



# TÜRKİYE ELEKTRONİK HABERLEŞME SEKTÖRÜ

## Üç Aylık Pazar Verileri Raporu

2013 Yılı 3. Çeyrek

Temmuz – Ağustos – Eylül

Sektörel Araştırma ve Strateji Geliştirme  
Dairesi Başkanlığı

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu

Kasım 2013, Ankara

# İÇİNDEKİLER

YÖNETİCİ ÖZETİ.....	I
KISALTMALAR .....	XI
<b>1 GENEL PAZAR VERİLERİ .....</b>	<b>1</b>
1.1 YETKİLENDİRME VE HİZMET TÜRLERİNE GÖRE İŞLETMECİ SAYILARI .....	1
1.2 İŞLETMECİLERİN GELİR VE KÂRLARI .....	2
1.3 İŞLETMECİ YATIRIMLARI .....	5
1.4 TOPLAM TRAFİK.....	6
1.5 TÜKETİCİ ŞİKÂyetLERİ .....	9
<b>2 SABİT PAZAR VERİLERİ.....</b>	<b>11</b>
2.1 SABİT PAZARDA GELİRLER .....	13
2.2 SABİTTEN ARAMA GELİRLERİ.....	15
2.3 SABİT PAZARDA TRAFİK HACMİ .....	17
2.4 KISA NUMARALAR .....	22
2.5 EN ÇOK TRAFİK GÖNDERİLEN VE ALINAN ÜLKELER.....	22
2.6 AYLIK KULLANIM MİKTARI (MOU).....	23
2.7 ABONE BAŞINA ORTALAMA ÇAĞRI BAŞLATMA .....	23
2.8 ABONE BAŞINA AYLIK GELİR (ARPU) .....	24
2.9 SABİT NUMARA TAŞINABİLİRLİĞİ .....	24
2.10 SABİT PAZARDA YATIRIM .....	24
<b>3 İNTERNET VE GENİŞBANT VERİLERİ.....</b>	<b>26</b>
<b>4 MOBİL PAZAR VERİLERİ.....</b>	<b>35</b>
4.1 ABONE SAYISI VE PENETRASYON .....	35
4.2 MOBİL ABONE PROFİLİ.....	38
4.3 MOBİL TRAFİK HACMİ .....	44
4.4 EN ÇOK TRAFİK GÖNDERİLEN VE ALINAN ÜLKELER.....	47
4.5 KISA NUMARALAR .....	47
4.6 SMS VE MMS .....	49
4.7 MOBİL GELİR .....	51
4.8 ABONE BAŞINA AYLIK GELİR (ARPU) .....	54
4.9 AYLIK KULLANIM MİKTARI (MOU).....	56
4.10 MOBİL YATIRIM .....	57
<b>5 DİĞER HİZMETLER.....</b>	<b>59</b>
5.1 ALTYAPI HİZMETLERİ.....	59
5.2 KABLOLU YAYIN HİZMETLERİ .....	60
5.3 UYDU HABERLEŞME HİZMETLERİ .....	61

<b>5.4</b>	<b>UYDU PLATFORM HİZMETLERİ</b> .....	<b>62</b>
<b>5.5</b>	<b>GMPCS HİZMETLERİ</b> .....	<b>62</b>
<b>5.6</b>	<b>REHBERLİK HİZMETLERİ</b> .....	<b>63</b>
<b>5.7</b>	<b>OKTH HİZMETLERİ</b> .....	<b>64</b>

## ŞEKİLLERİN LİSTESİ

ŞEKİL 1-1 TOPLAM GELİRİN İŞLETMELER ARASINDA DAĞILIMI, 2012, MİLYAR ₺ .....	2
ŞEKİL 1-2 İŞLETMELERİN TOPLAM GELİRDEN ALDIĞI PAY, 2012, %.....	3
ŞEKİL 1-3 TOPLAM YILLIK ARAMA TRAFİK MİKTARLARI, MİLYAR DAKİKA .....	7
ŞEKİL 1-4 TOPLAM ÜÇ AYLIK ARAMA TRAFİK MİKTARLARI, MİLYAR DAKİKA .....	7
ŞEKİL 1-5 TRAFİK DAĞILIMI, MİLYON DAKİKA.....	8
ŞEKİL 1-6 TRAFİK DAĞILIMI, % .....	8
ŞEKİL 1-7 01.08.2012 – 15.11.2013 ARASI DÖNEME İLİŞKİN TÜKETİCİ ŞİKÂyetLERİ.....	9
ŞEKİL 1-8 TÜKETİCİ ŞİKÂyetLERİNİN SEKTÖR BAZINDA DAĞILIMI .....	9
ŞEKİL 2-1 SABİT ABONE SAYISI VE PENETRASYON .....	11
ŞEKİL 2-2 TÜRK TELEKOM'UN YILLIK SABİT GELİRİNİN DAĞILIMI, %.....	14
ŞEKİL 2-3 TÜRK TELEKOM'UN ÜÇ AYLIK GELİRİNİN DAĞILIMI <sup>6</sup> , % .....	14
ŞEKİL 2-4 TÜRK TELEKOM ARAMA GELİRLERİNİN DAĞILIMI, MİLYON ₺.....	15
ŞEKİL 2-5 STH–TT ARAMA HİZMET GELİRLERİNE GÖRE PAZAR PAYLARI, % .....	16
ŞEKİL 2-6 STH–TT TELEFON HİZMETLERİ GELİRLERİNE GÖRE PAZAR PAYLARI, %.....	16
ŞEKİL 2-7 TÜRK TELEKOM TRAFİK DAĞILIMI, %.....	18
ŞEKİL 2-8 STH–TT ÇAĞRI BAŞLATMA (ŞEHİRİÇİ) TRAFİĞİ KİYASLAMASI, % .....	18
ŞEKİL 2-9 STH–TT ÇAĞRI BAŞLATMA (ŞEHİRLERARASI) TRAFİĞİ KİYASLAMASI, %.....	19
ŞEKİL 2-10 STH–TT ÇAĞRI BAŞLATMA (MOBİLDE DOĞRU) TRAFİĞİ KİYASLAMASI, % .....	19
ŞEKİL 2-11 STH–TT ÇAĞRI BAŞLATMA (YURTDIŞINA DOĞRU) TRAFİĞİ KİYASLAMASI, %.....	20
ŞEKİL 2-12 STH–TT SABİTTE SONLANDIRILAN ULUSLARARASI ÇAĞRI TRAFİĞİ KİYASLAMASI, %..	20
ŞEKİL 2-13 STH–TT MOBİLDE SONLANDIRILAN ULUSLARARASI ÇAĞRI TRAFİĞİ KİYASLAMASI, %.	21
ŞEKİL 2-14 STH-TT SABİTTEN BAŞLATILAN TOPLAM TRAFİKTEKİ PAYLARI, % .....	21
ŞEKİL 2-15 SABİT MOU, DAKİKA .....	23
ŞEKİL 2-16 SABİT ABONE ORTALAMA ÇAĞRI BAŞLATMA, DAKİKA .....	23
ŞEKİL 2-17 SABİT ARPU, ₺.....	24
ŞEKİL 2-18 TÜRK TELEKOM'UN YILLIK YATIRIM MİKTARI, MİLYON ₺.....	25
ŞEKİL 2-19 TÜRK TELEKOM'UN ÜÇ AYLIK YATIRIM MİKTARI, MİLYON ₺.....	25
ŞEKİL 3-1 GENİŞBANT İNTERNET ABONE SAYISI .....	26
ŞEKİL 3-2 TOPLAM xDSL ABONE SAYISI.....	28
ŞEKİL 3-3 OECD ÜLKELERİNDE SABİT GENİŞBANT İNTERNET PENETRASYON ORANLARI,% .....	29
ŞEKİL 3-4 HIZLARA GÖRE SABİT GENİŞBANT İNTERNET ABONELERİNİN DAĞILIMI, 2013-3.....	30
ŞEKİL 3-5 MOBİL BILGISAYARDAN İNTERNET ABONELERİNİN KULLANIMA GÖRE DAĞILIMI.....	31
ŞEKİL 3-6 MOBİL CEPTEN İNTERNET ABONELERİNİN KULLANIMA GÖRE DAĞILIMI .....	31
ŞEKİL 3-7 SABİT GENİŞBANT ABONELERİNİN TEKNOLOJİ VE İŞLETMECİ BAZINDA DAĞILIMI, %.....	32
ŞEKİL 3-8 OECD ÜLKELERİNDE SABİT-MOBİL GENİŞBANT İNTERNET YAYGINLIĞI, % .....	33
ŞEKİL 3-9 “.tr” UZANTILI ALAN ADLARININ DAĞILIMI (ADET).....	33
ŞEKİL 3-10 IP ADRESİ ÜLKE BİLGİSİ.....	34
ŞEKİL 4-1 MOBİL ABONE SAYISI VE TOPLAM NÜFUSA GÖRE PENETRASYON .....	35
ŞEKİL 4-2 M2M ABONE SAYISI, MİLYON .....	36
ŞEKİL 4-3 MOBİL ABONE SAYISI VE 0-9 YAŞ HARIÇ NÜFUSA GÖRE PENETRASYON.....	36
ŞEKİL 4-4 ÖN ÖDEMELİ VE FATURALI MOBİL GENİŞBANT ABONE SAYILARI, BİN .....	37
ŞEKİL 4-5 TÜRKİYE VE BAZI AVRUPA ÜLKELERİNİN MOBİL PENETRASYON ORANLARI, % .....	38
ŞEKİL 4-6 ÖN ÖDEMELİ VE FATURALI MOBİL ABONE ORANLARI, %.....	38
ŞEKİL 4-7 BAZI AVRUPA ÜLKELERİ VE TÜRKİYE'DE ÖN ÖDEMELİ/FATURALI ABONE ORANLARI, %	39
ŞEKİL 4-8 3G ÖN ÖDEMELİ VE FATURALI MOBİL ABONE ORANLARI, %.....	39
ŞEKİL 4-9 MOBİL İŞLETMECİ BAZINDA TOPLAM ABONE SAYILARI, MİLYON.....	40
ŞEKİL 4-10 TOPLAM MOBİL NUMARA TAŞIMA SAYILARI.....	40
ŞEKİL 4-11 MNT KAPSAMINDA MOBİL İŞLETMELERİN NET GELEN ABONE SAYILARI, BİN .....	41
ŞEKİL 4-12 MOBİL İŞLETMELERİN ABONE SAYISINA GÖRE PAZAR PAYLARI, %.....	41
ŞEKİL 4-13 MOBİL İŞLETMELERİN ABONE KAYIP ORANLARI (CHURN RATE), %.....	42
ŞEKİL 4-14 MOBİL İŞLETMECİ BAZINDA ÖN ÖDEMELİ / FATURALI ABONELERİN DAĞILIMI, %.....	43
ŞEKİL 4-15 ÖN ÖDEMELİ ABONELERİN DAĞILIMI, % .....	43
ŞEKİL 4-16 FATURALI ABONELERİN DAĞILIMI, % .....	44

ŞEKİL 4-17 MOBİL ABONELERİN BİREYSEL-KURUMSAL BAZDA AYRIMI, %, 2013-3.....	44
ŞEKİL 4-18: MOBİL İŞLETMELERİN DÖNEMLERE GÖRE TOPLAM TRAFİKLERİ, MİLYAR DAKİKA .....	45
ŞEKİL 4-19 MOBİL İŞLETMELERİN TRAFİĞE GÖRE PAZAR PAYLARI, % .....	46
ŞEKİL 4-20 MOBİL TRAFİK DAĞILIMI, %.....	46
ŞEKİL 4-21 MOBİL TRAFİK DAĞILIMI, MİLYON DAKİKA .....	47
ŞEKİL 4-22 DÖNEMLERE GÖRE MOBİL SMS VE MMS MİKTARI, MİLYON ADET .....	49
ŞEKİL 4-23 DÖNEMLERE GÖRE MOBİL SMS VE MMS MİKTARI, MİLYON ADET .....	50
ŞEKİL 4-24 İŞLETMELERİN BAZINDA SMS SAYISI, MİLYON ADET .....	50
ŞEKİL 4-25 İŞLETMELERİN BAZINDA MMS SAYISI, MİLYON ADET .....	51
ŞEKİL 4-26 YILLAR İTİBARIYLA MOBİL HİZMETLERDEN ELDE EDİLEN GELİR, MİLYAR ₺.....	51
ŞEKİL 4-27 MOBİL HİZMETLERDEN ELDE EDİLEN ÜÇ AYLIK GELİRLER, MİLYAR ₺.....	52
ŞEKİL 4-28 MOBİL İŞLETMELERİN GELİRE GÖRE PAZAR PAYLARI, % .....	52
ŞEKİL 4-29 MOBİL İŞLETMELERİN GELİR DAĞILIMI, % .....	53
ŞEKİL 4-30 MOBİL İŞLETMELERİN İŞLETMELERİN BAZINDA GELİR DAĞILIMI, %, 2013-3 .....	53
ŞEKİL 4-31 MOBİL ARPU, ₺.....	54
ŞEKİL 4-32 ÖN ÖDEMELİ MOBİL ARPU, ₺ .....	54
ŞEKİL 4-33 FATURALI MOBİL ARPU, ₺ .....	55
ŞEKİL 4-34 TÜRKİYE VE AB'DE MOBİL ARPU, €.....	55
ŞEKİL 4-35 MOBİL İŞLETMELERİN BAZINDA MOU DEĞERLERİ, DK/AY.....	56
ŞEKİL 4-36 AB VE TÜRKİYE'DE MOBİL ABONE BAŞINA ORTALAMA GÖRÜŞME, DK/AY.....	57
ŞEKİL 4-37 YILLIK MOBİL YATIRIM, MİLYON ₺.....	57
ŞEKİL 4-38 İŞLETMELERİN BAZINDA YILLIK MOBİL YATIRIM, MİLYON ₺.....	58
ŞEKİL 4-39 ÜÇ AYLIK MOBİL YATIRIM, MİLYON ₺.....	58
ŞEKİL 5-1 KABLO İNTERNET ABONE SAYISI .....	61

## ÇİZELGELERİN LİSTESİ

ÇİZELGE 1-1 HİZMET TÜRLERİNE GÖRE YETKİLENDİRME SAYILARI .....	1
ÇİZELGE 1-2 TÜRK TELEKOM VE MOBİL İŞLETMELERİN YILLIK NET SATIŞ GELİRLERİ, ₺.....	2
ÇİZELGE 1-3 TÜRK TELEKOM VE MOBİL İŞLETMELERİN ÜÇ AYLIK NET SATIŞ GELİRLERİ, ₺.....	3
ÇİZELGE 1-4 TÜRK TELEKOM VE MOBİL İŞLETMELERİN YILLIK NET KÂR DEĞERLERİ, ₺.....	4
ÇİZELGE 1-5 DİĞER İŞLETMELERİN ÜÇ AYLIK GELİR BİLGİLERİ, ₺.....	4
ÇİZELGE 1-6 DİĞER İŞLETMELERİN YILLIK GELİR BİLGİLERİ, ₺.....	5
ÇİZELGE 1-7 TÜRK TELEKOM VE MOBİL ŞEBEKE İŞLETMELERİNİN ÜÇ AYLIK YATIRIMLARI, ₺.....	5
ÇİZELGE 1-8 TÜRK TELEKOM VE MOBİL İŞLETMELERİN TOPLAM YILLIK YATIRIMI, ₺.....	6
ÇİZELGE 1-9 DİĞER İŞLETMELERİN ÜÇ AYLIK YATIRIM BİLGİLERİ, ₺.....	6
ÇİZELGE 1-10 DİĞER İŞLETMELERİN TOPLAM YILLIK YATIRIMI, ₺.....	6
ÇİZELGE 1-11 TÜKETİCİ ŞİKÂyetLERİNİN KONUSU İTİBARIYLA DAĞILIMI.....	10
ÇİZELGE 2-1 STH İŞLETMELERİNİN KULLANICI SAYILARI .....	12
ÇİZELGE 2-2 STH İŞLETMELERİNİN KULLANICI SAYISINA GÖRE PAZAR PAYLARI, 2013-3.....	12
ÇİZELGE 2-3 STH İŞLETMELERİ TOPLAM ÖN ÖDEMELİ KART SATIŞ ADEDİ.....	12
ÇİZELGE 2-4 STH İŞLETMELERİNİN KART SATIŞI SAYISINA GÖRE PAZAR PAYLARI, 2013-3.....	13
ÇİZELGE 2-5 STH İŞLETMELERİNİN NET SATIŞ GELİRLERİ .....	15
ÇİZELGE 2-6 TÜRK TELEKOM'UN EBITDA MARJİ .....	17
ÇİZELGE 2-7 TÜRK TELEKOM TRAFİK DAĞILIMI, MİLYON DAKİKA .....	17
ÇİZELGE 2-8 SABİT TELEFONLARDAN EN SIK ARANAN KISA NUMARALAR, 2013-3 .....	22
ÇİZELGE 2-9 EN ÇOK TRAFİK GÖNDERİLEN VE ALINAN ÜLKELER, 2013-3 .....	22
ÇİZELGE 3-1 TOPLAM İNTERNET ABONE SAYILARI .....	27
ÇİZELGE 3-2 YÖNTEMLER BAZINDA DİĞER İNTERNET ABONE SAYILARI.....	27
ÇİZELGE 3-3 İSS PAZAR PAYLARI, 2013-3 .....	28
ÇİZELGE 3-4 İSS YILLIK HİZMET GELİRLERİ, ₺.....	29
ÇİZELGE 3-5 İSS HİZMET GELİRLERİ, ₺.....	29
ÇİZELGE 3-6 ELEKTRONİK VE MOBİL İMZA.....	34
ÇİZELGE 4-1 3G HİZMETİ KULLANICI VERİLERİ .....	37
ÇİZELGE 4-2 EN FAZLA TRAFİK GÖNDERİLEN VE ALINAN ÜLKELER, 2013-3.....	47
ÇİZELGE 4-3 AVEA, EN SIK ARANAN KISA NUMARALAR, 2013-3.....	48
ÇİZELGE 4-4 VODAFONE, EN SIK ARANAN KISA NUMARALAR, 2013-3 .....	48
ÇİZELGE 4-5 TURKCELL, EN SIK ARANAN KISA NUMARALAR, 2013-3.....	49
ÇİZELGE 4-6 MOBİL İŞLETMELERİN EBITDA MARJLARI, 2013-3 .....	52
ÇİZELGE 5-1 ALTERNATİF İŞLETMELERİN FİBER UZUNLUKLARI .....	59
ÇİZELGE 5-2 ALTYAPI İŞLETMELERİNİN PAZAR PAYLARI .....	60
ÇİZELGE 5-3 ALTYAPI HİZMETLERİNE İLİŞKİN GELİR, TL.....	60
ÇİZELGE 5-4 KABLOLU YAYIN HİZMETLERİ .....	61
ÇİZELGE 5-5 UYDU HABERLEŞME HİZMETLERİNE İLİŞKİN ABONE SAYISI VE GELİR.....	62
ÇİZELGE 5-6 UYDU İŞLETMELERİNİN ABONE SAYISINA GÖRE PAZAR PAYLARI, %.....	62
ÇİZELGE 5-7 GMPCS HİZMETLERİNE İLİŞKİN ABONE SAYISI VE GELİR .....	63
ÇİZELGE 5-8 GMPCS İŞLETMELERİNİN PAZAR PAYLARI, % .....	63
ÇİZELGE 5-9 REHBERLİK HİZMETLERİ .....	63
ÇİZELGE 5-10 REHBERLİK HİZMETİ İŞLETMELERİNİN PAZAR PAYLARI.....	64
ÇİZELGE 5-11 OKTH HİZMETLERİ .....	64

## YÖNETİCİ ÖZETİ

2013 yılı üçüncü üç aylık dönem (Temmuz-Ağustos-Eylül) sonu itibarıyla Türkiye elektronik haberleşme pazarında yaşanan gelişmeler aşağıda özetlenmektedir.

### **Genel Pazar Verileri**

- 14 Kasım 2013 itibarıyla elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren işletmeci sayısı 502 olup bu işletmecilere verilen yetkilendirme sayısı 801'dir.
- 2013 yılı üçüncü üç aylık dönemde Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerinin net satış gelirleri yaklaşık 6,6 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.
- Diğer işletmecilerin net satış gelirleri 2013 yılı üçüncü çeyrekte yaklaşık 1,6 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.
- 2013 yılı üçüncü çeyrekte Türk Telekom ve mobil işletmecilerin toplam yatırım miktarı yaklaşık 1.022 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.
- Diğer işletmeciler tarafından 2013 yılı üçüncü çeyreğinde yaklaşık 359 milyon TL yatırım gerçekleştirilmiştir.
- 2013 yılı üçüncü çeyrekte toplam mobil trafik miktarı 48 milyar dakika olurken sabit trafik miktarı ise 4 milyar dakika olarak gerçekleşmiştir. Bir önceki üç aylık döneme göre mobil trafik miktarı yaklaşık %5,5 oranında artarken sabit trafik miktarı ise yaklaşık %9,4 oranında azalmıştır. Trafığın büyük bir kısmını (%87,3) mobilden mobile giden trafik oluşturmaktadır.
- 01/08/2012 ile 15/11/2013 tarihleri arasında Kuruma gelen toplam şikayet sayısı 80.967 olup; bu şikâyetlerin 75.984 tanesi cevaplanmış, 133 tanesi Kurum içinde başka birimlere yönlendirilmiş, 2.353 tanesi işleme konulmuş fakat

sonuçlanmamış ve 2.060 tanesi ise reddedilmiştir. Bu dönemde en fazla şikâyetin yaklaşık %51 oranında GSM hizmetleri ile ilgili olarak yapıldığı görülmektedir.

### **Sabit Pazar**

- 13.696.434 sabit telefon abonesi bulunan Türkiye’de penetrasyon oranı bir önceki çeyreğe göre %1,9 azalarak yaklaşık %18,1 seviyesine düşmüştür Türkiye’de ortalama hanehalkı büyüklüğünün 3,69 olduğu göz önünde bulundurulduğunda sabit telefon hizmetleri pazarında Türkiye’nin önemli bir kesimine ulaşıldığını söylemek mümkündür.
- 2013 yılının üçüncü çeyreği itibarıyla kullanıcı bilgilerine bakıldığında, taşıyıcı ön seçimi kullanıcı sayısının 211.949, arama bazında taşıyıcı seçimi kullanıcı sayısının ise 93.075 olarak gerçekleştiği görülmektedir. Diğer yöntemlerle STH işletmecilerini kullanarak arama yapan kullanıcı sayısı ise 1.303.710’dur. İşletmecilerin toplam ön ödemeli kart satış adedi ise 2.315.831’dir.
- 2013 yılının üçüncü çeyreğinde PSTN gelirleri toplam gelirin %46,36’sını teşkil ederken erişim gelirleri toplam gelirin %39,52’sini oluşturmuştur.
- 2013 yılı üçüncü üç aylık dönem itibarıyla Türk Telekom’un sabit telefon gelirleri yaklaşık 1 milyar TL olarak gerçekleşmiş olup bir önceki senenin aynı dönemine göre %10,9 oranında azalırken bir önceki döneme göre de %5,9 oranında azalmıştır.
- Yaklaşık 1,5 milyon kullanıcı sabit telefon hizmetlerinde alternatif işletmecileri kullanmış olup, bu işletmecilerin üç aylık dönem için tüm STH hizmetlerinden elde ettikleri gelirler 278 milyon TL civarında gerçekleşmiştir.
- Türk Telekom’un trafik dağılımı incelendiğinde; bir önceki yılın aynı döneminde %82,88 olan şebeke içi trafiğin toplam trafik içindeki payının 2013 yılı üçüncü üç aylık döneminde %72,99 olarak gerçekleştiği görülmektedir. Bununla birlikte bir



önceki yılın aynı döneminde toplam trafiğin %14,08'ini oluşturan mobile doğru trafik 2013 yılının üçüncü çeyreğinde toplam trafiğin %22,83'ünü teşkil etmiştir.

- 2012 yılının üçüncü çeyreğinde yaklaşık 3,6 milyar dakika olan Türk Telekom'un ses trafiği, 2013 yılının üçüncü çeyreğinde %14,6 oranında azalarak yaklaşık 3,07 milyar dakika olarak gerçekleşmiştir.
- Şehir içi trafikte STH işletmecilerinin payı %13,02 olarak gerçekleşirken Türk Telekom'un payı %86,98 olarak gerçekleşmiştir.
- Şehirlerarası arama trafik miktarındaki STH işletmecilerinin pazar payı %24,44 olarak gerçekleşirken Türk Telekom'un pazar payı ise %75,56 olarak gerçekleşmiştir.
- Mobile doğru çağrı trafiğinde STH işletmecilerinin payı %37,88 olarak gerçekleşirken Türk Telekom'un payı %62,12 olarak gerçekleşmiştir.
- Yurtdışına doğru çağrı başlatma trafiğinde Türk Telekom'un payı %55,66 olarak gerçekleşirken STH işletmecilerinin payı %44,34 olarak gerçekleşmiştir.
- Sabit şebekede sonlandırılan uluslararası çağrı trafiğinde Türk Telekom'un payı %32,79 olarak gerçekleşirken STH işletmecilerinin payı %67,21 olarak gerçekleşmiştir.
- Mobil şebekelerde sonlandırılan uluslararası çağrı trafiğinde STH işletmecilerinin payı %68,13 olarak gerçekleşirken Türk Telekom'un payı %31,87 olarak gerçekleşmiştir.
- Sabit şebekede başlatılan toplam trafikte STH işletmecilerinin payı %25,05 olarak gerçekleşirken Türk Telekom'un payı %74,95 olarak gerçekleşmiştir.
- Türk Telekom şebekesinden en çok aranan kısa numara 112 (Sihhi İmdat) olmuştur.

- 2013 yılı üçüncü çeyrekte de sabit şebekeden en fazla trafik gönderilen ve alınan ülke Almanya'dır.
- 2013 yılı üçüncü üç aylık dönemde 158 dakika olarak gerçekleşen sabit MoU, bir önceki yılın aynı dönemine göre %17,1 azalırken bir önceki döneme göre %0,9 oranında azalmıştır.
- 2012 yılı üçüncü çeyreğinde sabit abonelerin gerçekleştirdikleri ortalama trafik miktarı 97 dakika iken 2013 yılı üçüncü çeyrekte 100 dakikaya yükselmiştir.
- 2013 yılı üçüncü çeyrek verilerine göre Türk Telekom'un abone başına aylık geliri 23,07 TL olarak gerçekleşmiştir.
- 2013 yılı üçüncü üç aylık dönemde 403 milyon TL olarak gerçekleşen sabit yatırım bir önceki yılın aynı dönemine kıyasla %6,7 oranında artarken bir önceki döneme göre %21,1 oranında artmıştır.

