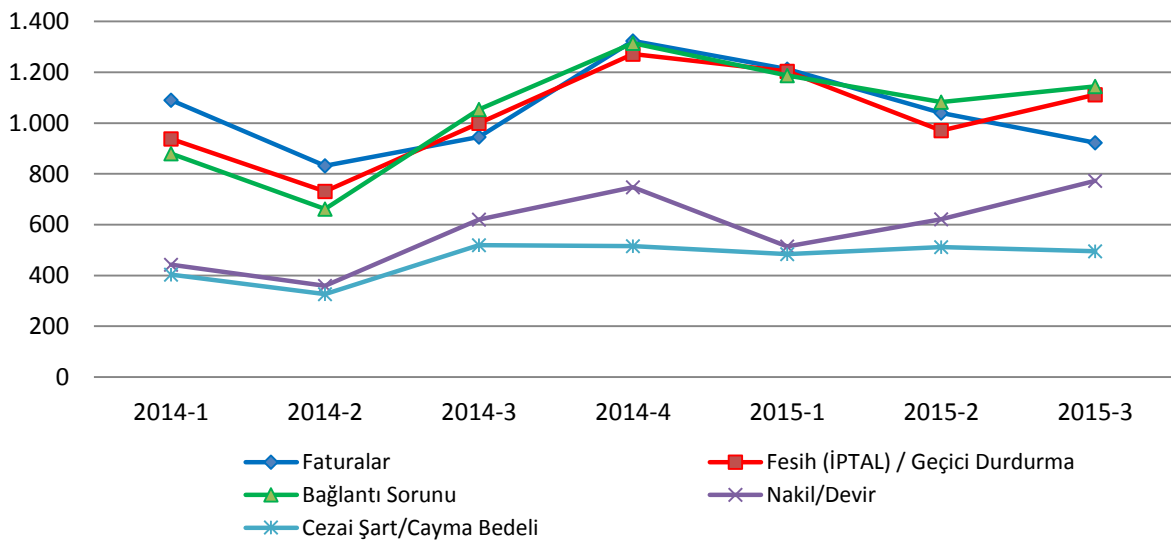
Şekil 1-9’da mobil sektörde en fazla tüketici şikayetine konu olan ilk 5 hususa yer verilmektedir. Mobil sektörde en fazla şikayet faturalara ilişkin olup, 2015 yılı üçüncü çeyreği itibarı ile toplam şikayetin %21’i faturalara ilişkindir.

Şekil 1-9 Mobil Sektörde Tüketici Şikâyetlerinin Konularına Göre Dağılımı



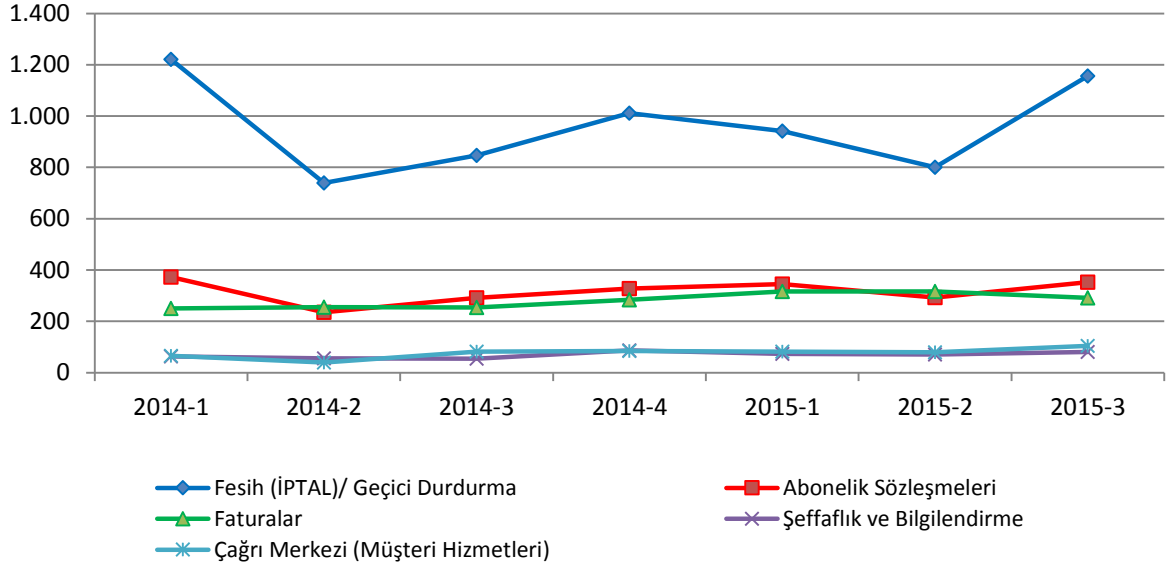
Şekil 1-10'da İnternet Servis Sağlayıcılığı hizmetine ilişkin en fazla tüketici şikâyetine konu olan ilk 5 hususa yer verilmektedir. İnternet Servis Sağlayıcılığı hizmetinde en fazla şikâyet fatura, aboneliğin feshi ve bağlantı sorunlarına ilişkin olup, 2015 yılı üçüncü çeyreği itibarı ile bu üç hususa ilişkin şikâyetler toplam şikâyetlerin yaklaşık %42'sini oluşturmaktadır.

Şekil 1-10 ISS Sektöründe Tüketici Şikâyetlerinin Konularına Göre Dağılımı



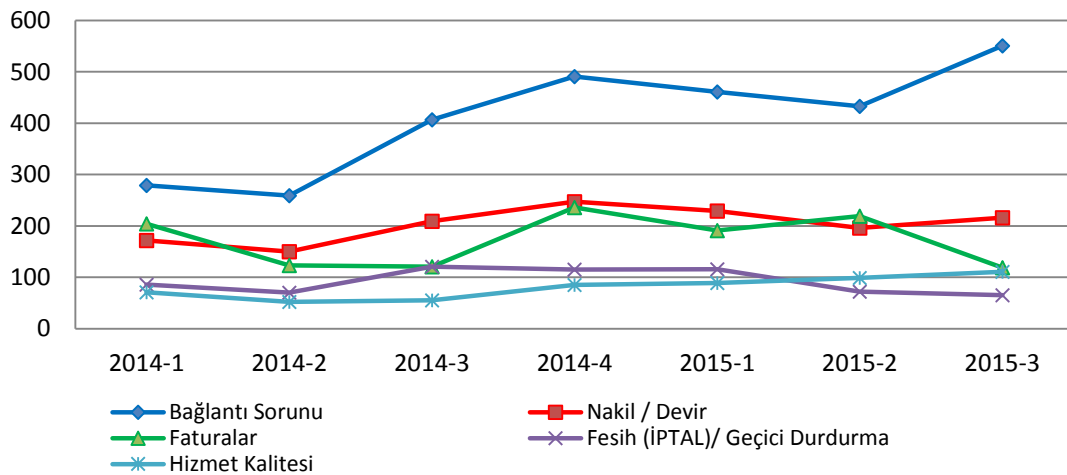
Şekil 1-11'de Uydu Platform Hizmetine ilişkin en fazla tüketici şikayetine konu olan ilk 5 hususa yer verilmektedir. Uydu Platform Hizmetinde en fazla şikayet aboneliğin feshi/iptali veya geçici olarak durdurulmasına ilişkin olup, 2015 yılı üçüncü çeyreği itibarı ile bu hususa ilişkin şikayetler toplam şikayetlerin yaklaşık %45'ini oluşturmaktadır.

**Şekil 1-11 Uydu Platform Hizmetinde Tüketici Şikâyetlerinin Konularına Göre Dağılımı**



Şekil 1-12'de Sabit Telefon Hizmetine ilişkin en fazla tüketici şikayetine konu olan ilk 5 hususa yer verilmektedir. Sabit Telefon Hizmetinde en fazla şikayet bağlantı sorununa ilişkin olup, 2015 yılı üçüncü çeyreği itibarı ile bu hususa ilişkin şikayetler toplam şikayetlerin yaklaşık %31'ini oluşturmaktadır.

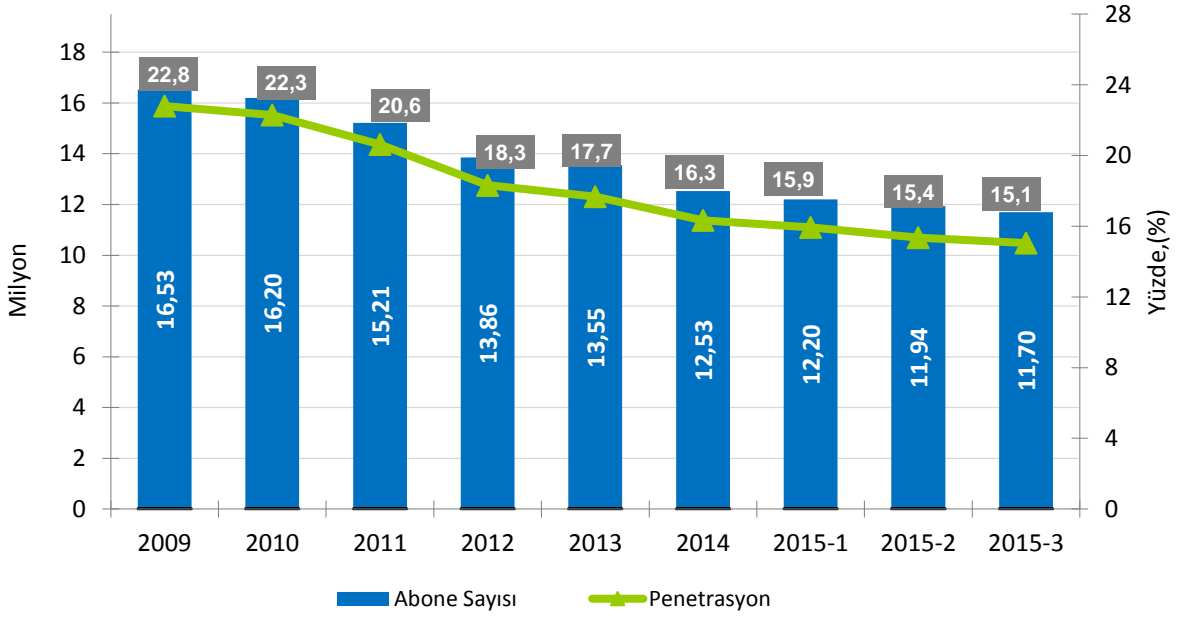
**Şekil 1-12 Sabit Telefon Hizmetinde Tüketici Şikâyetlerinin Konularına Göre Dağılımı**



## 2 SABİT PAZAR VERİLERİ

2015 yılı üçüncü çeyrek sonu itibarıyla 11.696.067 sabit telefon abonesi bulunan Türkiye’de penetrasyon oranı bir önceki çeyreğe göre 0,3 puan azalarak yaklaşık %15,1 seviyesine düşmüştür <sup>4</sup> (Şekil 2-1). Türkiye’de ortalama hanehalkı büyüklüğünün 3,60<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



Teknoloji bazında toplam abone sayısı bilgilerine bakıldığında, analog sabit telefon hat sayısının ve ankesörlü telefon sayısının azalma eğiliminde olduğu, ISDN ses kanalı dengi sayısının yatay seyrettiği görülmektedir. VoIP abonelik sayısı ise istikrarlı bir şekilde artarak 2015 yılı üçüncü çeyrek sonu itibarıyla 672.655’e ulaşmıştır.

<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’in 5 Mayıs 2015 tarihli haber bülteninde yer alan 2014 yılı verisidir.

**Çizelge 2-1: Abone Sayılarının Teknoloji Bazında Dağılımı**

		Analog Sabit Telefon (PSTN) Hat Sayısı	ISDN Ses Kanalı Dengi Sayısı	VoIP Abonelik Sayısı	Ankesörlü Telefon Sayısı	TOPLAM
2014-2	TT	10.675.072	312.770	-	85.017	13.010.147
	STH	1.347.513	33.721	556.054		
2014-3	TT	10.334.660	311.170	-	83.645	12.741.947
	STH	1.425.343	35.464	551.665		
2014-4	TT	9.933.616	311.382	-	83.283	12.528.865
	STH	1.550.397	39.283	610.904		
2015-1	TT	9.526.966	310.726	-	82.716	12.200.495
	STH	1.630.789	33.857	615.441		
2015-2	TT	9.194.586	310.484	-	82.088	11.937.673
	STH	1.678.619	35.385	636.511		
2015-3	TT	8.897.899	309.140	-	81.159	11.696.067
	STH	1.696.834	38.376	672.655		

Sabit telefon hizmetleri (STH) sunan işletmecilerin<sup>6</sup> 2015 yılının üçüncü çeyreği itibarıyla taşıyıcı seçimi/önseçimi bilgilerine bakıldığında, taşıyıcı ön seçimi kullanıcı sayısının 161.503 ve arama bazında taşıyıcı seçimi kullanıcı sayısının ise 69.289 olarak gerçekleştiği görülmektedir.

**Çizelge 2-2 STH İşletmecilerinin Taşıyıcı Seçimi/Önseçimi Kullanıcı Sayıları**

Yöntem	2014-2	2014-3	2014-4	2015-1	2015-2	2015-3
Taşıyıcı Ön Seçimi	206.535	162.620	178.737	150.903	151.565	161.503
Arama Bazında Taşıyıcı Seçimi	81.650	78.028	77.018	79.204	77.589	69.289

Çizelge 2-3'te abone sayısı açısından STH işletmecilerinin pazar payları yer almaktadır. Buna göre ilk üç sırada TTNET, Superonline ve Turknet yer almaktadır.

<sup>6</sup> STH yetkilendirmesine sahip olan işletmecilerden 58 adetine ait verilerden elde edilmiştir.

**Çizelge 2-3 STH İşletmecilerinin Abone Sayısına Göre Pazar Payları, 2015-3**

<b>İşletmeci</b>	<b>Pazar Payı (%)</b>
TTNet	52,4
Superonline	15,9
Turknet	10,1
İş Net	5,7
Vodafone Net	4,9
Millenicom	4,3
Netgsm	2,0
TTM Telekom	1,8
Diğer	2,9

2015 yılı üçüncü çeyreği itibarı ile net satışlarına göre işletmecilerin pazar payları Çizelge 2-4'te gösterilmektedir. Bu çerçevede, 2015 yılının üçüncü çeyreğinde işletmecilerin STH net satışlarına göre en yüksek paya sahip ilk üç işletmeci sırasıyla Vodafone Net, Superonline ve Eser Telekom olmuştur.

**Çizelge 2-4 STH İşletmecilerinin Net Satış Gelirine Göre Pazar Payları, 2015-3**

<b>İşletmeci</b>	<b>Pazar Payı (%)</b>
Vodafone Net	29,6
Superonline	26,5
Eser Telekom	12,5
TTNet	7,4
Millenicom	4,7
TTM Telekom	4,5
Turknet	3,7
İş Net	3,4
Sesnet	1,2
Rtel Global	1,1
Diğer	5,4

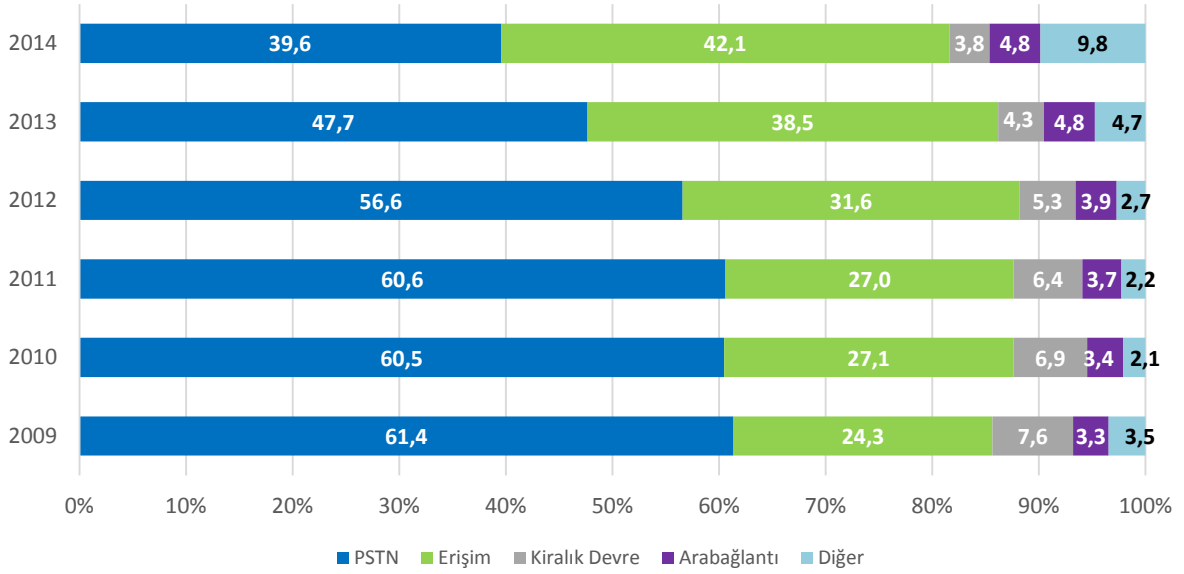
## **2.1 SABİT PAZARDA GELİRLER**

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



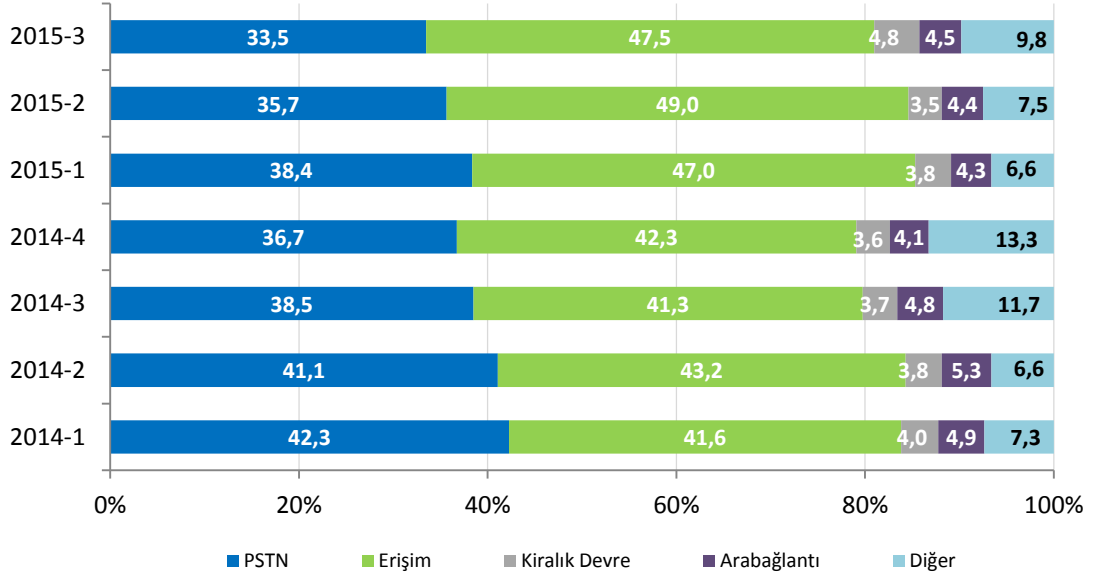
%61,4'ünü oluşturan PSTN hizmetlerinin 2014 yılında toplam gelirlerdeki payı %39,6'ya düşmüştür. Buna karşın, 2009 yılında toplam gelir içinde %24,3'lük bir paya sahip olan erişim hizmetlerinin 2014 yılında toplam gelir içindeki payı %42,1'e çıkmıştır. 2014 yılına bakıldığında kiralık devre gelirleri, toplam sabit gelirlerin %3,8'ini oluştururken, arabağlantı geliri %4,8'ini ve yurtdışı hesaplaşma, teleks-teleteks vb. gelirlerin oluşturduğu diğer gelirlerin ise toplam sabit gelirlerin %9,8'ini oluşturduğu görülmektedir.

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



Şekil 2-3'te 2014 yılı ikinci çeyrekte itibaren üçer aylık dönemler halinde Türk Telekom'un sabit gelirlerinin dağılımı yer almaktadır. Görüleceği üzere, 2015 yılının üçüncü çeyreğinde PSTN gelirleri toplam gelirin %33,5'ini teşkil ederken erişim gelirleri toplam gelirin 47,5'ini oluşturmuştur. 2014 yılının aynı dönemi ile kıyaslandığında, PSTN gelirlerinin toplam gelir içindeki payının azaldığı, buna karşın erişim ve kiralık devre hizmetlerinden elde edilen gelirlerin payının arttığı gözlenmektedir.

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

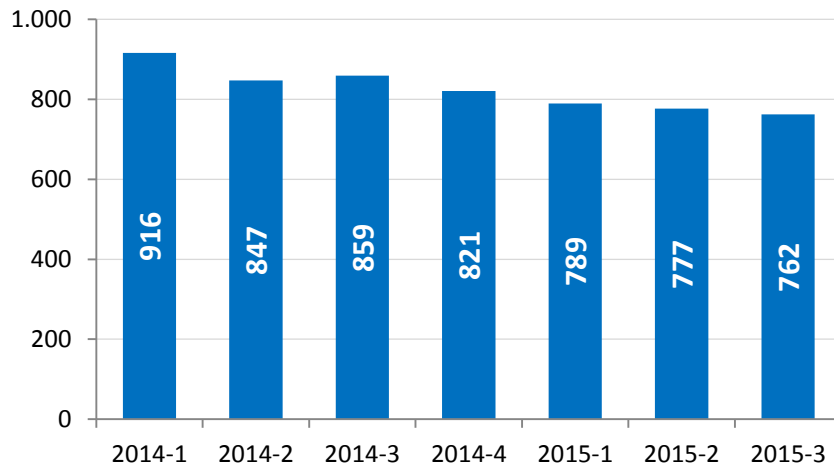


\* 2015 yılı başından itibaren Türk Telekom, daha önce "Diğer" kalemi altında raporladığı bazı sabit ve kullanım ücretlerini "PSTN" ve "Erişim" kalemleri altında raporlamaya başlamıştır.

## 2.2 SABİTTEN ARAMA GELİRLERİ

2015 yılı üçüncü üç aylık dönem itibarıyla sabit telefon gelirleri yaklaşık 762 milyon TL olarak gerçekleşmiş olup, bir önceki senenin aynı dönemine göre %11,3 oranında azalırken bir önceki üç aylık döneme göre %1,9 oranında azalmıştır.

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



\* Brüt satışlar üzerinden hesaplanmıştır.

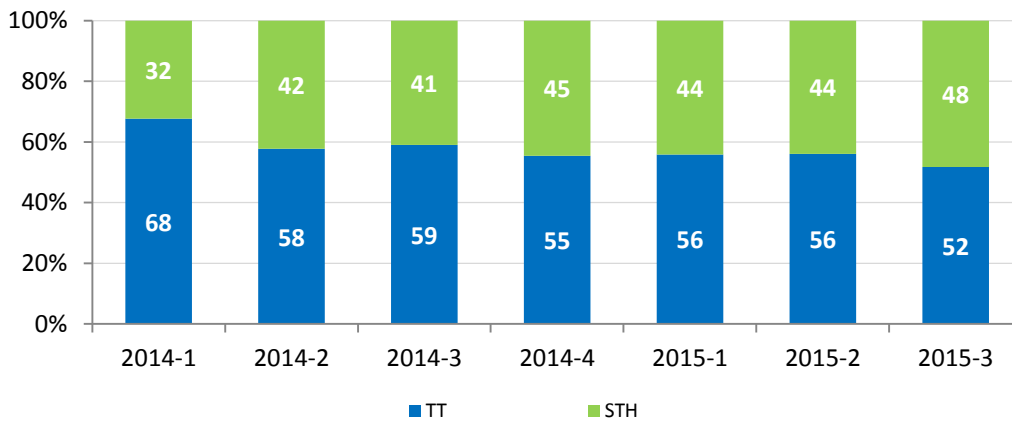
Çizelge 2-5'te 2014 yılı ikinci çeyrek itibarıyla STH işletmecilerinin elde ettikleri net satış gelirleri toplamına yer verilmektedir. Yaklaşık 2,4 milyon abone sabit telefon hizmetlerinde alternatif işletmecilerden hizmet almış olup, bu işletmecilerin üç aylık dönem için tüm STH hizmetlerinden elde ettikleri gelirler 357 milyon TL civarında gerçekleşmiştir.

**Çizelge 2-5 STH İşletmecilerinin Net Satış Gelirleri**

Dönem	Net Satış Geliri, ₺
2014-2	292.080.183
2014-3	297.090.202
2014-4	280.764.744
2015-1	290.659.607
2015-2	312.922.030
2015-3	356.565.792

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 2014 yılı üçüncü üç aylık dönemde pazar payları %41 olurken 2015 yılı üçüncü üç aylık dönemde ise söz konusu pazar payları %48 olarak gerçekleşmiştir.

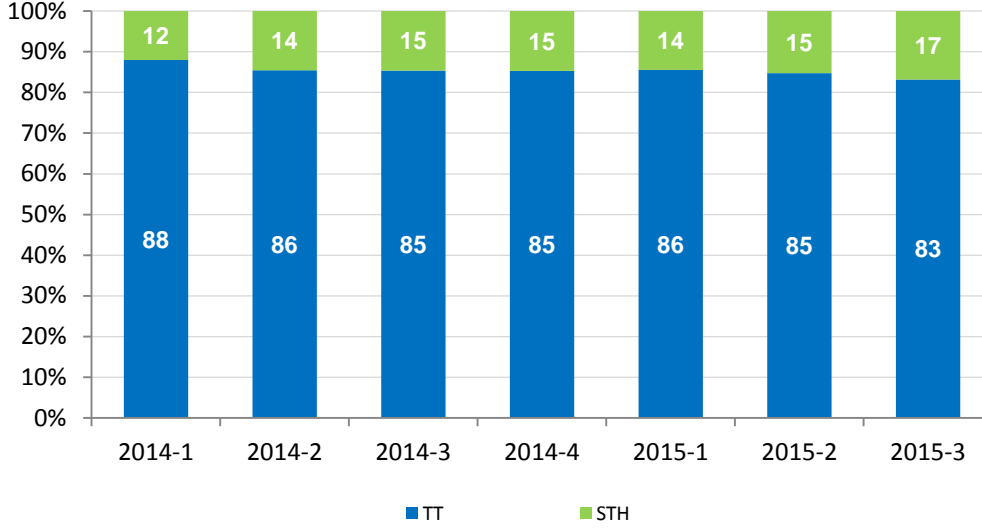
**Şekil 2-5 STH–TT Arama Hizmet Gelirlerine göre Pazar Payları, % \***



\* 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 2014 yılı üçüncü çeyreğinde sırasıyla %15 ve %85 iken, söz konusu pazar payları 2015 yılının üçüncü üç aylık döneminde sırasıyla %17 ve %83 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.

Çizelge 2-6'da Türk Telekom'un EBITDA marjına yer verilmektedir. 2015 yılı üçüncü çeyreği için Türk Telekom'un EBITDA marjı %50,0 olarak gerçekleşmiştir.

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

Trafik dağılımı	2014-1	2014-3	2015-1	2015-3
EBITDA (%)	55,6	52,4	53,3	50,0

### 2.3 SABİT PAZARDA TRAFİK HACMİ

2014 yılının üçüncü çeyreğinde yaklaşık 2,4 milyar dakika olan Türk Telekom'un ses trafiği, 2015 yılının üçüncü çeyreğinde yaklaşık 1,8 milyar dakika olarak gerçekleşmiş

ve bir önceki yılın aynı dönemine göre yaklaşık olarak %26 oranında azalmıştır. 2015 yılının ikinci çeyreği ile karşılaştırıldığında ise Türk Telekom trafiğinin %12 oranında azaldığı görülmektedir.

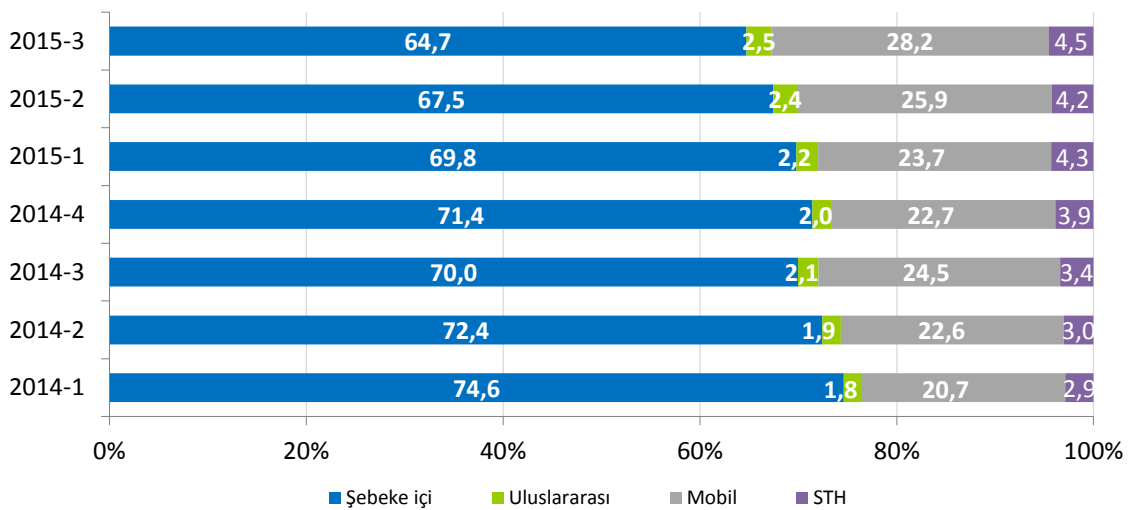
**Çizelge 2-7 Türk Telekom Trafik Dağılımı, Milyon Dakika**

Trafik dağılımı	2014-2	2014-3	2014-4	2015-1	2015-2	2015-3
<b>Şebeke içi*</b>	1.982	1.695	1.645	1.501	1.385	1.165
<b>Uluslararası</b>	52	51	46	47	49	46
<b>Mobil</b>	620	595	523	509	531	507
<b>STH</b>	83	83	89	92	87	82
<b>Toplam</b>	<b>2.736</b>	<b>2.423</b>	<b>2.303</b>	<b>2.150</b>	<b>2.052</b>	<b>1800</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.

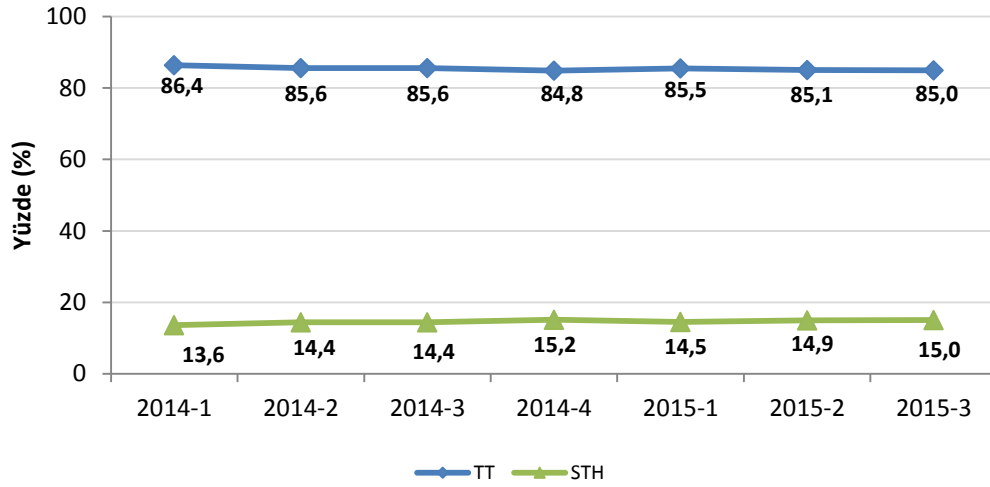
Üçer aylık dönemler itibarıyla trafik dağılımının seyrinin gösterildiği aşağıdaki şekilde, bir önceki yılın aynı döneminde %70 olan şebeke içi trafiğin toplam trafik içindeki payının 2015 yılı üçüncü üç aylık döneminde %64,7 olarak gerçekleştiği görülmektedir. Bununla birlikte bir önceki yılın aynı döneminde toplam trafiğin %24,5'ini oluşturan mobile doğru trafik 2015 yılının üçüncü çeyreğinde toplam trafiğin %28,2'sini teşkil etmiştir.

**Şekil 2-7 Türk Telekom Trafik Dağılımı, %**



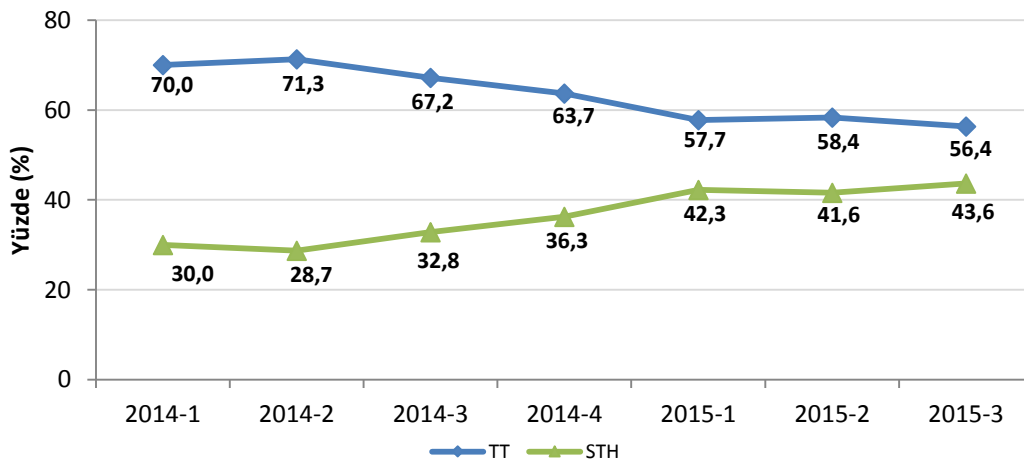
STH işletmecilerinin internet şebekesi üzerinden ses taşıma (VoIP) yöntemini etkin bir şekilde kullandıkları görülmekte olup STH işletmecilerince başlatılan çağrılarının toplam süresi içinde VoIP ile başlatılan çağrılarının payı %75,8'i bulmaktadır. Şekil 2-8'de STH işletmecileri ve Türk Telekom'un şehir içi trafiğine ait payları karşılaştırılmaktadır. Bir önceki üç aylık dönemde söz konusu trafikten %14,9 oranında pay alan STH işletmecilerinin 2015 yılı üçüncü üç aylık dönemdeki payları %15 olarak gerçekleşmiştir.

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



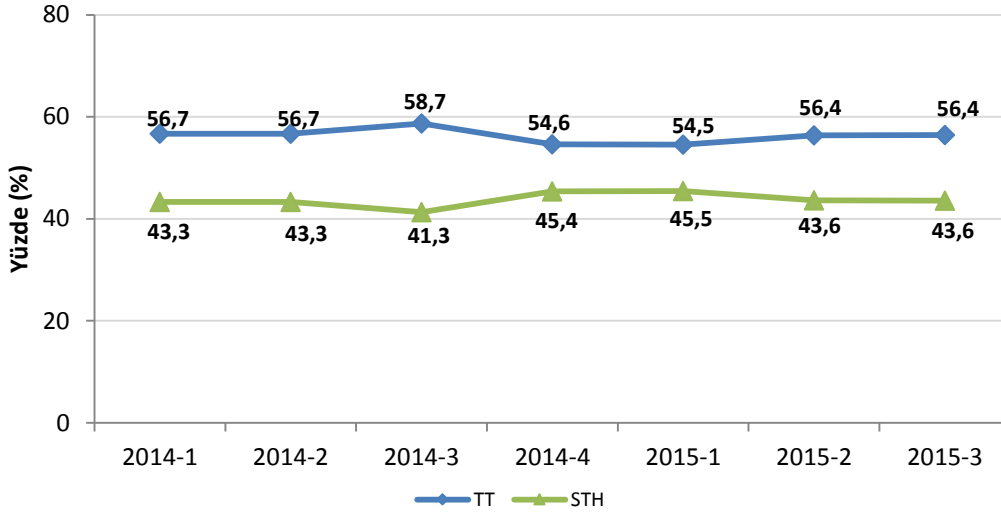
Şekil 2-9'da STH işletmecileri ve Türk Telekom'un şehirlerarası trafikteki payları 2014 yılı birinci çeyreğinden itibaren karşılaştırılmaktadır. Buna göre 2015 yılının üçüncü üç aylık döneminde şehirlerarası trafikte STH işletmecilerinin pazar payı %43,6 olarak gerçekleşirken Türk Telekom'un pazar payı ise %56,4 olarak gerçekleşmiştir.

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



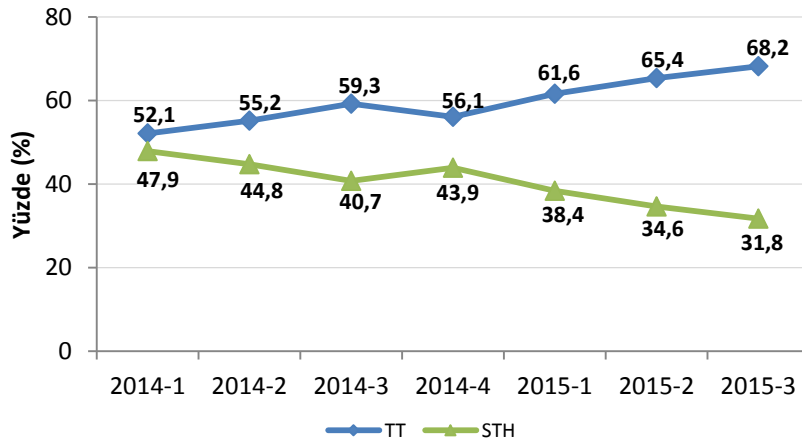
Şekil 2-10'da STH işletmecilerinin ve Türk Telekom'un mobile doğru çağrı trafiğine ilişkin pazar payları karşılaştırılmaktadır. STH işletmecilerinin 2014 yılının üçüncü üç aylık döneminde söz konusu pazardan aldığı pay %41,3 iken 2015 yılının üçüncü çeyreğinde aldıkları pay %43,6 olarak gerçekleşmiştir. Türk Telekom'un pazar payı ise aynı dönemde %58,7'den %56,4'e düşmüştür.

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



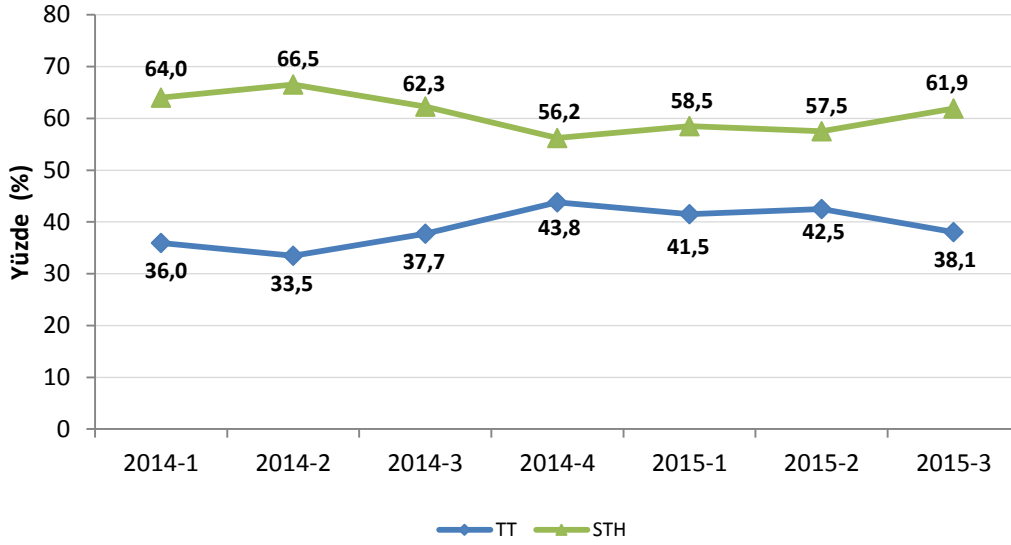
Şekil 2-11'de STH işletmecilerinin ve Türk Telekom'un yurtdışına doğru çağrı trafiklerine ait pazar payları karşılaştırılmaktadır. 2014 yılının üçüncü üç aylık döneminde söz konusu pazarda Türk Telekom'un %59,3 olan payı 2015 yılı üçüncü çeyrek sonunda %68,2'ye yükselmiş, aynı dönemde STH işletmecilerinin payı ise %40,7'den %31,8'e 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. 2015 yılının üçüncü üç aylık dönemi 2014 yılının aynı dönemi ile kıyaslandığında; Türk Telekom'un söz konusu trafikten aldığı pay %37,7'den %38,1'e yükselirken, STH işletmecilerinin payı ise aynı dönemde %62,3'ten %61,9'a düşmüştür.

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

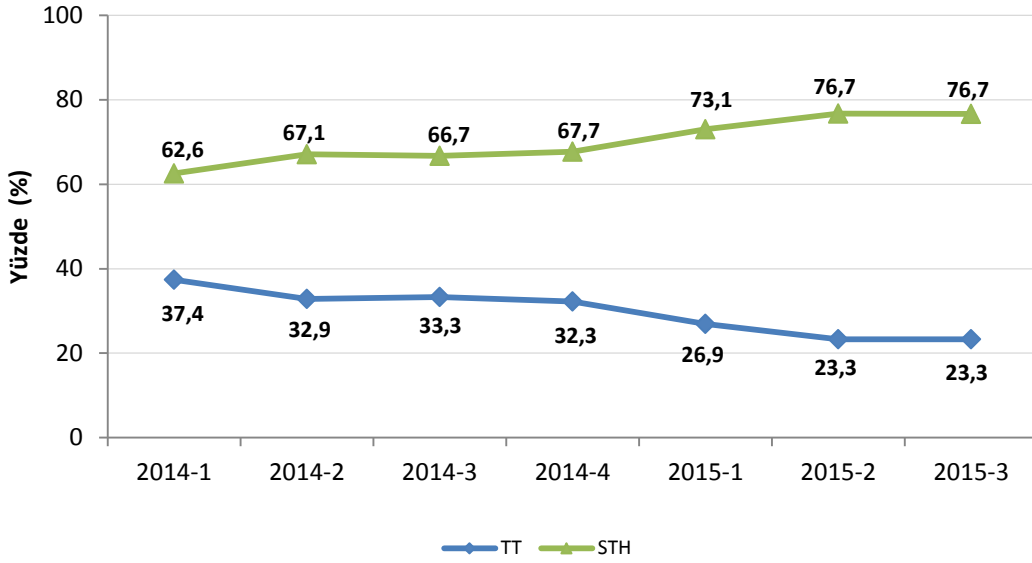


\* STH işletmecileri tarafından gönderilen verilerin güncellenmesi sebebiyle önceki çeyrek dönem raporlarında yer alan bilgiler 2014 4. Çeyrek raporunda güncellenmiştir.

Şekil 2-13'te STH işletmecilerinin ve Türk Telekom'un mobil şebekelerde sonlandırdıkları uluslararası çağrı trafiğine ait pazar payları karşılaştırılmaktadır. 2014 yılı üçüncü üç aylık döneminde ilgili pazardan %66,7 pay alan STH işletmecilerinin 2015 yılının aynı döneminde pazar payı %76,7'ye yükselmiştir. Türk Telekom'un ilgili trafiğe ilişkin pazar payı ise aynı dönemde %33,3'ten %23,3'e düşmüştür.

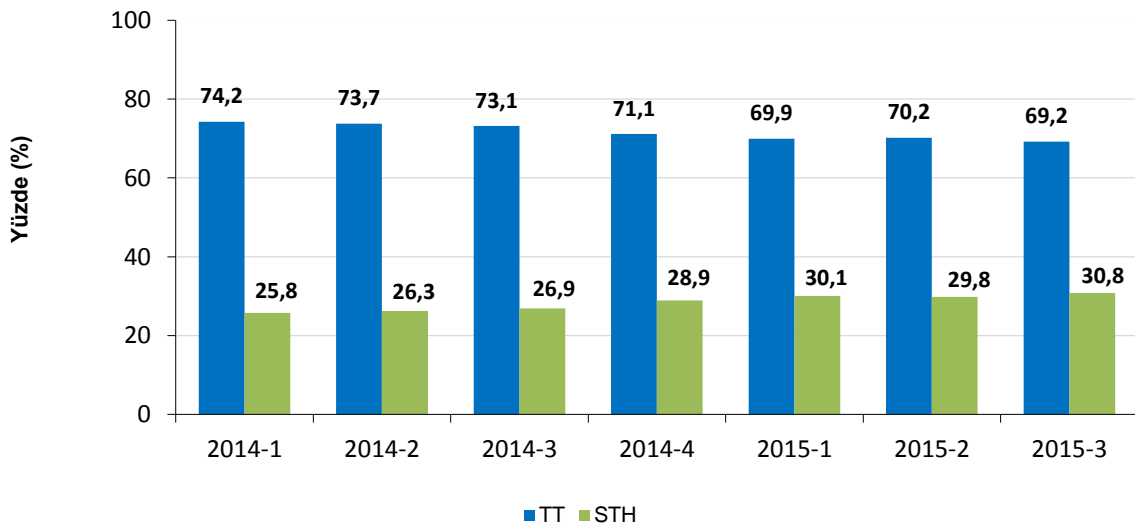


Şekil 2-13 STH-TT Mobilde Sonlandırılan Uluslararası Çağrı Trafikği Kıyaslaması, %



Şekil 2-14'te STH işletmecilerinin ve Türk Telekom'un sabit şebekede başlatılan toplam trafik miktarındaki paylarına yer verilmektedir. 2014 yılı üçüncü çeyreğinde STH işletmecilerinin söz konusu trafikteki payı %26,9 iken 2015 yılı üçüncü çeyreğinde %30,8'e çıkmış, Türk Telekom'un payı ise aynı dönemde %73,1'den %69,2'ye gerilemiştir.

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



## 2.4 KISA NUMARALAR

Çizelge 2-8'de 2015 yılı Temmuz, Ağustos ve Eylül aylarında Türk Telekom hatlarından en sık aranan (arama sayısına göre) beş kısa numaranın ortalama çağrı sürelerine yer verilmektedir. 2015 yılı üçüncü üç aylık dönemde 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 2-8 Sabit Telefonlardan En Sık Aranan Kısa Numaralar, 2015-3**

Kısa Numara	Ortalama Çağrı Süresi (sn)
112	25,5
182	160,4
186	96,1
155	58,1
170	273,2

## 2.5 EN ÇOK TRAFİK GÖNDERİLEN VE ALINAN ÜLKELER

Çizelge 2-9'da 2015 yılı üçüncü üç aylık dönemde 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, İngiltere, İtalya, Bulgaristan ve Irak en fazla trafik gönderilen diğer ülkeler olmuştur. Bununla birlikte en fazla trafik alınan ülkeler Almanya'dan sonra, Fransa, İngiltere, Yunanistan ve Avusturya'dır.

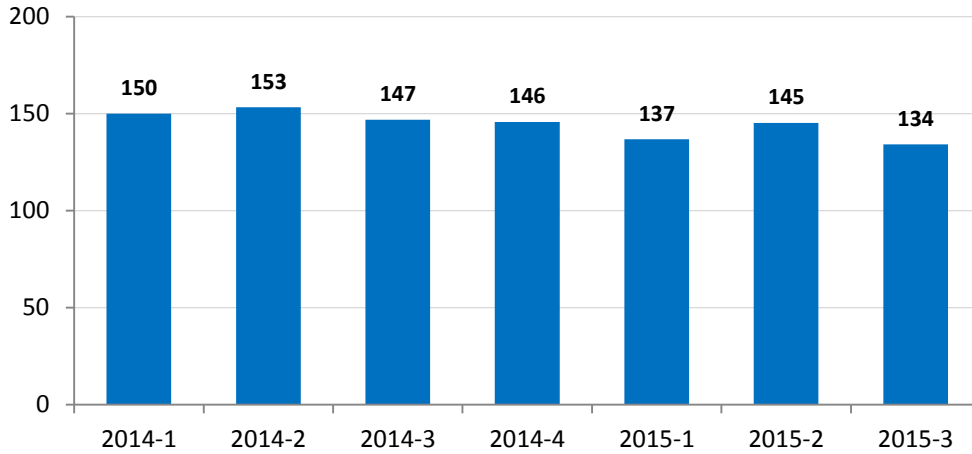
**Çizelge 2-9 En Çok Trafik Gönderilen ve Alınan Ülkeler, 2015-3**

En Çok Trafik Gönderilen Ülke	En Çok Trafik Alınan Ülke
Almanya	Almanya
İngiltere	Fransa
İtalya	İngiltere
Bulgarsitan	Yunanistan
Irak	Avusturya

## 2.6 AYLIK KULLANIM MİKTARI (MoU)

Şekil 2-15'te 2014 yılı başından itibaren üçer aylık dönemler itibarıyla sabit telefon abonelerine ait MoU (Minutes of Usage-Abone başına aylık ortalama kullanım miktarı) değerleri gösterilmektedir. 2015 yılı üçüncü üç aylık dönemde 134 dakika olarak gerçekleşen sabit MoU<sup>7</sup>, bir önceki yılın aynı dönemine göre %8,7, bir önceki döneme göre %7,7 oranında azalmıştır.