### **İnternet ve Genişbant**

- 2008 yılında yaklaşık 6 milyon genişbant internet abonesi bulunmaktayken beş yılda dört kattan fazla artışla 2013 yılı üçüncü çeyrek sonu itibarıyla 31 milyonu aşmıştır.
- 2013 yılının üçüncü çeyreğinde toplam internet aboneliğinde bir önceki üç aylık döneme göre %3,9 artış gerçekleşmiş olup mobil ve özellikle fiber internet abonelerinin artmasıyla birlikte internet abone sayısındaki genel artış eğilimi de devam etmiştir. Toplam internet abone sayısının yıllık artış oranı ise %18,7 olarak gerçekleşmiştir.
- 2011 yılı üçüncü çeyreğine kadar artış gösteren xDSL abone sayısı bu dönemden sonra düşüş eğilimine geçmiş ve bu düşüş 2012 yılı dördüncü çeyreğinde yerini tekrar artışa bıraksa bundan sonraki süreçte yatay bir eğilim göstermekte olup, 2013 yılı üçüncü çeyrekte 6,7 milyona yaklaşmıştır.

- 2013 yılı üçüncü çeyrekte internet servis sağlayıcılığına ilişkin toplam gelir yaklaşık 1.035 milyon TL seviyesinde gerçekleşmiştir.
- Türkiye'deki sabit genişbant abonelerinin yaklaşık %72'nin 4-8 Mbit/sn hızda bağlantı sunan paketleri tercih ettikleri görülmektedir.
- Mobil bilgisayardan internet abonelerinin kullanım miktarına bakıldığında 100 Mb üzeri kullanımı olan abonelerin yüzdesinin %80,48 olduğu anlaşılmaktadır. En az kullanımı gösteren 0-50 Mb aralığında ise abonelerin yaklaşık %17'si bulunmaktadır.
- xDSL teknolojisi ile hizmet sunan alternatif işletmecilerin pazar payı 2013 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla %10,9 olarak gerçekleşirken bu dönemde özellikle fiber genişbantın etkisi ile birlikte TNet'in xDSL pazar payındaki gerileme devam ederek %70,5 seviyelerine inmiştir. Kablo internet hizmeti sunan işletmecinin pazar payı %5,9 olurken fiberin pazar payı %11,8 olarak gerçekleşmiştir.
- Türkiye'de nüfusa göre sabit genişbant penetrasyon oranı %10,9 iken OECD ülkeleri penetrasyon ortalaması %26,3'tür. Mobil genişbant penetrasyon oranı Türkiye'de %30,2 iken OECD ortalaması %62,8'dir.
- 2013 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla "*Nic.tr*" kayıtlarında 339.676 adet ".tr" uzantılı alan adı bulunmaktadır. Bu alan adlarının %71,5'i "*com.tr*", %9,2'si "*gen.tr*", %3,6'sı "*gov.tr*", %3,4'ü ise "*web.tr*" uzantısına sahiptir.
- 2005 yılında 3 (üç), 2006 yılında ise 1 (bir) adet olmak üzere toplam 4 (dört) adet elektronik sertifika hizmet sağlayıcısı hâlihazırda yetkilendirilmiş olup 2013 Eylül sonu itibarıyla 700.131 elektronik imza ve 292.084 mobil imza olmak üzere toplam 992.215 elektronik sertifika oluşturulmuştur.

## **Mobil Pazar**

- Eylül 2013 itibarıyla Türkiye'de yaklaşık %91,1 penetrasyon oranına karşılık gelen toplam 68.911.173 mobil abone bulunmaktadır. 0-9 yaş nüfus hariç olmak üzere mobil penetrasyon oranı %100'ün üzerine çıkmaktadır.
- 2012 yılı üçüncü çeyrekte 40,3 milyon olan 3G abone sayısı 2013 yılı üçüncü çeyrekte 47,5 milyona ulaşırken 3G hizmetiyle birlikte mobil bilgisayardan ve cepten internet hizmeti alan abone sayısı da aynı dönemler arasında 21.784.867'den 22.842.672'ye yükselmiştir. 2013 üçüncü çeyrekte toplam mobil internet kullanım miktarı ise 38.944 TByte olarak gerçekleşmiştir.
- 2013 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla M2M abone sayısı 2 milyonu bulmuştur.
- 2013 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla faturalı mobil genişbant abone sayısı 10.711.194 olarak, ön ödemeli mobil genişbant abone sayısı ise 12.131.478 olarak gerçekleşmiştir.
- 2013 yılı üçüncü üç aylık döneme bakıldığında mobil abonelerin yaklaşık %60,1'ini ön ödemeli abonelerin oluşturduğu, son bir yıl içerisinde faturalı abonelerin oranının %37,9'dan %39,9'a çıktığı görülmektedir.
- 2013 yılı üçüncü üç aylık dönemde numara taşıma işlem sayısı bir önceki üç aylık döneme göre %27,72 oranında azalarak yaklaşık 2,5 milyon olarak gerçekleşmiştir. 15 Kasım 2013 tarihi itibarıyla 62 milyon numara taşıma işlemi gerçekleştirilmiştir.
- 2013 yılı üçüncü üç aylık dönem itibarıyla abone sayısına göre Turkcell'in %50,77, Vodafone'un %28,75, Avea'nın ise %20,48'lik paya sahip olduğu görülmektedir.

- 2013 yılı üçüncü çeyreği itibariyle Avea abonelerinin %44,2'sinin, Turkcell abonelerinin %39'5'inin, Vodafone abonelerinin ise %37,7'sinin faturalı abonelerden oluştuğu görülmektedir.
- Ön ödemeli abonelerde Turkcell'in %51,2, Vodafone'un %29,8, Avea'nın ise %19 pazar payına sahip olduğu görülmektedir. Faturalı abonelerin dağılımında ise Turkcell'in %50,2, Avea'nın %22,7, Vodafone'un %27,1 pay aldığı görülmektedir.
- Toplam mobil abonelerin yaklaşık %91,1'i bireysel, %8,9'u ise kurumsaldır.
- 2013 yılı üçüncü üç aylık dönemi trafik bilgileri bir önceki üç aylık dönemle kıyaslandığında toplam trafiğin %0,6 oranında, geçen senenin aynı dönemi ile kıyaslandığında ise %9 oranında arttığı görülmektedir. İşletmeci bazında incelendiğinde ise Turkcell'in trafiğinin %0,023 oranında azaldığı Vodafone'un trafiğinin %1,8 oranında arttığı, Avea'nın trafiğinin ise %0,2 oranında azaldığı görülmektedir.
- 2013 yılı üçüncü çeyrekte de mobil şebekelerden en fazla trafik gönderilen ve alınan ülke Almanya'dır.
- Avea, Vodafone ve Turkcell hatlarından en çok aranan kısa numara 112 (Sihhi İmdat)'dir.
- 2013 yılı üçüncü üç aylık dönemde SMS sayısının yaklaşık %0,69 oranında azalarak 44.657 milyon civarında gerçekleştiği, 2011 yılında işletmecilerin başlattığı kampanyalar ile hızlı bir yükseliş yaşayan MMS sayısının ise bir önceki döneme kıyasla %11,86 oranında azalarak yaklaşık 45 milyona düştüğü görülmektedir.
- 2013 yılı üçüncü üç aylık dönemde bir önceki üç aylık döneme göre SMS sayıları bakımından Turkcell'in SMS sayısı yaklaşık %7,09 oranında, Vodafone'un SMS sayısı %5,61 oranında ve Avea'nın SMS sayısı %0,16 oranında azalmıştır.

- İşletmeci bazında gönderilen MMS sayıları incelendiğinde 2013 yılı üçüncü üç aylık dönemde bir önceki çeyreğe göre Turkcell'in MMS sayısının %19,10 azaldığı, Vodafone'un %1,67 oranında artarken, Avea'nın ise %2,51 oranında arttığı görülmektedir.
- 2013 yılı üçüncü çeyrek dönem itibarıyla gelire göre pazar payları incelendiğinde Turkcell'in pazar payının %49,21, Vodafone ve Avea'nın ise sırasıyla %30,56 ve %20,24 seviyelerinde olduğu görülmektedir. 2013 yılı üçüncü çeyrekte gelire göre pazar payları 2012 yılının aynı dönemi ile kıyaslandığında Turkcell'in pazar payının yaklaşık 1,76 puan azaldığı, Avea'nın pazar payının 0,08 ve Vodafone'un pazar payının ise 1,69 puan arttığı görülmektedir.
- Konuşma gelirleri Turkcell'in gelirlerinin %64,22'sini, Vodafone'un gelirlerinin %66,70'ini ve Avea'nın gelirlerinin %64,41'ini oluşturmaktadır. SMS+MMS gelirleri Turkcell'in gelirlerinin %8,91'ini, Vodafone'un gelirlerinin %12,54'ünü ve Avea'nın gelirlerinin %9,84'ünü oluşturmaktadır. Data gelirleri ise Turkcell'de %19,39, Vodafone'da %18,07 ve Avea'da %22,15 paya sahiptir.
- 2013 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla Turkcell için abone başına aylık gelir 22,67 TL, Vodafone için 21,90 TL, Avea için ise 22,52 TL'dir.
- Eylül 2013 itibarıyla Turkcell'in MoU değeri 284 dakika, Vodafone'un 392 dakika ve Avea'nın ise 403 dakika olarak gerçekleşmiştir.
- 2013 üçüncü çeyreğinde 340 dakika olan ortalama aylık mobil kullanım süresi ile Türkiye, yer verilen Avrupa ülkelerine kıyasla en fazla mobil telefonla görüşme yapan ülke olmuştur.

## **Diğer Hizmetler**

- Alternatif işletmecilerin 2013 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla toplam fiber uzunluğu 44.725 km'dir. Türk Telekom'un ise 2013 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla 173.964 km fiber altyapısı bulunmaktadır. Bunun yaklaşık 122.749 km'si omurga, geri kalan kısmı erişim amaçlı kullanılmaktadır.
- Alternatif altyapı işletmecilerinin elde ettikleri toplam gelir yaklaşık 135 milyon TL seviyesindedir.
- Türksat'ın 2013 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla toplam kablo TV abone sayısı 1.191.244 olup Teledünya markasıyla sunulan sayısal kablo TV abone sayısı 578.755 olarak gerçekleşmiştir. Ayrıca, kablo telefon hizmetinden yararlanan 52.633 Türksat abonesi bulunmaktadır.
- Kablo internet abone sayısı önceki üç aylık döneme göre azalarak 482.991'e düşmüştür.
- Uydu haberleşme hizmetleri konusunda yetkilendirilmiş işletmeciler 2013 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla 10.627 aboneye uydu yer istasyonlarıyla uluslararası internet bağlantıları, video konferans, noktadan noktaya uluslararası uydu data devreleri gibi hizmetleri sağlamaktadır. Bu hizmete ilişkin toplam gelirler 2013 yılı üçüncü çeyreği için yaklaşık 62 milyon TL seviyesinde gerçekleşmiştir.
- GMPCS Mobil Telefon hizmet grubunda toplam abone sayısı 2013 yılı üçüncü çeyreği için 6.041'dir. GMPCS hizmetlerine ilişkin gelir 2013 yılı üçüncü çeyreğinde yaklaşık 3,88 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.
- Rehberlik hizmetleri kapsamında 2013 yılı üçüncü çeyreğinde toplam çağrı sayısı 12.935.357 olup toplam çağrı süresi 21.931.933 dakikadır. Numara ile sorgulama hizmeti 2011 yılı üçüncü çeyreğinde sunulmaya başlanmış ve bu kapsamda 2013 yılı üçüncü çeyreğinde 5.744.247 adet numara ile sorgulama gerçekleştirilmiştir. Yine bu çeyrekte toplam 24.444.443 adet isim ile sorgulama yapılmıştır. Yapılan

sorgulamaların 14.321.993 adedinde bireysel numara ve 12.180.394 adedinde kurumsal numara sorgulanmıştır. Rehberlik hizmeti sunan işletmecilerin üç aylık gelirleri ise yaklaşık 21,4 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

- Ortak kullanımlı telsiz hizmeti sunan işletmecilerin toplam abone sayısı 2.288 ve kullanıcı sayısı 62.781 olarak gerçekleşmiştir. 2013 yılı ikinci çeyrekte bu hizmetlerden sağlanan gelir yaklaşık 3,46 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.



## KISALTMALAR

Rapor kapsamında adı geçen işletmeciler ve kısaltmalarına aşağıda yer verilmektedir.

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

İŞLETMECİ ADI	KISALTMA
KOBİKOM İLETİŞİM BİLİŞİM HİZMETLERİ ELEKTRİK ELEKTRONİK SANAYİ VE TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ	Kobikom
KOMSHU İLETİŞİM HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.	Komshu
KULE HİZMET VE İŞLETMECİLİK A.Ş.	Kule Hizmetleri
MEDİTERRANEAN NAUTILUS TELEKOMÜNİKASYON HİZM. TİC. A.Ş.	Mednautilus
MEGA ULUSLARARASI TELEKOMÜNİKASYON HİZM. A.Ş.	Mega Telekom
METRONET İLETİŞİM TEKNOLOJİ A.Ş.	Metronet
MİKROTEL İLETİŞİM VE TELEKOMÜNİKASYON TİC. LTD. ŞTİ.	Mikrotel
MİLLENİCOM TELEKOMÜNİKASYON HİZM. A.Ş.	Millenicom
MLT TELEKOMÜNİKASYON SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.	MLT Telekom
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
NETONLINE İLETİŞİM HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.	Netonline
NETSA YAZILIM LTD. ŞTİ.	Netsa
OMS BİLİŞİM VE TELEKOMÜNİKASYON HİZM. DIŞ TİC. LTD. ŞTİ	Oms Telekom
OYAK TELEKOMÜNİKASYON HİZM. AŞ	Oyak
PLUSS TELEKOM İLETİŞİM TİC. LTD. ŞTİ	Pluss Telekom
REHBERLİK HİZMETLERİ SERVİSİ A.Ş.	Rehberlik Hizmetleri Servisi
ROİTEL TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.	Roitel
SUPERONLINE İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.	Superonline
T SYSTEMS TELEKOMÜNİKASYON LTD. ŞTİ.	T-Systems
TEKNOMOBİL UYDU HABERLEŞME A.Ş.	Teknomobil
TEKNOTEL TELEKOMÜNİKASYON SANAYİ VE TİCARET A.Ş.	Teknotel
TELEKUTU İLETİŞİM HİZM. LTD. ŞTİ.	Telekutu
TELNET TELEKOM HİZM. A.Ş.	Telnet
TELSAM TELEKOMÜNİKASYON YAZILIM SAN. VE TİC. LTD. ŞTİ.	Telsam
TSM BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ HİZM. TİC. VE SAN. A.Ş.	TSM Bilişim
TTM TEL. VE İLETİŞİM HİZM. SAN. VE DIŞ TİC. LTD. ŞTİ.	TTM Telekom
TTNET A.Ş.	TTNET
TURKCELL İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.	Turkcell
TURKNET İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.	Turknet
TÜRK TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.	Türk Telekom
TÜRKSAT UYDU HABERLEŞME KABLO TV VE İŞLETME A.Ş.	Türksat
ÜNİVERSAL TELEKOMÜNİKASYON İLETİŞİM SAN. VE TİC. LTD.ŞTİ.	Üniversal Telekom
VASTECH İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİ SAN. TİC. LTD. ŞTİ.	Vastech
VATANNET TELEKOM BİLİŞİM HİZM. LTD. ŞTİ.	Vatannet
VERİMOR TELEKOMÜNİKASYON TİCARET LTD. ŞTİ.	Verimor Telekom
VERİTA İLETİŞİM HİZMETLERİ TİC. LTD. ŞTİ.	Verita
VERİZON ULUSLARARASI TELEKOMÜNİKASYON TİC. LTD. ŞTİ.	Verizon
VODAFONE ALTERNATİF TELEKOM HİZM. A.Ş.	Vodafone Alternatif

İŞLETMECİ ADI	KISALTMA
VODAFONE NET İLETİŞİM HİZMETLERİ A.Ş.	Vodafone Net
VODAFONE TELEKOMÜNİKASYON A.Ş.	Vodafone
VOİP TELEKOMÜNİKASYON HİZMETLERİ LTD. ŞTİ.	Voip Telekom
YENİ TELEKOM İNTERNET HİZM. LTD. ŞTİ.	Yeni Telekom

## 1 GENEL PAZAR VERİLERİ

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

### 1.1 YETKİLENDİRME VE HİZMET TÜRLERİNE GÖRE İŞLETMECİ SAYILARI

14 Kasım 2013 itibarıyla elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren işletmeci sayısı 502 olup bu işletmecilere verilen yetkilendirme sayısı 801'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	32
	Uydu Platform Hizmeti	8
	Altyapı İşletmeciliği Hizmeti	101
	İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti	237
	Sabit Telefon Hizmeti	42
	Kablolu Yayın Hizmeti	17
	GMPCS Mobil Telefon Hizmeti	5
	Hava Taşıtlarında GSM 1800 Mobil Telefon Hizmeti	1
	Sanal Mobil Şebeke Hizmeti	35
	Kullanım Hakkı Kapsamında Hizmet Veren İşletmeciler	GMPCS Mobil Telefon Hizmeti
Ortak Kullanımlı Telsiz Hizmeti		80
Altyapı İşletmeciliği Hizmeti		7
Sabit Telefon Hizmeti		8
Rehberlik Hizmeti		207
Sanal Mobil Şebeke Hizmeti		11
<b>TOPLAM</b>		<b>801</b>

## 1.2 İŞLETMELERİN GELİR VE KÂRLARI

Elektronik haberleşme sektöründe toplam gelirlerin yıllar itibarıyla gelişimine bakıldığında özellikle mobil hizmetlerden elde edilen gelirler başta olmak üzere artış yaşandığı görülmektedir. Çizelge 1-2'de Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerinin 2008 yılından itibaren yıllık net satış gelirlerine yer verilmektedir. 2012 yılında net satış gelirleri %6,5'lik artışla 23,8 milyar TL'yi aşmıştır.

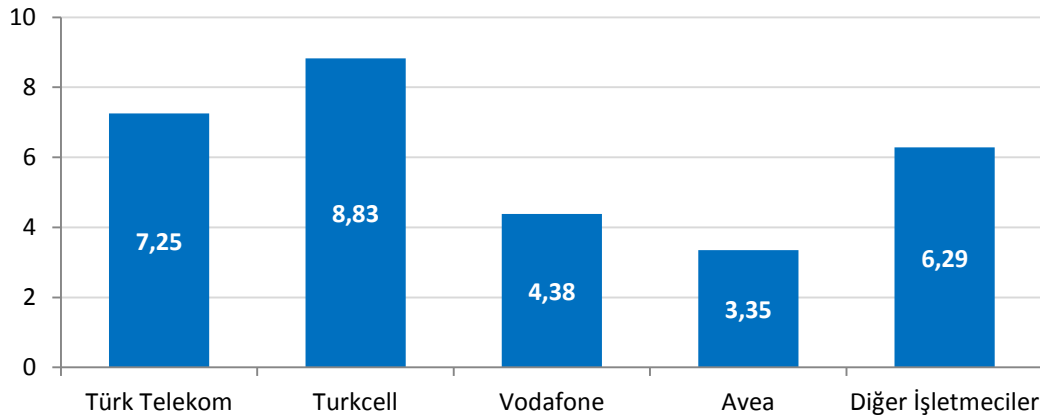
Çizelge 1-2 Türk Telekom ve Mobil İşletmecilerin Yıllık Net Satış Gelirleri, ₺

Net Satış* (₺)	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Türk Telekom</b>	7.734.891.747	7.700.260.858	7.340.362.030	7.374.599.666	7.253.226.575
<b>Turkcell</b>	7.875.874.606	8.025.025.237	7.991.150.227	8.332.040.983	8.828.290.710
<b>Vodafone</b>	2.778.218.000	2.584.989.000	3.005.198.407	3.741.607.933	4.380.371.258
<b>Avea</b>	1.973.025.289	2.406.805.292	2.497.421.759	2.906.743.653	3.354.467.547
<b>TOPLAM</b>	<b>20.362.009.642</b>	<b>20.717.080.387</b>	<b>20.834.132.423</b>	<b>22.354.992.235</b>	<b>23.816.356.090</b>

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

Şekil 1-1'de 2012 yılı sonu itibarıyla işletmecilerin gelir dağılımı gösterilmektedir. Pazarda Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecileri haricindeki işletmecilerin net satış gelirleri toplamı 6,29 milyar TL olarak gerçekleşmiştir<sup>1</sup>.

Şekil 1-1 Toplam Gelirin İşletmeciler Arasında Dağılımı, 2012, Milyar ₺

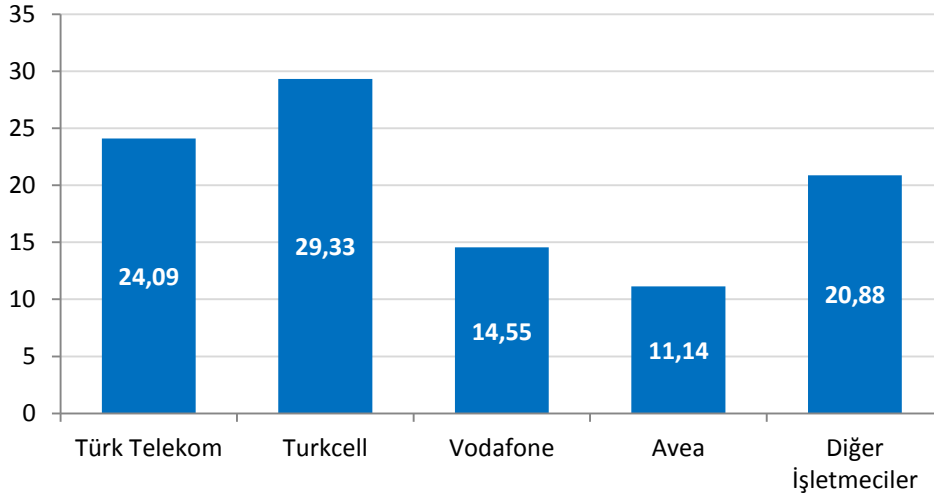


\* Şebeke işletmecilerine ait gelirler, Kurumumuza gönderilen kesinleşmiş yıllık gelir tabloları dikkate alınarak, diğer işletmecilere ait gelirler ise işletmeci veri formları kapsamında Kurumumuza gönderilen gelir bilgileri dikkate alınarak hazırlanmıştır.

<sup>1</sup> 2013-1 çeyrek raporunda yer alan diğer işletmecilere ait 2012 yılı gelir bilgisi güncellenmiştir.

Şekil 1-2'de 2012 yılında elde edilen toplam gelirin işletmeciler arasında yüzdesel dağılımına yer verilmektedir. 2012 yılında toplam gelirlerin yaklaşık %29,33'ünü Turkcell, %24,09'unu Türk Telekom, %14,55'ini Vodafone, %11,14'ünü Avea ve %20,88'ini diğer işletmeciler elde etmiştir.

**Şekil 1-2 İşletmecilerin Toplam Gelirden Aldığı Pay, 2012, %**



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

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

Net Satış (₺)	2013-1	2013-2	2013-3
<b>Türk Telekom</b>	1.788.565.271	1.820.648.427	1.810.509.445
<b>Turkcell</b>	2.200.788.251	2.317.718.611	2.365.114.942
<b>Vodafone</b>	1.334.624.206	1.434.203.722	1.468.827.698
<b>Avea</b>	917.101.360	1.004.947.022	972.605.176
<b>TOPLAM</b>	<b>6.241.079.088</b>	<b>6.577.517.783</b>	<b>6.617.057.261</b>

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

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

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

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

Çizelge 1-5'te Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecileri haricindeki işletmecilerin 2013 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla gelir bilgilerine yer verilmektedir. Yetkilendirme türleri arasında gelir kırılımını sağlayamayan işletmecilerin gelir bilgilerine ana faaliyet alanında yer verilmiştir. Bu çerçevede, aşağıda belirtilen yetkilendirme türleri kapsamında sektörde faaliyet gösteren diğer işletmecilerin toplam gelirleri 2013 yılı üçüncü çeyreğinde 1,6 milyar TL düzeyinde gerçekleşmiştir.

**Çizelge 1-5 Diğer İşletmecilerin Üç Aylık Gelir Bilgileri<sup>2</sup>,₺**

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

Çizelge 1-6'da Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecileri haricinde aşağıda belirtilen yetkilendirme türleri kapsamında hizmet sunan işletmecilerin, 2011 ve 2012<sup>4</sup> yıllarında sahip oldukları yetkilendirmeler kapsamında işletmeci veri formları ile Kurumumuza sundukları gelir bilgilerine yer verilmektedir.

<sup>2</sup> 2013 yılı ikinci çeyreği itibarıyla işletmeci veri formlarında yapılan değişiklikler sonrasında 2013 yılı birinci çeyrek gelirlerinde de güncellemeler yapılmıştır.

<sup>3</sup> OKTH işletmecilerinin 2013-2 gelirlerinde güncelleme yapılmıştır.

<sup>4</sup> 2013-1 çeyrek raporunda yer alan diğer işletmecilere ait 2011 ve 2012 yılı gelir bilgileri güncellenmiştir.

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

YETKİLENDİRME TÜRÜ	2011	2012
İSS	3.305.337.762	4.301.963.631
STH	464.843.229	701.727.609
ALTYAPI	465.599.939	571.059.398
UYDU HABERLEŞME	154.548.388	250.182.548
REHBERLİK	76.607.221	82.667.281
KABLO TV	199.984.148	354.650.923
GMPCS	15.319.180	14.943.831
OKTH	7.513.069	9.752.793
<b>TOPLAM</b>	<b>4.689.752.936</b>	<b>6.286.948.014</b>

### 1.3 İŞLETMECİ YATIRIMLARI

Çizelge 1-7 ve Çizelge 1-8'de sırasıyla Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerinin 2013 yılı üçüncü çeyrek yatırım bilgilerine ve 2008-2012 yılları arasındaki toplam yıllık yatırım miktarlarına yer verilmektedir. 2013 yılı üçüncü çeyreğine bakıldığında Türk Telekom ve mobil şebeke işletmecilerinin toplam yatırım miktarının yaklaşık 1.022 milyon TL olarak gerçekleştiği görülmektedir.