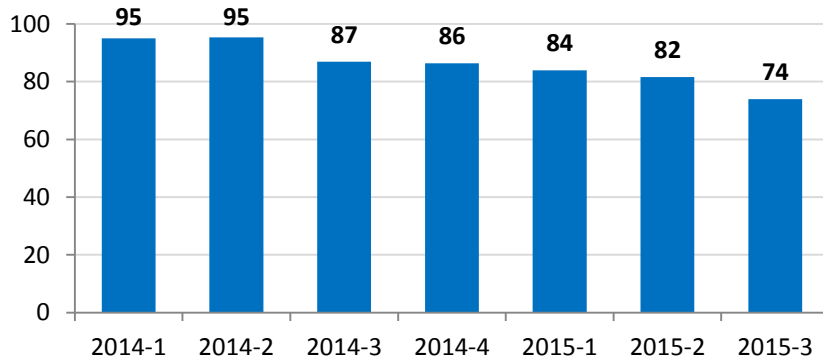
Şekil 2-15 Sabit MoU, Dakika



## 2.7 ABONE BAŞINA ORTALAMA ÇAĞRI BAŞLATMA

Sabit abonelerin sabit telefondan yaptığı ortalama arama süresine dönemler itibarıyla Şekil 2-16'da yer verilmektedir. 2014 yılı üçüncü çeyreğinde sabit abonelerin gerçekleştirdikleri ortalama trafik miktarı 87 dakika iken 2015 yılı üçüncü çeyrekte 74 dakikaya düşmüştür.

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

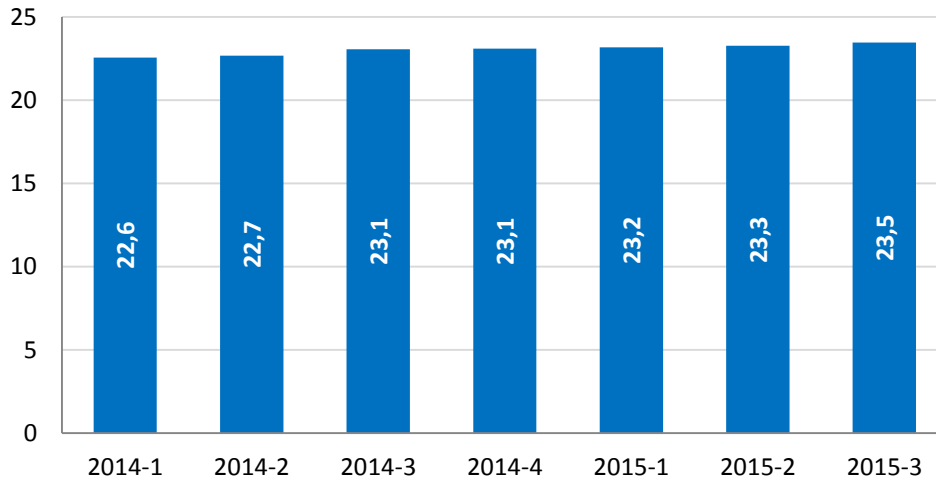


<sup>7</sup> Türk Telekom ve STH işletmecilerine ait trafikler dikkate alınmıştır. MoU sabit abonenin telefonu kullanma miktarı olup hem giden hem de gelen trafik miktarları dikkate alınmaktadır. Başka bir ifadeyle, sabit abonenin sabit telefonu ortalama ne kadar kullandığını (aradığı + arandığı süreyi)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

## 2.8 ABONE BAŞINA AYLIK GELİR (ARPU)

Şekil 2-17’de Türk Telekom’un ses hizmetlerine ilişkin 2014 yılından itibaren üçer aylık dönemler itibarıyla aylık bazda ortalama ARPU (Average Revenue per User: Abone Başına Ortalama Gelir) rakamlarına yer verilmektedir. 2015 yılı üçüncü çeyrek verilerine göre Türk Telekom’un abone başına aylık geliri 23,5 TL olarak gerçekleşmiştir.

Şekil 2-17 Sabit ARPU ₺



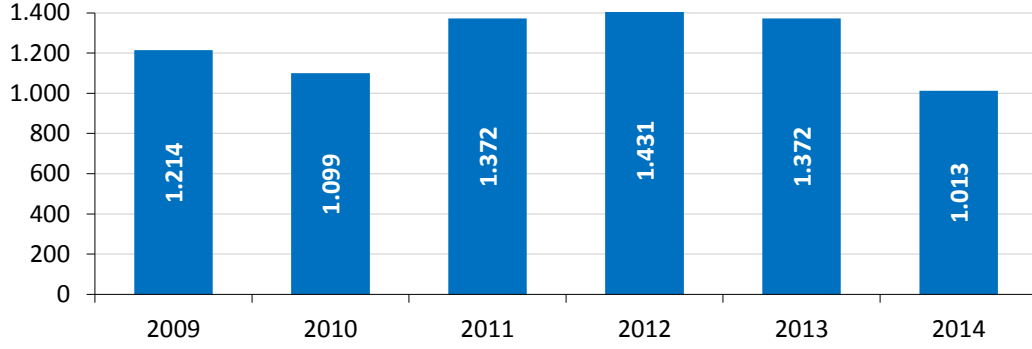
## 2.9 SABİT NUMARA TAŞINABİLİRLİĞİ

2015 yılı üçüncü çeyreğinde Türk Telekom net olarak 37.299 abone kaybederken Superonline net olarak 27.616 abone kazanmıştır. Sabit hatlarda numara taşınabilirliği uygulamasının başladığı 10 Eylül 2009 tarihinden 30 Eylül 2015 tarihine kadar toplam 913.994 adet numara taşıma işlemi gerçekleştirilmiştir.

## 2.10 SABİT PAZARDA YATIRIM

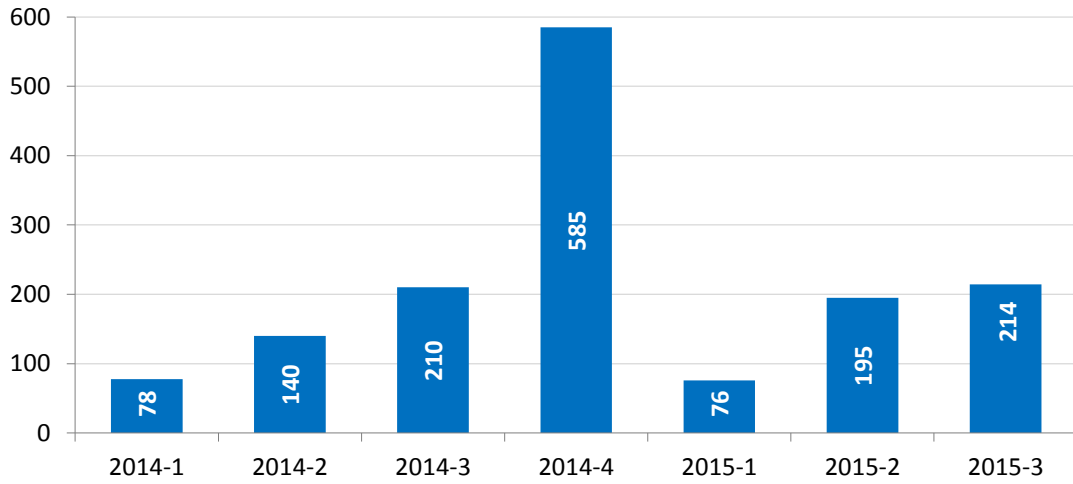
Şekil 2-18’de 2009-2014 yılları arasında Türk Telekom’un toplam yatırımları incelenmektedir. 2009 yılında 1,2 milyar TL civarında olan yatırım miktarı, 2014 yılında bir önceki yıla göre %26,2 oranında azalarak 1 milyar TL seviyelerinde gerçekleşmiştir.

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



Şekil 2-19'da Türk Telekom'un üçer aylık yatırımları incelenmektedir. Türk Telekom'un, 2015 yılı üçüncü üç aylık dönemde 214 milyon TL olarak gerçekleşen yatırım miktarı, bir önceki yılın aynı dönemine kıyasla %2; bir önceki üç aylık döneme göre de %10 oranında artmıştır.

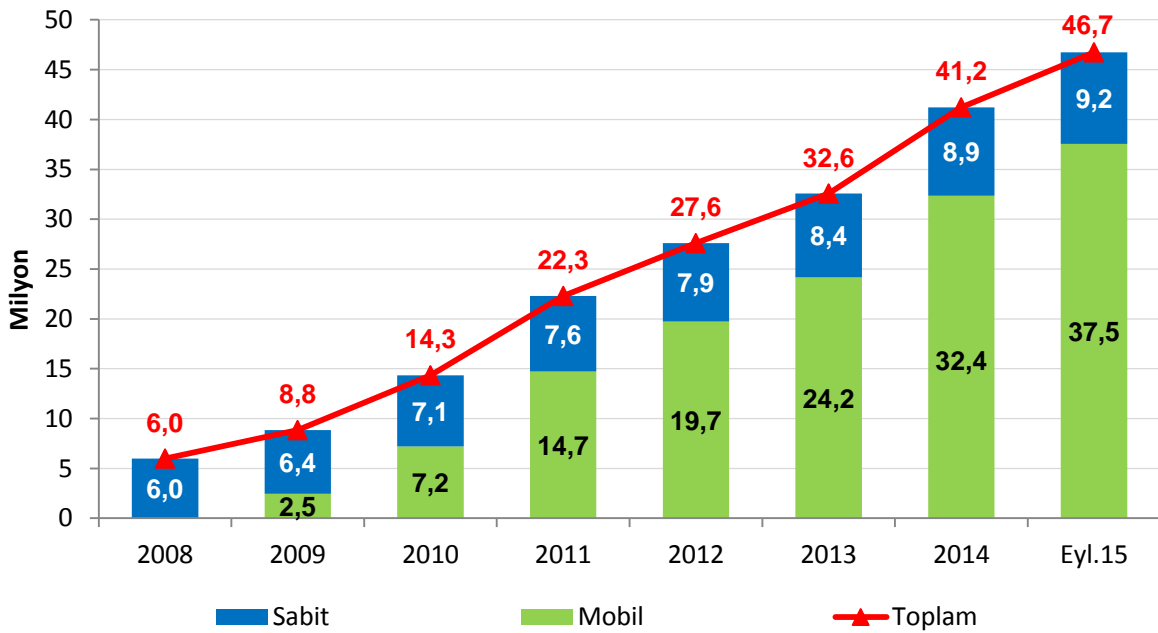
**Şekil 2-19 Türk Telekom'un Üç Aylık Yatırım Miktarı, Milyon ₺**



### 3 İNTERNET VE GENİŞBANT VERİLERİ

2015 yılı üçüncü çeyreğinde genişbant abone sayısının bir önceki çeyreğe göre %5,4 oranında arttığı görülmektedir. Ayrıca fiber abone sayısındaki artış oranı da bu dönemde %3 seviyelerinde gerçekleşmiştir. Şekil 3-1'de 2008 yılından itibaren Türkiye'deki toplam genişbant internet abone sayılarına sabit ve mobil ayırımında yer verilmektedir. 2008 yılında 6 milyon olan genişbant internet abone sayısı 2015 yılı üçüncü çeyrek sonu itibarıyla 46,7 milyonu aşmıştır.

Şekil 3-1 Genişbant İnternet Abone Sayısı<sup>8</sup>



Çizelge 3-1'de Türkiye'de bağlantı çeşidine göre internet abone sayısı ile çeyrek ve yıllık bazda artış oranlarına yer verilmektedir. 2015 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla Türkiye'deki toplam internet abone sayısı 46,7 milyon seviyesindedir.

2015 yılının üçüncü çeyreğinde çevirmeli internet dâhil toplam internet aboneliğinde bir önceki üç aylık döneme göre %5,4 artış gerçekleşmiş olup, özellikle mobil ve fiber internet abonelerinin artmasıyla birlikte internet abone sayısındaki genel artış eğilimi devam etmiştir. Toplam internet abone sayısının yıllık artış oranı ise %17,4 olarak gerçekleşmiştir.

<sup>8</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**

	2014-3	2015-2	2015-3	Çeyrek Büyüme Oranı (2015-2...2015-3)	Yıllık Büyüme Oranı (2014-3...2015-3)
xDSL	6.721.902	6.864.772	6.946.553	1,2%	3,3%
Mobil Bilgisayardan İnternet	1.277.070	1.661.824	1.662.797	0,1%	30,2%
Mobil Cepten İnternet	29.826.976	33.636.811	35.876.101	6,7%	20,3%
Kablo İnternet	514.965	583.053	596.056	2,2%	15,7%
Eve Kadar Fiber (FTTH)	414.724	551.144	589.321	6,9%	42,1%
Binaya Kadar Fiber (FTTB)	978.890	1.005.080	1.013.921	0,9%	3,6%
Diğer	103.165	92.676	92.385	-0,3%	-10,4%
<b>Toplam</b>	<b>39.837.692</b>	<b>44.395.360</b>	<b>46.777.134</b>	<b>5,4%</b>	<b>17,4%</b>

Çizelge 3-1’de yer alan ”Diğer” kaleminin açılımına Çizelge 3-2’de yer verilmektedir. 2015 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla 14.861 ISDN, 12.009 uydu, 686 PLC abonesi bulunmaktadır. Ayrıca 2015 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla Türkiye’de 45 bin civarında çevirmeli bağlantı yapan abone bulunmaktadır.

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

	2014-3	2015-2	2015-3
Çevirmeli Bağlantı (Dial Up)	46.286	45.531	45.379
Tümleşik Hizmet Sayısal Ağı (ISDN BA ve PA)	15.499	15.124	14.861
Uydu Haberleşme	10.799	10.054	12.009
Metro Ethernet	10.918	12.319	12.635
Elektrik Hatları Üze.Gen.Erişimi (PLC, BPL)	8.690	906	686
Çerçeve Röle (Frame Relay)	54	43	35
Eşzamanlı İletim Modu (ATM)	16	14	14
Diğer	10.923	7.019	6.766
<b>Toplam</b>	<b>103.185</b>	<b>92.676</b>	<b>92.385</b>

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

**Çizelge 3-3 İSS Pazar Payları<sup>9</sup>, 2015-3**

İşletmeci	%
TTNet	73,3
Superonline	17,0
Doğan TV Digital	4,2
Turknet	2,1
Vodafone Net	2,1
Millenicom	1,1
Diğer	0,4
<b>Toplam</b>	<b>100</b>

İnternet servis sağlayıcılığı hizmeti yetkilendirmesine sahip işletmecilerden 2015 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla temin edilen bilgilerden yaklaşık 70 işletmecinin aktif olarak hizmet verdiği anlaşılmaktadır. 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 4,7 milyar TL seviyesini geçmiştir.

**Çizelge 3-4 İSS Yıllık Hizmet Gelirleri, ₺**

	2011	2012	2013	2014
<b>Gelir</b>	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. 2015 yılı üçüncü çeyrekte internet servis sağlayıcılığına ilişkin toplam gelir yaklaşık 1,244 milyar TL seviyesinde gerçekleşmiştir. Buna göre İSS'lerin gelirlerinde son bir yıllık dönemde %5 seviyesinde bir artış gerçekleşmiştir.

**Çizelge 3-5 İSS Çeyrek Bazında Hizmet Gelirleri, ₺**

	2014-3	2014-4	2015-1 <sup>10</sup>	2015-2	2015-3
<b>Gelir</b>	1.184.990.337	1.213.093.325	1.229.591.322	1.172.755.954	1.244.261.171

Şekil 3-2'de Türkiye ve OECD ülkelerinde sabit genişbant internet penetrasyon oranları temel bağlantı teknolojilerine göre verilmektedir. OECD genelinde ağırlıklı ortalama penetrasyon oranı Aralık 2014 itibarıyla DSL için %13,4, kablo için %9,1 ve fiber için %4,8 seviyesinde gerçekleşmiştir. Türkiye'de ise 2015 yılı Eylül ayı sonu itibarıyla sabit

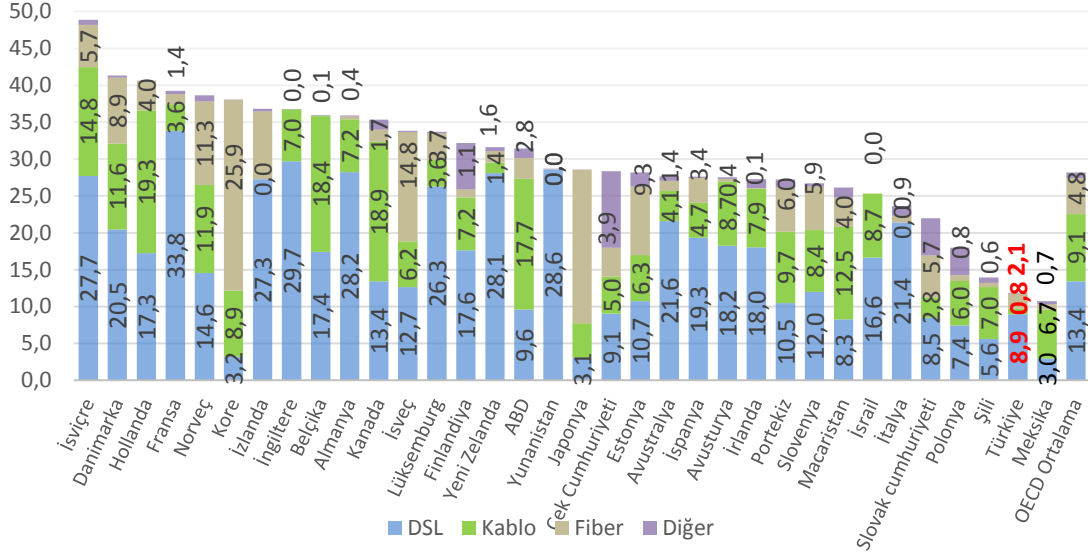
<sup>9</sup> Kablo ve ISDN hariç diğer sabit internet (xDSL, Fiber, Metro, FR, PLC, ATM v.b.) bağlantılarını kapsamaktadır. Mobil internet dahil değildir.

<sup>10</sup> T SYSTEMS Telekomünikasyon Ltd.Şti.'nin yaptığı düzeltme sonucunda gelir verisi yeniden düzenlenmiştir.



genişbant internet penetrasyon oranlarının DSL için %8,9, kablo için %0,8 ve fiber için %2,1 seviyesinde olduğu görölmektedir.

şekil 3-2 OECD Ülkelerinde Sabit Genişbant İnternet Penetrasyon Oranları<sup>11</sup>,%



Kaynak: OECD Genişbant Portalı, Aralık 2014, BTK.

2009 yılı Temmuz ayında kullanılmaya başlanan mobil genişbant hizmetinde ise, mobil bilgisayardan ve cepten internet abone sayısı bir önceki çeyreğe göre yaklaşık %6,3 oranında artmış ve 37.538.898'e ulaşmıştır. Bu dönem içerisinde toplam mobil internet kullanım miktarı, bir önceki çeyreğe göre yaklaşık %24,3 oranında artarak 156.669 TByte olmuştur.

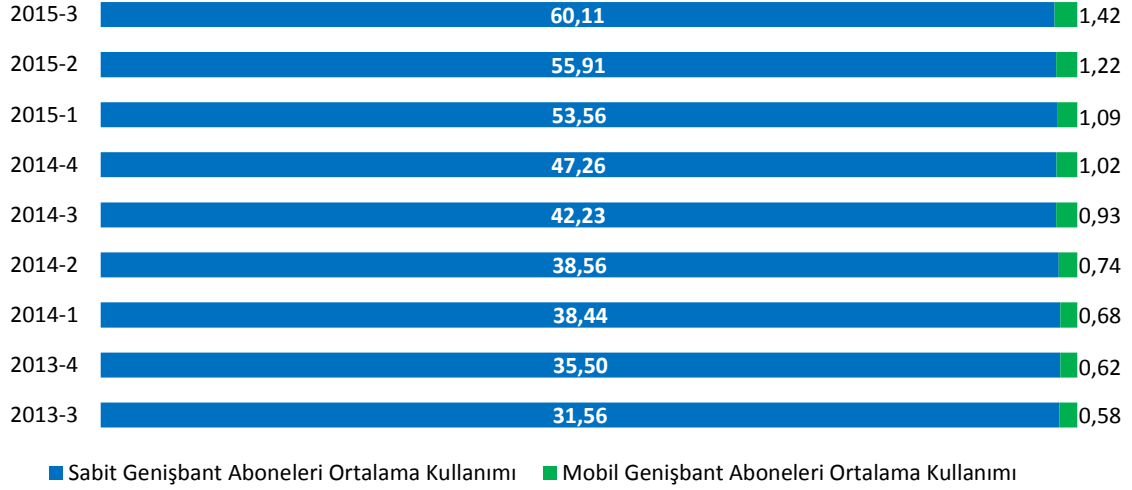
2015 yılı üçüncü çeyreğinde kablo internet dahil toplam sabit genişbant internet kullanım (indirme ve yükleme) miktarı ise yaklaşık 1.621.574 TByte olarak gerçekleşmiştir. Bu kullanımın yaklaşık %91,3'ü veri indirme, %8,7'si veri yükleme şeklinde gerçekleşmiştir.

şekil 3-3'te kablo internet dahil sabit genişbant ile bilgisayardan ve cepten mobil genişbant ayırımında son iki yıla ait aylık abone başına ortalama kullanım miktarlarına yer verilmektedir. 2015 yılı üçüncü çeyreğinde sabit genişbant internet abonelerinin aylık ortalama kullanımı 60,1 GByte seviyesinde, mobil genişbant internet abonelerinin aylık ortalama kullanımı ise 1,4 GByte seviyesinde gerçekleşmiştir. Bir önceki üç aylık

<sup>11</sup> OECD ülkelerinin verileri Aralık 2014, Türkiye verileri ise Eylül 2015 tarihli dir.

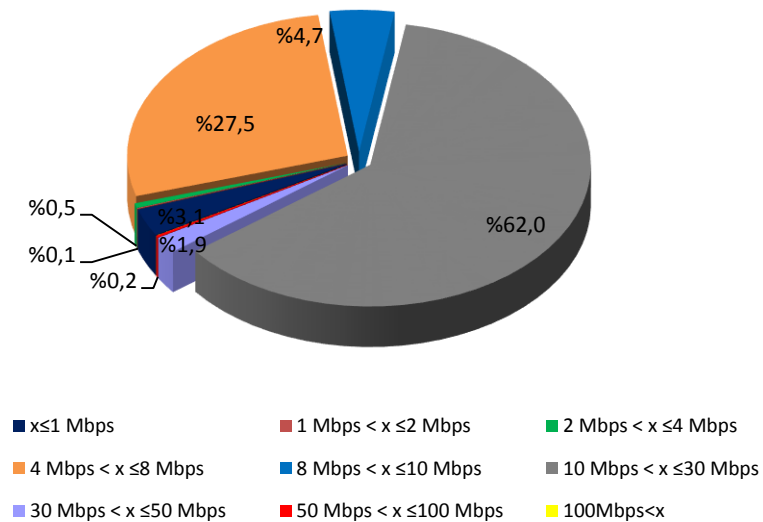
döneme göre 2015 yılı üçüncü çeyreğinde, sabit genişbant internet abonelerinin kullanımında %7,5, mobil genişbant internet abonelerinin kullanımında ise %16,9 artış gerçekleşmiştir.

**Şekil 3-3 Abone Başı Aylık Ortalama Kullanım Miktarı, GByte**



Şekil 3-4'te sabit genişbant internet abonelerinin hızlara göre dağılımına yer verilmektedir. Buna göre 2015 yılı üçüncü çeyrekte Türkiye'deki sabit genişbant abonelerinin yaklaşık %27,5'i 4-8 Mbit/sn arası hızda bağlantı sunan paketleri tercih ettikleri görülmektedir. 1 Mbit/sn hızdan düşük hız tercih eden abonelerin oranı %3,1 olup, 10-30 Mbit/sn arası hızlardaki bağlantıları tercih eden abonelerin oranı ise %62 olarak gerçekleşmiştir.

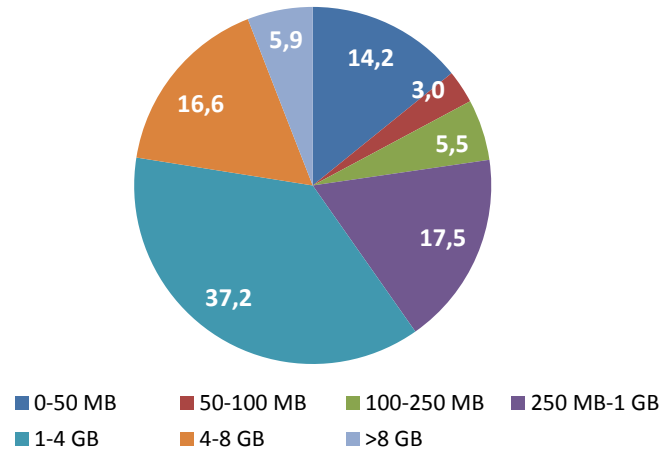
**Şekil 3-4 Hızlara Göre Sabit Genişbant İnternet Abonelerinin Dağılımı, 2015-3**



2015 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla kablo hariç sabit genişbant internet abonelerinin yaklaşık %89,8'i bireysel aboneliğe sahiptir. Geriye kalan %10,2 ise kurumsal abonelerdir.

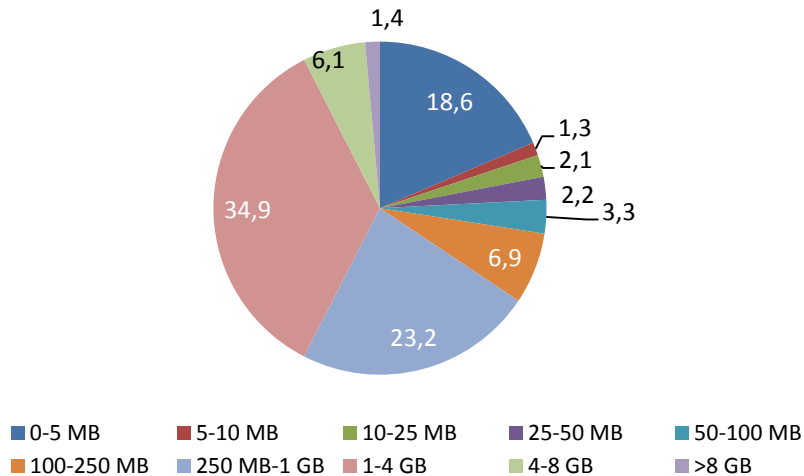
Şekil 3-5'te mobil bilgisayardan internet abonelerinin kullanım miktarına göre dağılımı verilmektedir. Şekil incelendiğinde 100 MB üzeri kullanımı olan abonelerin oranının %82,8 olduğu anlaşılmaktadır. En az kullanımı gösteren 0-50 MB aralığında ise abonelerin %14,2'ü bulunmaktadır.

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



Şekil 3-6'da mobil cepten internet abonelerinin kullanım miktarına göre dağılımı verilmektedir. Mobil cepten internet abonelerinden 100 MB üzeri kullanımı olan abonelerin oranı ise %72,5'tir. Buradaki abone dağılımında %34,9'luk oran ile 1-4 GB arasında yoğunlaşma gözükmemektedir.

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



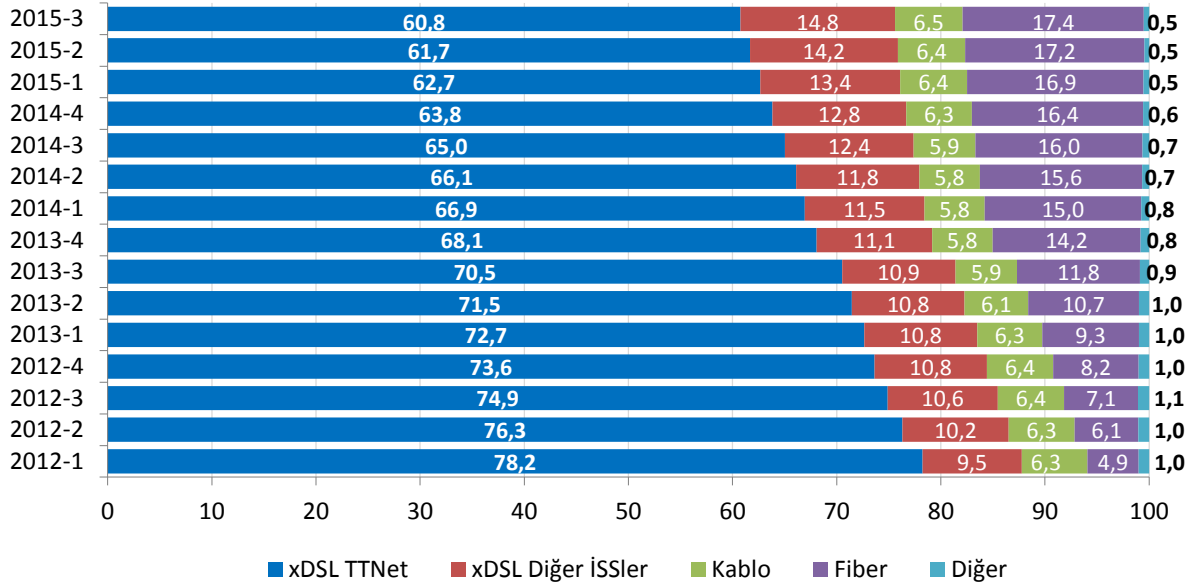
Çizelge 3.6'da, 2015 yılı üçüncü çeyrek dönemi itibarı ile 10 ilimizde yapılan ölçümlere göre mobil internet erişim hızlarına yer verilmektedir. Toplam 10 ilimizdeki ortamala mobil veri indirme hızı 6.292 kbps, mobil veri gönderme hızı ise 1.574 kbps olarak ölçülmüştür<sup>12</sup>.

**Çizelge 3-6 Mobil veri indirme ve gönderme hızları (Kbps)**

İl Adı	Veri İndirme	Veri Gönderme	İl Adı	Veri İndirme	Veri Gönderme
Aksaray	6.185	1.371	K. Maraş	5.850	1.477
Aydın	6.086	1.455	Kars	5.581	1.741
Bolu	7.168	1.801	Kırklareli	7.559	1.630
Giresun	6.315	1.423	Kütahya	6.741	1.606
Hatay	7.105	1.727	Muğla	4.920	1.561

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 2015 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla %14,8 olarak gerçekleşirken bu dönemde TTNet'in sabit genişbant pazarındaki xDSL pazar payı gerilemeye devam ederek %60,8 seviyesine inmiştir. Kablo internet hizmeti sunan işletmecinin pazar payı %6,5 olurken fiber internet sunan işletmecilerin toplam sabit genişbant pazarı içindeki payı %17,4 olarak gerçekleşmiştir.

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

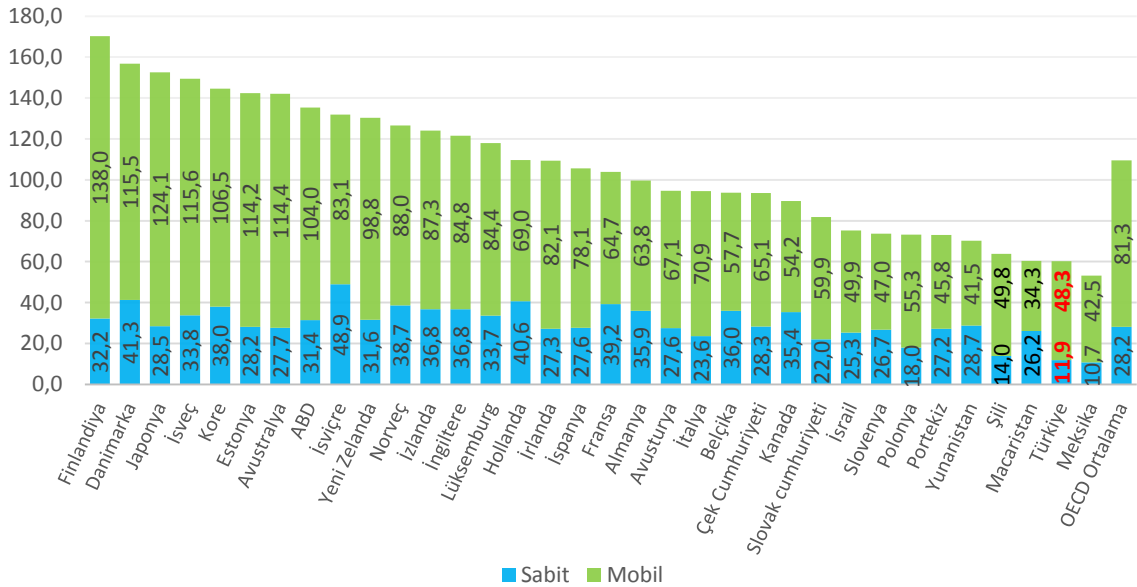


<sup>12</sup> Ölçümler, yerleşim yerinin yoğun saatini de içerecek şekilde yapılmış olup, illere göre mobil internet erişim hızları, üç işletmecinin ortalama erişim hızı ile o ildeki mobil internet abone sayısı dikkate alınmak suretiyle ağırlıklı ortalaması bulunarak hesaplanmıştır. Bu değerler; ölçüm yapılan esnadaki şebeke kullanım (trafik) yoğunluğu, ölçüm güzergâhı, ölçüm zamanı ve yöntemi, hizmet alan kullanıcıların el terminallerinin desteklediği teknoloji gibi bazı parametrelere bağlı olarak değişebilmektedir.

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 Ayırıştırılmış Erişim (Yerel Ağın Paylaşımına Açılması-YAPA) hizmetleri almaktadır. 2015 yılı Eylül ayı sonu itibarıyla YAPA abone sayısı 3.660 olarak gerçekleşirken bunların 3.532'sini tam erişim, 128'sini ise paylaşımlı erişim aboneleri oluşturmaktadır. Aynı dönem itibarıyla xDSL Al-Sat (yeniden satış) yöntemiyle hizmet sunulan abone sayısı 61.438 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 %11,9 iken OECD ülkeleri penetrasyon ortalaması %28,2'dir. Mobil genişbant penetrasyon oranı Türkiye'de %48,3 iken OECD ortalaması %81,3'dür.

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



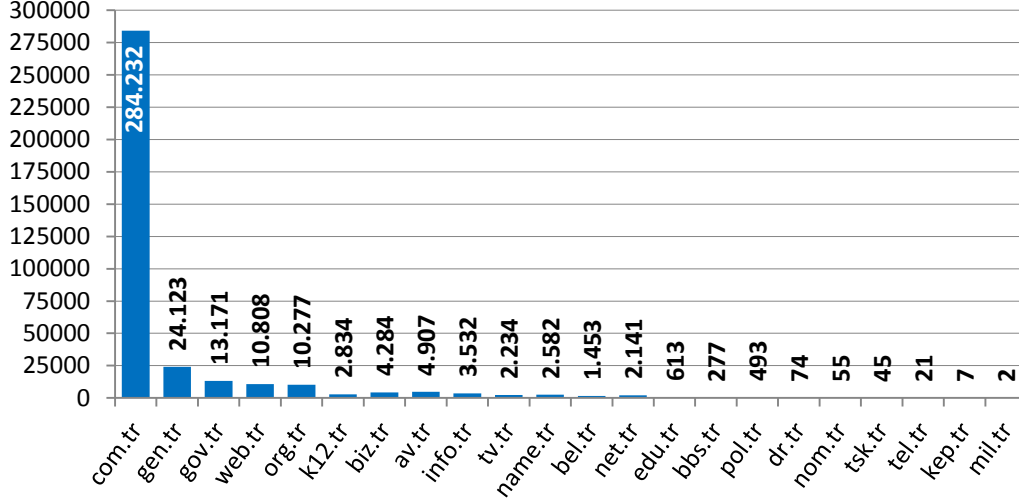
Kaynak: OECD Genişbant Portalı Aralık 2014<sup>13</sup>, BTK.

Şekil 3-9'da ".tr" alan adlarının dağılımına yer verilmektedir. 2015 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla "Nic.tr" kayıtlarında 368.165 adet ".tr" uzantılı alan adı bulunmaktadır. Bu

<sup>13</sup>OECD ülkelerinin verileri Aralık 2014, Türkiye verileri ise Eylül 2015 tarihlidir.

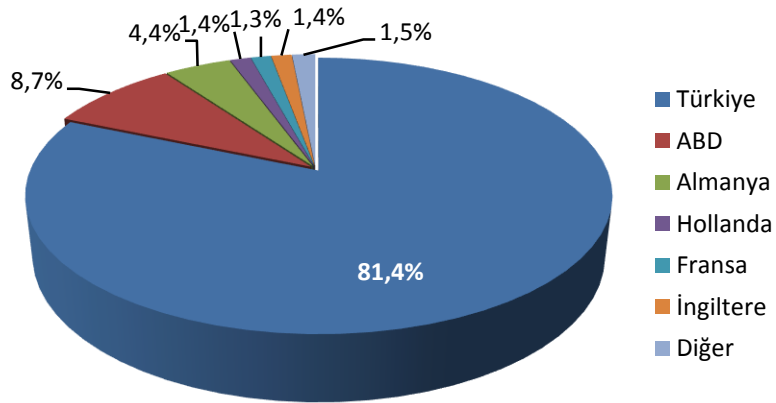
alan adlarının %77,2'si "com.tr", %6,6'sı "gen.tr", %3,6'sı "gov.tr", %2,9'u ise "web.tr" uzantısına sahiptir.

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



Şekil 3-10'dan görüleceği üzere bu alan adlarını kullanan internet sitelerinin %81,4'ü Türkiye'de, %8,7'si ABD'de, %4,4'ü Almanya'da, %1,4'ü Hollanda'da, yine %1,4'ü İngiltere'de, %1,3'ü Fransa'da ve %1,5'i diğer ülkelerde barındırılmaktadır.

**Şekil 3-10 IP Adresi Ülke Bilgisi**



2015 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla toplam 6 (altı) adet elektronik sertifika hizmet sağlayıcısı yetkilendirilmiş olup Çizelge 3-7'de görüleceği üzere bu elektronik sertifika hizmet sağlayıcılarının 2015 yılı Eylül ayı sonu itibarıyla oluşturdukları toplam sertifika sayısı,1.531.725'i elektronik imza ve 383.902'si mobil imza olmak üzere toplam 1.915.627'dir.

2015 yılının üçüncü çeyreğinde bir önceki döneme göre elektronik imza sayısında %4,5 mobil imza sayısında ise %3,7 oranında artış gerçekleşmiştir.

**Çizelge 3-7 Elektronik ve Mobil İmza**

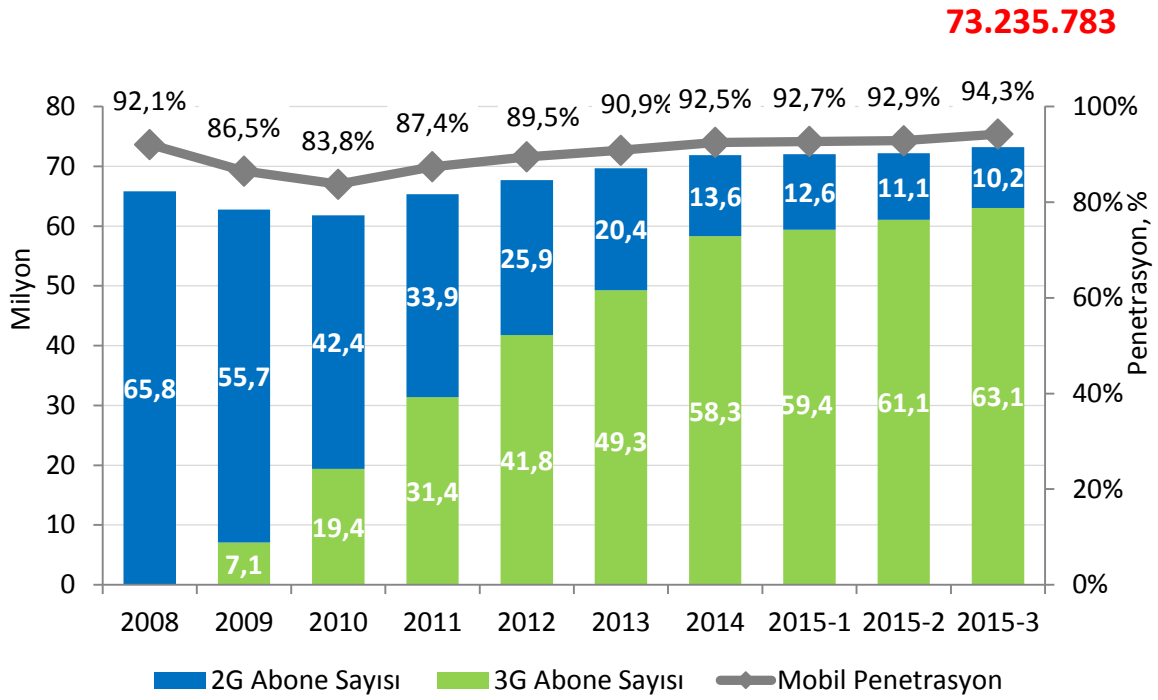
	2014-3	2014-4	2015-1	2015-2	2015-3	Çeyrek Dönemlik Artış %
Elektronik İmza	1.200.616	1.290.026	1.389.124	1.465.146	1.531.725	4,5
Mobil İmza	340.334	357.059	366.599	370.034	383.902	3,7
<b>Toplam</b>	<b>1.540.950</b>	<b>1.647.085</b>	<b>1.755.723</b>	<b>1.835.180</b>	<b>1.915.627</b>	4,4

## 4 MOBİL PAZAR VERİLERİ

### 4.1 ABONE SAYISI VE PENETRASYON

2015 yılı Eylül ayı sonu itibarı ile Türkiye’de yaklaşık %94,3 penetrasyon oranına karşılık gelen toplam 73.235.783 mobil abone bulunmaktadır. Temmuz 2009’da sunulmaya başlanan 3G hizmeti 2015 yılı Eylül ayı sonu itibarıyla 63.066.580 aboneye ulaşmıştır. Şekil 4-1’de 2G ve 3G mobil abone sayısı ile penetrasyon oranları yıllar itibarıyla karşılaştırılmaktadır.

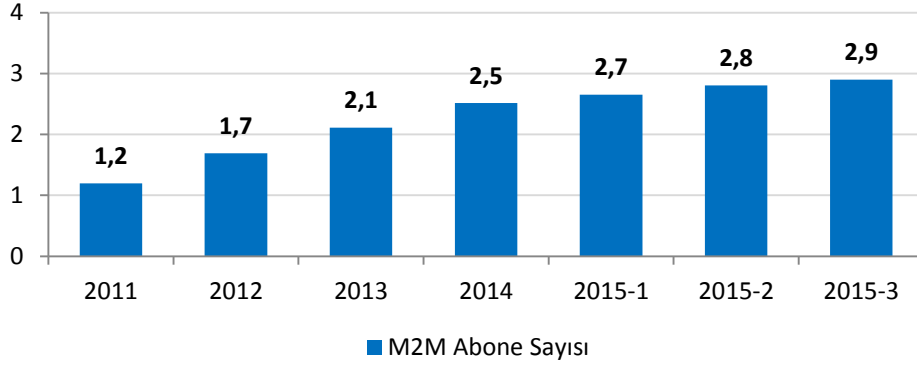
Şekil 4-1 Toplam Mobil Abone Sayısı ve Nüfusa Göre Penetrasyon



Diğer hizmetlere göre göreceli olarak daha yeni bir hizmet olan makineler arası iletişim (M2M) hizmetleri, elektronik haberleşme sektöründe önemli bir yer tutmaya başlamış olup Şekil 4-2’de 2011 yılından itibaren toplam M2M abonesi sayıları gösterilmektedir.

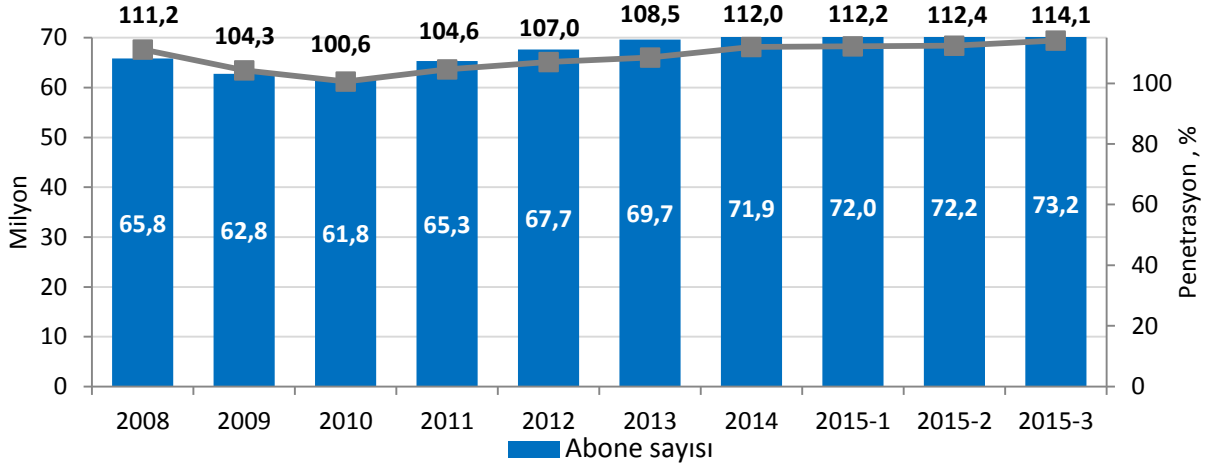


Şekil 4-2 M2M Abone Sayısı, Milyon



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 %114,1'e 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. 2015 yılı üçüncü çeyrekte 3G abone sayısı 63.066.580'e ulaşırken; 3G hizmetiyle birlikte mobil bilgisayardan ve cepten internet hizmeti alan mobil genişbant<sup>15</sup> abone sayısı da 35.876.101'e

<sup>14</sup> 31 Aralık 2014 tarihi itibarıyla 0-9 yaş nüfus hariç olmak üzere Türkiye nüfusu 77.695.904 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.

yükselmiştir. 2015 yılı üçüncü çeyrekte toplam mobil internet kullanım miktarı ise 156.669 TByte olarak gerçekleşmiştir.

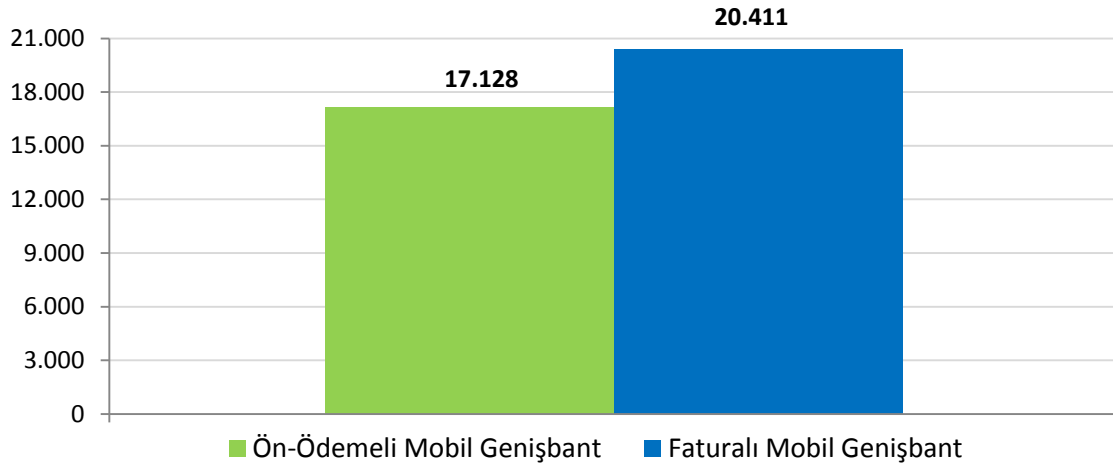
**Çizelge 4-1 3G Hizmeti Kullanıcı Verileri**

	2014-3	2014-4	2015-1	2015-2	2015-3
<b>3G Abone Sayısı</b>	56.780.787	58.329.492	59.422.663	61.076.640	63.066.580
<b>Mobil Bilgisayardan İnternet</b>	1.277.070	1.354.746	1.543.816	1.646.892*	1.662.797
<b>Mobil Cepten İnternet</b>	29.826.976	31.005.915	32.391.046	34.232.558*	35.876.101
<b>Mobil İnternet Kullanım Miktarı, TByte</b>	84.940	96.544	107.970	126.027	156.669

\*2015 yılı 2. Çeyreğine ilişkin verilerde Vodafone tarafından düzeltme yapıldığından Mobil Bilgisayardan İnternet ve Mobil Cepten İnternet abone sayısı rakamlarında değişiklik yapılmıştır.