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

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

Çizelge 1-8'de yer alan toplam yıllık yatırım bilgilerine bakıldığında 2012 yılı sonunda bir önceki yıla kıyasla Türk Telekom'un yatırımında %4,3 oranında bir artış görülmektedir. Aynı dönemler için Turkcell'in yatırımları %5,9 oranında artarken Vodafone yatırımları %26,4, Avea yatırımları ise %5,4 oranında azalmıştır.



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

Yatırım (₺)	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Türk Telekom</b>	1.375.310.179	1.214.950.018	1.099.376.770	1.371.661.333	1.430.588.567
<b>Turkcell</b>	587.380.000	1.823.087.000	779.323.342	894.292.038	947.118.056
<b>Vodafone</b>	446.725.928	1.556.997.971	1.043.320.000	799.790.152	588.602.245
<b>Avea</b>	958.236.891	1.208.795.929	838.780.574	799.871.483	756.699.110
<b>TOPLAM</b>	<b>3.367.652.998</b>	<b>5.803.830.918</b>	<b>3.760.800.686</b>	<b>3.865.615.006</b>	<b>3.723.007.979</b>

Çizelge 1-9'da pazarda faaliyet gösteren diğer işletmecilerin 2013 yılı üçüncü çeyrek yatırım bilgilerine yer verilmektedir. Buna göre, 2013 yılının üçüncü çeyreğinde diğer işletmeciler tarafından yaklaşık 359 milyon TL yatırım gerçekleştirilmiştir.

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

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

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

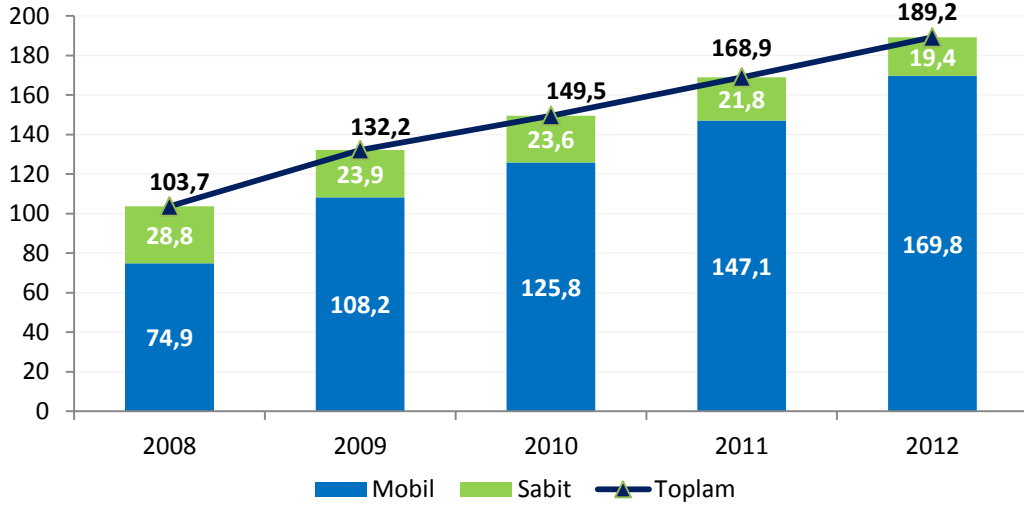
**Çizelge 1-10 Diğer İşletmecilerin Toplam Yıllık Yatırımı, ₺**

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

#### 1.4 TOPLAM TRAFİK

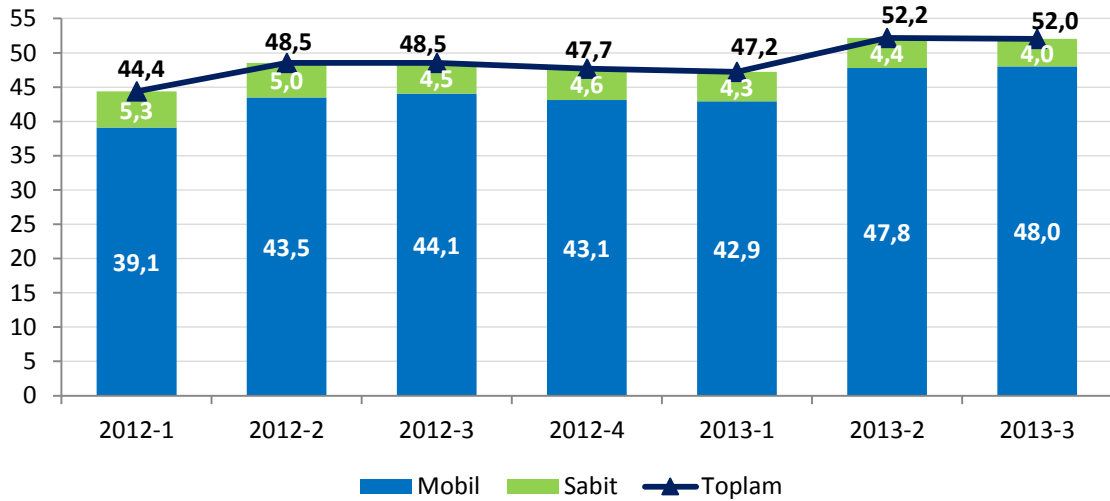
Şekil 1-3 ve Şekil 1-4'te Türkiye elektronik haberleşme sektöründe sabit ve mobil işletmecilerin oluşturduğu toplam trafik miktarına ve dağılımına yer verilmektedir. Toplam trafiğin dağılımına bakıldığında yıllar itibarıyla mobil arama trafik miktarı artarken sabit arama trafik miktarının düştüğü görülmektedir. 2012 yılında, bir önceki yıla göre toplam trafik miktarı %12 artarak 189,2 milyar dakikaya ulaşırken bu trafiğin yaklaşık %90'ını mobil trafik oluşturmuştur.

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



Şekil 1-4'te 2012 yılı başından itibaren üçer aylık dönemler halinde sabit ve mobil toplam trafik miktarları verilmektedir. 2013 yılı üçüncü çeyrekte toplam mobil trafik miktarı 48 milyar dakika olurken sabit trafik miktarı ise 4 milyar dakika olarak gerçekleşmiştir. Bir önceki üç aylık döneme göre mobil trafik miktarı yaklaşık %5,5 oranında artarken sabit trafik miktarı ise yaklaşık %9,4 oranında azalmıştır. 2012 yılı üçüncü çeyrekte yaklaşık 48,5 milyar dakika olan toplam trafik miktarı, 2013 yılı üçüncü çeyrekte yaklaşık 52 milyar dakika olarak gerçekleşmiştir.

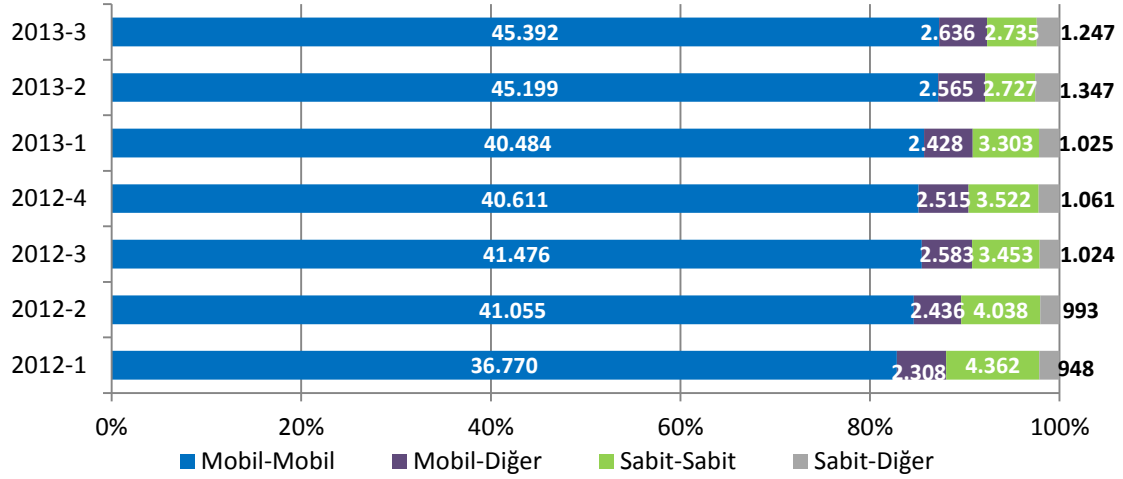
Şekil 1-4 Toplam Üç Aylık Arama Trafik Miktarları, Milyar Dakika



Türkiye elektronik haberleşme sektöründe sabit ve mobil işletmecilerin oluşturduğu trafiğin yönler göre dağılımı üçer aylık dönemler halinde aşağıdaki şekillerde kıyaslanmaktadır. 2013 yılı üçüncü üç aylık dönemde mobilden mobile trafik miktarı bir

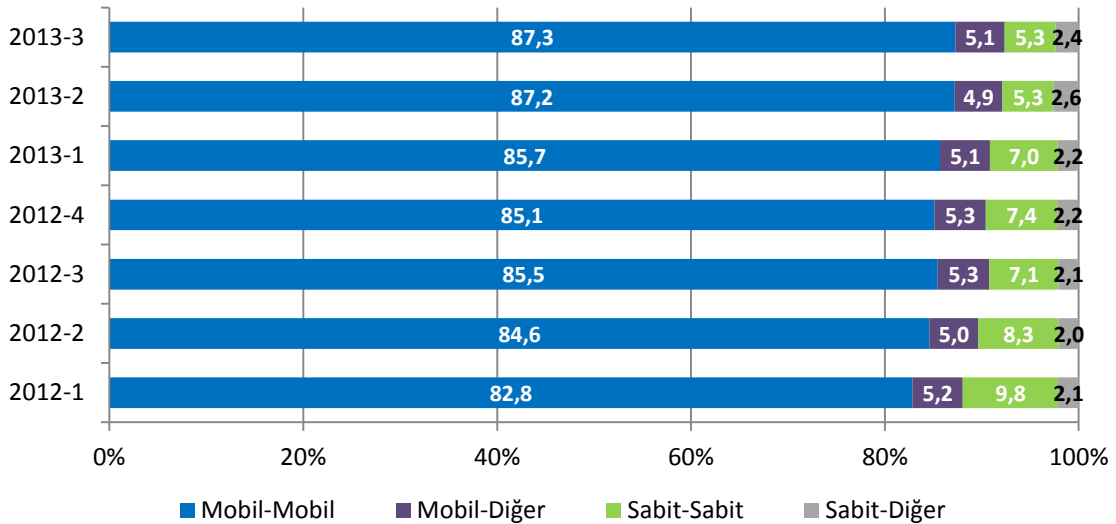
önceki yılın aynı dönemine göre yaklaşık %9,5 oranında artarken sabitten sabite arama trafik miktarı yaklaşık %20,8 oranında azalmıştır. Bir önceki dönemle kıyaslandığında ise mobilden mobile trafik miktarı yaklaşık %0,4 oranında artarken sabitten sabite arama trafik miktarı yaklaşık %0,3 oranında artmıştır.

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



Toplam trafiğin büyük bir kısmını (%87,3), mobil işletmecilerin kendi şebekelerinde gerçekleşen ve aynı zamanda diğer mobil şebekelere doğru yapılan aramalardan oluşan mobilden mobile giden trafik oluşturmaktadır (Şekil 1-6).

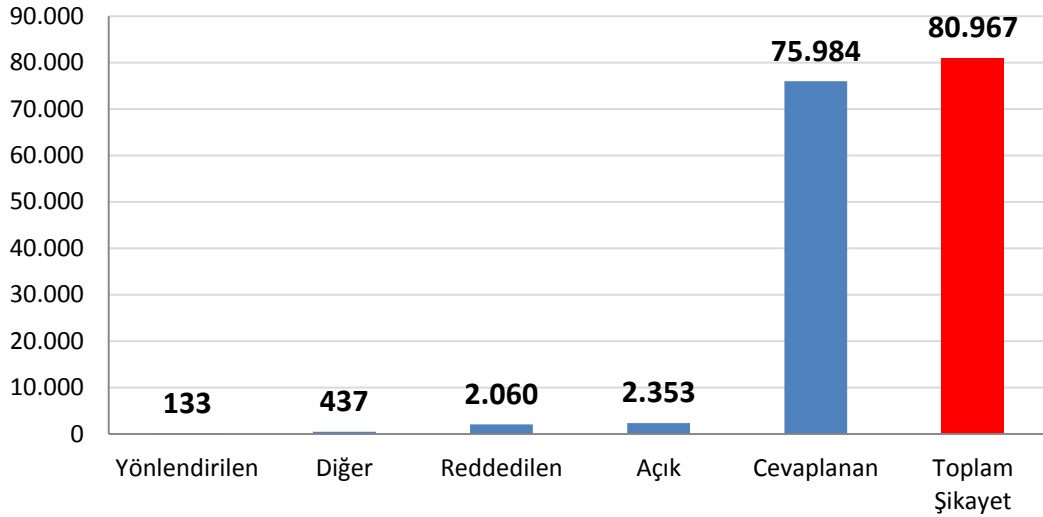
**Şekil 1-6 Trafik Dağılımı, %**



## 1.5 TÜKETİCİ ŞİKÂyetLERİ

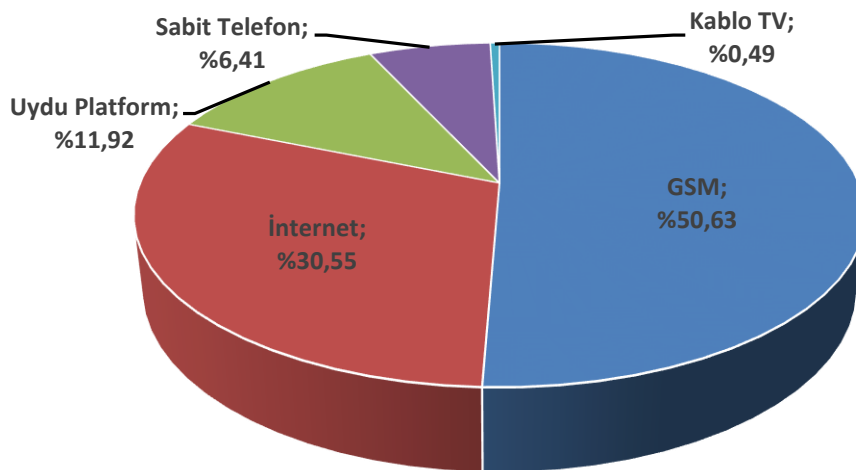
01/08/2012 ile 15/11/2013 tarihleri arasında Kuruma gelen toplam şikâyet sayısı 80.967 olup; bu şikâyetlerin 75.984 tanesi cevaplanmış, 133 tanesi Kurum içinde başka birimlere yönlendirilmiş, 2.353 tanesi işleme konulmuş fakat sonuçlanmamış ve 2.060 tanesi ise reddedilmiştir<sup>5</sup>.

**Şekil 1-7 01.08.2012 – 15.11.2013 Arası Döneme İlişkin Tüketici Şikâyetleri**



Toplam şikâyetlerin sektör bazında dağılımına bakıldığında, en fazla şikâyetin yaklaşık %51 oranında GSM hizmetleri ile ilgili olarak yapıldığı görülmektedir.

**Şekil 1-8 Tüketici Şikâyetlerinin Sektör Bazında Dağılımı**



<sup>5</sup> Gerekli kontrolleri yapılarak ilgili işletmeciye iletilmiş ancak henüz sonuçlanmamış şikâyetler "açık" adı altında gösterilmektedir.

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

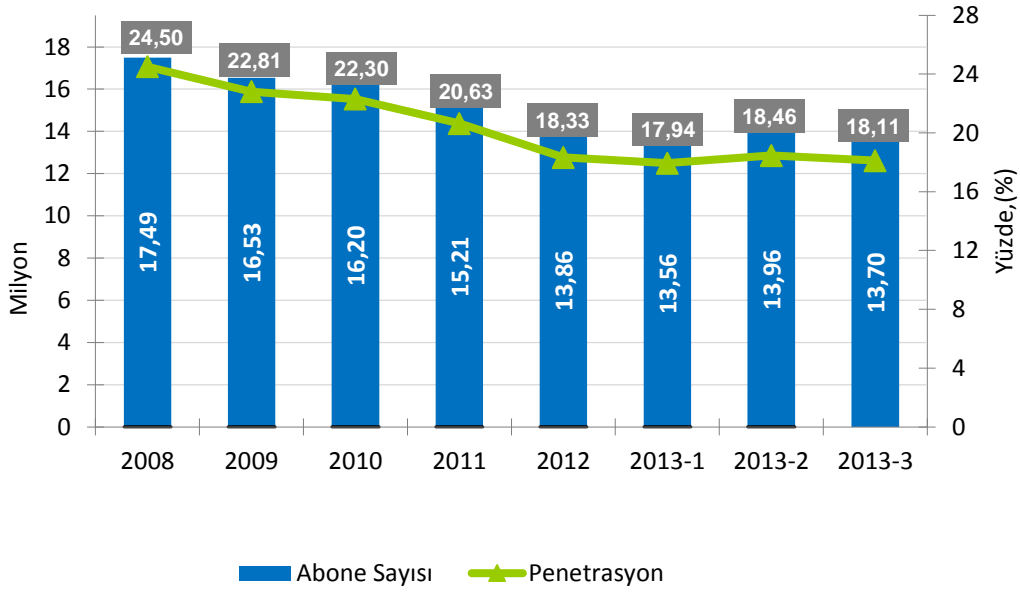
**Çizelge 1-11 Tüketiciler Şikâyetlerinin Konusu İtibariyle Dağılımı**

<b>01 Ağustos 2012 - 15 Kasım 2013</b>	<b>İlgili Sektörde En Fazla Şikâyet Edilen Konunun İlgili Sektördeki Toplam Şikâyet içindeki Payı</b>
GSM	Faturalar → %34,57
İnternet Servis Sağlayıcılığı	Faturalar → %19,61
Uydu platform	Fesih/geçici durdurma → %45,79
Sabit telefon	Bağlantı Sorunu → %20,47
Kablo TV	Faturalar → %18,57

## 2 SABİT PAZAR VERİLERİ

2013 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla 13.696.434 sabit telefon abonesi bulunan Türkiye’de penetrasyon oranı bir önceki çeyreğe göre %1,9 azalarak yaklaşık %18,11 seviyesine düşmüştür<sup>6</sup> (Şekil 2-1). Türkiye’de ortalama hanehalkı büyüklüğünün 3,69<sup>7</sup> olduğu göz önünde bulundurulduğunda sabit telefon hizmetlerinin Türkiye’nin önemli bir kesimine ulaştığını söylemek mümkündür.

Şekil 2-1 Sabit Abone Sayısı ve Penetrasyon



Sabit telefon hizmetleri (STH) sunan işletmecilerin<sup>8</sup> 2013 yılının üçüncü çeyreği itibarıyla kullanıcı bilgilerine bakıldığında, taşıyıcı ön seçimi kullanıcı sayısının 211.949, arama bazında taşıyıcı seçimi kullanıcı sayısının ise 93.075 olarak gerçekleştiği görülmektedir. Diğer yöntemlerle STH işletmecilerini kullanarak arama yapan kullanıcı sayısı ise 1.303.710’dur.

<sup>6</sup> 2013 yılı ikinci çeyreği itibarıyla veri formları değişmiştir. Sabit telefon abone sayısı ilgili dönemin veya çeyreğin sonu itibarıyla aktif sabit hat sayısı (analog telefon hat sayısı, ISDN ses kanalı dengi sayısı, VoIP abonelikleri sayısı gibi unsurların) toplamını kapsamaktadır.

<sup>7</sup> TÜİK 2012 verisidir.

<sup>8</sup> STH yetkilendirmesine sahip olan işletmecilerden 67 adetinde ait verilerden elde edilmiştir.

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

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

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

**Çizelge 2-2 STH İşletmecilerinin Kullanıcı Sayısına göre Pazar Payları, 2013-3**

İşletmeci	Pazar Payı (%)
TTNet	48,46
Superonline	15,44
Turknet	9,16
Millenicom	8,66
İş Net	8,26
Vodafone Net	5,46
TTM Telekom	2,27
NetGSM	1,47
Diğer	0,82

STH işletmecileri ön ödemeli kartlar ile de son kullanıcılara arama hizmetleri sunmaktadır. STH işletmecilerinin 2013 yılının üçünü çeyreği itibarıyla sattıkları toplam ön ödemeli kart adedi 2.315.831 olarak gerçekleşmiştir.

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

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

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

**Çizelge 2-4 STH İşletmecilerinin Kart Satışı Sayısına göre Pazar Payları, 2013-3**

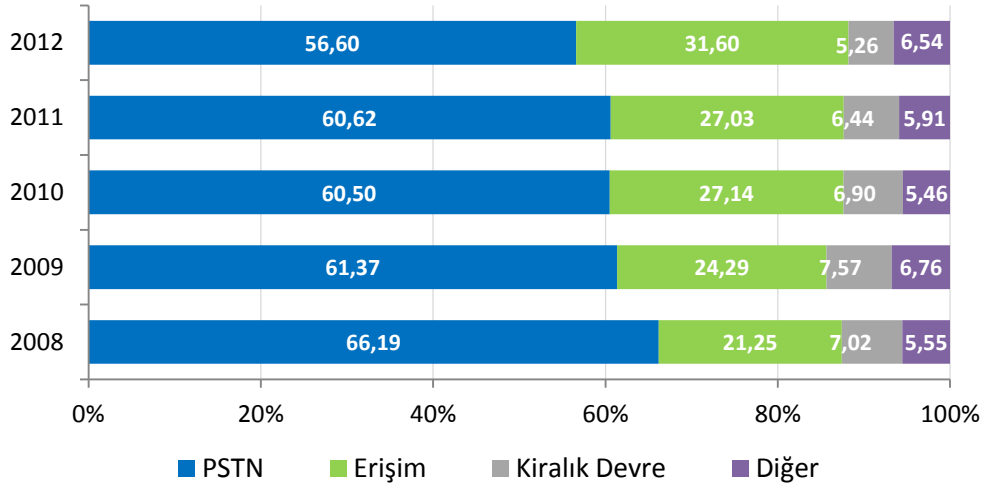
İşletmeci	Pazar Payı (%)
TTM Telekom	35,34
IPC Telekom	22,34
İkon İletişim	14,57
Superonline	13,17
Millenicom	6,77
Vip	2,85
EMN Telekom	1,52
Istelia	1,23
Mega Telekom	1,20
Diğer	1,01

## 2.1 SABİT PAZARDA GELİRLER

Şekil 2-2'de sabit pazarda Türk Telekom'un yıllık gelirlerinin dağılımına yer verilmektedir. 2012 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. 2008 yılında toplam gelirlerin %66,19'unu oluşturan PSTN hizmetlerinin 2012 yılında toplam gelirlerdeki payı %56,6'ya düşmüştür. Buna karşın, 2008 yılında toplam gelir içinde %21,25'lik bir paya sahip olan erişim hizmetleri 2012 yılında toplam gelir içindeki payını %31,6'ya çıkarmıştır. 2012 yılına bakıldığında kiralık devre gelirleri, toplam sabit gelirlerin %5,26'sı iken; arabağlantı, yurtdışı hesaplaşma, teleks-teleteks vb. gelirlerin oluşturduğu diğer gelirlerin ise toplam sabit gelirlerin %6,54'ünü oluşturduğu görülmektedir.

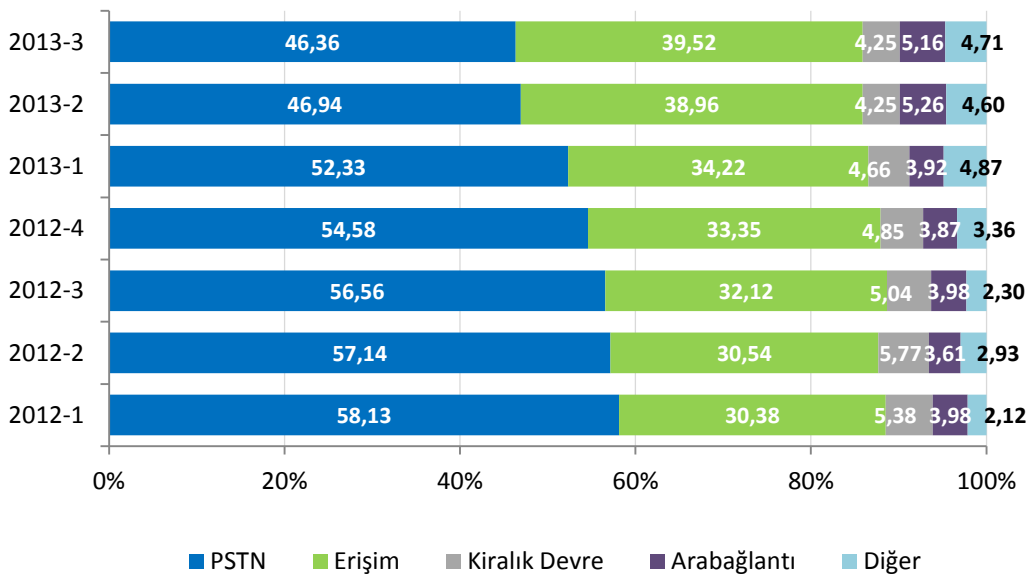


**Şekil 2-2 Türk Telekom'un Yıllık Sabit Gelirinin Dağılımı, %**



Şekil 2-3'te 2012 yılı birinci çeyrekteen itibaren üçer aylık dönemler halinde Türk Telekom'un sabit gelirlerinin dağılımı yer almaktadır. Görüleceği üzere, 2013 yılının üçüncü çeyreğinde PSTN gelirleri toplam gelirin %46,36'sını teşkil ederken erişim gelirleri toplam gelirin %39,52'sini oluşturmuştur. 2012 yılının aynı dönemi ile kıyaslandığında, PSTN ve kiralık devre gelirlerinin toplam gelir içindeki payının azaldığı, buna karşın erişim dolayısıyla elde edilen gelirlerin payının arttığı gözlenmektedir.