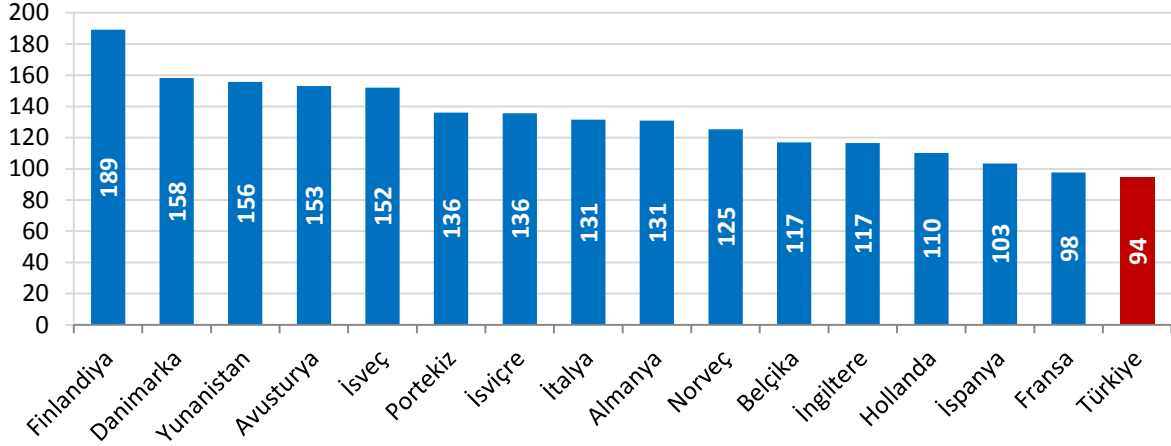
Şekil 4-4'te faturalı-ön ödemeli ayrımında mobil genişbant internet abone sayılarına yer verilmektedir. 2015 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla ön ödemeli genişbant abone sayısı 17.128.083, faturalı mobil genişbant abone sayısı ise 20.410.815 olarak gerçekleşmiştir.

**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. 2015 üçüncü çeyreği itibarıyla Avrupa ülkeleri içinde en yüksek mobil penetrasyon oranına sahip ülkeler Finlandiya, Danimarka, Yunanistan, Avusturya ve İsveç olarak görülmektedir. İncelenen ülkelerin ortalama mobil penetrasyon oranı yaklaşık olarak %134'tür. Türkiye'de ise Eylül 2015 itibarıyla mobil penetrasyon oranı yaklaşık %94 seviyesindedir.

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

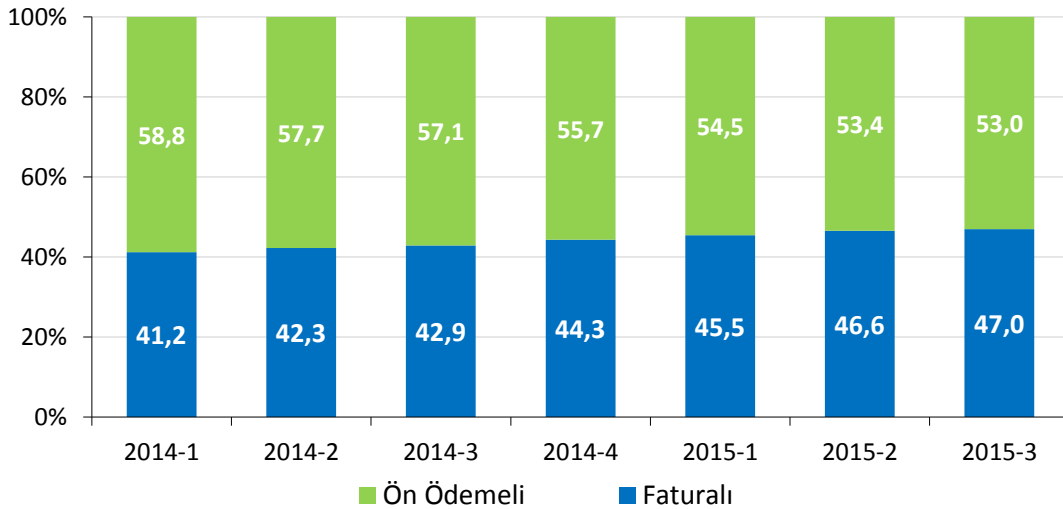


\*Kaynak: GSMA Intelligence 2015-3. Çeyrek, BTK.

#### 4.2 MOBİL ABONE PROFİLİ

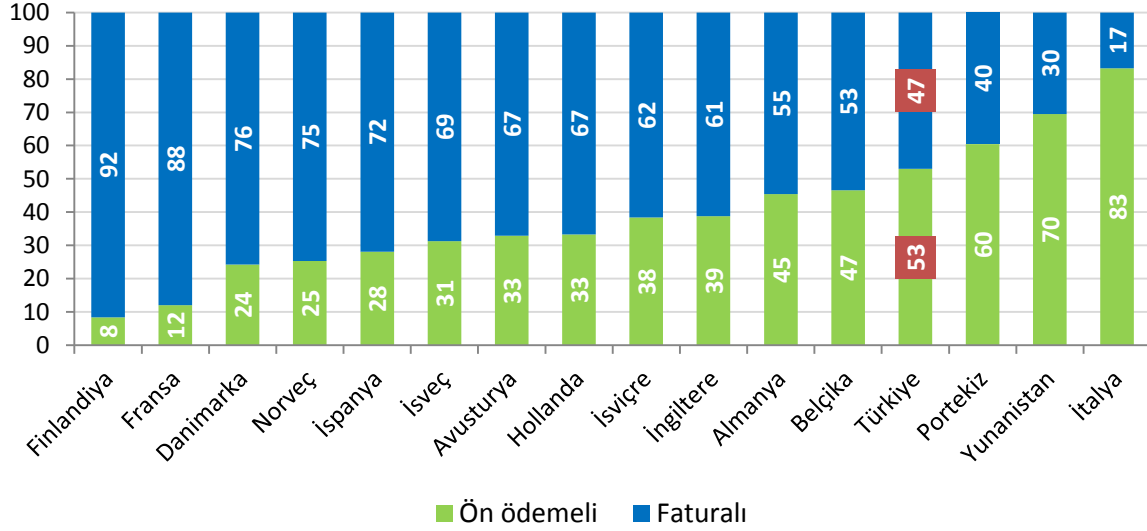
Şekil 4-6'da Türkiye'deki mobil abonelerin abonelik türlerine göre dağılımına yer verilmektedir. 2015 yılı üçüncü üç aylık döneme bakıldığında mobil abonelerin yaklaşık %53'ünü ön ödemeli abonelerin oluşturduğu, son bir yıl içerisinde faturalı abonelerin oranının %42,9'dan %47'ye çıktığı görülmektedir.

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 ortalama olarak %39 seviyelerinde iken Türkiye’de %53 civarındadır.

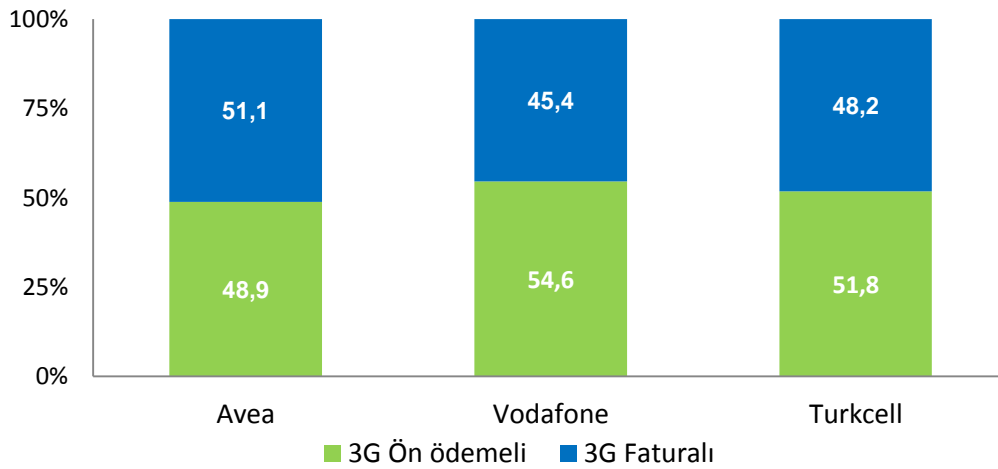
**Şekil 4-7 Bazı Avrupa Ülkeleri ve Türkiye’de Ön Ödemeli/Faturalı Abone Oranları, %**



Kaynak: GSMA Intelligence 2015-3. Çeyrek, BTK.

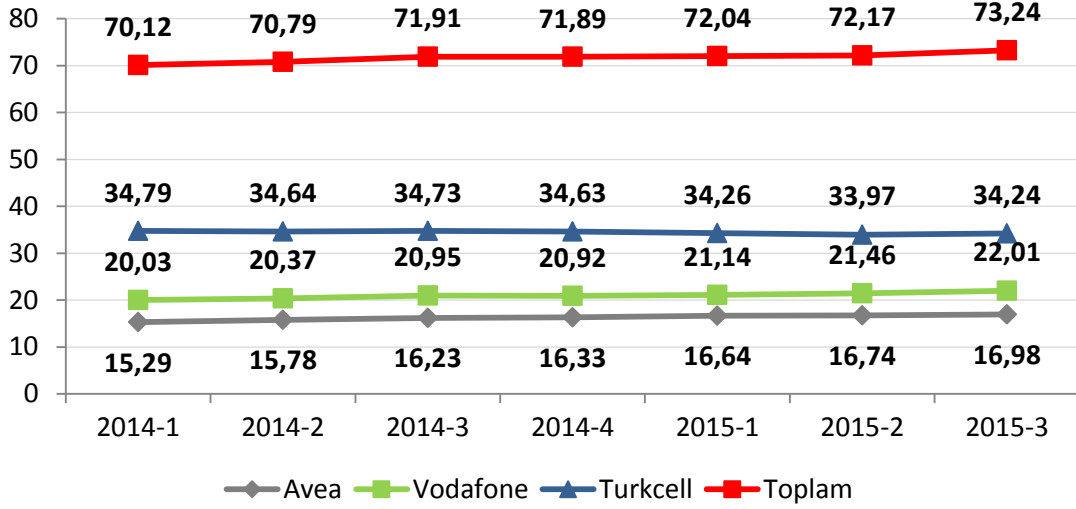
Şekil 4-8’de işletmeci bazında ön ödemeli ve faturalı 3G abonelerinin dağılımına yer verilmektedir. 2015 yılı üçüncü üç aylık dönemi itibarıyla faturalı 3G abone oranının Avea’da %51,1; Vodafone’da %45,4 ve Turkcell’de ise %48,2 olduğu görülmektedir.

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



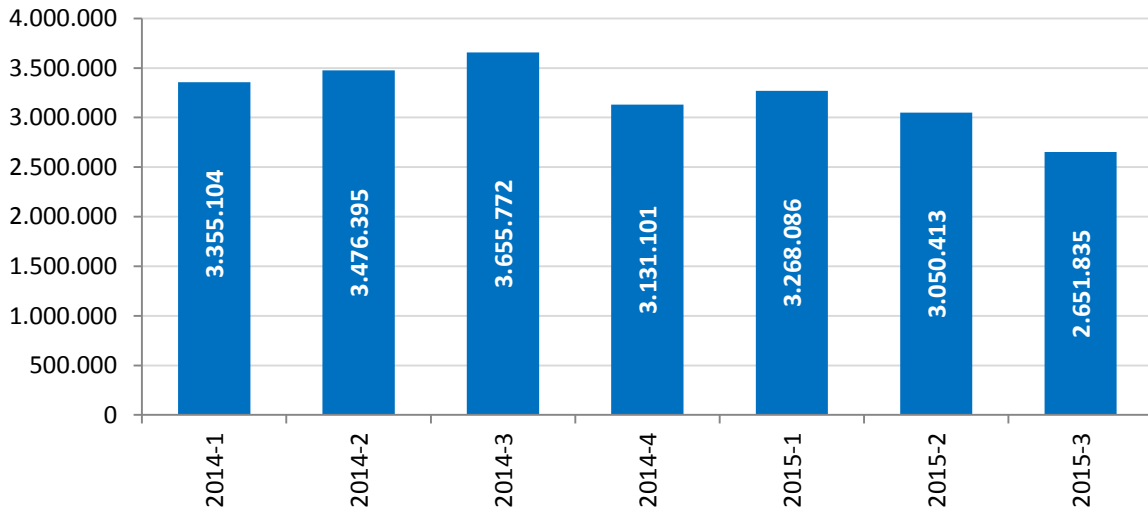
Şekil 4-9'da mobil şebeke işletmecilerinin üçer aylık dönemler itibarıyla toplam abone sayıları verilmiştir. 2015 yılının üçüncü üç aylık döneminde, önceki üç aylık döneme göre abone sayıları bakımından Avea'da %1,43, Vodafone'da %2,57, Turkcell'de ise %0,8 oranında artış yaşanmıştır.

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



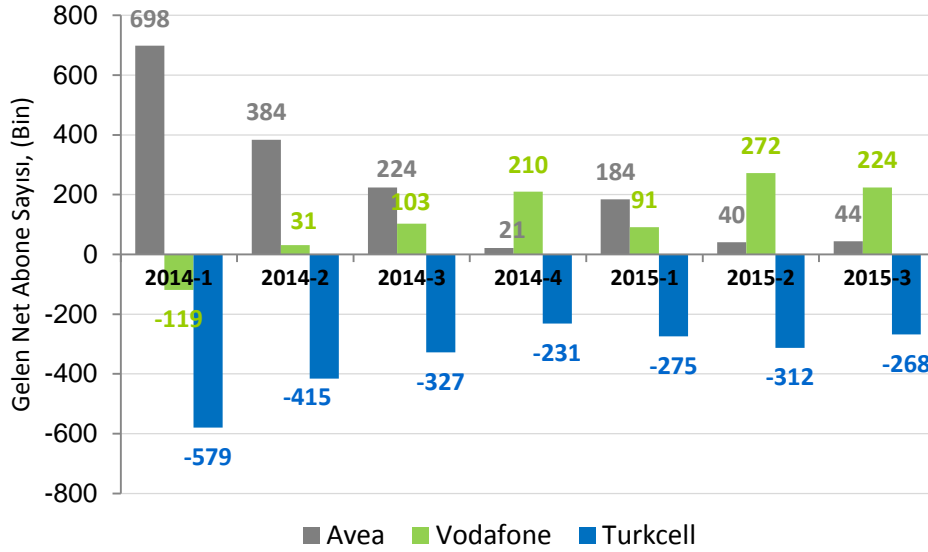
Şekil 4-10'da üç aylık dönemler içinde başarılı bir şekilde gerçekleştirilen numara taşıma sayılarına yer verilmektedir. 2015 yılı üçüncü üç aylık dönemde numara taşıma sayısı bir önceki üç aylık döneme göre %13,07 oranında azalmış ve 2.651.835 olarak gerçekleşmiştir. 10 Kasım 2015 tarihi itibarıyla toplam 87.469.269 numara taşıma işlemi gerçekleştirilmiştir.

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



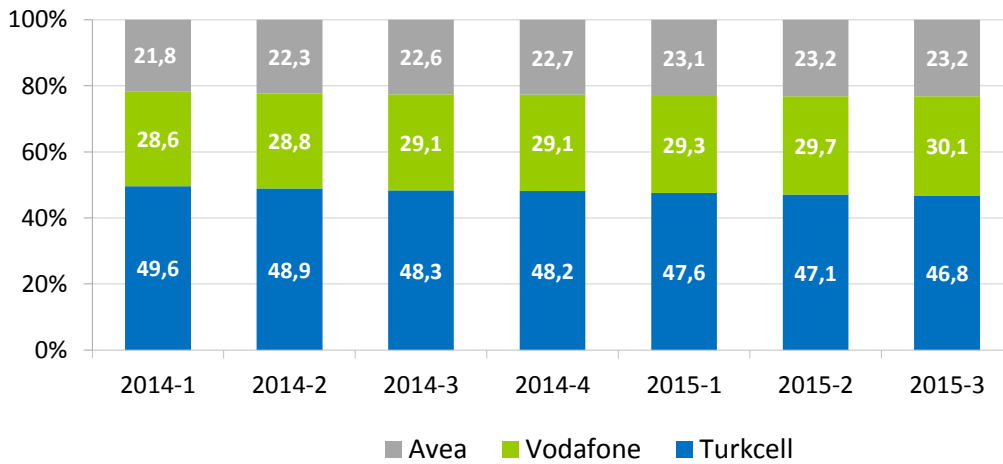
Şekil 4-11'de numara taşınabilirliği ile mobil işletmecilere gelen net abone sayılarına üçer aylık dönemler halinde yer verilmektedir. Mobil numara taşınabilirliği (MNT) hizmeti ile 2015 yılı üçüncü üç aylık dönemde Avea yaklaşık 44 bin abone kazanırken, Vodafone yaklaşık 224 bin abone kazanmış, Turkcell ise yaklaşık 268 bin abone kaybetmiştir.

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



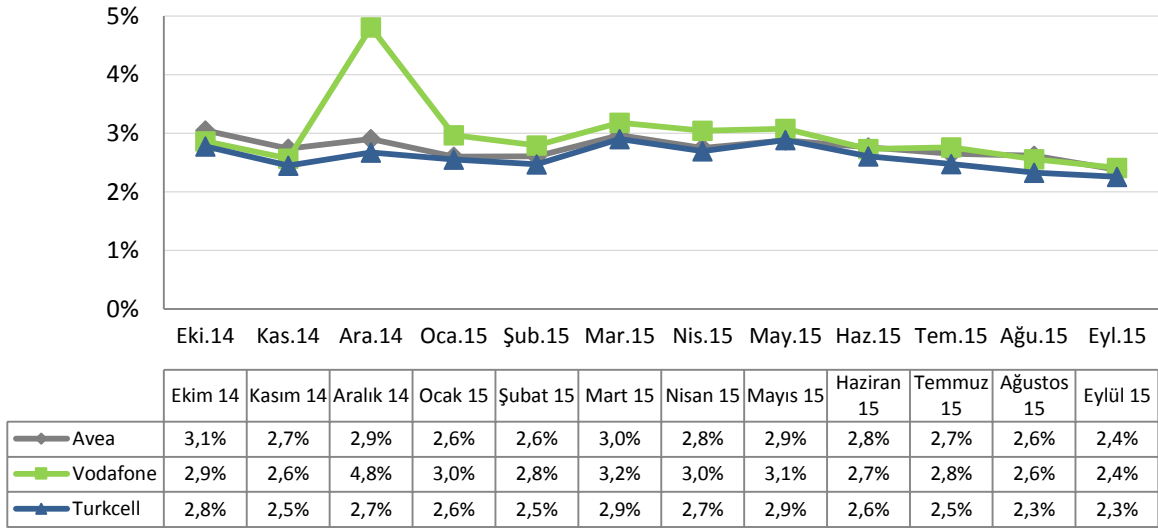
Şekil 4-12'de mobil işletmecilerin abone sayılarına göre pazar paylarına yer verilmektedir. 2015 yılı üçüncü üç aylık dönem itibarıyla abone sayısına göre Turkcell'in %46,8; Vodafone'un %30,1; Avea'nın ise %23,2'lik paya sahip olduğu görülmektedir.

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



Şekil 4-13'te 2015 yılının üçüncü çeyreğini de kapsayacak şekilde son 12 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. 2015 yılı Eylül ayı itibarıyla Turkcell, Vodafone ve Avea'nın abone kayıp oranları sırasıyla %2,3, %2,4 ve %2,4 olarak gerçekleşmiştir.

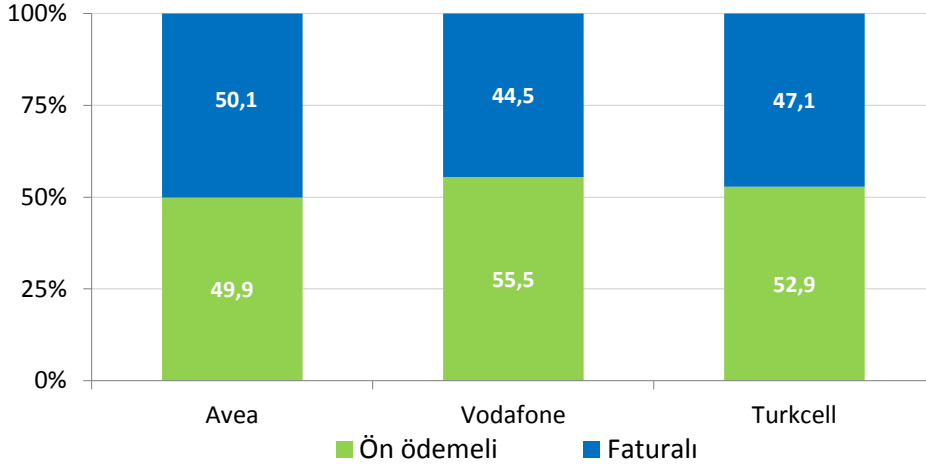
**Şekil 4-13 Mobil İşletmecilerin Abone Kayıp Oranları (Churn Rate), %**



Şekil 4-14'te mobil işletmecilerin 2015 yılı üçüncü 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 %50,1inin faturalı abonelerden oluştuğu görülmektedir. Avea'yı, %47,1 ile Turkcell ve %44,5 ile Vodafone takip etmektedir.

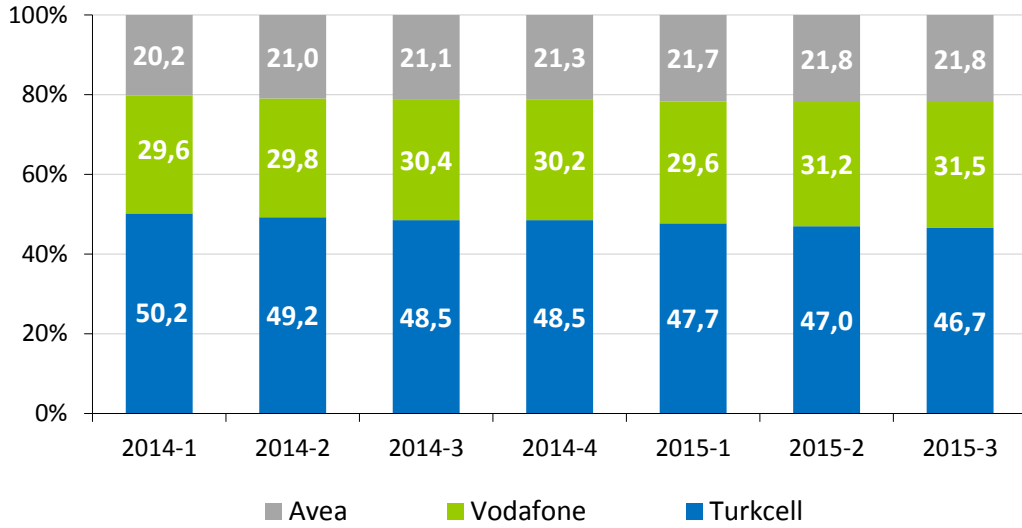
<sup>16</sup> Abone kayıp oranı işletmeciler tarafından kaybedilen müşterilerin miktarını ölçmek için kullanılan bir orandır. Abone kayıp oranı belli bir dönemde işletmeciden aldığı hizmeti sona erdiren abonelerin sayısının o dönemdeki mevcut ortalama abone sayısına bölünmesiyle hesaplanmaktadır.