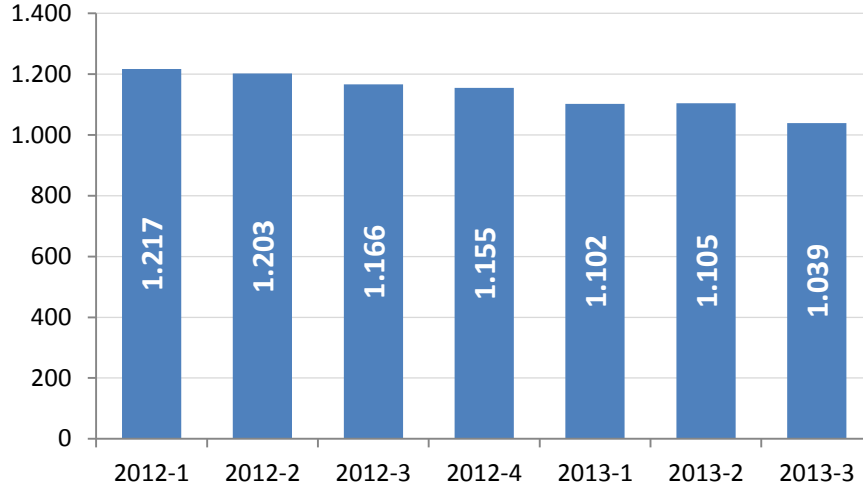
**Şekil 2-3 Türk Telekom'un Üç Aylık Gelirinin Dağılımı<sup>6</sup>, %**



## 2.2 SABİTTEN ARAMA GELİRLERİ

2013 yılı üçüncü üç aylık dönem itibarıyla sabit telefon gelirleri yaklaşık 1 milyar TL olarak gerçekleşmiş olup bir önceki senenin aynı dönemine göre %10,9 oranında azalırken bir önceki döneme göre de %5,9 oranında azalmıştır.

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



Çizelge 2-5'te 2013 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla STH işletmecilerinin elde ettikleri net satış gelirleri toplamına yer verilmektedir. Yaklaşık 1,5 milyon kullanıcı sabit telefon hizmetlerinde alternatif işletmecileri kullanmış olup, bu işletmecilerin üç aylık dönem için tüm STH hizmetlerinden elde ettikleri gelirler 278 milyon TL civarında gerçekleşmiştir.

Çizelge 2-5 STH İşletmecilerinin Net Satış Gelirleri

Dönem	Net Satış Geliri <sup>9</sup> , ₺
2013 - 1	191.119.715
2013 - 2	237.485.184
2013 - 3	278.027.268

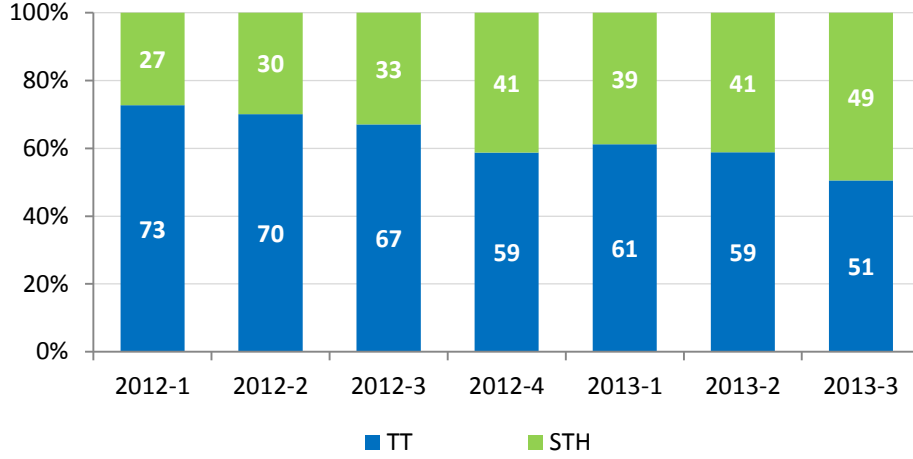
Şekil 2-5'te STH işletmecilerinin toplam gelirleri ile Türk Telekom'un arama hizmetlerine ilişkin gelirlerine göre pazar paylarına yer verilmektedir<sup>10</sup>. STH işletmecilerinin ilgili hizmetlerdeki gelir bakımından 2012 yılı üçüncü üç aylık dönemde

<sup>9</sup> STH İşletmecilerinin tüm STH hizmetlerinden elde ettiği toplam net satış gelirlerini ifade etmektedir.

<sup>10</sup> Şekil 2-5; STH işletmecilerinin Kurumumuza göndermiş olduğu üçer aylık gelir bilgileri ile Türk Telekom'un aynı dönemlerde Kurumumuza bildirmiş olduğu şehirlerarası, uluslararası ve mobile giden aramalardan elde edilen gelir bilgileri kullanılarak elde edilmiştir.

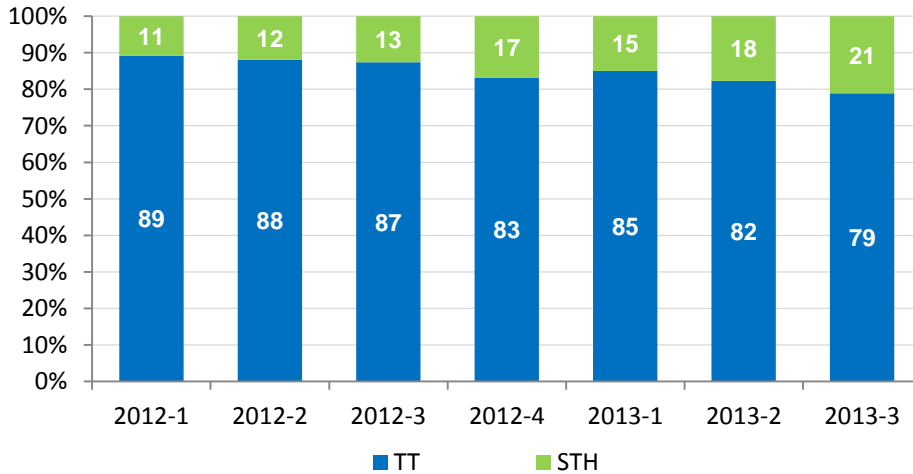
pazar payları %33 olurken 2013 yılı üçüncü üç aylık dönemde ise söz konusu pazar payları %49 olarak gerçekleşmiştir.

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



Şekil 2-6'da STH işletmecilerinin toplam gelirleri ile Türk Telekom'un telefon hizmetlerine ait gelirlerine göre pazar paylarına yer verilmektedir<sup>11</sup>. Söz konusu gelirlere göre STH işletmecilerinin ve Türk Telekom'un pazar payları 2012 yılı üçüncü çeyreğinde sırasıyla %13 ve %87 iken söz konusu pazar payları 2013 yılının üçüncü üç aylık döneminde sırasıyla %21 ve %79 olarak gerçekleşmiştir.

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



<sup>11</sup> Türk Telekom'un şehiriçi, şehirlerarası, yurtdışı ve mobil aramaları ile sabit ücret, bağlantı-nakil ücretlerini içeren gelirlerini kapsamaktadır.

Çizelge 2-6'da Türk Telekom'un EBITDA marjına yer verilmektedir. 2013 yılı üçüncü çeyreği için Türk Telekom'un EBITDA marjı %49,3 olarak gerçekleşmiştir.

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

	2012-1	2012-2	2012-3	2012-4	2013-1	2013-2	2013-3
<b>EBITDA (%)</b>	51,1	53,0	48,5	49,5	49,4	49,7	49,3

### 2.3 SABİT PAZARDA TRAFİK HACMİ

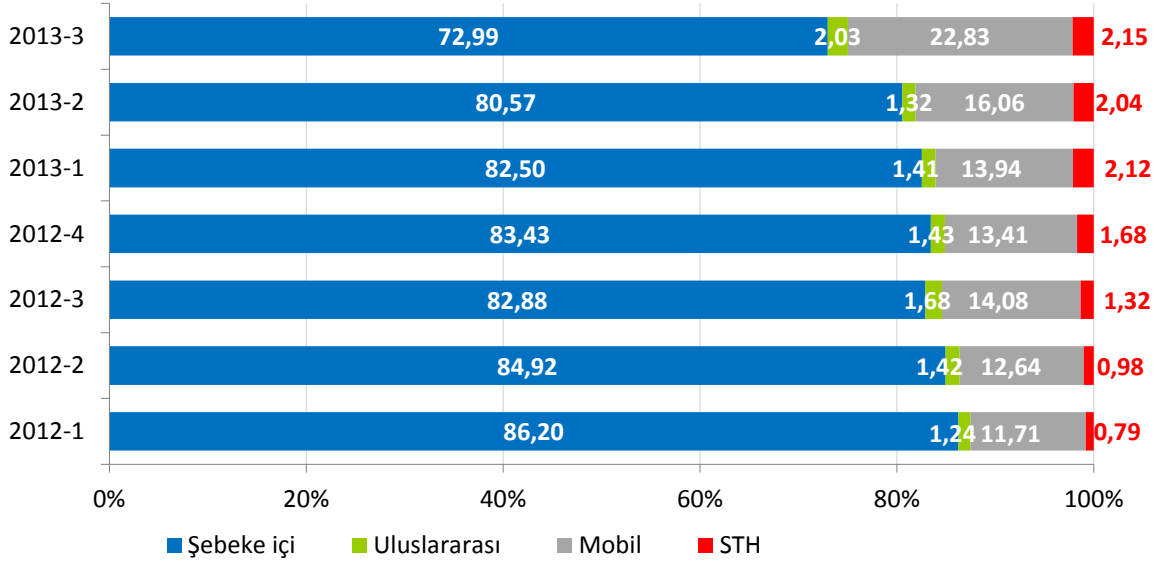
2012 yılının üçüncü çeyreğinde yaklaşık 3,6 milyar dakika olan Türk Telekom'un ses trafiği, 2013 yılının üçüncü çeyreğinde %14,6 oranında azalarak yaklaşık 3,07 milyar dakika olarak gerçekleşmiştir. 2013 yılının ikinci çeyreği ile karşılaştırıldığında ise Türk Telekom trafiğinin %6,9 oranında azaldığı görülmektedir.

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

Trafik dağılımı	2012-1	2012-2	2012-3	2012-4	2013-1	2013-2	2013-3
<b>Şebeke içi</b>	3.864	3.582	2.980	3.031	2.793	2.659	2.242
<b>Uluslararası</b>	56	60	61	52	48	44	62
<b>Mobil</b>	525	533	506	487	472	530	701
<b>Dial-up</b>	2	2	1	1	1	-	-
<b>STH</b>	35	42	48	61	72	67	66
<b>Toplam</b>	<b>4.447</b>	<b>4.219</b>	<b>3.596</b>	<b>3.633</b>	<b>3.385</b>	<b>3.301</b>	<b>3.072</b>

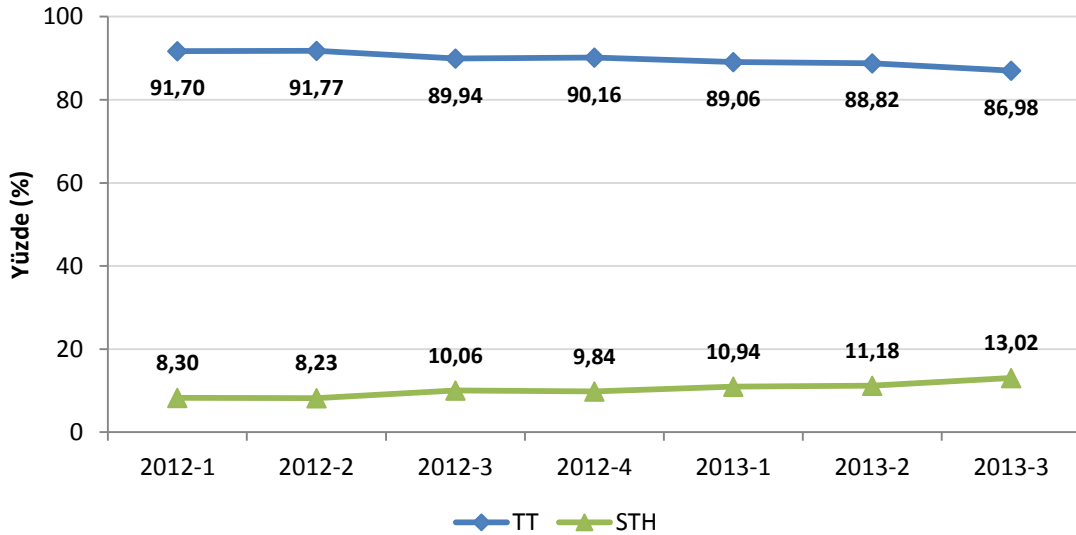
Üçer aylık dönemler itibarıyla trafik dağılımının seyrinin gösterildiği aşağıdaki şekilde, bir önceki yılın aynı döneminde %82,88 olan şebeke içi trafiğin toplam trafik içindeki payının 2013 yılı üçüncü üç aylık dönemde %72,99 olarak gerçekleştiği görülmektedir. Bununla birlikte bir önceki yılın aynı döneminde toplam trafiğin %14,08'ini oluşturan mobile doğru trafik 2013 yılının üçüncü çeyreğinde toplam trafiğin %22,83'ünü teşkil etmiştir.

Şekil 2-7 Türk Telekom Trafik Dağılımı, %



STH işletmecilerinin internet şebekesi üzerinden ses taşıma (VoIP) yöntemini etkin bir şekilde kullandıkları görülmekte olup STH işletmecilerinden giden çağrılarının toplam süresi içinde VoIP'in payı %57,6'yı bulmaktadır. Şekil 2-8'de STH işletmecileri ve Türk Telekom'un şehir içi trafiğine ait payları karşılaştırılmaktadır. Bir önceki üç aylık dönemde söz konusu trafikten %11,18 oranında pay alan STH işletmecilerinin 2013 yılı üçüncü üç aylık dönemdeki payları %13,02 olarak gerçekleşmiştir.

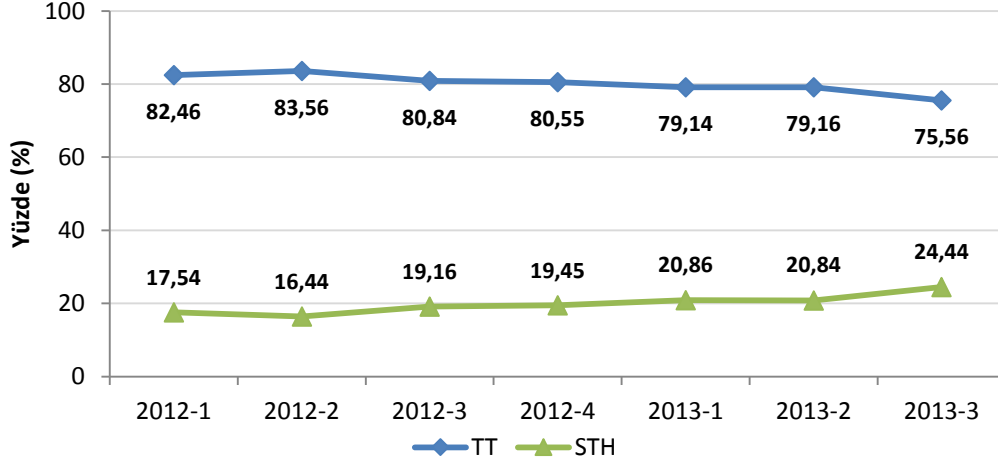
Şekil 2-8 STH–TT Çağrı Başlatma (Şehir içi) Trafiki Kıyaslaması, %



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

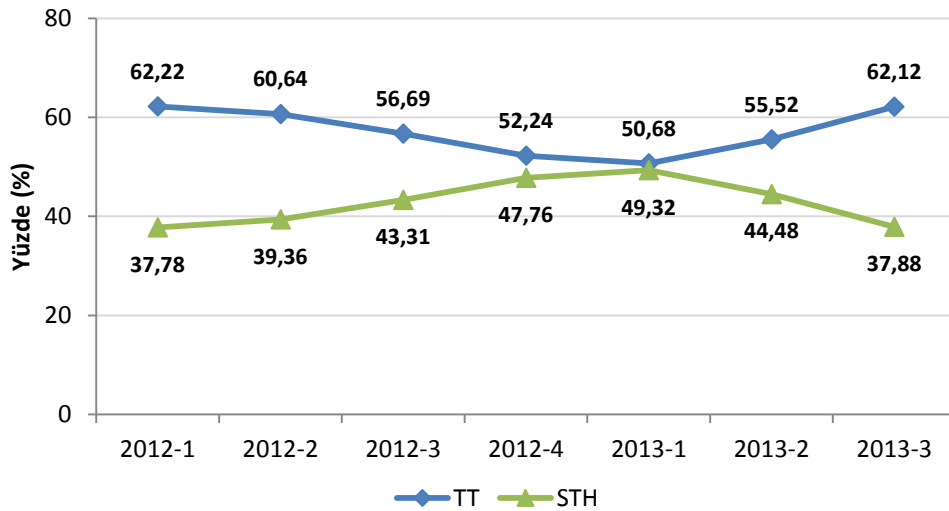
aylık döneminde şehirlerarası trafikte STH işletmecilerinin pazar payı %24,44 olarak gerçekleşirken Türk Telekom'un pazar payı ise %75,56 olarak gerçekleşmiştir.

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



Şekil 2-10'da STH işletmecilerinin ve Türk Telekom'un mobile doğru çağrı trafiğine ilişkin pazar payları karşılaştırılmaktadır. STH işletmecilerinin 2012 yılının üçüncü üç aylık döneminde söz konusu pazardan aldığı pay %43,31 iken 2013 yılının üçüncü üç aylık döneminde aldıkları pay %37,88'e düşmüştür. Türk Telekom'un pazar payı ise aynı dönemde %56,69'dan %62,12'ye yükselmiştir.

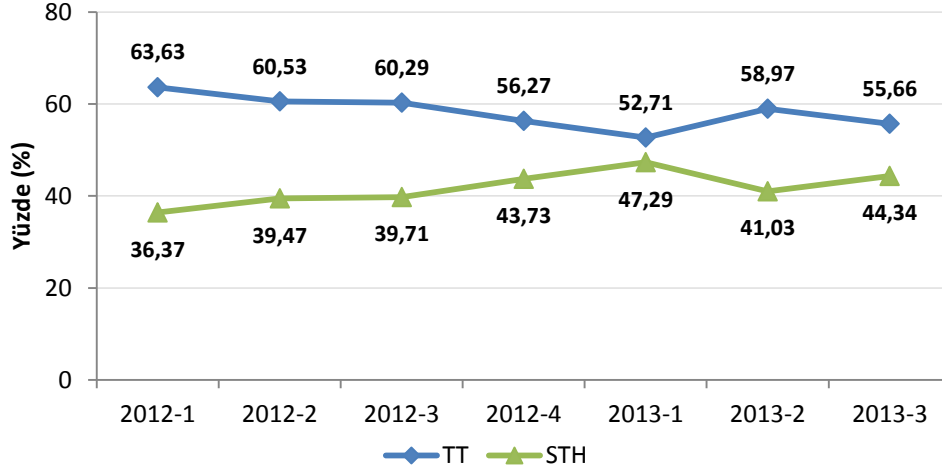
**Şekil 2-10 STH–TT Çağrı Başlatma (Mobile doğru) Trafiki Kıyaslaması, %**



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

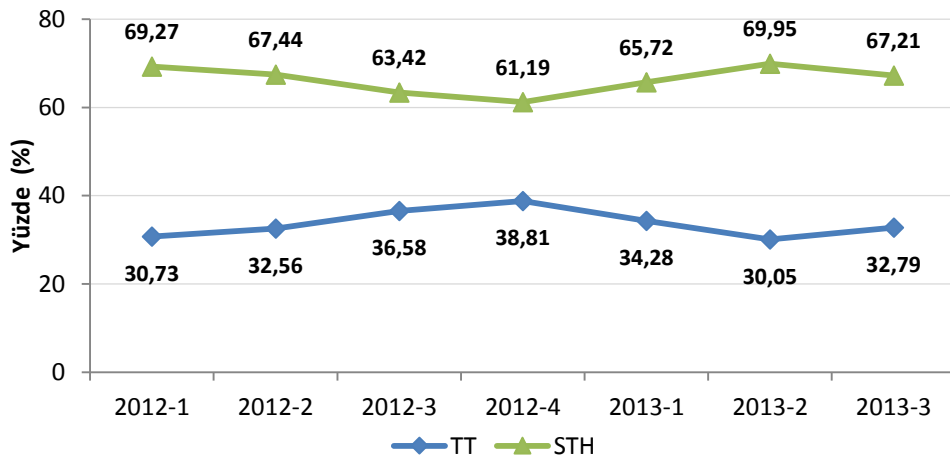
döneminde söz konusu pazarda Türk Telekom'un %60,29 olan payı 2013 yılı üçüncü çeyrek sonunda %55,66'ya düşmüş, aynı dönemde STH işletmecilerinin payı ise %39,71'den %44,34'e yükselmiştir.

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



Şekil 2-12'de STH işletmecilerinin ve Türk Telekom'un sabit şebekede sonlandırdıkları uluslararası çağrı trafiğine ait pazar paylarına yer verilmektedir. 2013 yılının üçüncü üç aylık dönemi 2012 yılının üçüncü üç aylık dönemi ile kıyaslandığında; Türk Telekom'un söz konusu trafikten aldığı pay %36,58'den %32,79'a düşerken, STH işletmecilerinin payı ise aynı dönemde %63,42'den %67,21'e yükselmiştir.

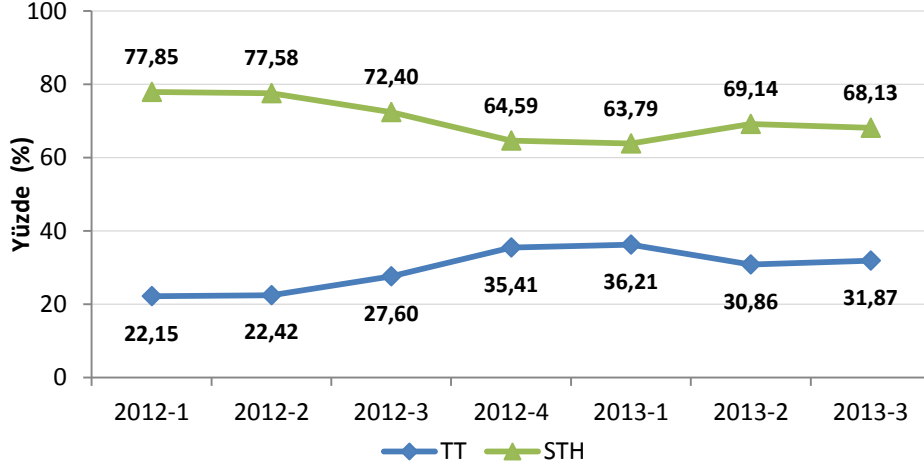
**Şekil 2-12 STH–TT Sabitte Sonlandırılan Uluslararası Çağrı Trafik Kiyaslaması, %**



Şekil 2-13'te STH işletmecilerinin ve Türk Telekom'un mobil şebekelerde sonlandırdıkları uluslararası çağrı trafiğine ait pazar payları karşılaştırılmaktadır. 2012

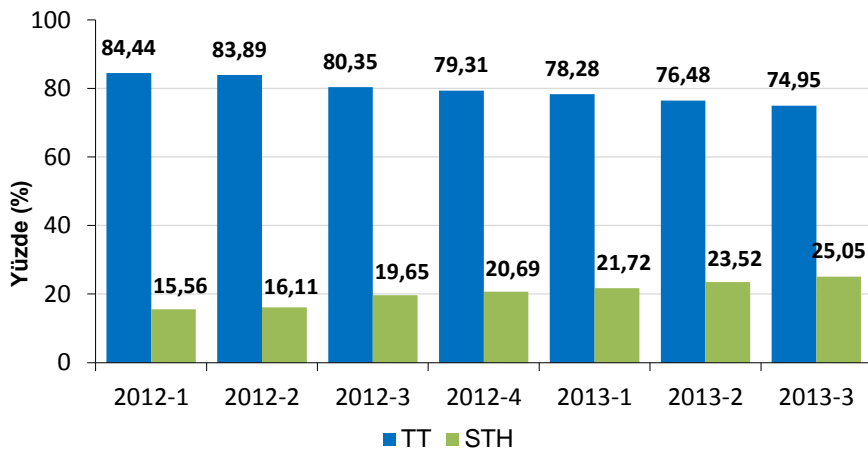
yılı üçüncü üç aylık döneminde ilgili pazardan %72,40 pay alan STH işletmecilerinin 2013 yılı üçüncü üç aylık dönemde pazar payı %68,13'e düşmüştür. Türk Telekom'un ilgili trafiğe ilişkin pazar payı ise aynı dönemde %27,6'dan %31,87'ye yükselmiştir.

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



Şekil 2-14'te STH işletmecilerinin ve Türk Telekom'un sabit şebekede başlatılan toplam trafik miktarındaki paylarına yer verilmektedir. 2012 yılı üçüncü çeyreğinde STH işletmecilerinin söz konusu trafikteki payı %19,65 iken 2013 yılı üçüncü çeyreğinde %25,05'e çıkmış, Türk Telekom'un payı ise aynı dönemde %80,35'den %74,95'e gerilemiştir.

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





## 2.4 KISA NUMARALAR

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

**Çizelge 2-8 Sabit Telefonlardan En Sık Aranan Kısa Numaralar, 2013-3**

Kısa Numara	Ortalama Çağrı Süresi (sn)
112	26,5
182	142,3
155	53,4
186	91,7
121	66,8

## 2.5 EN ÇOK TRAFİK GÖNDERİLEN VE ALINAN ÜLKELER

Çizelge 2-9'da 2013 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, Türkmenistan, Romanya, KKTC ve İngiltere en fazla trafik gönderilen diğer ülkeler olmuştur. Bununla birlikte en fazla trafik alınan ülkeler Almanya, Fransa, Hollanda, İngiltere ve Arjantin'dir.

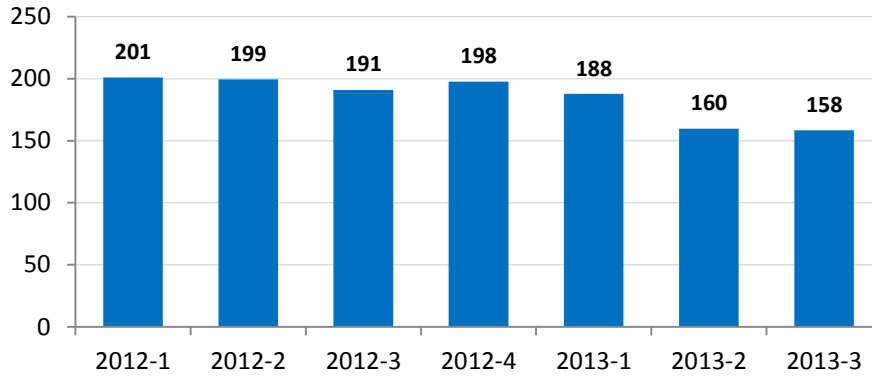
**Çizelge 2-9 En Çok Trafik Gönderilen ve Alınan Ülkeler, 2013-3**

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

## 2.6 AYLIK KULLANIM MİKTARI (MoU)

Şekil 2-15'te 2012 yılı başından itibaren üçer aylık dönemler itibarıyla sabit telefon abonelerine ait MoU (Minutes of Usage-Abone başına aylık ortalama kullanım miktarı) değerleri gösterilmektedir. 2013 yılı üçüncü üç aylık dönemde 158 dakika olarak gerçekleşen sabit MoU<sup>12</sup>, bir önceki yılın aynı dönemine göre %17,1 azalırken bir önceki döneme göre %0,9 oranında azalmıştır.

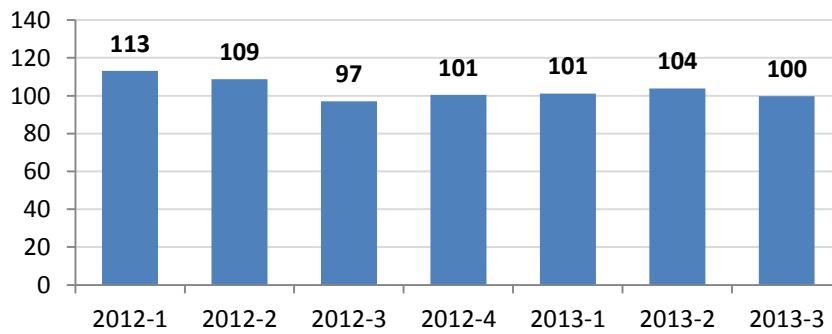
Şekil 2-15 Sabit MoU, Dakika



## 2.7 ABONE BAŞINA ORTALAMA ÇAĞRI BAŞLATMA

Sabit abonelerin ortalama çağrı başlatma trafiğine (sabit telefondan yaptığı arama miktarına) dönemler itibarıyla Şekil 2-16'da yer verilmektedir. 2012 yılı üçüncü çeyreğinde sabit abonelerin gerçekleştirdikleri ortalama trafik miktarı 97 dakika iken 2013 yılı üçüncü çeyrekte 100 dakikaya yükselmiştir.

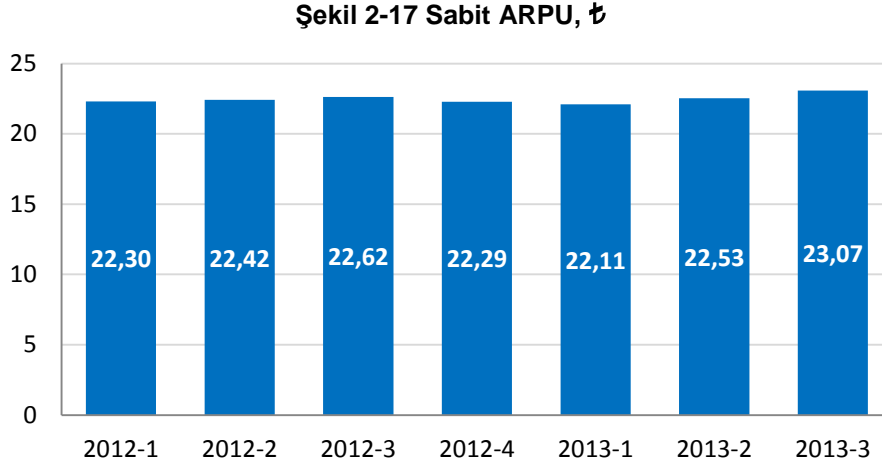
Şekil 2-16 Sabit Abone Ortalama Çağrı Başlatma, Dakika



<sup>12</sup> Türk Telekom ve STH işletmecilerine ait trafikler dikkate alınmıştır. MoU sabit abonenin telefonu kullanma miktarı olup hem giden hem de gelen trafik miktarları dikkate alınmaktadır. Başka bir ifadeyle, sabit abonenin sabit telefonu ortalama ne kadar kullandığını (aradığı + arandığı süreyi) göstermektedir. 2013 yılında görülen düşüşün kaynağı işletmecilerdeki güncelleme nedeniyle artan sabit telefon abone sayısıdır. Ayrıca, trafikte de düşme görülmektedir.

## 2.8 ABONE BAŞINA AYLIK GELİR (ARPU)

Şekil 2-17’de Türk Telekom’un ses hizmetlerine ilişkin 2012 yılından itibaren üçer aylık dönemler itibarıyla aylık bazda ortalama ARPU (Average Revenue per User) rakamlarına yer verilmektedir. 2013 yılı üçüncü çeyrek verilerine göre Türk Telekom’un abone başına aylık geliri 23,07 TL olarak gerçekleşmiştir.



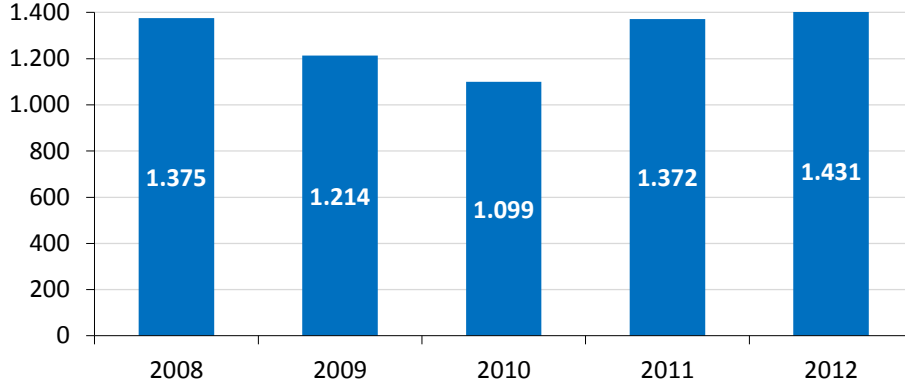
## 2.9 SABİT NUMARA TAŞINABİLİRLİĞİ

2013 yılı üçüncü çeyreğinde Türk Telekom net olarak 35.688 abone kaybederken Superonline net olarak 29.773 ve Millenicom net olarak 2.799 abone kazanmıştır. Uygulamanın başlamasından bu yana 15 Kasım 2013 tarihi itibarıyla toplamda 491.983 sabit numara taşıma işlemi gerçekleştirilmiştir.

## 2.10 SABİT PAZARDA YATIRIM

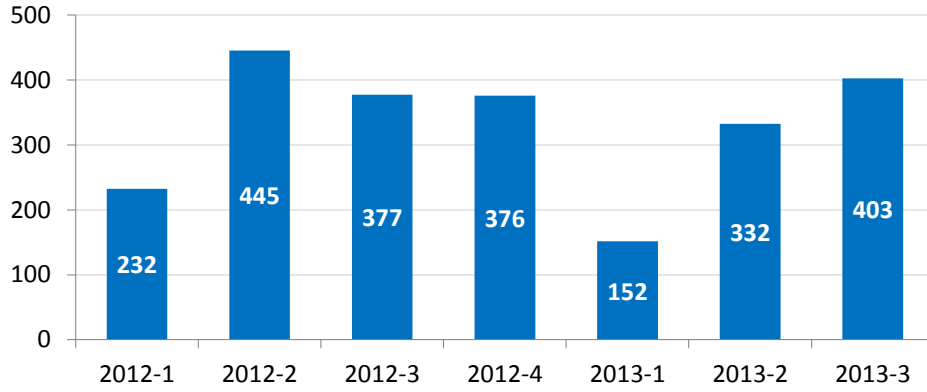
Şekil 2-18’de 2008-2012 yılları arasında Türk Telekom’un toplam yatırımları incelenmektedir. 2008 yılında 1,3 milyar TL civarında olan yatırım miktarı, 2012 yılında 1,4 milyar TL seviyelerinde gerçekleşmiştir. 2012 yılındaki toplam yatırım miktarı ise bir önceki yıla göre %4,3 oranında artmıştır.

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



Şekil 2-19'da Türk Telekom'un üçer aylık yatırımları incelenmektedir. 2013 yılı üçüncü üç aylık dönemde 403 milyon TL olarak gerçekleşen sabit yatırım bir önceki yılın aynı dönemine kıyasla %6,7 oranında artarken bir önceki döneme göre %21,1 oranında artmıştır.

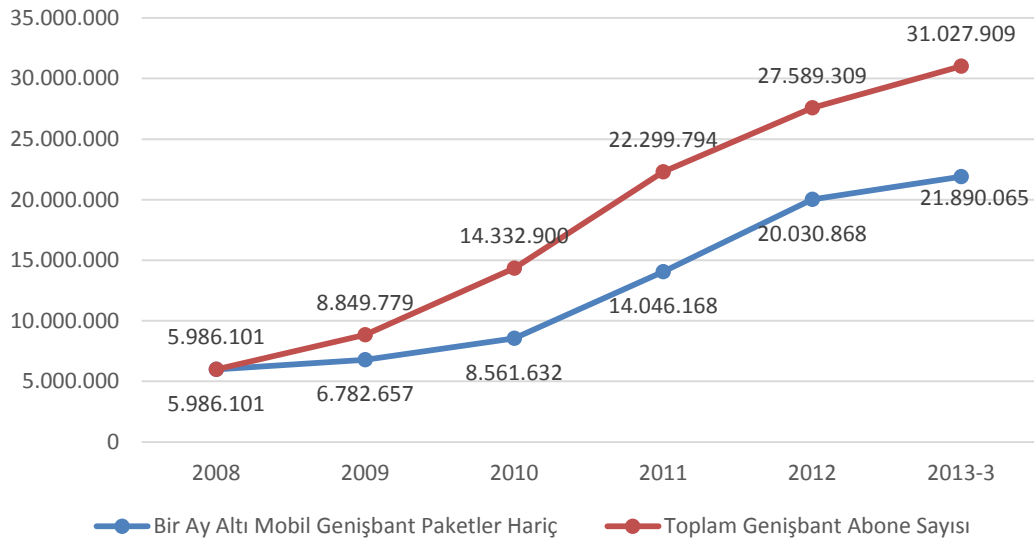
**Şekil 2-19 Türk Telekom'un Üç Aylık Yatırım Miktarı, Milyon ₺**



### 3 İNTERNET VE GENİŞBANT VERİLERİ

2013 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla genişbant pazarında dikkat çeken en önemli gelişme fiber ve mobil kaynaklı artışın devam etmesidir. 2013 yılı üçüncü çeyreğinde genişbant abonesinin bir önceki çeyreğe göre yaklaşık %4 oranında arttığı görülmektedir. Ayrıca fiber abone sayısındaki artış oranı da bu dönemde %12,4 seviyelerinde gerçekleşmiştir. Şekil 3-1'de 2008 yılından bugüne kadar olan süreçte Türkiye'deki toplam genişbant internet abone sayılarına yer verilmektedir. 2008 yılında 6 milyon genişbant internet abonesi bulunmaktayken beş yıla yakın bir sürede dört kattan fazla artışla 2013 yılı üçüncü çeyrek sonu itibarıyla 31 milyonu aşmıştır.<sup>13</sup>

Şekil 3-1 Genişbant İnternet Abone Sayısı<sup>14</sup>



Çizelge 3-1'de Türkiye'de bağlantı çeşidine göre internet abone sayısı ile çeyrek ve yıllık bazda artış oranlarına yer verilmektedir. 2013 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla Türkiye'deki çevirmeli internet dâhil toplam internet abone sayısı 31,08 milyon seviyesine ulaşmıştır. 2013 yılının üçüncü çeyreğinde toplam internet aboneliğinde bir önceki üç aylık döneme göre %3,9 artış gerçekleşmiş olup, mobil ve özellikle fiber internet abonesinin artmasıyla birlikte internet abone sayısındaki genel artış eğilimi devam etmiştir. Toplam internet abone sayısının yıllık artış oranı ise %18,7 olarak gerçekleşmiştir.

<sup>13</sup> Vodafone tarafından mobil genişbant internet verilerinin güncellenmesinin yanı sıra, mobil genişbant abone sayısı hesaplamasında bir aydan kısa süreli paket kullanan ve hiç paket kullanmaksızın internete erişen abone sayısı dikkate alınarak 2009-2013 rakamları revize edilmiştir.

<sup>14</sup> Sabit, mobil, kablo, fiber vb. tüm genişbant internet erişim yöntemleri dahil olup, çevirmeli (dial up) internet hariçtir.

**Çizelge 3-1 Toplam İnternet Abone Sayıları<sup>15</sup>**

	2012-3	2013-2	2013-3	Çeyrek Büyüme Oranı (2013-2...2013-3)	Yıllık Büyüme Oranı (2012-3...2013-3)
<b>xDSL</b>	6.602.030	6.644.571	6.662.999	0,3%	0,9%
<b>Mobil Bilgisayardan İnternet</b>	1.662.680	1.746.814	1.742.995	-0,2%	4,8%
<b>Mobil Cepten İnternet</b>	16.721.255	20.038.053	21.099.677	5,3%	26,2%
<b>Kablo İnternet</b>	492.765	491.852	483.046	-1,8%	-2,0%
<b>Fiber</b>	548.493	860.871	967.309	12,4%	76,4%
<b>Diğer</b>	142.753	126.824	120.159	-5,3%	-15,8%
<b>TOPLAM</b>	26.169.976	29.908.985	31.076.185	3,9%	18,7%

Çizelge 3-1’de yer alan ”Diğer” kaleminin açılımına Çizelge 3-2’de yer verilmektedir. 2013 üçüncü çeyrek itibarıyla 16.291 ISDN, 10.627 uydu, 27.346 PLC abonesi bulunmaktadır. Ayrıca 2013 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla Türkiye’de 48 binin üzerinde çevirmeli bağlantı yapan abone bulunmakta olup buradaki düşüş devam etmektedir.

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

	2012-3	2013-2	2013-3
Çevirmeli Bağlantı (Dial Up)	60.545	49.007	48.276
Tümleşik Hizmet Sayısal Ağı (ISDN BA ve PA)	15.069	16.507	16.291
Uydu Haberleşme	11.442	10.493	10.627
Metro Ethernet	7.924	8.615	9.158
Elektrik Hatları Üzerinden Gen.Erişimi (PLC, BPL)	41.987	33.745	27.346
Çerçeve Röle (Frame Relay)	136	94	92
Eşzamanlı İletim Modu (ATM)	65	30	29
Diğer	5.585	8.333	8.340
<b>TOPLAM</b>	<b>142.753</b>	<b>126.824</b>	<b>120.159</b>

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

<sup>15</sup> Mobil genişbant abone sayısı hesaplamasında bir aydan kısa süreli paket kullanan ve hiç paket kullanmaksızın internete erişen abone sayısı dikkate alınarak 2009-2013 rakamları güncellenmiştir.

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



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

**Çizelge 3-3 İSS Pazar Payları<sup>16</sup>, 2013-3**

İşletmeci	%
TNet	80,50
Superonline	10,51
Doğan TV Digital	4,55
Vodafone Net	1,44
Millenicom	1,40
Turknet	0,87
Metronet	0,38
İşnet	0,06
Eser Telekom	0,05
Himnet	0,05
Diğer	0,17
<b>TOPLAM</b>	<b>100</b>

İnternet servis sağlayıcılığı alanında 2013 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla 40-50 arası işletmeci aktif olarak hizmet vermektedir. Çizelge 3-4'te internet servis sağlayıcılığı hizmetine ilişkin son 2 yıllık gelir bilgilerine yer verilmektedir. İSS'lerin 2012 yılı gelirleri bir önceki yıla göre % 30'luk artışla 4,3 milyar TL seviyesine yükselmiştir.

<sup>16</sup> Kablo ve ISDN hariç diğer sabit internet (xDSL, Fiber, Metro, FR, PLC, ATM v.b.) bağlantılarını kapsamaktadır. Mobil internet dahil değildir.

Çizelge 3-4 İSS Yıllık Hizmet Gelirleri, ₺

Gelir, ₺	2011	2012
	3.305.337.762	4.301.963.631

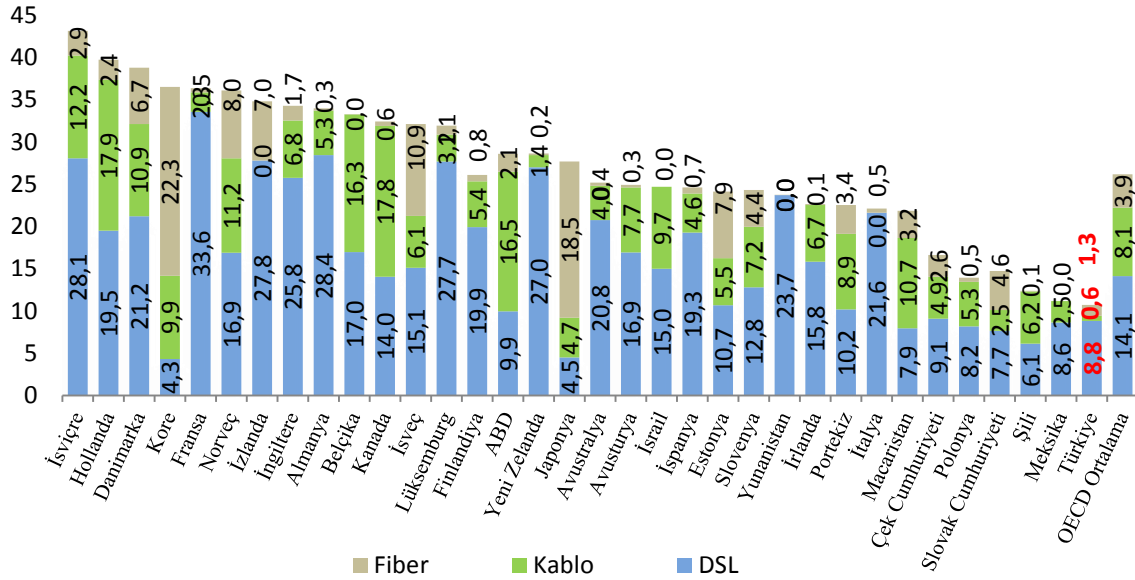
Çizelge 3-5'te internet servis sağlayıcılığı hizmetine ilişkin üç aylık gelir bilgilerine yer verilmektedir. 2013 yılı üçüncü çeyrekte internet servis sağlayıcılığına ilişkin toplam gelir yaklaşık 1 milyon TL seviyesinde gerçekleşmiştir.

Çizelge 3-5 İSS Hizmet Gelirleri, ₺

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

Şekil 3-3'te Türkiye ve OECD ülkelerinde sabit genişbant internet penetrasyon oranları temel bağlantı teknolojilerine göre verilmektedir. OECD ortalama penetrasyon oranları Aralık 2012 itibarıyla DSL için %14,1, kablo için %8,1 ve fiber için %3,9 seviyesinde gerçekleşmiştir. Türkiye'de ise Eylül 2013 itibarıyla sabit genişbant internet penetrasyon oranlarının DSL için %8,8, kablo için %0,6 ve fiber için %1,3 seviyesinde olduğu görülmektedir.

Şekil 3-3 OECD Ülkelerinde Sabit Genişbant İnternet Penetrasyon Oranları<sup>17</sup>, %



Kaynak: OECD Genişbant Portalı

2009 yılı Temmuz ayında kullanılmaya başlanan ve bu yılın üçüncü çeyreği itibarıyla dört yılı aşkın bir süredir 3G hizmetlerini sunan mobil işletmecilerden elde edilen

<sup>17</sup> OECD ülkelerinin verileri Aralık 2012, Türkiye verileri ise Eylül 2013 tarihidir.

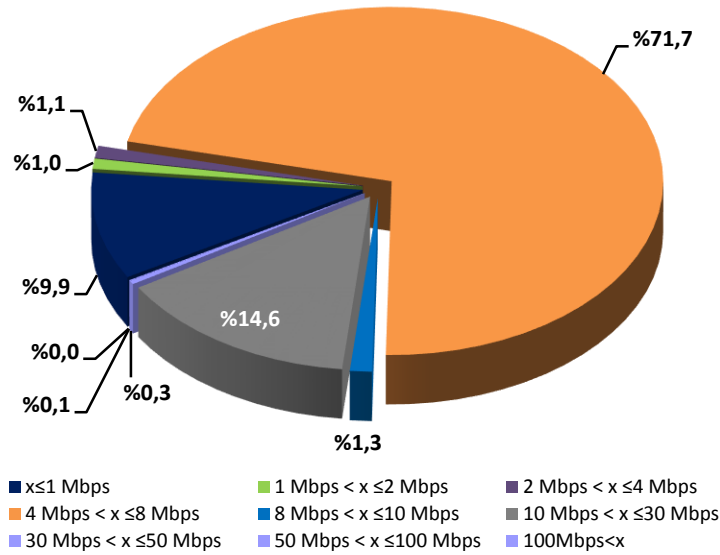


verilere göre, mobil bilgisayardan ve cepten internet abone sayısı bir önceki çeyreğe göre yaklaşık %5 oranında artmış ve 22.842.672'ye ulaşmıştır. Bu dönem içerisinde toplam mobil internet kullanım miktarı ise bir önceki çeyreğe göre yaklaşık %24 oranında artarak 38.944 TByte olmuştur.

2013 yılı üçüncü çeyreğinde kablo internet dahil toplam sabit genişbant internet kullanım (indirme ve yükleme) miktarı ise yaklaşık 755.797 TByte olarak gerçekleşmiştir. Bu kullanımın yaklaşık %90'ı veri indirme, %10'u veri yükleme şeklinde gerçekleşmiştir.

Şekil 3-4'te sabit genişbant internet abonelerinin hızlara göre dağılımına yer verilmektedir. Buna göre 2013 yılı üçüncü çeyrekte Türkiye'deki sabit genişbant abonelerinin yaklaşık %72'sinin 4-8 Mbit/sn arası hızda bağlantı sunan paketleri tercih ettikleri görülmektedir. 1 Mbit/sn hızdan düşük hız tercih eden abonelerin oranı %9,9 olup, 10-30 Mbit/sn arası hızlardaki bağlantıları tercih eden abonelerin oranı ise %15'e ulaşmıştır.

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

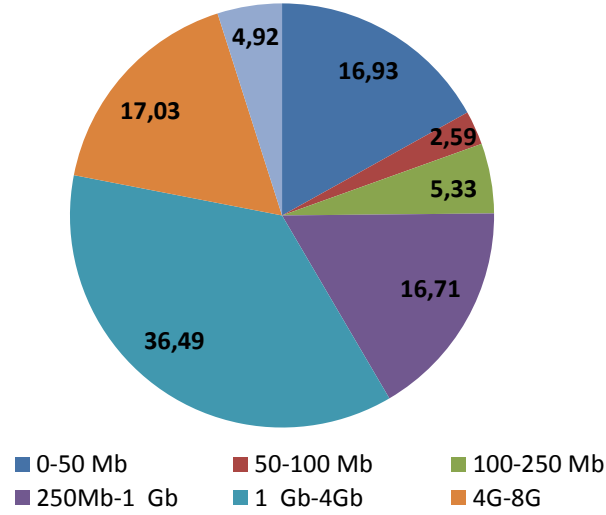


2013 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla sabit genişbant internet abonelerinin yaklaşık %94'ü bireysel aboneliğe sahiptir. Geriye kalan %6 ise kurumsal abonelerdir

Şekil 3-5'te mobil bilgisayardan internet abonelerinin kullanım miktarına göre dağılımı verilmektedir. Şekil incelendiğinde 100 Mb üzeri kullanımı olan abonelerin oranının

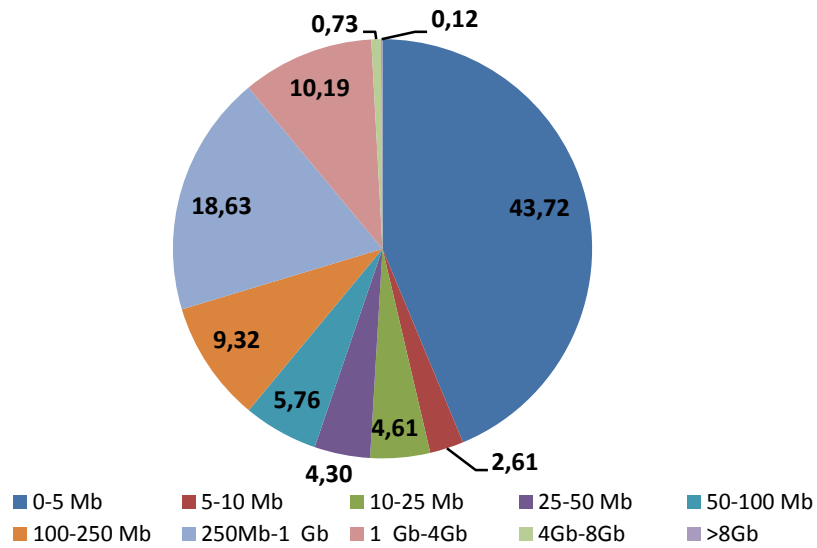
%80,48 olduğu anlaşılmaktadır. En az kullanımı gösteren 0-50 Mb aralığında ise abonelerin %17'si bulunmaktadır.

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



Şekil 3-6'da ise mobil cepten internet abonelerinin kullanım miktarına göre dağılımı verilmektedir. Buradaki abone dağılımında ise %44'lük oran ile 0-5 Mb arasında yoğunlaşma gözükmemektedir.