**Şekil 4-14 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 2014 yılı ilk çeyrekte itibaren ön ödemeli abonelerin işletmeci bazında dağılımı incelenmektedir. 2015 yılı üçüncü üç aylık dönemi itibarıyla ön ödemeli abonelerde Turkcell'in %46,7; Vodafone'un %31,5; Avea'nın ise %21,8 pazar payına sahip olduğu görülmektedir.

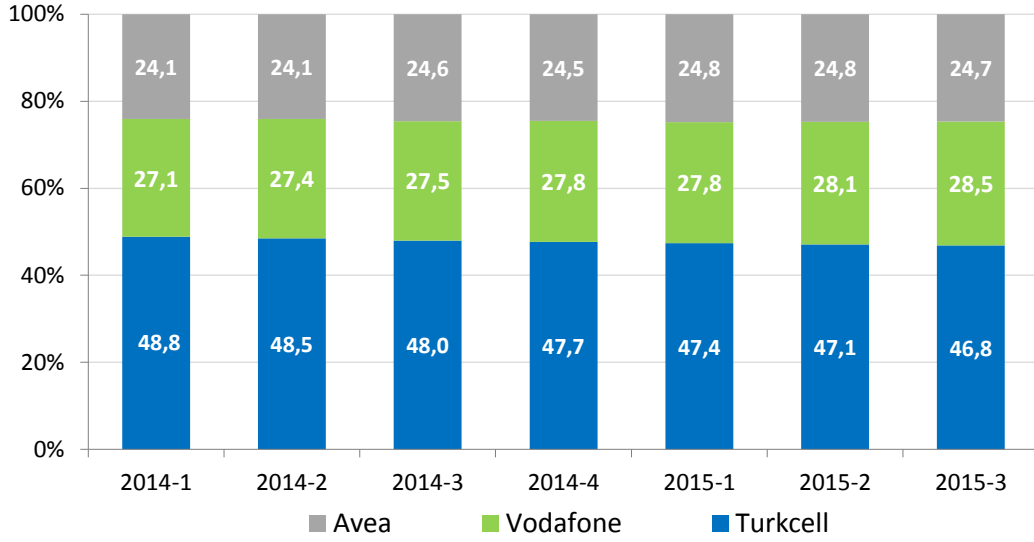
**Şekil 4-15 Ön Ödemeli Abonelerin Dağılımı, %**



Faturalı abonelerin pazar payı dağılımında ise Turkcell'in %46,8; Vodafone'un %28,5; Avea'nın ise %24,7 pay aldığı görülmektedir (Şekil 4-16).

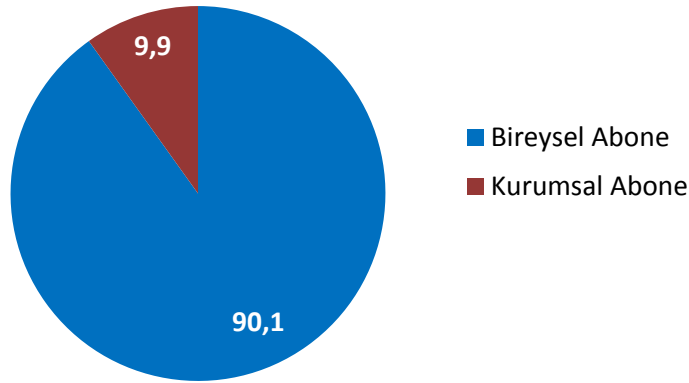


Şekil 4-16 Faturalı Abonelerin Dağılımı, %



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

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

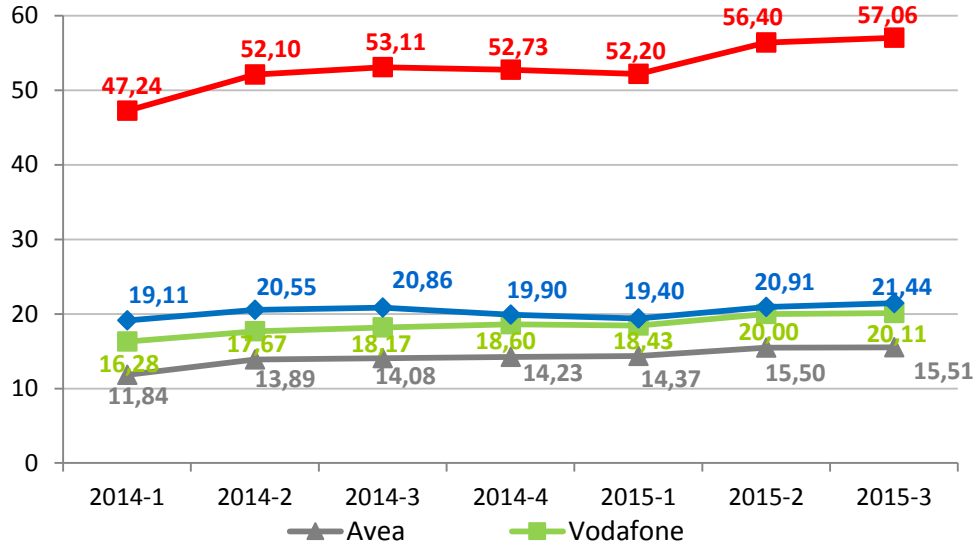


#### 4.3 MOBİL TRAFİK HACMİ

2015 yılı üçüncü çeyrekte toplam mobil trafik hacmi 57,1 milyar dakika olarak gerçekleşmiştir. 2015 yılı üçüncü üç aylık dönemi trafik bilgileri bir önceki üç aylık dönemle kıyaslandığında toplam trafiğin %1,2 oranında arttığı, geçen senenin aynı dönemi ile kıyaslandığında ise %7,4 oranında arttığı görülmektedir. İşletmeci bazında incelendiğinde ise bir önceki döneme göre Turkcell’in trafiğinin %2,5 oranında, Vodafone’un trafiğinin %0,6 oranında, Avea’nın trafiğinin ise %0,1 oranında arttığı

görülmektedir. Geçen senenin aynı dönemine göre kıyaslandığında Turkcell'in trafik hacminde %2,8 Vodafone'un trafik hacminde %10,7 ve Avea'nın trafik hacminde %10,1 oranında artış olduğu görülmektedir. Mobil trafik hacmindeki<sup>17</sup> bu değişim dönemler itibarıyla Şekil 4-18'de verilmektedir.

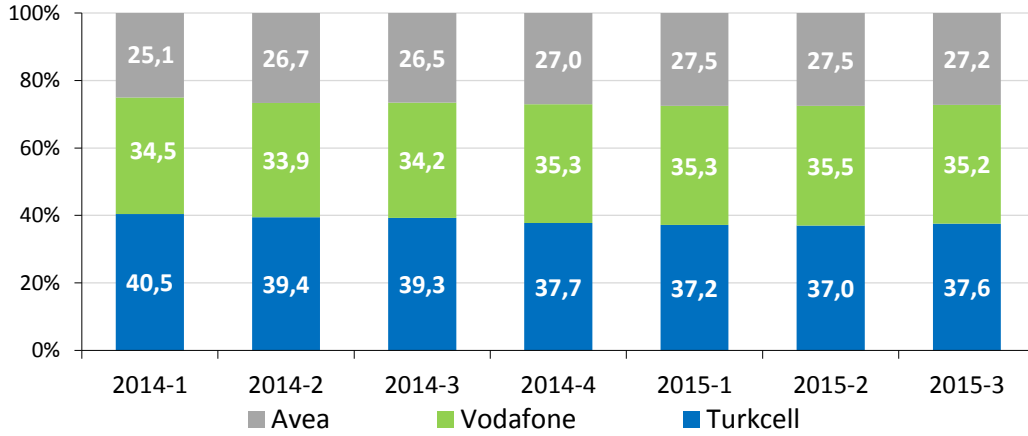
**Şekil 4-18 Mobil İşletmecilerin Dönemlere göre Toplam Trafikleri, Milyar Dakika**



Mobil işletmecilerin dönemler itibarıyla toplam mobil trafiğinden aldıkları pazar payları Şekil 4-19'da gösterilmektedir. Bir önceki dönemle kıyaslandığında trafiğe göre Avea'nın pazar payı %27,5'ten %27,2'ye aynı kalırken, Vodafone'un payı %35,5'ten %35,2'ye düşmüş, Turkcell'in pazar payı ise %37'den %37,6'ya yükselmiştir. Geçtiğimiz yılın aynı dönemi ile kıyaslandığında ise, Turkcell'in pazar payının %39,3'ten %37,6'ya düştüğü, Avea'nın pazar payının %26,5'ten %27,2'ye, Vodafone'un pazar payının ise %34,2'dan %35,2'ye yükseldiği görülmektedir.

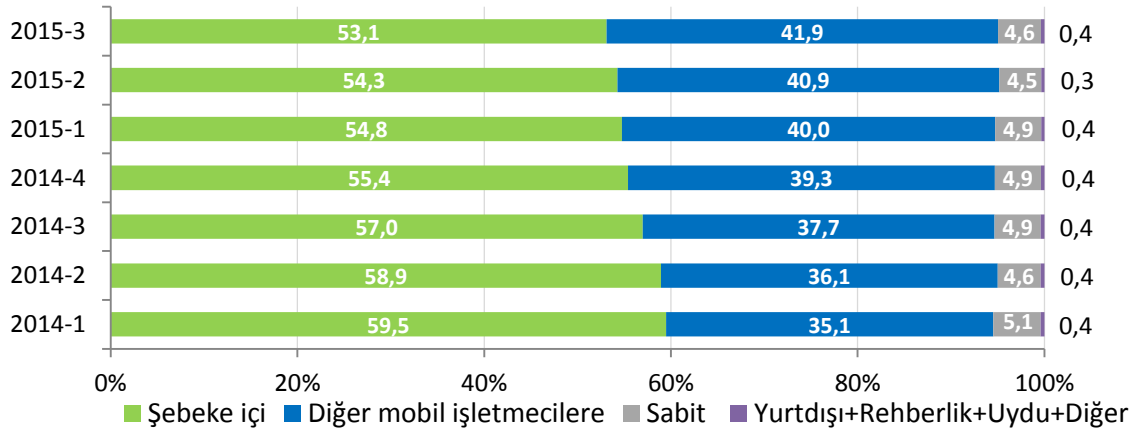
<sup>17</sup> Mobil işletmecilerin toplam trafik miktarları toplam giden trafik ve şebeke içi trafiğin toplanması ile elde edilmektedir.

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



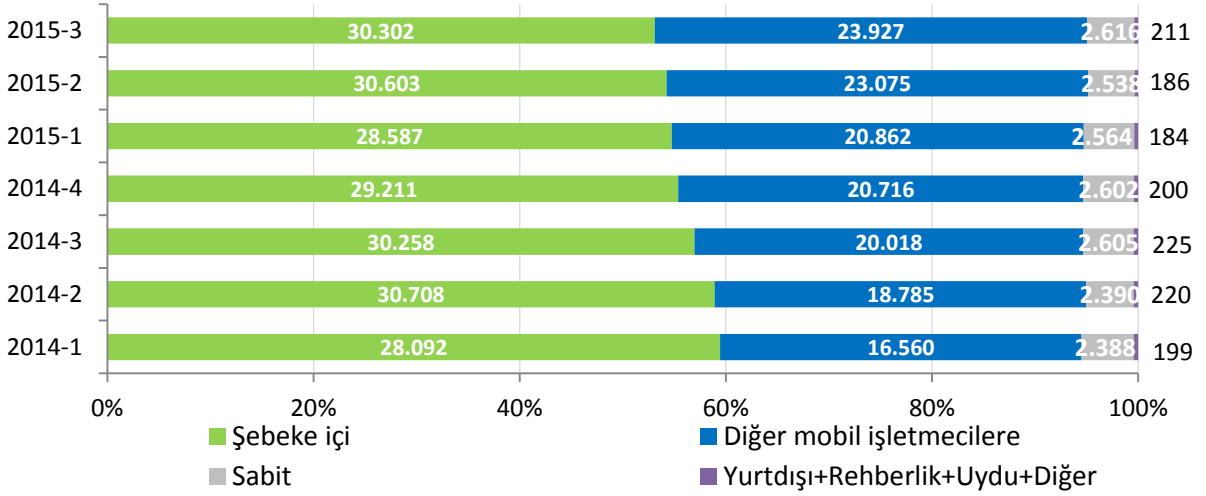
Şekil 4-20'de mobil işletmeciler tarafından üretilen toplam trafiğin dağılımına yer verilmektedir. Şekilde görüleceği üzere, söz konusu trafiğin büyük bir kısmını (%53,1) mobil işletmecilerin kendi aboneleri arasındaki trafiği ifade eden şebeke içi trafik oluşturmaktadır. Mobil işletmecilerden diğer mobil işletmecilere doğru giden trafik ise toplam trafiğin %41,9'unu oluşturmaktadır.

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



Şekil 4-21'de toplam mobil şebeke içi trafik miktarı 2015 yılı üçüncü çeyrekte bir önceki üç aylık döneme göre yaklaşık %0,98 oranında artarak yaklaşık 30,3 milyar dakika, diğer mobil işletmecilere doğru trafik miktarı ise %3,69 oranında artarak yaklaşık 23,9 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 2015 yılı üçüncü çeyreğinde mobil şebekelerden en fazla trafik gönderilen ve alınan ilk beş ülkeye yer verilmektedir. Gerek alınan gerekse gönderilen trafik bakımından Almanya ilk sırayı alırken, İngiltere, Rusya, Afganistan ve Fransa en fazla trafik gönderilen diğer ülkeler olmuştur. Bununla birlikte en fazla trafik alınan ülkeler Almanya'dan sonra Rusya, Avusturya, Suudi Arabistan ve Irak'tır.

**Çizelge 4-2 En Fazla Trafik Gönderilen ve Alınan Ülkeler, 2015-3**

En Çok Trafik Gönderilen Ülke	En Çok Trafik Alınan Ülke
Almanya	Almanya
İngiltere	Rusya
Rusya	Avusturya
Afganistan	Suudi Arabistan
Fransa	Irak

#### 4.5 KISA NUMARALAR

Çizelge 4-3'te 2015 yılı üçüncü çeyreğinde Avea hatlarından en sık aranan (arama sayısına göre) beş kısa numaraya ve ortalama çağrı sürelerine yer verilmektedir. Çizelge incelendiğinde 2015 yılı üçüncü çeyrekte en sık aranan kısa numaralar arasında 112 (Sihhi İmdat), 182 (Hastane Randevu), 186 (Boğaziçi Elektrik Dağıtım AŞ 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 27 saniye seviyelerindedir.

**Çizelge 4-3 AVEA, En Sık Aranan Kısa Numaralar, 2015-3**

Kısa Numara	Ortalama Çağrı Süresi (sn)
112	28
182	162
186	99
155	58
11880	89

Çizelge 4-4'te 2015 yılı üçüncü çeyreğinde Vodafone hatlarından en sık aranan (arama sayısına göre) beş kısa numaraya ve ortalama çağrı sürelerine yer verilmektedir. Çizelge incelendiğinde 2015 yılı üçüncü çeyrekte en sık aranan kısa numaralar arasında 112 (Sihhi İmdat), 182 (Hastane Randevu), 186 (Boğaziçi Elektrik Dağıtım AŞ 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 27 saniye seviyelerindedir.

**Çizelge 4-4 VODAFONE, En Sık Aranan Kısa Numaralar, 2015-3**

Kısa Numara	Ortalama Çağrı Süresi (sn)
112	27
182	161
186	103
155	62
11880	94

Çizelge 4-5'te 2015 yılı üçüncü çeyreğinde Turkcell hatlarından en sık aranan (arama sayısına göre) beş kısa numaraya ve ortalama çağrı sürelerine yer verilmektedir. Çizelge incelendiğinde 2015 yılı üçüncü çeyrekte en sık aranan kısa numaralar 112 (Sihhi İmdat), 182 (Hastane Randevu), 186 (Boğaziçi Elektrik Dağıtım AŞ 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.

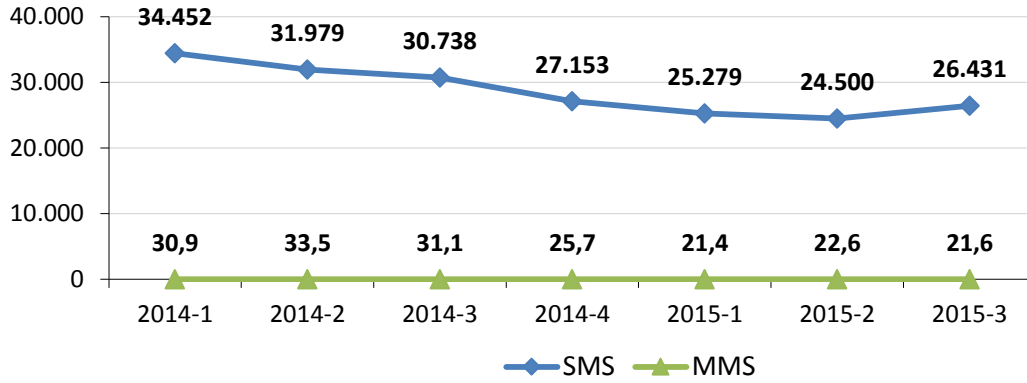
**Çizelge 4-5 TURKCELL, En Sık Aranan Kısa Numaralar, 2015-3**

Kısa Numara	Ortalama Çağrı Süresi (sn)
112	24
182	182
186	98
155	60
11880	93

#### 4.6 SMS VE MMS

SMS ve MMS sayıları çeyrekler itibariyle incelendiğinde; 2015 yılı üçüncü üç aylık dönemde SMS sayısı yaklaşık 26.431 milyon, MMS sayısı ise yaklaşık 21,6 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, işletmecilerle 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; bahsi geçen durumun SMS sayısı üzerindeki etkisi ile birlikte veri (data) hizmetlerinin SMS ve MMS hizmetlerinin yerini alan alternatifler sunmasından kaynaklandığı değerlendirilmektedir.

İşletmeci bazında gönderilen SMS ve MMS sayıları incelendiğinde 2015 yılı üçüncü üç aylık dönemde bir önceki çeyreğe göre Avea'nın SMS sayısı %3,3 artmış, MMS sayısı %0,6 azalmış; Turkcell'in SMS sayısı %8,6 artmış; MMS sayısı %6,6 azalmış; Vodafone'un ise SMS sayısı %11,6 artmış, MMS sayısı %10,4 azalmıştır. Mobil aboneler tarafından gönderilen toplam SMS ve MMS sayısının işletmeciler bazında dağılımı Çizelge 4-6'da gösterilmektedir.

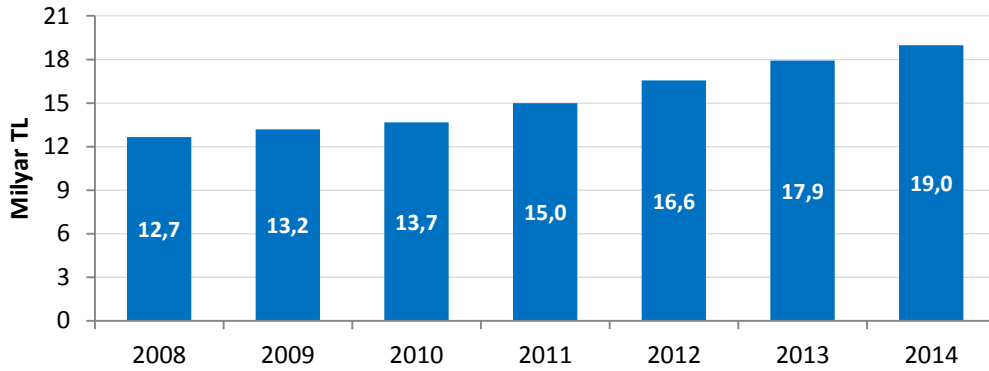
Çizelge 4-6 İşletmeci bazında SMS ve MMS Miktarı, Milyon Adet

	Hizmet Türü	Avea	Turkcell	Vodafone
2014-2	SMS	9.680	10.310	11.980
	MMS	10,9	14,9	7,7
2014-3	SMS	9.890	9.360	11.490
	MMS	10,2	13,2	7,7
2014-4	SMS	9.280	7.390	10.480
	MMS	9,0	11,0	5,7
2015-1	SMS	8.825	6.730	9.724
	MMS	9,1	9,1	3,2
2015-2	SMS	8.657	6.262	9.581
	MMS	10,2	9,1	3,3
2015-3	SMS	8.940	6.797	10.694
	MMS	10,2	8,5	2,9

#### 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 17,9 milyar TL olarak gerçekleşirken 2014 yılında bir önceki yıla göre %6 oranında artış göstererek 19 milyar TL'ye yükselmiştir.

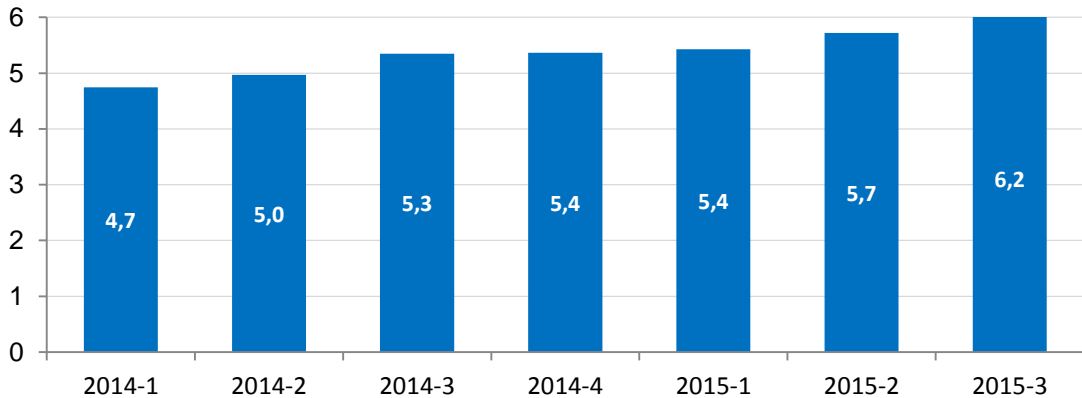
Şekil 4-23 Yıllar İtibariyle Mobil Hizmetlerden Elde Edilen Gelir, Milyar ₺



\* İşletmecilerin Kurumumuza gönderdiği Vergi Usul Kanunu uyarınca kesinleşmiş yıllık gelir tabloları dikkate alınarak hazırlanmıştır.

Şekil 4-24'te işletmecilerin mobil telekomünikasyon hizmetlerinden elde ettiği gelirler 2014 yılı başından itibaren üçer aylık dönemler halinde gösterilmektedir. 2015 yılı üçüncü üç aylık dönemde söz konusu mobil gelirler yaklaşık 6,2 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.

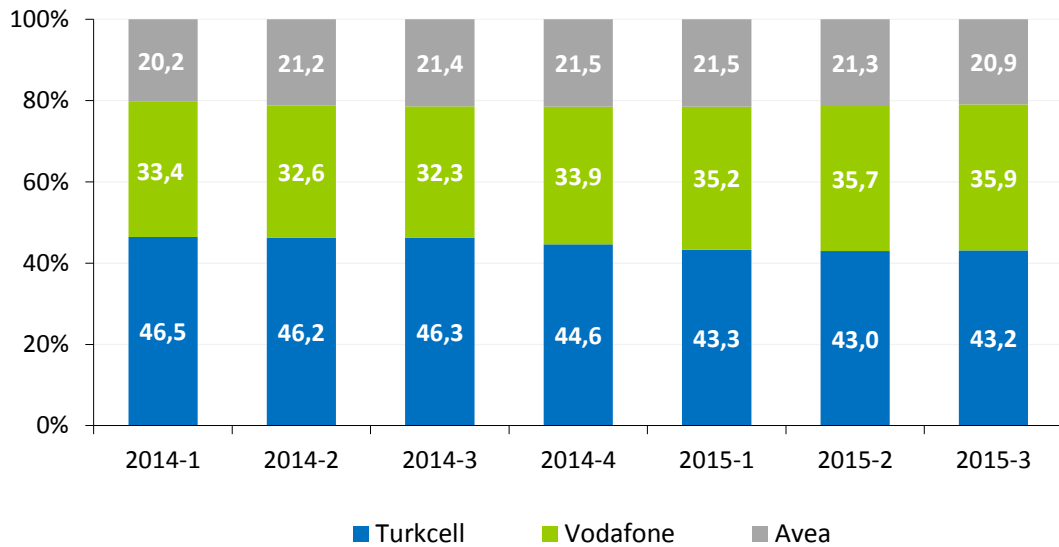
Çizelge 4-7’de mobil işletmecilerin 2015 yılı üçüncü çeyrek itibariyle EBITDA marjlarına yer verilmektedir. Turkcell, Vodafone ve Avea için EBITDA marjları sırasıyla %32,8, %19,9 ve %11’dir.