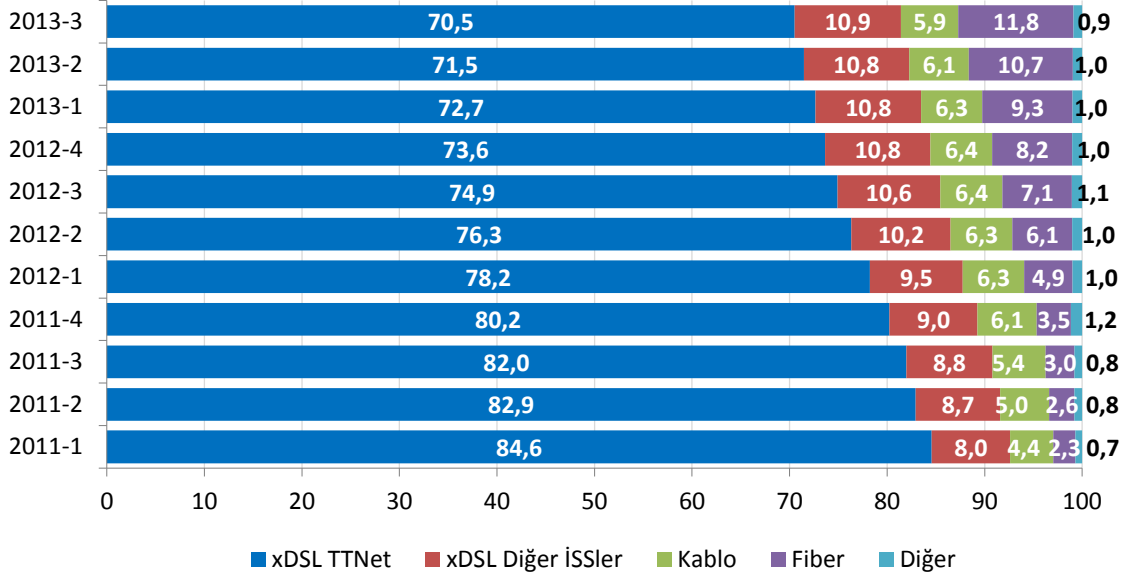
**Şekil 3-6 Mobil Cepten İnternet Abonelerinin Kullanıma Göre Dağılımı**



Şekil 3-7'de ise Türkiye'deki sabit genişbant abonelerinin genişbant teknolojisi bazında dağılımına yer verilmektedir. xDSL teknolojisi ile hizmet sunan alternatif işletmecilerin pazar payı 2013 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla %10,9 olarak gerçekleşirken bu dönemde

özellikle fiber genişbantın etkisi ile birlikte TTNNet'in xDSL pazar payındaki gerileme devam ederek %70,5 seviyelerine inmiştir. Kablo internet hizmeti sunan işletmecinin pazar payı %5,9 olurken fiberin pazar payı %11,8 olarak gerçekleşmiştir.

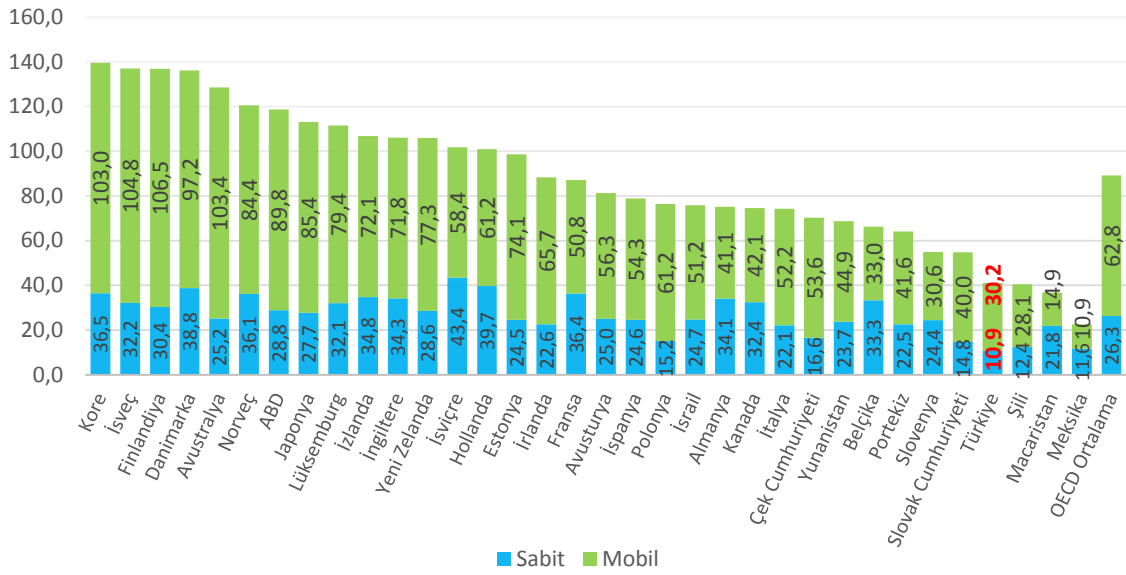
**Şekil 3-7 Sabit Genişbant Abonelerinin Teknoloji ve İşletmeci Bazında Dağılımı, %**



xDSL teknolojisi ile hizmet sunan alternatif işletmeciler Türk Telekom'dan toptan seviyede xDSL Al-Sat (yeniden satış), IP Seviyesinde Veri Akışı Erişimi (VAE) ve Yerel Ağa Ayrıştırılmış Erişim (Yerel Ağın Paylaşımına Açılması-YAPA) hizmetleri almaktadır. Eylül 2013 itibarıyla YAPA abone sayısı 3.388 olarak gerçekleşirken bunların 1.799'u tam erişim, 1.589'u ise paylaşımlı erişim aboneleri oluşturmaktadır. Aynı dönem itibarıyla xDSL Al-Sat (yeniden satış) yöntemiyle hizmet sunulan abone sayısı 58.180 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 %10,9 iken OECD ülkeleri penetrasyon ortalaması %26'dır. Mobil genişbant penetrasyon oranı Türkiye'de %30,2 iken OECD ortalaması %62,8'dir.

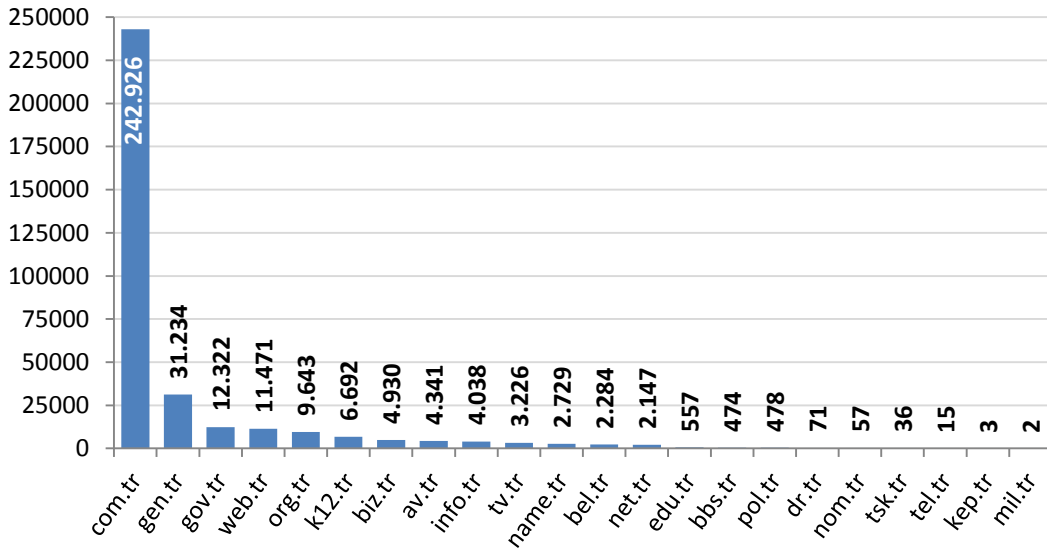
Şekil 3-8 OECD Ülkelerinde Sabit-Mobil Genişbant İnternet Yayınlığı, %



Kaynak: OECD Genişbant Portalı<sup>18</sup>

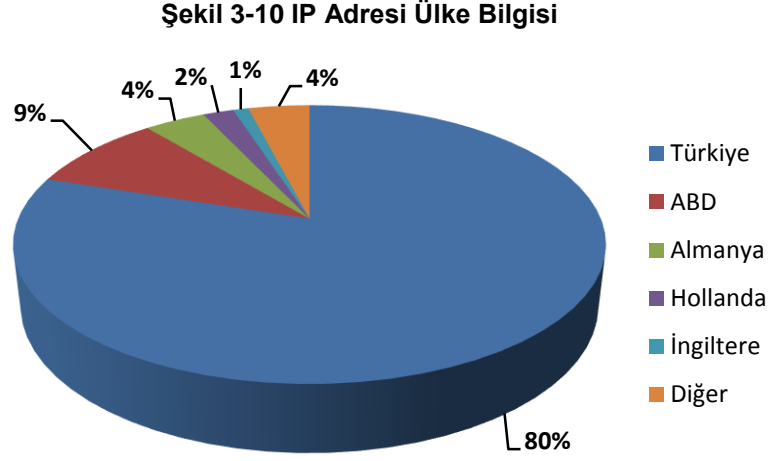
Şekil 3-9'da ".tr" alan adlarının dağılımına yer verilmektedir. 2013 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla "Nic.tr" kayıtlarında 339.676 adet ".tr" uzantılı alan adı bulunmaktadır. Bu alan adlarının %71,5'i "com.tr", %9,2'si "gen.tr", %3,6'sı "gov.tr", %3,4'ü ise "web.tr" uzantısına sahiptir.

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



<sup>18</sup>OECD ülkelerinin verileri Aralık 2012, Türkiye verileri ise Eylül 2013 tarihli.

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



2005 yılında 3 (üç), 2006 yılında ise 1 (bir) adet olmak üzere toplam 4 (dört) adet elektronik sertifika hizmet sağlayıcısı hâlihazırda yetkilendirilmiş olup Çizelge 3-6'da görüleceği üzere bu elektronik sertifika hizmet sağlayıcılarının 2013 Eylül sonu itibarıyla oluşturdukları toplam sertifika sayısı 700.131 elektronik imza ve 292.084 mobil imza olmak üzere toplam 992.215'tir.

2013 yılının üçüncü çeyreğinde bir önceki döneme göre elektronik imza sayısında %6,6, mobil imza sayısında ise %9,7 oranında artış gerçekleşmiştir.

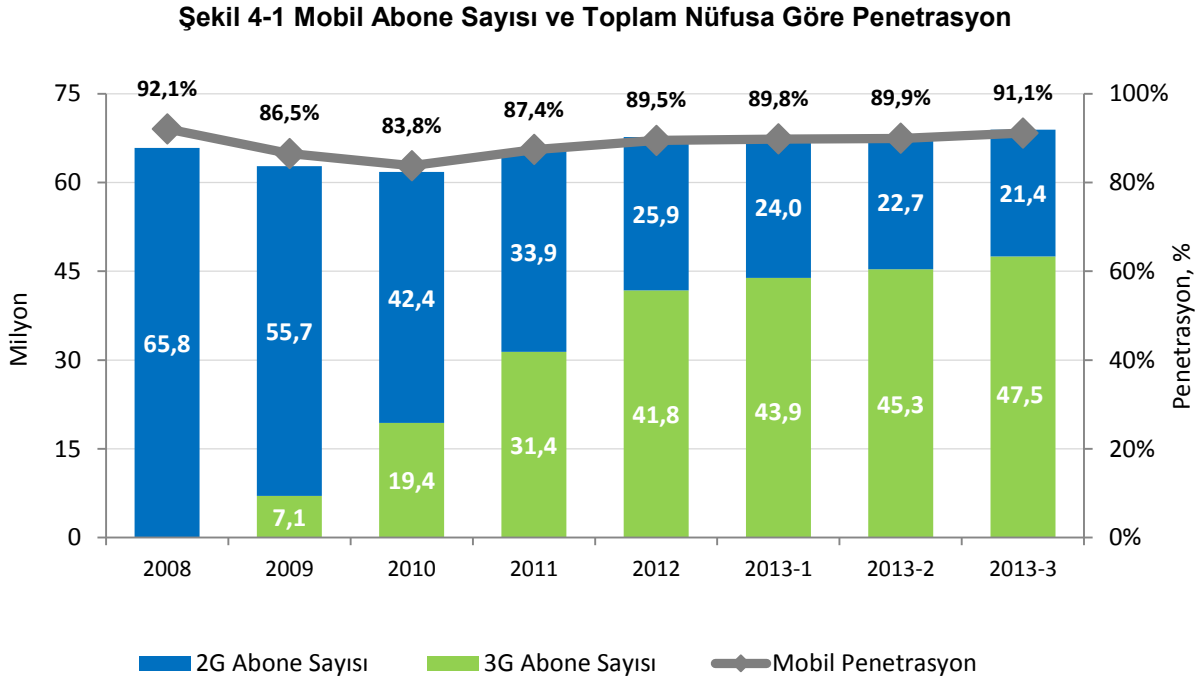
**Çizelge 3-6 Elektronik ve Mobil İmza**

	2012-1	2012-2	2012-3	2012-4	2013-1	2013-2	2013-3	Çeyrek Dönemlik Artış %
Elektronik İmza	372.228	402.563	428.220	480.570	587.318	657.036	700.131	6,6
Mobil İmza	211.639	223.161	231.818	246.591	258.187	266.187	292.084	9,7
<b>TOPLAM</b>	<b>583.867</b>	<b>625.724</b>	<b>660.038</b>	<b>727.161</b>	<b>845.505</b>	<b>923.223</b>	<b>992.215</b>	<b>7,5</b>

## 4 MOBİL PAZAR VERİLERİ

### 4.1 ABONE SAYISI VE PENETRASYON

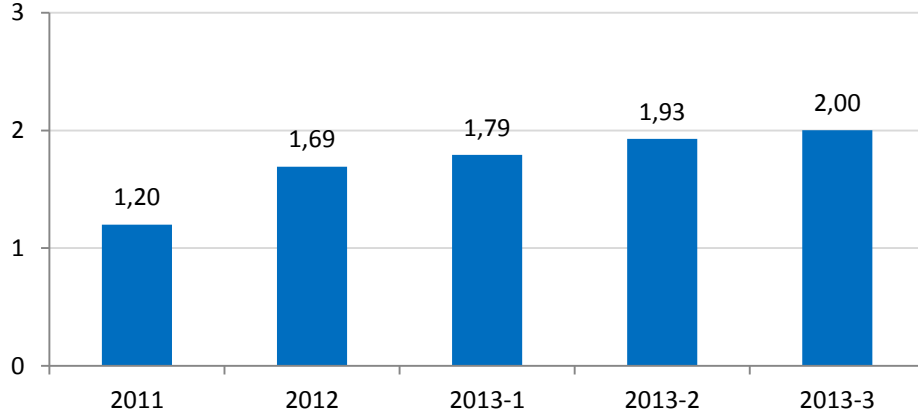
Eylül 2013 itibarıyla Türkiye’de yaklaşık %91,1<sup>19</sup> penetrasyon oranına karşılık gelen toplam 68.911.173 mobil abone bulunmaktadır. Temmuz 2009’da sunulmaya başlanan 3G hizmeti Eylül 2013 itibarıyla 47.533.786 milyon aboneye ulaşmıştır. Şekil 4-1’de 2G ve 3G mobil abone sayısı ile penetrasyon oranları yıllar itibarıyla karşılaştırılmaktadır.



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

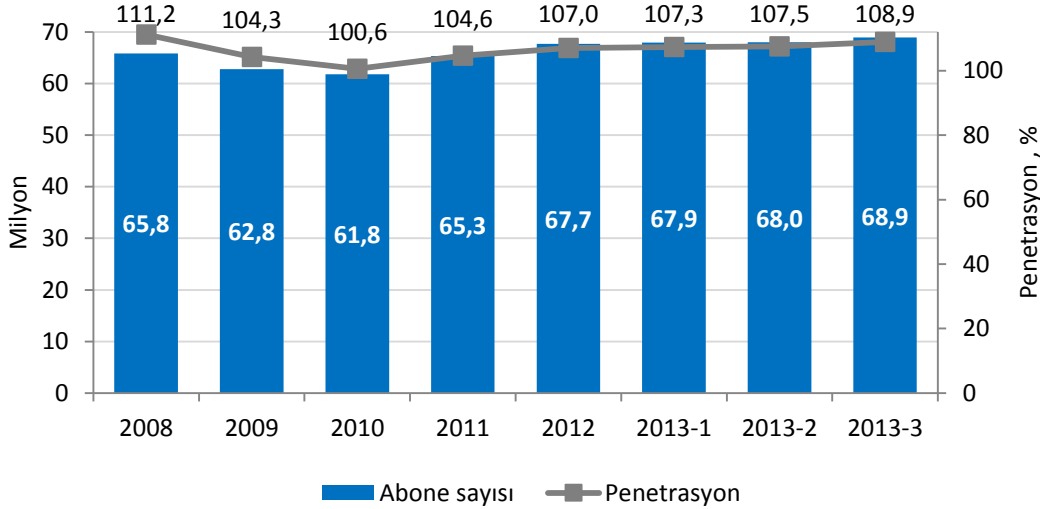
<sup>19</sup> 31 Aralık 2012 tarihi itibarıyla Türkiye nüfusu 75.627.384 kişidir (TÜİK).

Şekil 4-2 M2M Abone Sayısı, milyon



Mobil cihazların genellikle 9 yaş üstü kişiler tarafından kullanıldığı varsayımından hareketle Şekil 4-3'de 0-9 yaş nüfus hariç olmak üzere mobil penetrasyon oranları hesaplanmıştır. Buna göre mobil penetrasyon oranınının %108,9'a çıktığı görülmektedir.

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



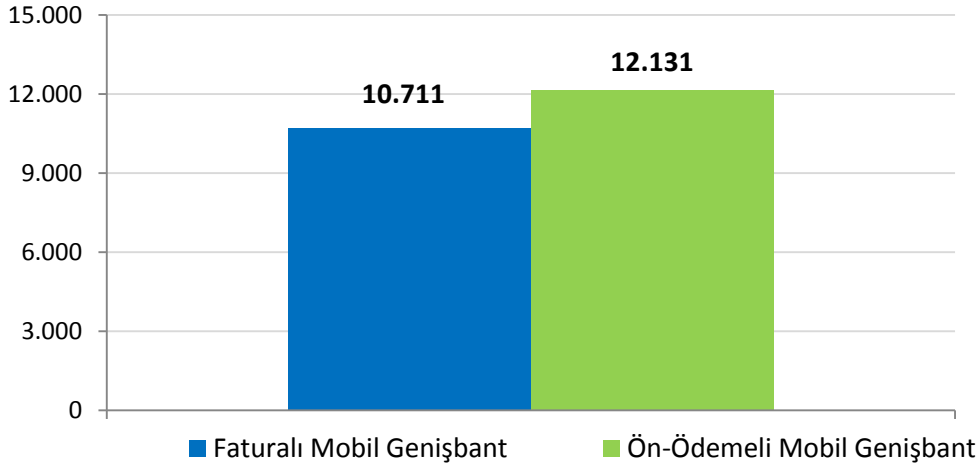
Çizelge 4-1'de 3G hizmetlerine ilişkin veriler yer almaktadır. 2013 yılı üçüncü çeyrekte 3G abone sayısı 47,5 milyona ulaşırken, 3G hizmetiyle birlikte mobil bilgisayardan ve cepten internet hizmeti alan abone sayısı da 22.842.672'ye yükselmiştir. 2013 üçüncü çeyrekte toplam mobil internet kullanım miktarı ise 38.944 TByte olarak gerçekleşmiştir.

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

	2013-1	2013-2	2013-3
3G Abone Sayısı	43.874.972	45.341.769	47.533.786
Mobil Bilgisayardan İnternet <sup>21</sup>	1.727.861	1.746.814	1.742.995
Mobil Cepten İnternet	19.041.609	20.038.053	21.099.677
Mobil İnternet Kullanım Miktarı, TByte	27.710	31.297	38.944

Şekil 4-4'te faturalı-ön ödemeli ayırımında mobil genişbant internet abone sayılarına yer verilmektedir. 2013 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla faturalı mobil genişbant abone sayısı 10.711.194 olarak, ön ödemeli mobil genişbant abone sayısı ise 12.131.478 olarak gerçekleşmiştir.

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



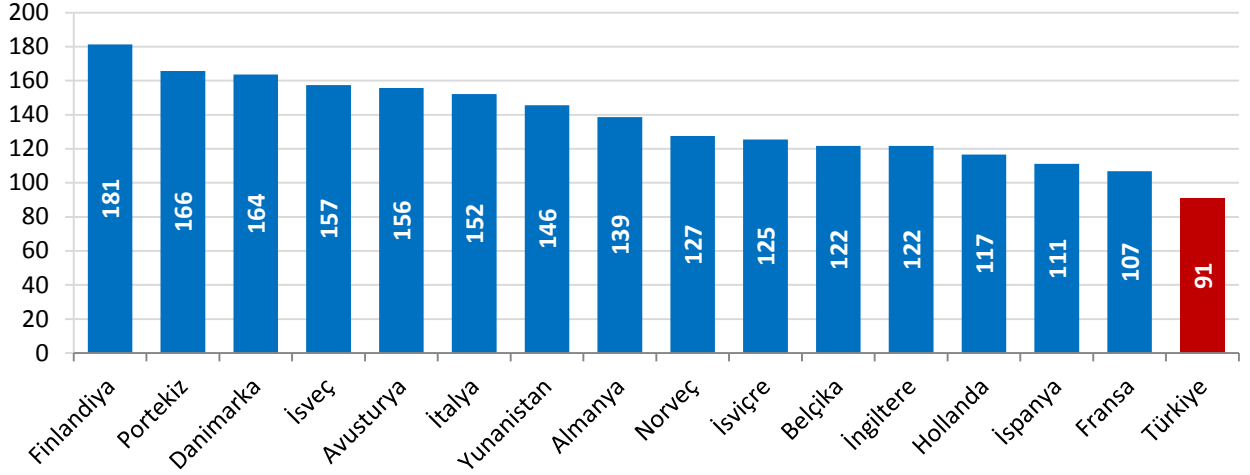
Şekil 4-5'te Türkiye ve bazı Avrupa ülkelerine ait mobil penetrasyon oranları karşılaştırılmaktadır. 2013 üçüncü çeyreği itibarıyla Avrupa ülkeleri içinde en yüksek mobil penetrasyon oranına sahip ülkeler Finlandiya, Portekiz, Danimarka, İsveç ve Avusturya olarak görülmektedir. İncelenen ülkelerin ortalama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

<sup>20</sup> Mobil genişbant abone sayısı hesaplamasında bir aydan kısa süreli paket kullanan ve hiç paket kullanmaksızın internete erişen abone sayısı dikkate alınarak 2011-2013 rakamları güncellenmiştir.

<sup>21</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.



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

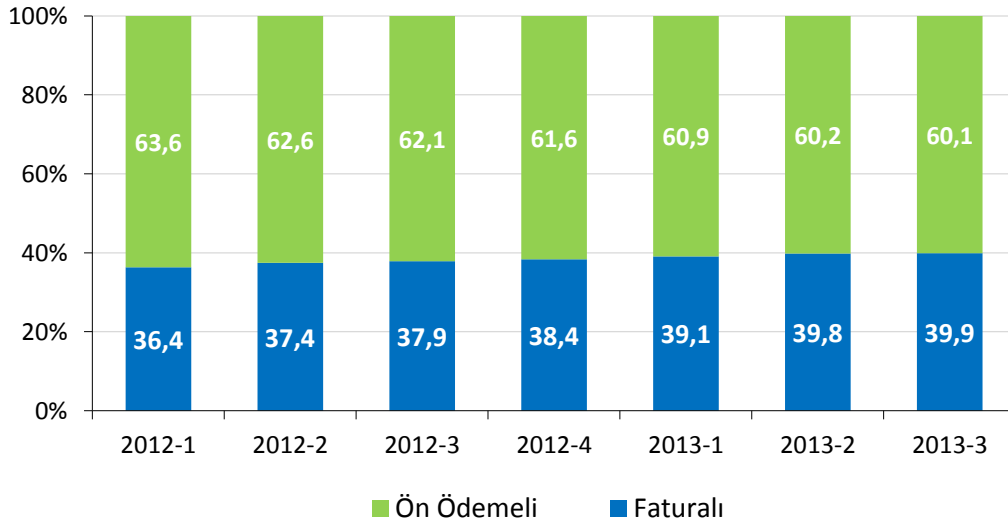


\*Kaynak: Wireless Intelligence, 2013-3. Çeyrek.

#### 4.2 MOBİL ABONE PROFİLİ

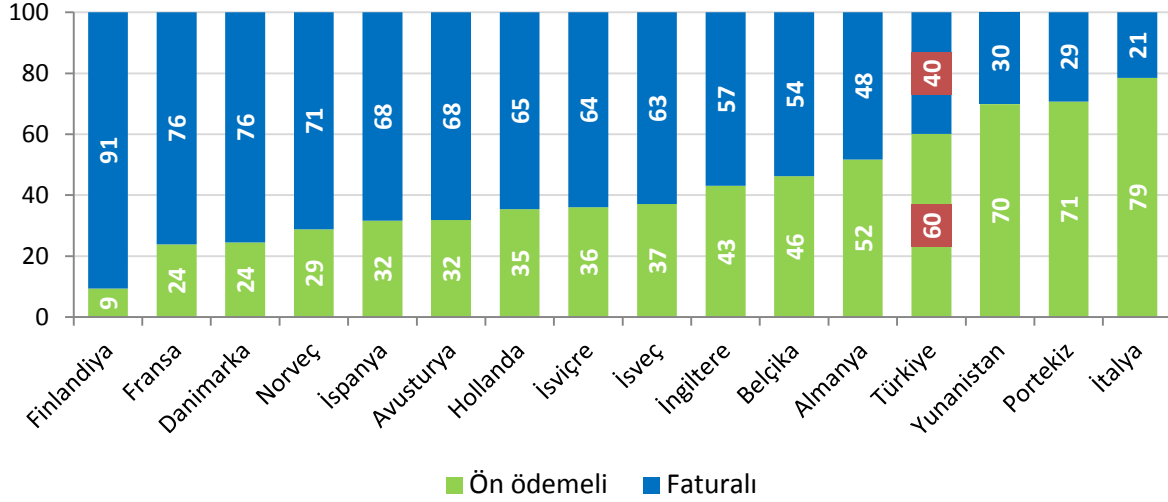
Şekil 4-6'da Türkiye'deki mobil abonelerin abonelik türlerine göre dağılımına yer verilmektedir. 2013 yılı üçüncü üç aylık döneme bakıldığında mobil abonelerin yaklaşık %60,1'ini ön ödemeli abonelerin oluşturduğu, son bir yıl içerisinde faturalı abonelerin oranının %37,9'dan %39,9'a çıktığı görülmektedir.

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



Şekil 4-7’de bazı Avrupa ülkeleri ve Türkiye’de ön ödemeli ve faturalı mobil abone oranları karşılaştırılmaktadır. Avrupa ülkelerinde ön ödemeli abone oranı %41 seviyelerinde iken Türkiye’de %60 civarındadır.

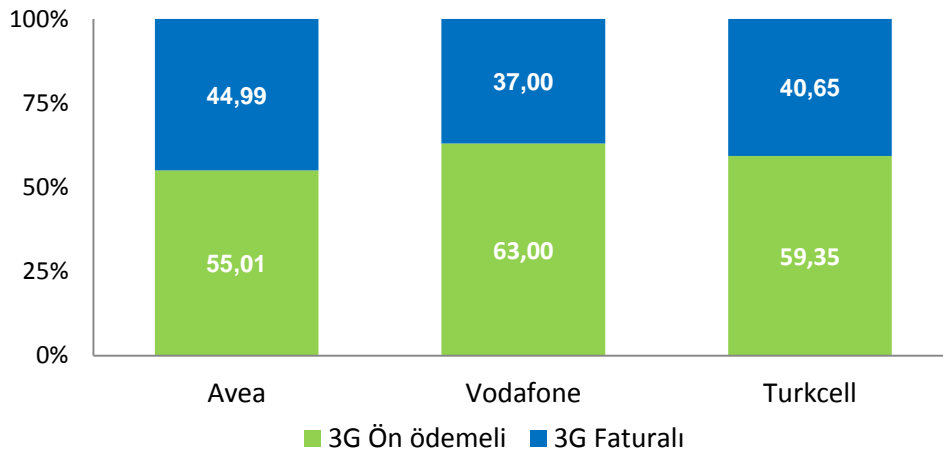
**Şekil 4-7 Bazı Avrupa Ülkeleri ve Türkiye’de Ön Ödemeli/Faturalı Abone Oranları, %**



Kaynak: Wireless Intelligence, 2013-3. Çeyrek.

Şekil 4-8’de işletmeci bazında ön ödemeli ve faturalı 3G abonelerinin dağılımına yer verilmektedir. 2013 yılı üçüncü üç aylık dönemi itibarıyla faturalı 3G abone oranının Avea’da %44,99, Turkcell’de %40,65 ve Vodafone’da ise %37 olduğu görülmektedir.

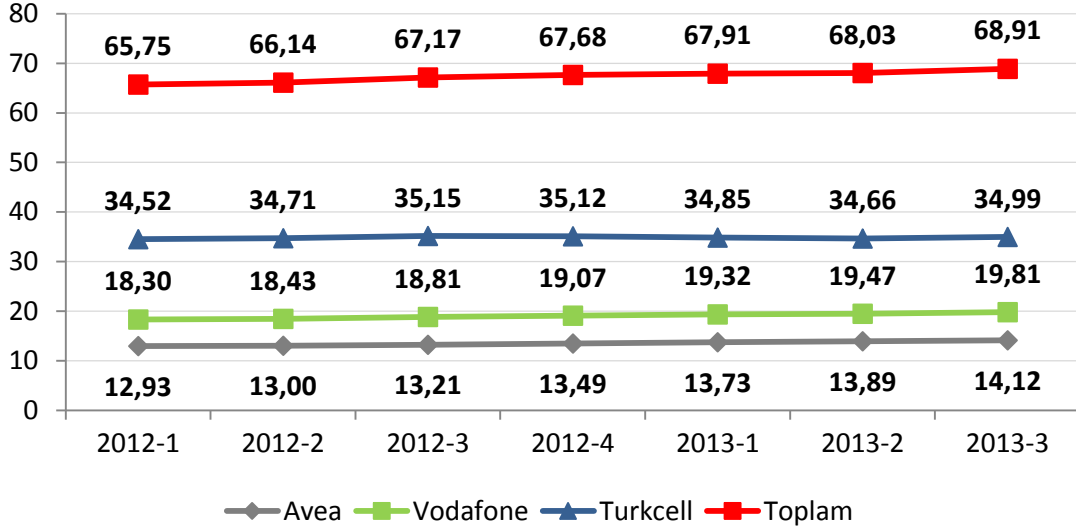
**Şekil 4-8 3G Ön Ödemeli ve Faturalı Mobil Abone Oranları, %**



Şekil 4-9’da mobil şebeke işletmecilerinin üçer aylık dönemler itibarıyla toplam abone sayıları verilmiştir. 2013 yılının üçüncü üç aylık döneminde, önceki üç aylık döneme

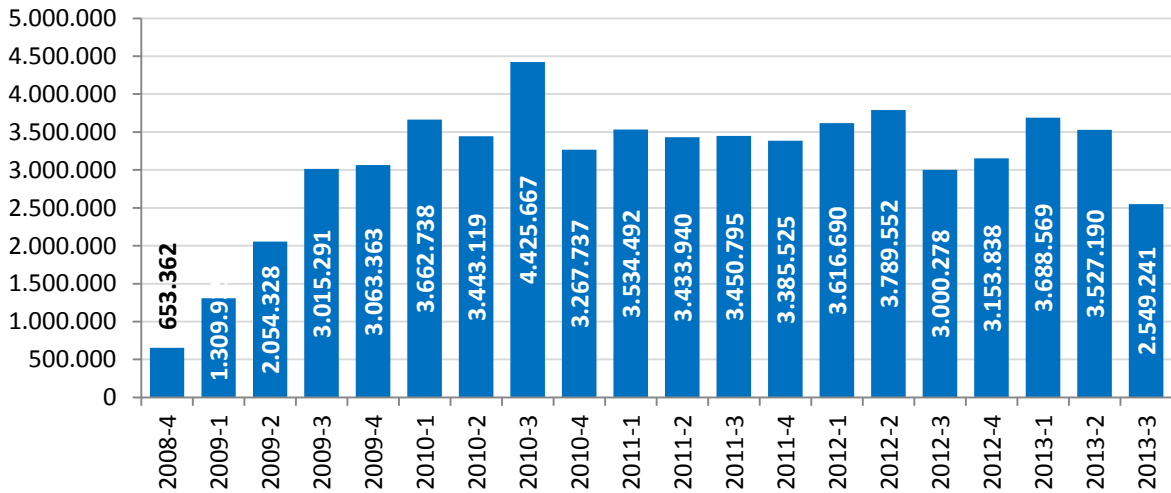
göre abone sayıları bakımından Avea'da %1,6, Vodafone'da %1,7, Turkcell'de ise %0,9 oranında artış yaşanmıştır.

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



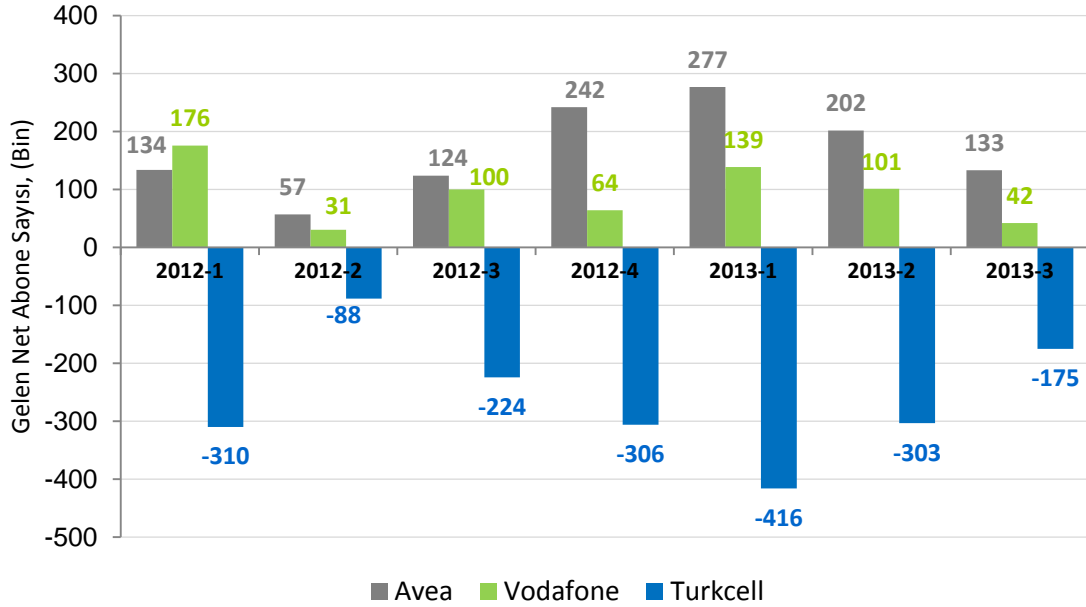
Şekil 4-10'da üç aylık dönemler içinde başarılı bir şekilde gerçekleştirilen numara taşıma sayılarına yer verilmektedir. 2013 yılı üçüncü üç aylık dönemde numara taşıma işlem sayısı bir önceki üç aylık döneme göre %27,72 oranında azalarak yaklaşık 2,5 milyon olarak gerçekleşmiştir. 15 Kasım 2013 tarihi itibarıyla 62.086.022 numara taşıma işlemi gerçekleştirilmiştir.

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



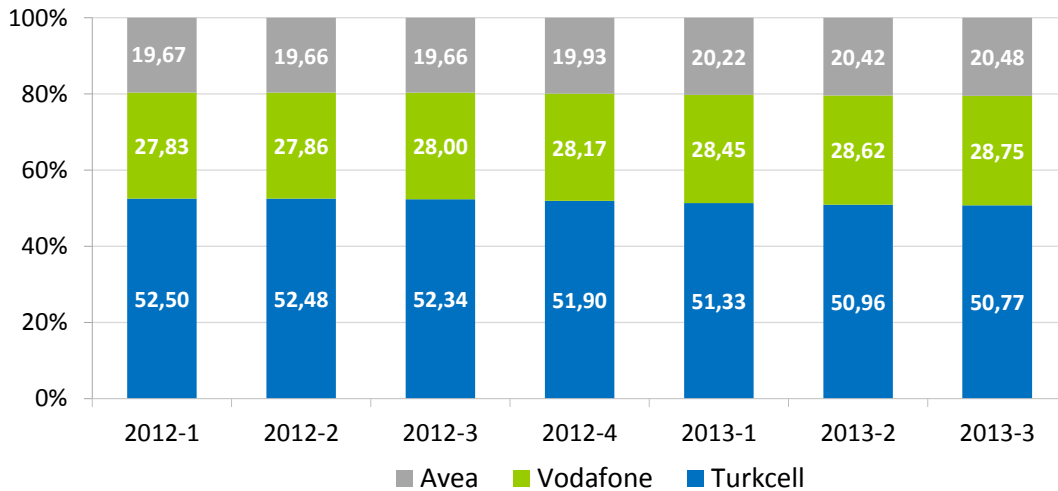
Şekil 4-11'de numara taşınabilirliği ile mobil işletmecilere gelen net abone sayılarına üçer aylık dönemler halinde yer verilmektedir. Mobil numara taşınabilirliği (MNT) hizmeti ile 2013 yılı üçüncü üç aylık dönemde Avea yaklaşık 133 bin, Vodafone yaklaşık 42 bin abone kazanırken, Turkcell ise yaklaşık 175 bin abone kaybetmiştir.

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



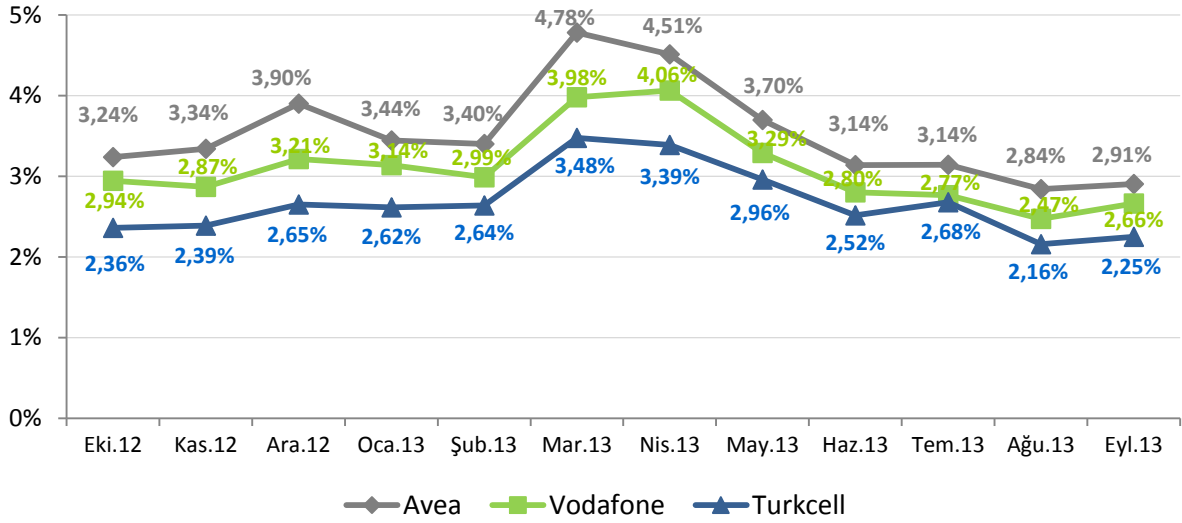
Şekil 4-12'de mobil işletmecilerin abone sayılarına göre pazar paylarına yer verilmektedir. 2013 yılı üçüncü üç aylık dönem itibarıyla abone sayısına göre Turkcell'in %50,77, Vodafone'un %28,75, Avea'nın ise %20,48'lik paya sahip olduğu görülmektedir.

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



Şekil 4-13'te 2013 yılının üçüncü çeyreğini de kapsayacak şekilde son 12 ay için mobil işletmecilerin abone kayıp oranlarına yer verilmektedir. Abone kayıp oranı<sup>22</sup> farklı tarifeler, hizmet çeşitliliği ve hizmet kalitesi açısından yoğun rekabet yaşanan mobil telekomünikasyon hizmetleri sektöründe yaygın olarak kullanılan bir göstergedir. 2013 yılı Eylül ayı itibarıyla Turkcell, Vodafone ve Avea'nın abone kayıp oranları sırasıyla %2,25, %2,66 ve %2,91 olarak gerçekleşmiştir.

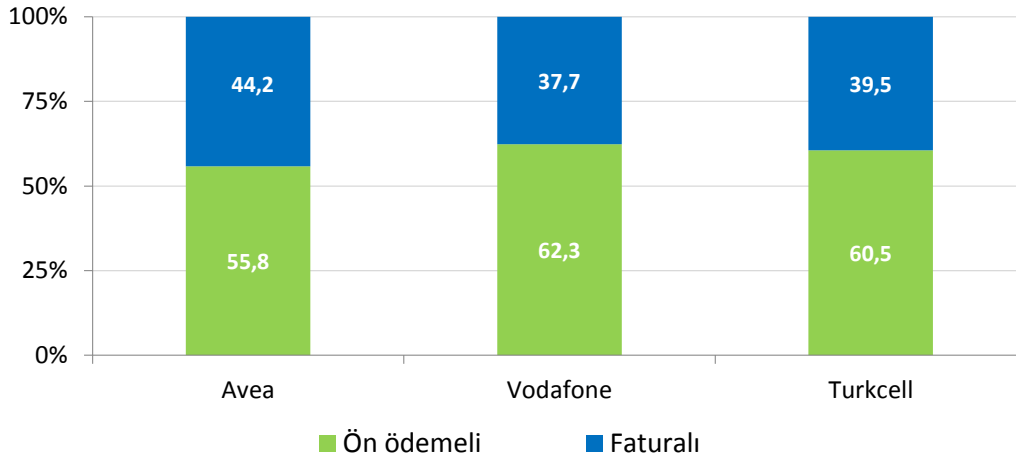
**Şekil 4-13 Mobil İşletmecilerin Abone Kayıp Oranları (Churn Rate), %**



Şekil 4-14'te mobil işletmecilerin 2013 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 %44,2'sinin faturalı abonelerden oluştuğu görülmektedir. Avea'yı %39,5 ile Turkcell ve %37,7 ile Vodafone takip etmektedir.

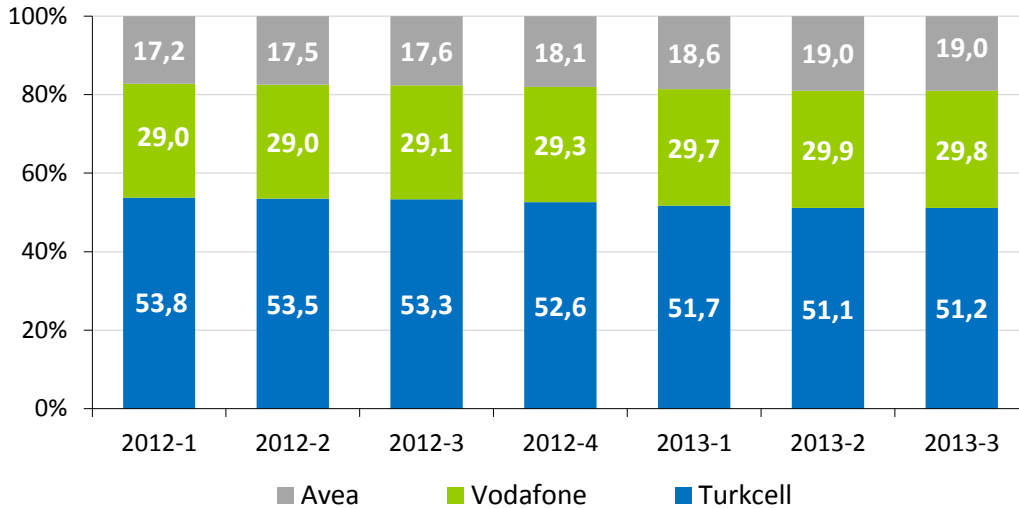
<sup>22</sup> Abone kayıp oranı işletmeciler tarafından kaybedilen müşterilerin miktarını ölçmek için kullanılan bir orandır. Abone kayıp oranı belli bir dönemde işletmeciden aldığı hizmeti sona erdiren abonelerin sayısının o dönemdeki mevcut ortalama abone sayısına bölünmesiyle hesaplanmaktadır. Özellikle abone kitlesine sahip sektörler için kullanılan bir ölçüttür. Genellikle yıllık, çeyrek ve aylık olarak hesaplanmaktadır. Abone kayıp oranı işletmecinin tüm abone kitlesi için bilgi veren bir ölçüttür. Eğer abone kayıp oranı, yeni aboneliklerin gelişim oranını aşarsa o işletmecinin abone sayısı düşüyor demektir. Abone kayıp oranındaki yükselme işletmecinin rekabetçiliğindeki düşüşe işaret etmektedir. İşletmeciler abone kayıp oranını azaltma yönünde stratejiler geliştirmektedir. Bununla birlikte pazardaki düzenlemelerin (örn. MNT) abone kayıp oranının gelişimi üzerinde etkileri bulunmaktadır.

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



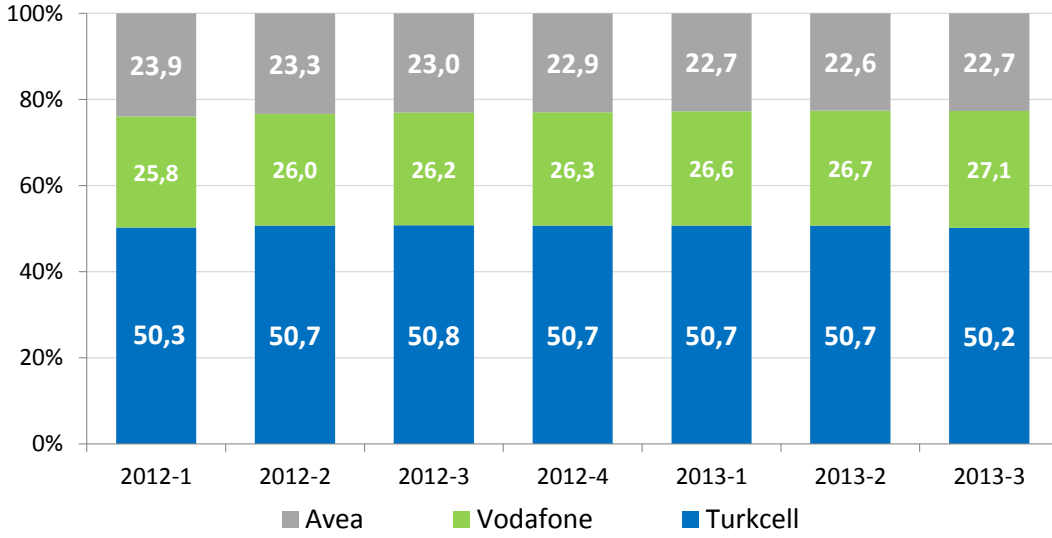
Aşağıdaki iki şekilde (Şekil 4-15 ve Şekil 4-16) ise ön ödemeli ve faturalı abonelerin mobil işletmeci bazında dağılımına yer verilmektedir. Şekil 4-15'te 2012 yılı ilk çeyrekte ön ödemeli abonelerin işletmeci bazında dağılımı incelenmektedir. 2013 yılı üçüncü üç aylık dönemi itibarıyla ön ödemeli abonelerde Turkcell'in %51,2, Vodafone'un %29,8, Avea'nın ise %19 pazar payına sahip olduğu görülmektedir.

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



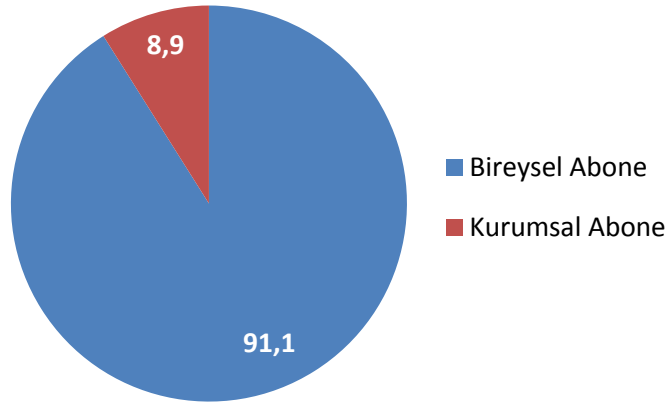
Faturalı abonelerin dağılımında ise Turkcell'in %50,2, Avea'nın %22,7, Vodafone'un %27,1 pay aldığı görülmektedir (Şekil 4-16).

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 %91,1’i bireysel, %8,9’u ise kurumsaldır.

Şekil 4-17 Mobil Abonelerin Bireysel-Kurumsal Bazda Ayrımı, %, 2013-3

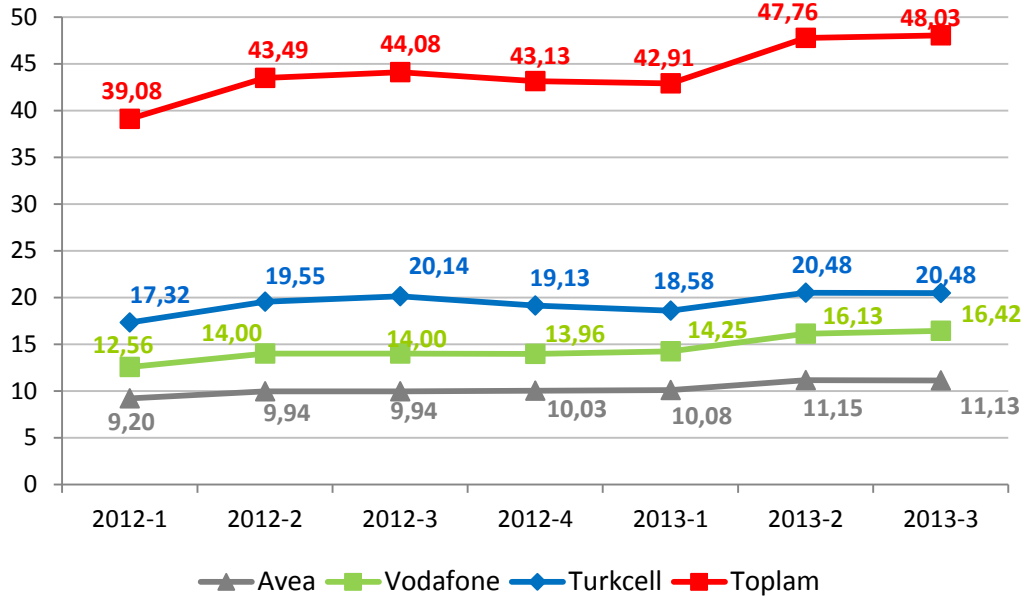


#### 4.3 MOBİL TRAFİK HACMİ

2013 yılı üçüncü çeyrekte toplam mobil trafik hacmi 48,03 milyar dakika olarak gerçekleşmiştir. 2013 yılı üçüncü üç aylık dönemi trafik bilgileri bir önceki üç aylık dönemle kıyaslandığında toplam trafiğin %0,6 oranında, geçen senenin aynı dönemi ile kıyaslandığında ise %9 oranında arttığı görülmektedir. İşletmeci bazında incelendiğinde ise Turkcell’in trafiğinin %0,023 oranında azaldığı Vodafone’un

trafiğinin %1,8 oranında arttığı, Avea'nın trafiğinin ise %0,2 oranında azaldığı görülmektedir. Geçen senenin aynı dönemine göre kıyaslandığında Turkcell'in trafik hacminde %1,7, Vodafone'un trafik hacminde %17,3 ve Avea'nın trafik hacminde %11,9 oranında artış olduğu görülmektedir. Mobil trafik hacmindeki<sup>23</sup> bu değişim dönemler itibarıyla Şekil 4-18'de verilmektedir.