**Çizelge 4-7 Mobil İşletmecilerin EBITDA Marjı**

EBITDA (%)	2014-1	2014-3	2015-1	2015-3
<b>Turkcell</b>	30,2	33,5	30,5	32,8
<b>Vodafone</b>	17,4	19,9	17,0	19,9
<b>Avea</b>	12,6	19,0	18,0	11,0

Şekil 4-25’te mobil işletmecilerin üçer aylık net satış gelir verilerine göre hesaplanan pazar paylarına yer verilmektedir. 2015 yılı üçüncü çeyrek dönem itibarıyla gelire göre pazar payları incelendiğinde Turkcell’in pazar payının %43,2; Vodafone ve Avea’nın ise sırasıyla %35,9 ve %20,9 seviyelerinde olduğu görülmektedir. 2015 yılı üçüncü çeyrekte gelire göre pazar payları bir önceki dönem ile kıyaslandığında Turkcell’in ve Vodafone’un pazar payının yaklaşık 0,2’şer puan arttığı, Avea’nın pazar payının ise 0,4 düştüğü; 2014 yılının aynı dönemi ile kıyaslama yapıldığında ise, Turkcell’in pazar payının yaklaşık 3,1, Avea’nın pazar payının 0,5 puan düştüğü, Vodafone’un pazar payının ise 3,6 puan arttığı görülmektedir.

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

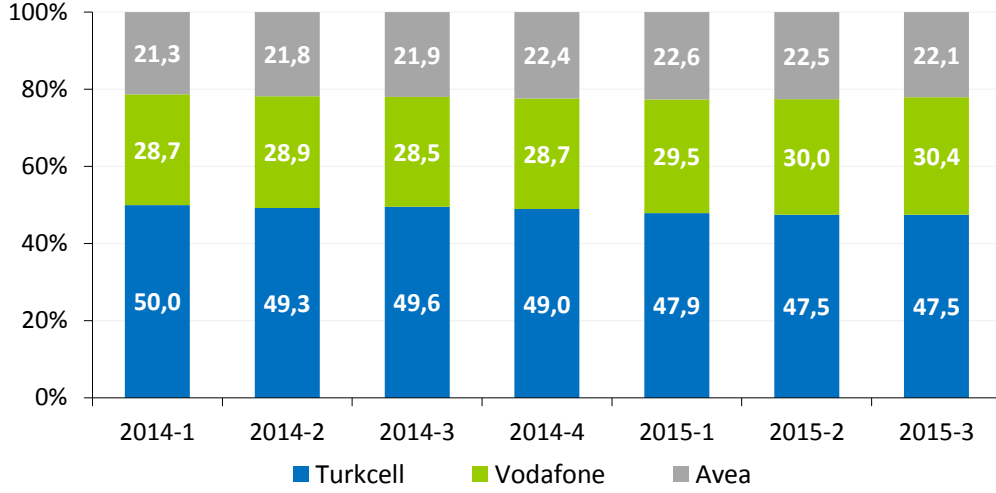


Şekil 4-26’da mobil işletmecilerin abonelerinden elde ettikleri gelire göre pazar paylarına yer verilmektedir. 2015 yılı üçüncü çeyrek dönem itibarıyla abonelerden elde



edilen gelire göre Turkcell'in pazar payının %47,5 Vodafone ve Avea'nın pazar paylarının ise sırasıyla %30,4 ve %22,1 seviyelerinde olduğu görülmektedir.

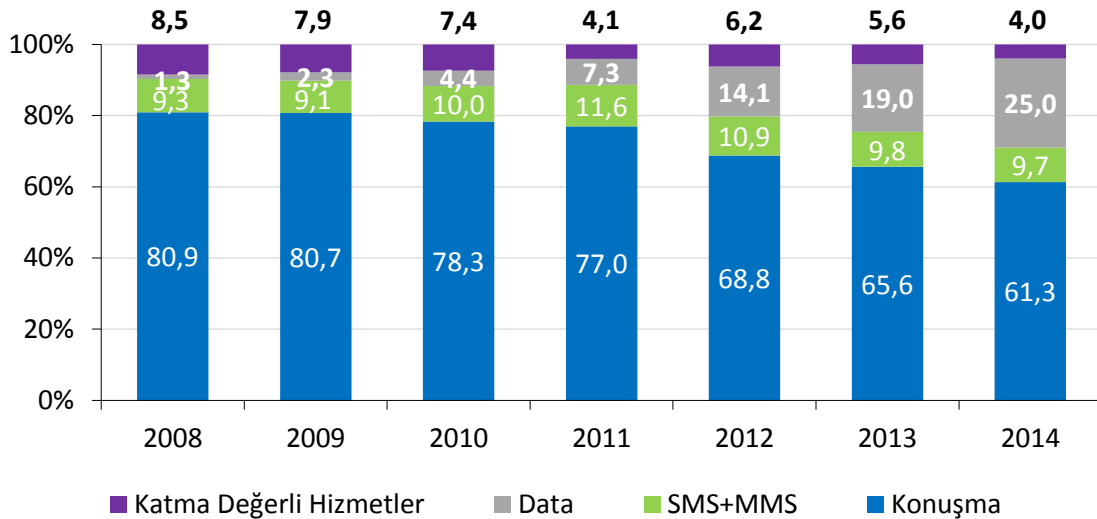
**Şekil 4-26 Mobil İşletmecilerin Abonelerden Elde Ettikleri Gelire Göre Pazar Payları, %**



\*Mobil işletmecilerin abonelerden elde ettikleri gelir bilgileri, İşletmecilerin Kurumumuza sunmuş oldukları üçer aylık ortalama ARPU rakamlarının abone sayıları ile çarpılması (x3) sonucu hesaplanmıştır. 2014 yılına ilişkin ARPU rakamları güncellenmiştir.

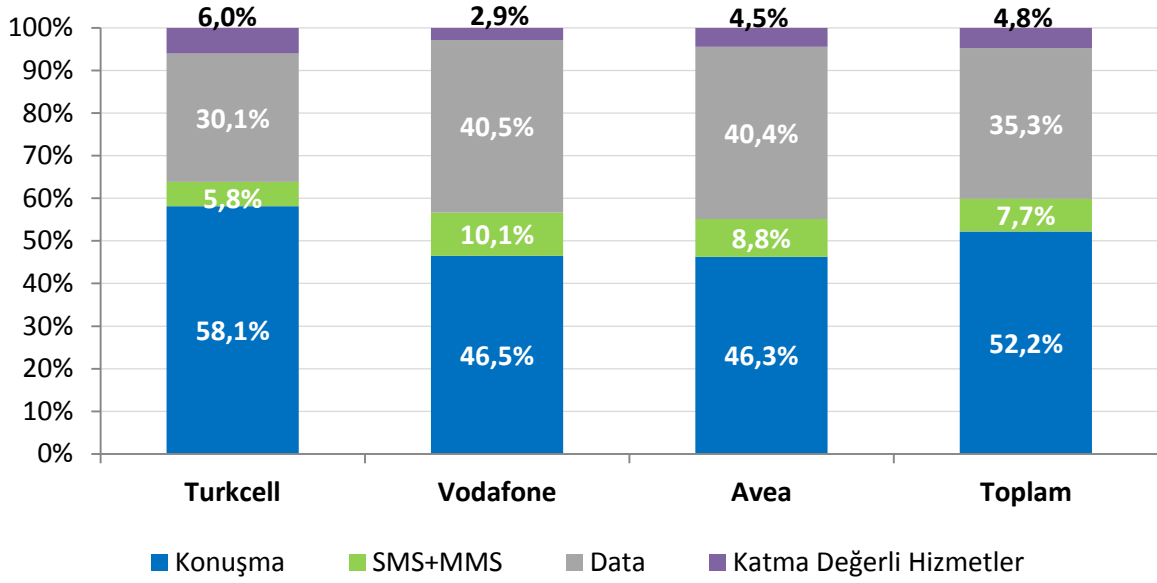
Şekil 4-27'de mobil işletmecilerin 2008 yılından itibaren toplam gelirlerine ait dağılıma yer verilmektedir. Şekilde görüleceği üzere, 2008 yılında mobil işletmecilerin gelirlerinin %80,9'unu konuşma gelirleri oluştururken bu oran 2014 yılında %61,3'e gerilemiştir. Data gelirlerinin payı 2008 yılında %1,3 iken 2014 yılında %25'e yükselmiştir. SMS+MMS gelirleri 2014 yılında toplam gelirin %9,7'sini oluşturmaktadır.

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



Şekil 4-28’de her bir mobil işletmecinin 2015 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla toplam gelirlerine ait dağılıma karşılaştırmalı olarak yer verilmektedir. Konuşma gelirleri Turkcell’in gelirlerinin %58,1’ini Vodafone’un gelirlerinin %46,5’ini ve Avea’nın gelirlerinin %46,3’ünü oluşturmaktadır. SMS+MMS gelirleri Turkcell’in gelirlerinin %5,8’ini, Vodafone’un gelirlerinin %10,1’ini ve Avea’nın gelirlerinin %8,8’ini oluşturmaktadır. Data gelirleri ise Turkcell’de %30,1, Vodafone’da %40,5 ve Avea’da %40,4’lük paya sahiptir<sup>18</sup>.

Şekil 4-28 Mobil İşletmecilerin İşletmeci Bazında Gelir Dağılımı, %, 2015-3

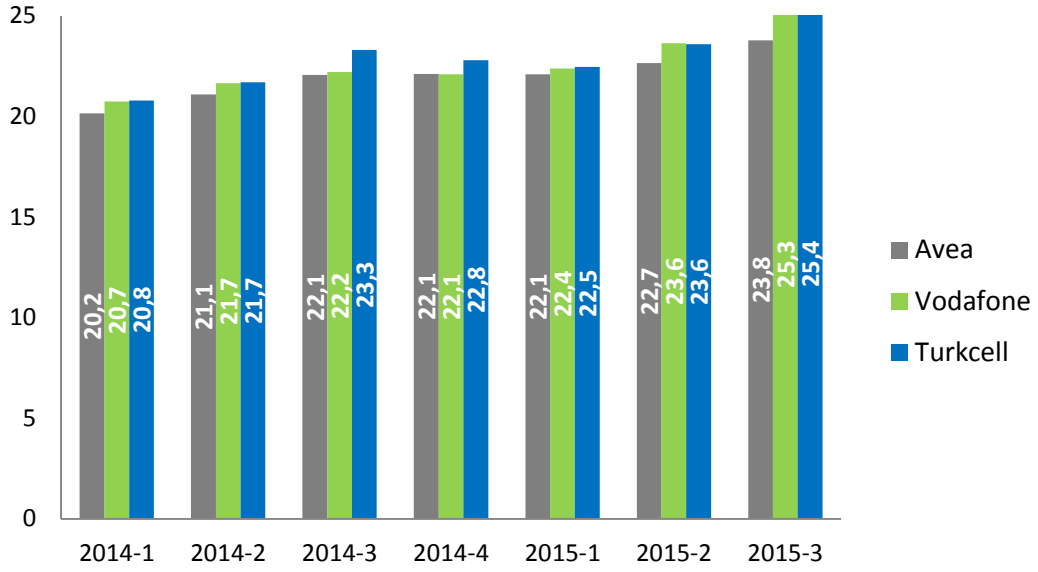


#### 4.8 ABONE BAŞINA AYLIK GELİR (ARPU)

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 2014 yılından itibaren üç aylık ortalama ARPU rakamlarına yer verilmektedir. 2015 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla Turkcell için abone başına aylık gelir 25,4 TL, Vodafone için 25,3 TL, Avea için ise 23,8 TL’dir.

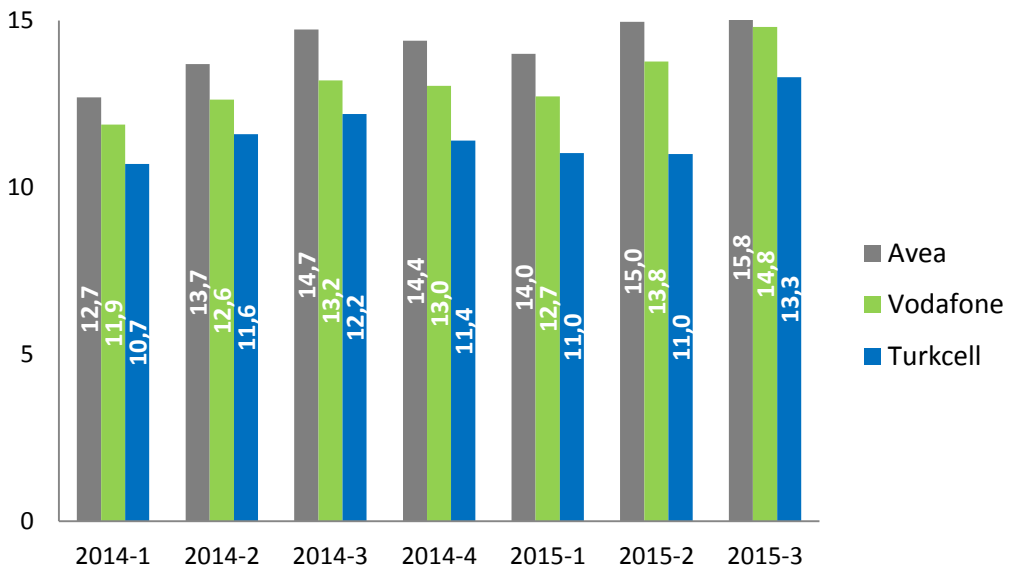
<sup>18</sup> 2014 yılı 2. Dönem itibarıyla M2M gelirleri Data gelirlerine dâhil edilmiştir.

Şekil 4-29 Mobil ARPU, ₺



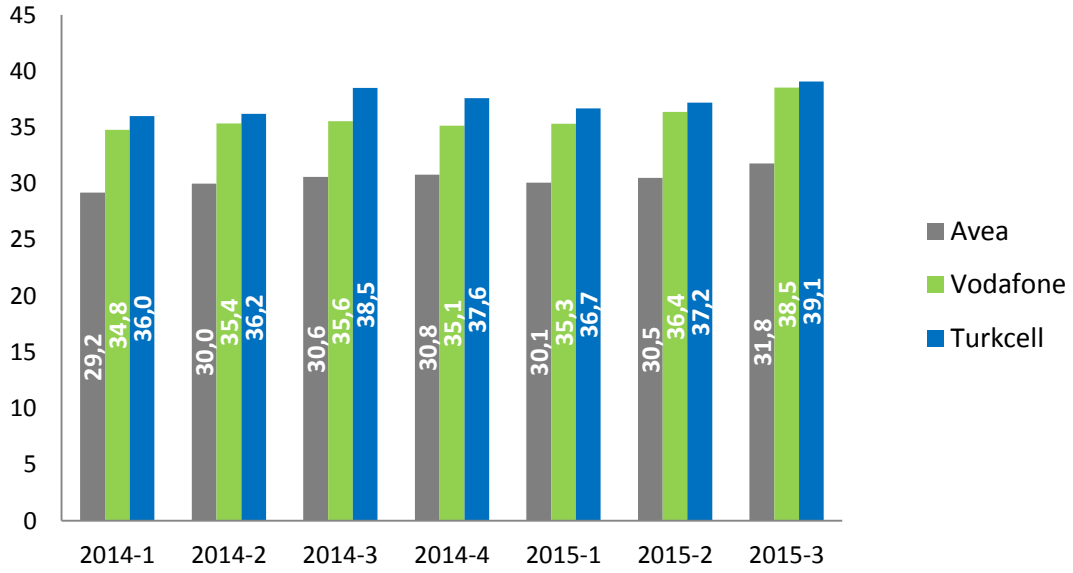
Şekil 4-30'da 2015 yılı üçüncü üç aylık dönem için mobil işletmecilerin Kurumumuza bildirmiş olduğu ön ödemeli ARPU rakamlarına yer verilmektedir. Ön ödemeli ARPU rakamları incelendiğinde 2015 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla Turkcell'in ön ödemeli ARPU'sunun 13,3 TL, Vodafone'un 14,8 TL ve Avea'nın 15,8 TL olduğu görülmektedir.

Şekil 4-30 Ön Ödemeli Mobil ARPU, ₺



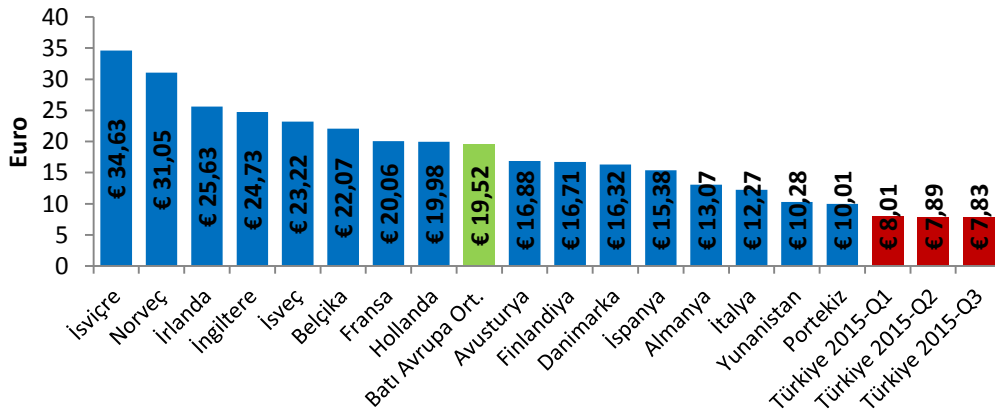
Şekil 4-31'de ise 2015 yılı üçüncü çeyreği için mobil işletmecilerin Kurumumuza bildirmiş olduğu faturalı ARPU değerleri incelenmektedir. 2015 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla Turkcell'in faturalı ARPU'su 39,1 TL olurken, Vodafone'un 38,5 TL, Avea'nın 31,8 TL olarak gerçekleşmiştir.

**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 ortalama ARPU 19,52 Avro iken Türkiye'de 2015 yılı üçüncü çeyrek için 7,83 Avro'dur

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



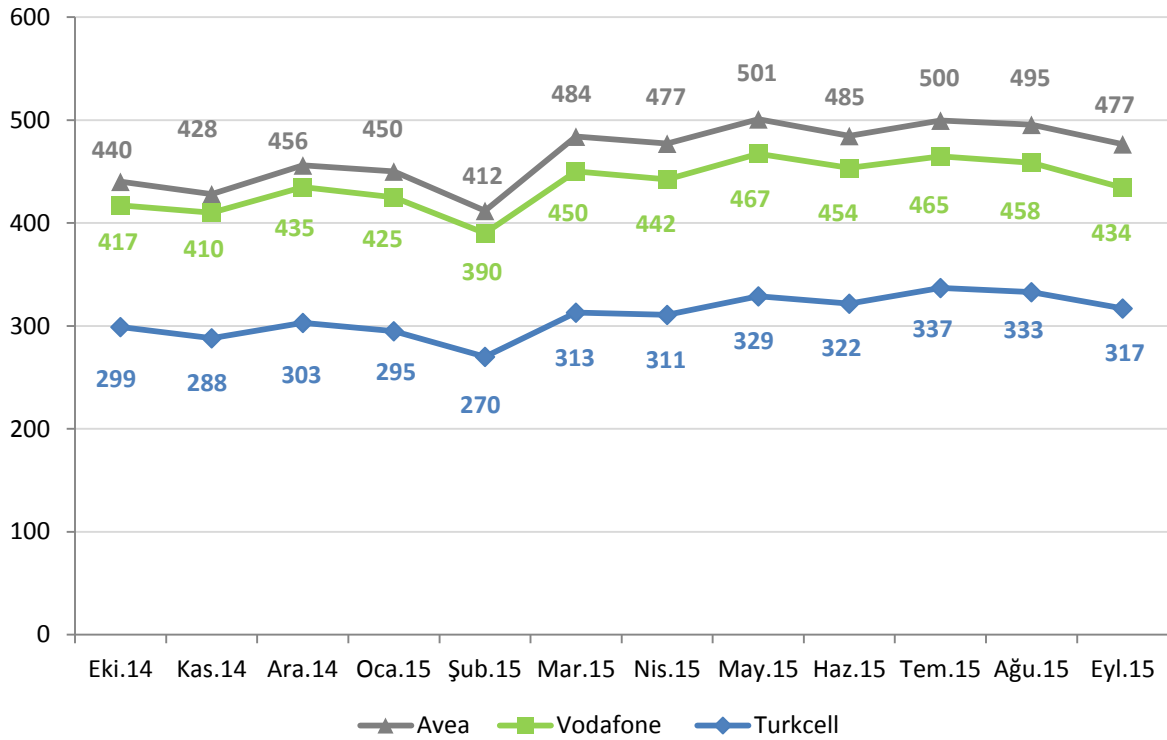
Kaynak: GSMA Intelligence 2015-3. Çeyrek, BTK.

\* Avro Kuru her çeyrek için ilgili aylardaki Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası günlük döviz satış kurlarının ortalaması kullanılarak hesaplanmıştır. 2015-Q3 için 1 Avro=3,170324 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 2014 yılı başından itibaren gerçekleşen - MoU değerleri aylık bazda verilmektedir. Eylül 2015 itibarıyla Turkcell'in MoU değeri 317 dakika, Vodafone'un 434 dakika ve Avea'nın ise 477 dakika olarak gerçekleşmiştir.

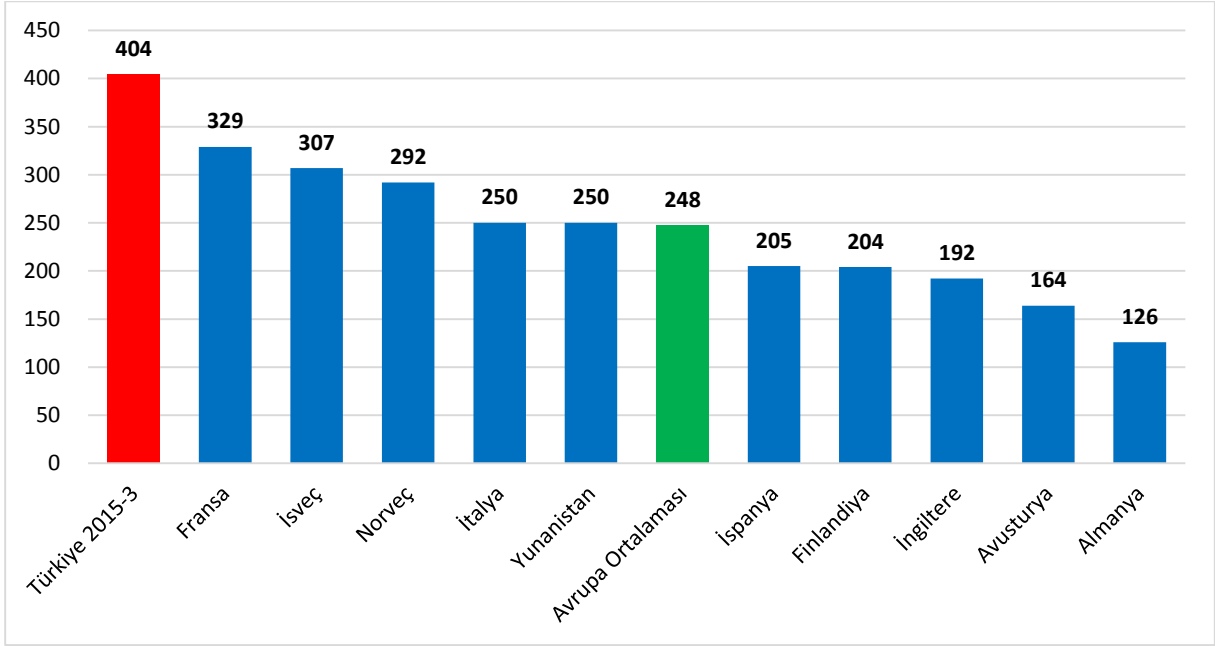
Şekil 4-33 Mobil İşletmeci Bazında MoU Değerleri, dk/ay



\* 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 2015 üçüncü çeyreğindeki ortalama mobil telefon kullanım süreleri ile Türkiye'deki ortalama mobil telefon kullanım sürelerine yer verilmektedir. 2015 yılı üçüncü çeyreğinde 404 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



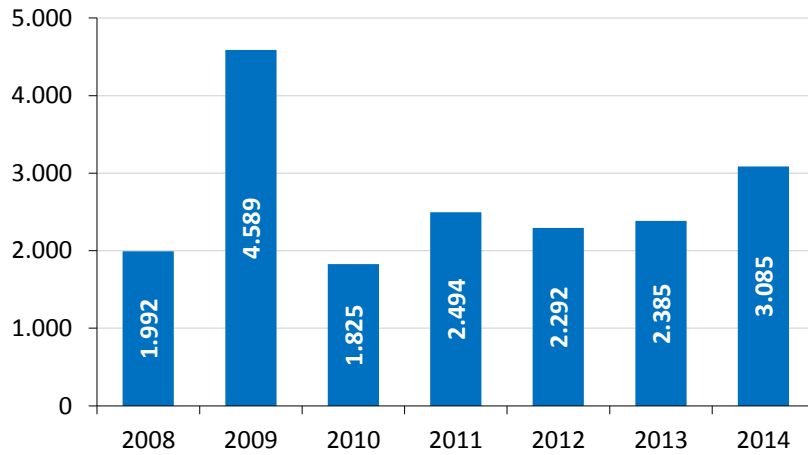
Kaynak: GSMA Intelligence 2015-2. Çeyrek, BTK.

\* Önceki çeyrek raporlarında grafikte yer alan Belçika, Hollanda, Portekiz ve İsviçre'nin 2015-1 ve 2015-2. dönemlerine ilişkin verileri GSMA Intelligence veri tabanında son iki dönemdir yayınlanmamaktadır. Bu ülkeler için sunulan veriler diğer verilere göre eski kaldığı için grafikten çıkartılmıştır.

#### 4.10 MOBİL YATIRIM

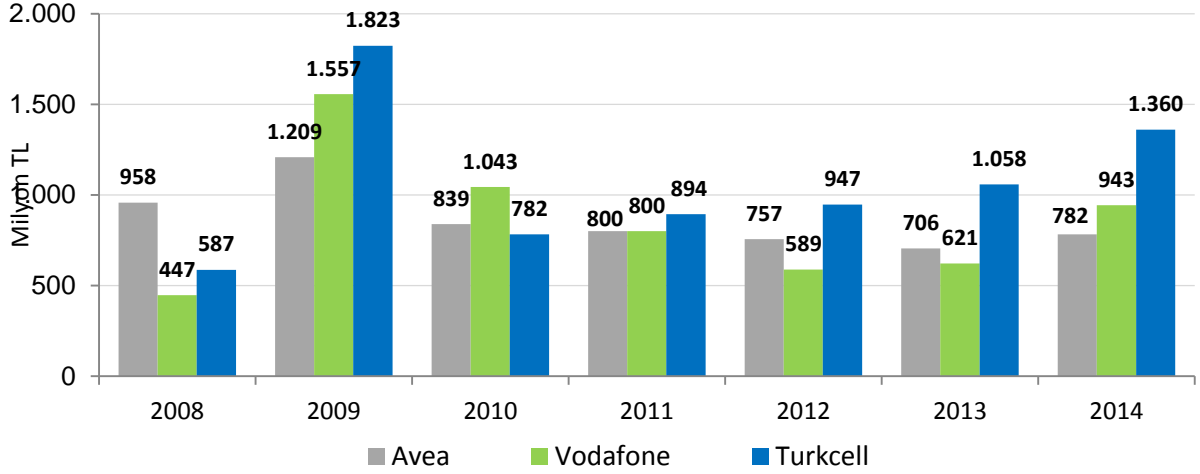
Şekil 4-35'te üç mobil işletmecinin 2008-2014 yılları arasındaki toplam yıllık yatırım bilgilerine yer verilmektedir. 2009 yılı, 3G yetkilendirmelerinin de etkisiyle mobil yatırımlar bakımından yaklaşık 4,6 milyar TL ile en fazla yatırım yapılan yıl olurken 2014 yılında ise yaklaşık 3,1 milyar TL yatırım yapılmıştır.

Şekil 4-35 Yıllık Mobil Yatırım, Milyon ₺



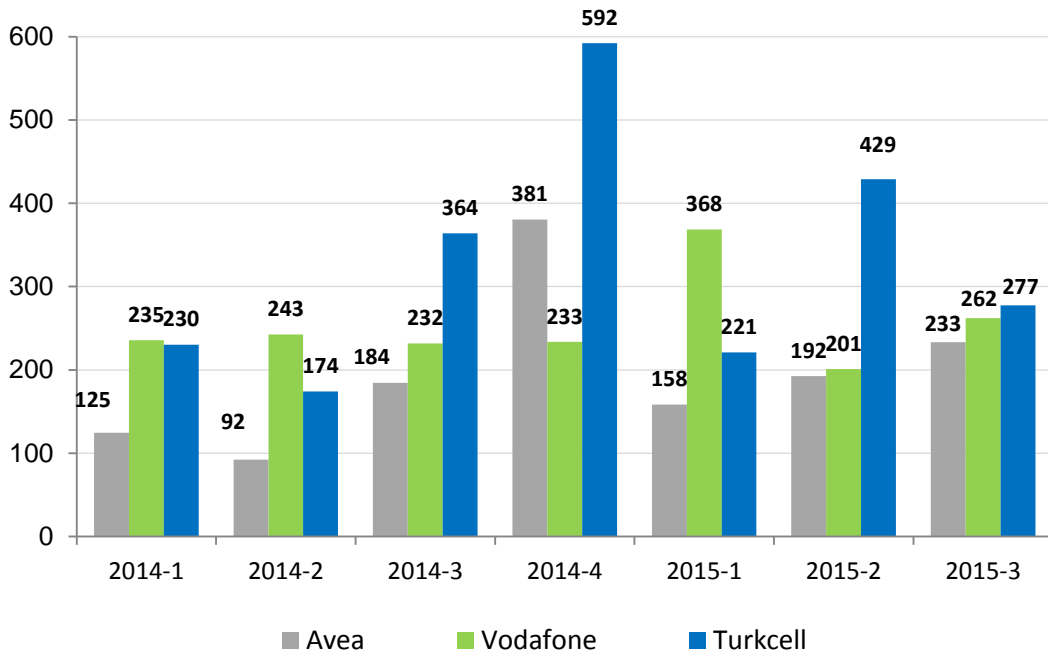
Şekil 4-36'da mobil işletmecilerin gerçekleştirdikleri yıllık yatırım değerlerine yer verilmektedir. 2014 yılında Vodafone 943 milyon TL, Avea 782 milyon TL, Turkcell 1.360 milyon TL yatırım yapmıştır.

**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, 2015 yılı üçüncü çeyreğinde Turkcell 277 milyon TL, Avea 233 milyon TL ve Vodafone 262 milyon TL düzeyinde yatırım gerçekleştirmiştir.

**Şekil 4-37 Üç Aylık Mobil Yatırım, Milyon ₺**



## 5 DİĞER HİZMETLER

### 5.1 ALTYAPI İŞLETMECİLİĞİ HİZMETLERİ

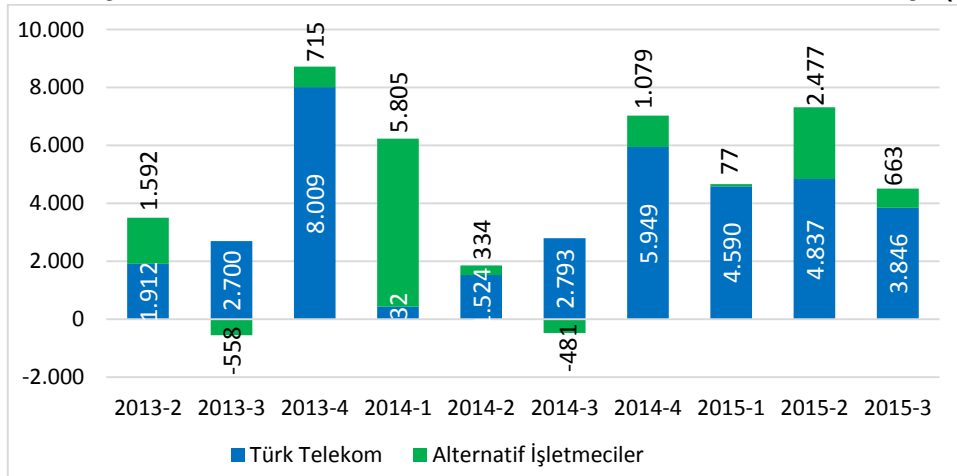
Türkiye’de 13 Kasım 2015 tarihi itibarıyla bildirim kapsamında yetkilendirilmiş 171 ve kullanım hakkı kapsamında yetkilendirilmiş 9 adet altyapı işletmecisi bulunmaktadır. Dönemler itibarıyla alternatif işletmecilerin sahip olduğu fiber optik kablo uzunluğuna Çizelge 5-1’de yer verilmektedir. Çizelge 5-1’de yer alan uzunluklar işletmecilerin kendi altyapılarının yanı sıra kiraladıkları omurga ve erişim şebekelerini de kapsamaktadır. 2015 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla, alternatif işletmecilerin toplam fiber uzunluğu 55.393 km’dir. Türk Telekom’un ise 205.944 km fiber altyapısı bulunmaktadır. Bunun yaklaşık 124.226 km’si omurga, 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)
2014-3	39.464	11.633	42.548	8.549	51.098
2014-4	40.345	11.831	43.108	9.068	52.176
2015-1 <sup>19</sup>	39.861	12.392	42.769	9.484	52.254
2015-2	41.295	13.435	44.609	10.121	54.730
2015-3	42.361	13.032	45.007	10.386	55.393

Şekil 5-1’de, Türk Telekom ve altyapı işletmecilerinin çeyrek dönemler itibarı ile bir önceki döneme göre yaptıkları fiber uzunluklarına yer verilmektedir.

Şekil 5-1 İşletmecilerin Fiber Uzunluklarının Bir Önceki Döneme Göre Artışı (km)



<sup>19</sup>Teknotel Telekomünikasyon ve Tic. AŞ tarafından gönderilen verilerde düzeltme yapıldığından, bilgiler güncellenmiştir.



Çizelge 5-2'de 2015 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla altyapı işletmecilerinin altyapı hizmetinden elde ettikleri net satış gelirlerine göre pazar paylarına yer verilmektedir. Bu verilere göre ilk beş işletmecinin pazar payı %91'i geçmektedir.

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

<b>İşletmeciler</b>	<b>Altyapı İşletmeciliği Hizmeti Net Satışlarına Göre Pazar Payları (%)</b>
Superonline	53,5
Vodafone Net	18,5
Kule Hizmetleri	12,6
Mtctr Memorex	3,8
İş Net	2,9
T-Systems	2,7
Turknet	1,2
AT&T Global	1,3
BT Bilişim	1,1
Mednautilus	1,0
Equant İstanbul	0,9
Doğan TV Dijital	0,2
Diğer	0,3
<b>Toplam</b>	<b>100,0</b>

Çizelge 5-3'te altyapı işletmeci grubuna ilişkin gelir bilgilerine yer verilmektedir. İşletmecilerin son dönemde altyapı hizmetinden elde ettikleri toplam gelir 287,4 milyon TL seviyesindedir.

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

<b>Dönemi</b>	<b>Gelir, ₺</b>
2014-3	170.349.056
2014-4	181.528.123
2015-1	177.774.738
2015-2	183.318.996
2015-3	287.431.701

## **5.2 KABLULU YAYIN HİZMETLERİ**

Kurumumuzdan kablolu yayın hizmeti işletmeciliği yetkilendirmesi alan 26 işletmeci bulunmakla birlikte sadece Türksat aktif olarak faaliyet göstermektedir. 2015 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla bu alanda yetkilendirilmiş diğer işletmecilerden TNet 300.611, Superonline ise 170.734 aboneye sadece IPTV hizmeti sunmaktadır. Görev

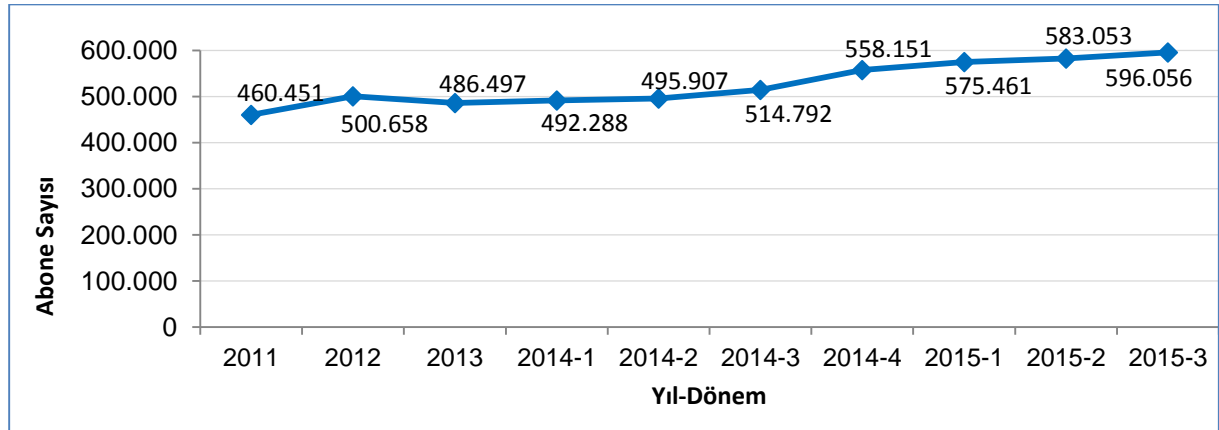
Sözleşmesi kapsamında kablolu yayın hizmeti sunan Türksat'ın 2015 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla toplam kablo TV abone sayısı 1.156.133 olup Teledünya markasıyla sunulan sayısal kablo TV abone sayısı 759.341 olarak gerçekleşmiştir. Ayrıca, kablo telefon hizmetinden yararlanan 36.353 Türksat abonesi bulunmaktadır (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
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
2015-1	1.170.459	575.461	37.737	380.159
2015-2	1.159.748	583.053	35.523	429.914
2015-3	1.156.133	596.056	36.353	471.345

Kablo internet abone sayısının seyri Şekil 5-2'de gösterilmekte olup önceki üç aylık döneme göre yaklaşık %2,23 artış gösteren kablo internet abone sayısı 596.056'ya yükselmiştir.

**Şekil 5-2 Kablo İnternet Abone Sayısı**



### 5.3 UYDU HABERLEŞME HİZMETLERİ

Bildirim kapsamında uydu haberleşme hizmetleri sunmak üzere yetkilendirilmiş işletmeciler 2015 üçüncü çeyreği itibarıyla 12.009 aboneye uydu yer istasyonları üzerinden hizmet 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 2015 yılı üçüncü çeyreği için yaklaşık 95,4 milyon TL seviyesinde gerçekleşmiştir.

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

Dönem	Abone Sayısı	Gelir, ₺
2014-1	10.506	64.058.866
2014-2	10.629	67.717.903
2014-3	10.799	60.301.508
2014-4	10.870	89.046.099
2015-1	11.048	85.567.472
2015-2	11.050	91.223.658
2015-3	12.009	95.412.128

Bu alanda hizmet sunan işletmecilerin abone sayısına göre pazar payları incelendiğinde Eser Telekom'un payının %37,7 olduğu, onu sırasıyla İş Net, Superonline ve Türksat'ın izlediği görülmektedir.

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

İşletmeci	2014-1	2014-2	2014-3	2014-4	2015-1	2015-2	2015-3
EserTelekom	40,6	39,6	40,2	38,7	39,1	40,1	37,7
İş Net	26,2	25,3	24,2	24,5	24,4	22,7	19,2
Superonline	15,9	18,0	17,9	18,4	18,2	18,9	18,0
Türksat	8,0	7,7	7,8	8,6	8,3	8,6	8,0
Diğer	9,3	9,4	9,9	9,8	10,0	9,7	17,1

#### 5.4 UYDU PLATFORM HİZMETLERİ

Uydu platform hizmeti sunmak üzere yetkilendirilen işletmecilerden Digital Platform Teknoloji Hizmetleri AŞ (Digitürk), Doğan TV Digital Platform İşletmeciliği AŞ (D-Smart), Platformturk Dijital Platform Hizmetleri AŞ (Filbox) ve TTNET AŞ (Tivibu) isimli işletmeciler aktif olarak faaliyet göstermektedir. Söz konusu işletmecilerin abone ve kullanıcı sayıları; “imzalanan abonelik sözleşmesi sayısı”, “imzalanan abonelik sözleşmesi ile hizmet alan kullanıcı sayısı” ve “ödemeli TV abone sayısı” olmak üzere üç 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**

			2014-1	2014-2	2014-3	2014-4	2015-1	2015-2	2015-3
DİGİTÜRK	Yurtiçi	Abonelik Sözleşmesi Sayısı*	2.666.395	2.655.593	2.714.626	2.725.837	2.623.028	2.573.181	2.625.195
		Kullanıcı Sayısı**	2.956.344	2.957.205	3.019.947	3.032.761	2.931.394	2.891.305	2.944.664
		Ödemeli TV Abone Sayısı***	2.861.141	2.868.398	2.938.414	2.942.643	2.916.435	2.881.212	2.936.493
	Yurtdışı	Abonelik Sözleşmesi Sayısı*	83.070	80.809	81.323	80.042	79.046	77.800	81.321
		Kullanıcı Sayısı**	348.176	319.128	296.517	294.309	303.765	302.890	304.364
D-SMART	Yurtiçi	Abonelik Sözleşmesi Sayısı*	1.644.249	1.656.836	1.682.406	1.700.453	1.707.322	1.702.560	1.685.130
		Kullanıcı Sayısı**	1.649.191	1.669.284	1.708.716	1.730.236	1.737.340	1.734.322	1.724.633
		Ödemeli TV Abone Sayısı***	1.032.710	1.018.799	1.036.999	1.048.960	1.046.903	1.028.379	1.000.701
	Yurtdışı	Abonelik Sözleşmesi Sayısı*	33.754	34.945	35.332	35.330	35.081	8.858	7.006
		Kullanıcı Sayısı**	33.773	34.945	35.546	35.544	35.295	8.858	7.006
FİLBOX	Yurtiçi <sup>20</sup>	Abonelik Sözleşmesi Sayısı*	-	361	1.110	3.125	4.880	7.627	10.418
		Kullanıcı Sayısı**	-	361	1.110	3.125	4.880	7.627	10.418
		Ödemeli TV Abone Sayısı***	-	361	1.110	3.125	4.880	7.627	10.418
TİVİBU	Yurtiçi	Abonelik Sözleşmesi Sayısı*	-	-	-	-	-	-	46.410
		Kullanıcı Sayısı**	-	-	-	-	-	-	46.410
		Ödemeli TV Abone Sayısı***	-	-	-	-	-	-	46.410

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

\*\* 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, ₺**

Gelir, ₺	2014-1	2014-2	2014-3	2014-4	2015-1	2015-2	2015-3
<b>Yurtiçi Toplam Gelir</b>	342.470.368	361.065.995	332.119.108	386.462.478	392.887.838	379.003.014	379.643.868
<b>Yurtdışı Toplam Gelir</b>	624.160	727.022	686.626	663.033	568.846	576.189	559.613

<sup>20</sup> İşletmeciden gelen bilgi güncellemesi sebebiyle, işletmecinin 2015 yılı 2. Çeyrek verisi güncellenmiştir.

## 5.5 GMPCS HİZMETLERİ

2015 yılı üçüncü 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 2015 yılı üçüncü çeyreği için 6.338'dir. GMPCS hizmetlerine ilişkin gelir 2015 yılı üçüncü çeyreğinde 1,9 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

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

Dönem	Abone Sayısı	Gelir, ₺
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
2015-1	6.230	2.163.121
2015-2	6.244	2.085.250
2015-3	6.338	1.908.760

Bu alanda faaliyet gösteren işletmecilerin abone sayısına göre pazar paylarına bakıldığında Teknomobil'in pazar payının %66,1, Globalstar'ın pazar payının %31,7 ve Mobilkom'un pazar payının %2,2 olduğu görülmektedir.

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

İşletmeci	2014-1	2014-2	2014-3	2014-4	2015-1	2015-2	2015-3
Teknomobil	65,4	65,7	65,8	66,4	66,6	66,3	66,1
Globalstar	33,2	32,9	32,7	32,2	32,0	32,3	31,7
Mobilkom	1,4	1,4	1,5	1,4	1,4	1,4	2,2

## 5.6 REHBERLİK HİZMETLERİ

Rehberlik hizmeti sunmak üzere yetkilendirilmiş 8 adet işletmeci aktif olarak faaliyet göstermektedir. Bu işletmecilerin 2015 yılı üçüncü çeyreğinde toplam çağrı sayısı 7.208.801 olup toplam çağrı süresi 11.604.322 dakikadır. 2015 yılı üçüncü çeyreğinde 12.622.155 adet isim ile sorgulama, 2.758.162 adet de numara ile sorgulama gerçekleştirilmiştir. Yapılan sorgulamaların 8.802.136 adedinde bireysel numara ve 6.222.336 adedinde kurumsal numara sorgulanmıştır<sup>21</sup>. Rehberlik hizmeti sunan

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

işletmecilerin üç aylık gelirleri ise yaklaşık 18,6 milyon TL olarak gerçekleşmiştir (Çizelge 5-11).

**Çizelge 5-11 Rehberlik Hizmetleri<sup>22</sup>**

Dönem	Çağrı Sayısı	Çağrı Süresi (Dakika)	İsim İle Sorgulama Sayısı	Numara İle Sorgulama Sayısı	Bireysel Numara Sorgulama Sayısı	Kurumsal Numara Sorgulama Sayısı	Gelir (₺)
2015-1	8.312.524	13.213.921	13.922.110	2.788.495	9.222.156	7.081.890	17.982.552
2015-2	7.610.163	12.219.577	12.854.152	2.461.797	8.775.021	6.232.480	18.334.603
2015-3	7.208.801	11.604.322	12.622.155	2.758.162	8.802.136	6.222.336	18.625.267

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 %84,5 olup onu sırasıyla 11818 Rehberlik, Plus Telekom, Jan İletişim, Infoline, Callturk, Mega ve Rehberlik Hizmetleri Servisi izlemektedir.

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

İşletmeci	%	Ortalama Çağrı Süresi (dk)
BN Telekom (11880 – 11810 -11844)	84,5	1,5
11818 Rehberlik (11818-11820) <sup>23</sup>	9,6	2,2
Plus Telekom (11870 – 11890 – 11899)	3,7	2,5
Jan İletişim (11860)	1,2	1,9
Infoline (11824)	0,5	0,8
Callturk (11858)	0,3	2,3
Mega (11881-11883)	0,2	1,9
Rehberlik Hizmetleri Servisi (11819-11850)	0,1	1,1

<sup>22</sup> 2015 yılı ikinci çeyreğinde Calltürk tarafından yapılan veri güncellemesi nedeniyle, Çizelge’de güncelleme yapılmış, ayrıca, 2015 yılı ilk çeyrektekenden itibaren, numara ve isim ile sorgulama bilgilerinde, kullanıcıların telefonla, SMS’le veya internetle sorgulama sayıları dikkate alınmıştır.

<sup>23</sup> Assist 21/07/2014 tarihinden itibaren faaliyetlerini 11818 Rehberlik’e devrettiğinden bu iki işletmeciye ait veriler 11818 Rehberlik başlığı altında gösterilmiştir.

## 5.7 ORTAK KULLANIMLI TELSİZ HİZMETLERİ (OKTH)

2015 yılı üçüncü çeyreği itibarı ile, kullanım hakkı kapsamında ortak kullanımlı telsiz hizmeti sunmak üzere yetkilendirilmiş işletmeci sayısı 86'dır. OKTH işletmecilerinin abone sayısı, kullanıcı sayısı ve gelir bilgilerine Çizelge 5-13'te yer verilmekte olup, toplam abone sayısı 2.777, kullanıcı sayısı 95.981 ve bu hizmetlerden elde edilen gelir yaklaşık 3,8 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

**Çizelge 5-13 OKTH Hizmetleri**

Dönem	Abone Sayısı	Kullanıcı Sayısı	Gelir, (₺)
2014-3	2.548	75.584	4.221.024
2014-4	2.555	76.955	3.960.873
2015-1	2.653	85.582	5.398.125
2015-2	2.710	89.043	3.780.333
2015-3	2.777	95.981	3.817.140