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

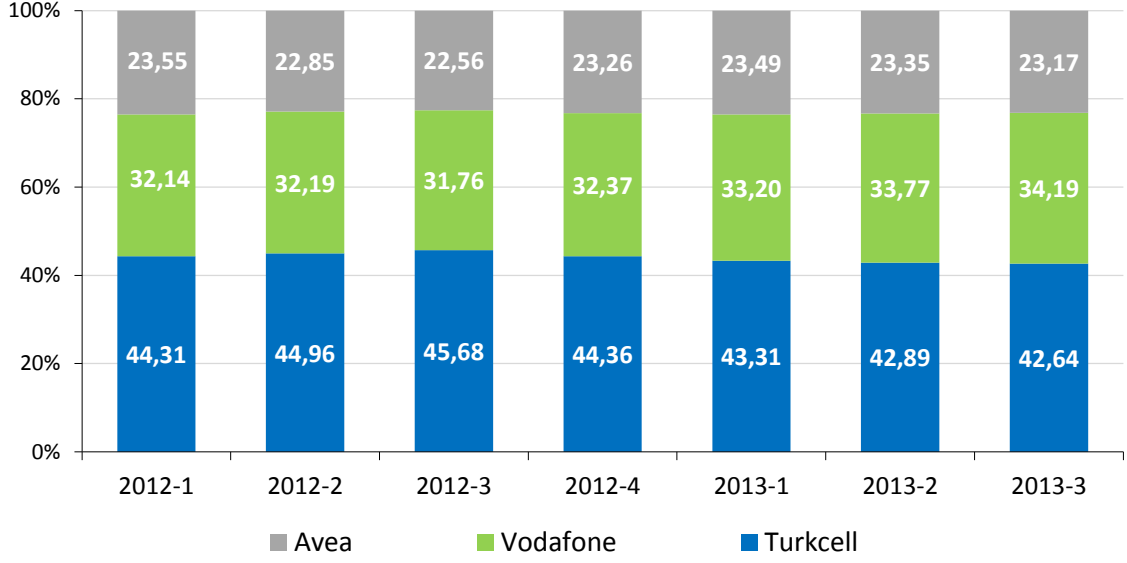


Mobil işletmecilerinin dönemler itibarıyla toplam mobil trafiğinden aldıkları pazar payları Şekil 4-19'da gösterilmektedir. Geçtiğimiz yılın aynı dönemine kıyasla trafiğe göre Vodafone'un payı %31,76'dan %34,19'a yükselirken Avea'nın pazar payı %22,56'dan %23,17'ye yükselmiş, Turkcell'in pazar payı ise %45,68'den %42,64'e düşmüştür. Bir önceki dönemle kıyaslandığında ise, Turkcell'in pazar payının %42,89'dan %42,64'e; Avea'nın pazar payının ise %23,35'ten %23,17'ye düştüğü, Vodafone'un pazar payının ise %33,77'den %34,19'a yükseldiği görülmektedir.

<sup>23</sup> Mobil işletmecilerin toplam trafik miktarları toplam giden trafik ve şebeke içi trafiğin toplanması ile elde edilmektedir.

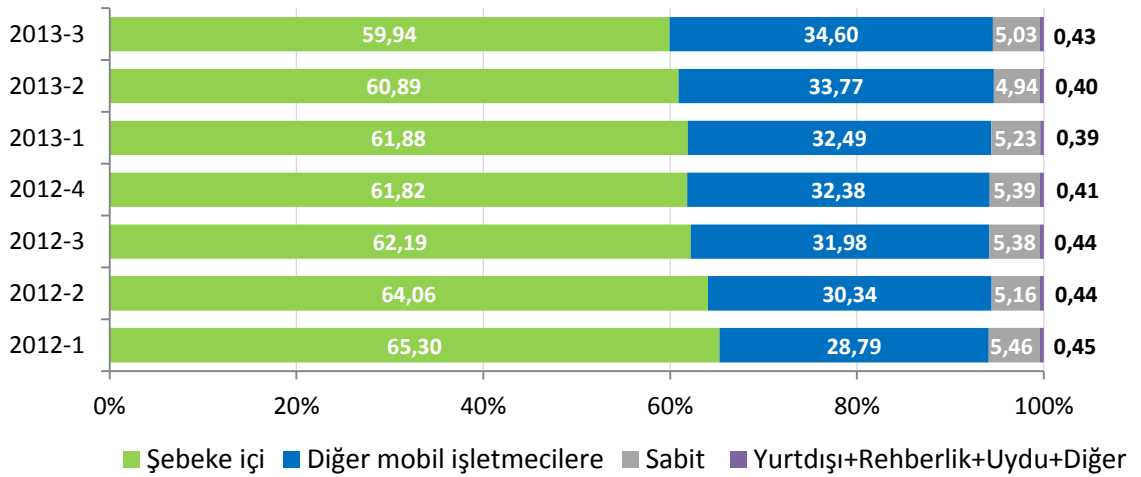


**Şekil 4-19 Mobil İşletmecilerin Trafiğe Göre Pazar Payları, %**



Şekil 4-20'de mobil işletmeciler tarafından üretilen toplam trafiğin dağılımına yer verilmektedir. Şekilde görüleceği üzere, söz konusu trafiğin büyük bir kısmını (%59,94) mobil işletmecilerin kendi aboneleri arasındaki trafiği ifade eden şebeke içi trafik oluşturmaktadır. Mobil işletmecilerden diğer mobil işletmecilere doğru giden trafik ise toplam trafiğin %34,60'ını oluşturmaktadır.

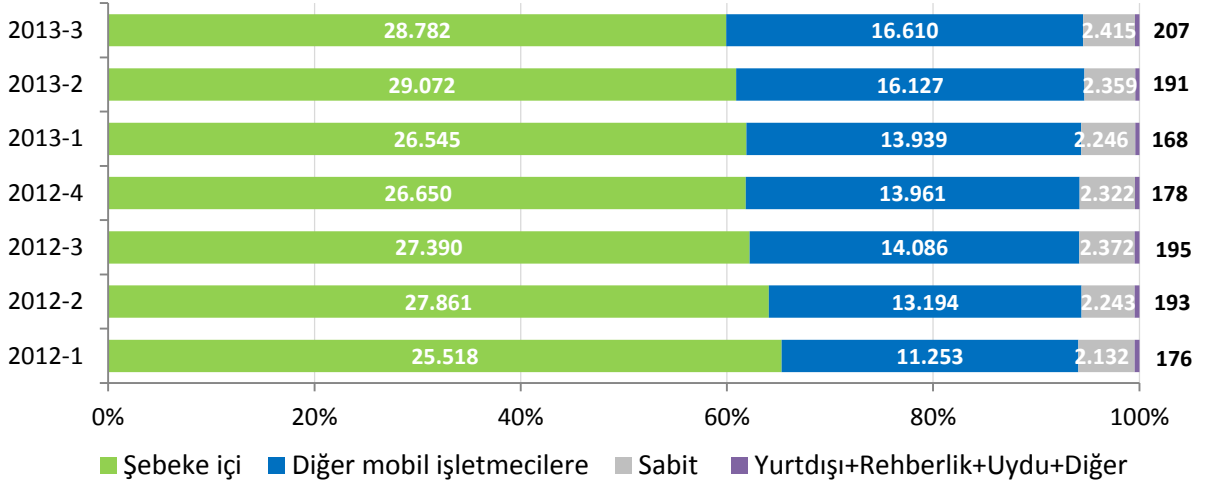
**Şekil 4-20 Mobil Trafik Dağılımı, %**



Toplam mobil şebeke içi trafik miktarı 2013 yılı üçüncü çeyrekte bir önceki üç aylık döneme göre yaklaşık %1 oranında azalarak yaklaşık 28,78 milyar dakika, diğer mobil

işletmecilere doğru trafik miktarı ise %3 oranında artarak yaklaşık 16,61 milyar dakika olarak gerçekleşmiştir.

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



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

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

**Çizelge 4-2 En Fazla Trafik Gönderilen ve Alınan Ülkeler, 2013-3**

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

#### 4.5 KISA NUMARALAR

Çizelge 4-3'te 2013 yılı üçüncü çeyreğinde Avea hatlarından en sık aranan (arama sayısına göre) beş kısa numaraya ve ortalama çağrı sürelerine yer verilmektedir. 2013 yılı üçüncü çeyrekte en sık aranan kısa numaralar 112 (Sihhi İmdat), 182 (Hastane

Randevu), 155 (Polis İmdat), 11880 (BN Telekom) ve 186 (Boğaziçi Elektrik Dağıtım A.Ş. çağrı merkezi) olmuştur. En sık aranan 112 (Sihhi İmdat) numarası için ortalama çağrı süresi 33 saniye seviyelerindedir.

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

Kısa Numara	Ortalama Çağrı Süresi (sn)
112	33
182	147
155	57
11880	92
186	104

Çizelge 4-4'te 2013 yılı üçüncü çeyreğinde Vodafone hatlarından en sık aranan (arama sayısına göre) beş kısa numaraya ve ortalama çağrı sürelerine yer verilmektedir. Çizelge incelendiğinde 2013 yılı üçüncü çeyrekte en sık aranan kısa numaralar arasında 112 (Sihhi İmdat), 182 (Hastane Randevu), 155 (Polis İmdat), 11880 (BN Telekom) ve 186 (Boğaziçi Elektrik Dağıtım A.Ş. çağrı merkezi) numaraları yer almaktadır. En sık aranan kısa numara 112 için ortalama çağrı süresi yaklaşık 31 saniyedir.

**Çizelge 4-4 VODAFONE, En Sık Aranan Kısa Numaralar, 2013-3**

Kısa Numara	Ortalama Çağrı Süresi (sn)
112	31
182	147
155	57
11880	96
186	99

Çizelge 4-5'te 2013 yılı üçüncü çeyreğinde Turkcell hatlarından en sık aranan (arama sayısına göre) beş kısa numaraya ve ortalama çağrı sürelerine yer verilmektedir. Çizelge incelendiğinde Turkcell hatlarından en sık aranan kısa numaraların 112 (Sihhi İmdat), 182 (Hastane Randevu), 11880 (BN Telekom), 155 (Polis İmdat) ve 186 (Boğaziçi Elektrik Dağıtım A.Ş. çağrı merkezi) olduğu görülmektedir. En sık aranan 112 (Sihhi İmdat) numarası için ortalama çağrı süresi yaklaşık 25 saniyedir.

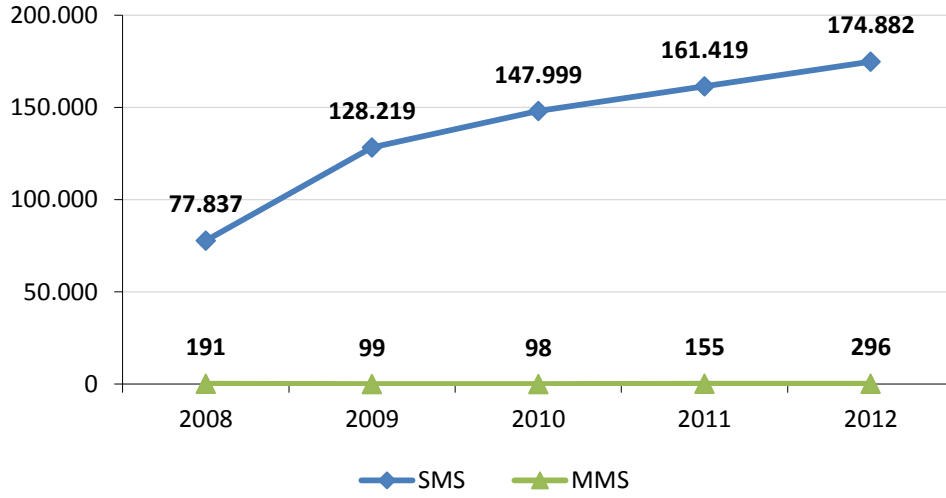
Çizelge 4-5 TURKCELL, En Sık Aranılan Kısa Numaralar, 2013-3

Kısa Numara	Ortalama Çağrı Süresi (sn)
112	25
182	147
11880	96
155	55
186	103

#### 4.6 SMS VE MMS

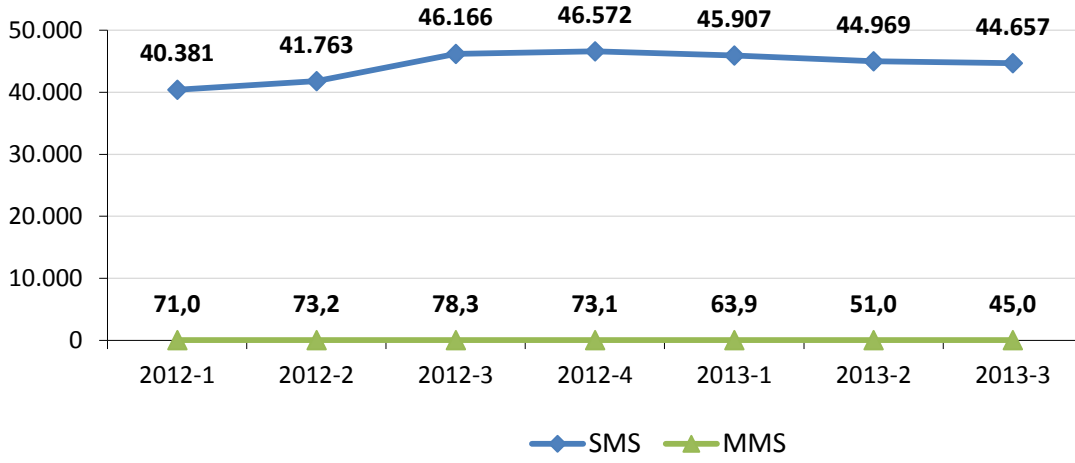
2008 yılından itibaren toplam yıllık SMS ve MMS sayısına Şekil 4-22'de yer verilmektedir. Buna göre SMS sayısının 2008 yılından 2012 yılına kadar yaklaşık %125'lik artışla 174,9 milyar adet seviyesine yükseldiği görülmektedir.

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



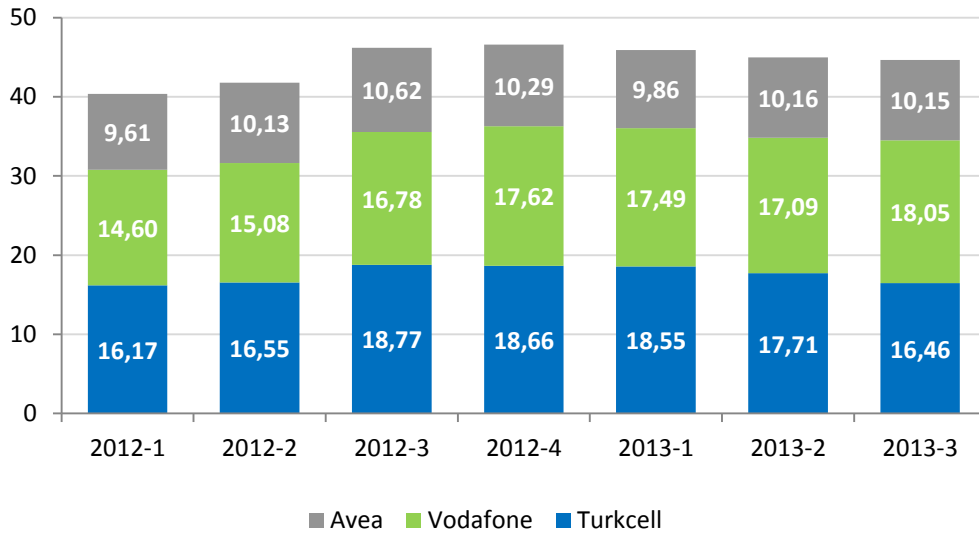
SMS ve MMS sayıları çeyrekler itibariyle incelendiğinde; 2013 yılı üçüncü üç aylık dönemde SMS sayısının yaklaşık %0,69 oranında azalarak 44.657 milyar civarında gerçekleştiği, 2011 yılında işletmecilerin başlattığı kampanyalar ile hızlı bir yükseliş yaşayan MMS sayısının ise bir önceki döneme kıyasla %11,86 oranında azalarak yaklaşık 45 milyona düştüğü görülmektedir.

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



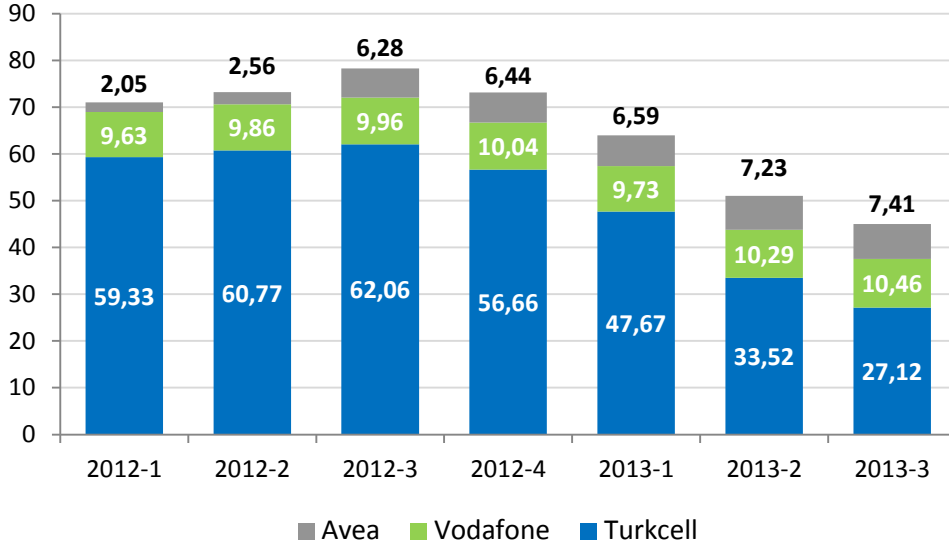
Mobil aboneler tarafından gönderilen toplam SMS sayısının işletmeciler bazında dağılımı Şekil 4-24'te gösterilmektedir. 2013 yılı üçüncü üç aylık dönemde bir önceki üç aylık döneme göre SMS sayıları bakımından Turkcell'in SMS sayısı yaklaşık %7,09 oranında, Vodafone'un SMS sayısı %5,61 oranında ve Avea'nın SMS sayısı %0,16 oranında azalmıştır.

Şekil 4-24 İşletmeci Bazında SMS Sayısı, Milyar Adet



İşletmeci bazında gönderilen MMS sayıları incelendiğinde 2013 yılı üçüncü üç aylık dönemde bir önceki çeyreğe göre Turkcell'in MMS sayısının %19,10 azaldığı, Vodafone'un %1,67 oranında arttığı, Avea'nın ise %2,51 oranında arttığı görülmektedir (Şekil 4-25).

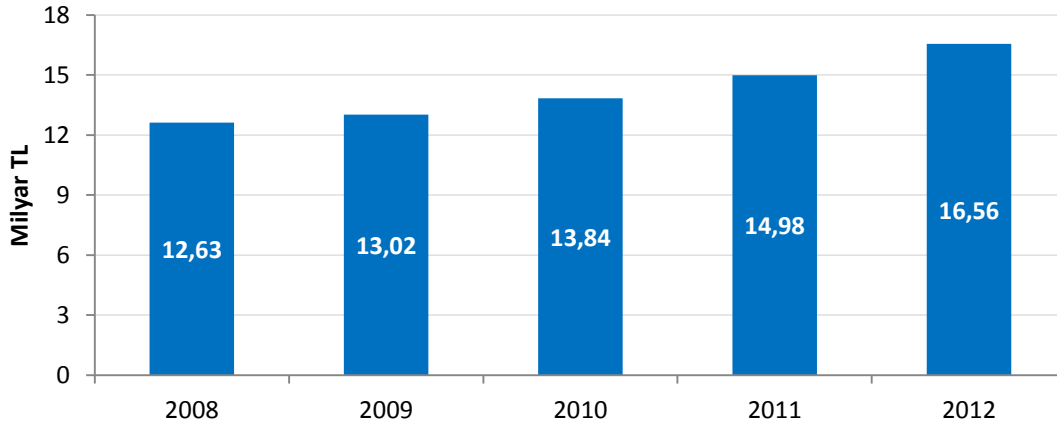
Şekil 4-25 İşletmeci Bazında MMS Sayısı, Milyon Adet



#### 4.7 MOBİL GELİR

Şekil 4-26'da 2008 yılından bu yana mobil telekomünikasyon hizmetlerinden elde edilen gelir bilgilerine yıllık olarak yer verilmektedir. Yıllar itibarıyla artış eğiliminde olan mobil gelirler 2011 yılında 14,98 milyar TL olarak gerçekleşirken 2012 yılında bir önceki yıla göre %10,5 oranında artış göstererek 16,56 milyar TL'ye yükselmiştir.

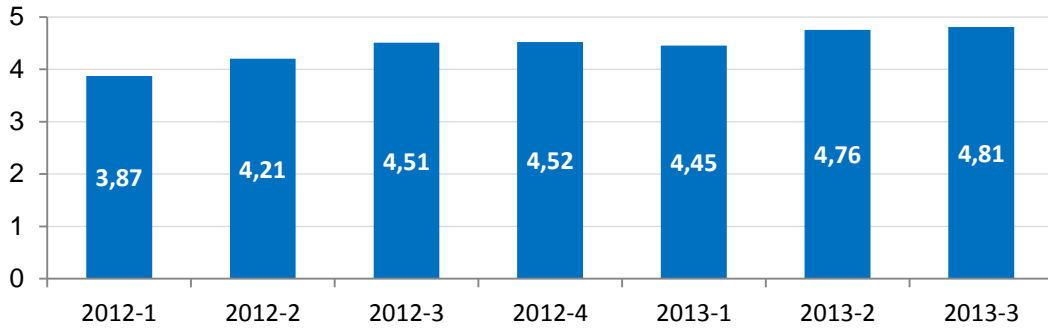
Şekil 4-26 Yıllar İtibariyle Mobil Hizmetlerden Elde Edilen Gelir, Milyar ₺



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

Şekil 4-27'de işletmecilerin mobil telekomünikasyon hizmetlerinden elde ettiği gelirler 2012 yılı başından itibaren üçer aylık dönemler halinde gösterilmektedir. 2013 yılı üçüncü üç aylık dönemde söz konusu mobil gelirler yaklaşık 4,81 milyar TL olarak gerçekleşmiştir.

**Şekil 4-27 Mobil Hizmetlerden Elde Edilen Üç Aylık Gelirler, Milyar ₺**



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

Çizelge 4-6'da mobil işletmecilerin 2013 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla bir takım finansal göstergelerine yer verilmektedir. EBITDA marjları Avea, Vodafone ve Turkcell için sırasıyla %17,79, %18,95 ve %34,53 olarak gerçekleşmiştir.

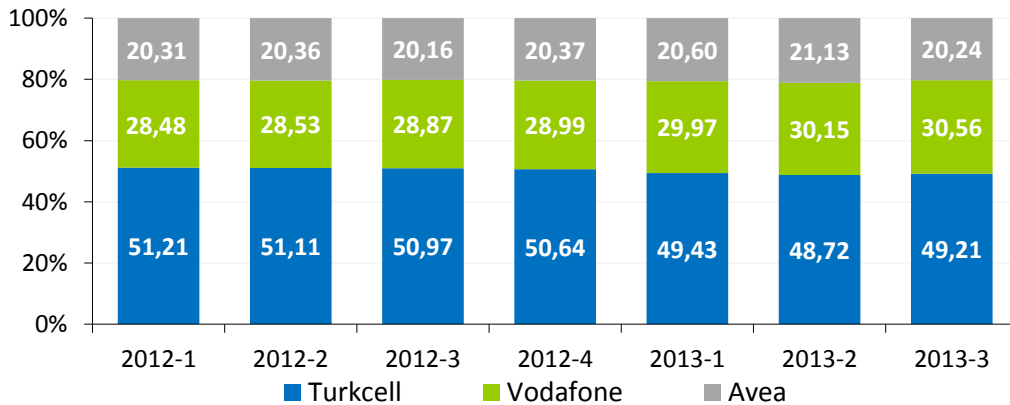
**Çizelge 4-6 Mobil İşletmecilerin EBITDA Marjları, 2013-3**

	Avea	Vodafone	Turkcell
EBITDA (%)	17,79	18,95	34,53

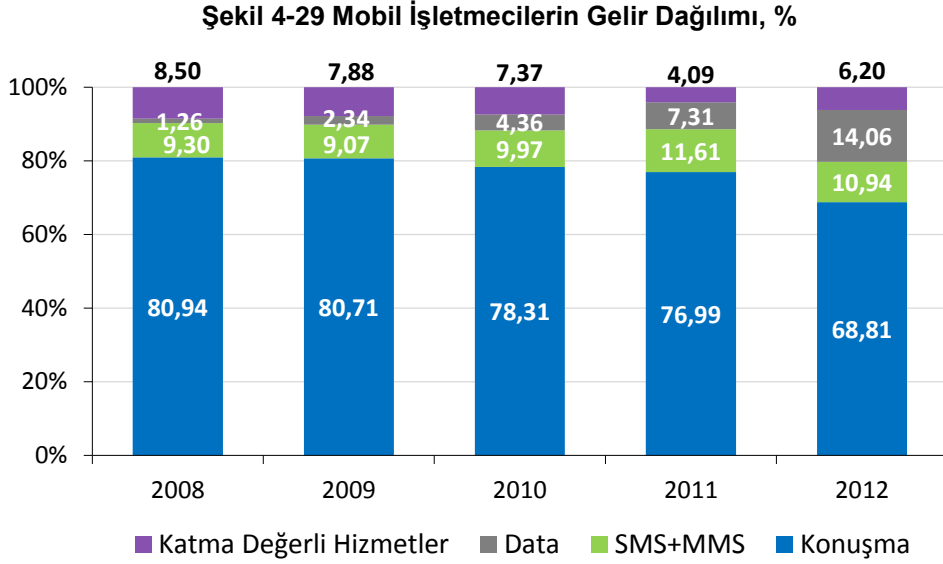
\*Çizelge'de yer alan değerler SPK finansal raporlama standartlarına göre hesaplanmıştır. Vodafone'un talebi üzerine EBITDA değerleri Vodafone International tarafından altı ayda bir yayınlandığından, rapordaki EBITDA değerleri de 6 ayda bir yayınlanmaktadır.

Şekil 4-28'de mobil işletmecilerin üçer aylık net satış gelir verilerine göre hesaplanan pazar paylarına yer verilmektedir. 2013 yılı üçüncü çeyrek dönem itibarıyla gelire göre pazar payları incelendiğinde Turkcell'in pazar payının %49,21, Vodafone ve Avea'nın ise sırasıyla %30,56 ve %20,24 seviyelerinde olduğu görülmektedir. 2013 yılı üçüncü çeyrekte gelire göre pazar payları 2012 yılının aynı dönemi ile kıyaslandığında Turkcell'in pazar payının yaklaşık 1,76 puan azaldığı, Avea'nın pazar payının 0,08 ve Vodafone'un pazar payının ise 1,69 puan arttığı görülmektedir.

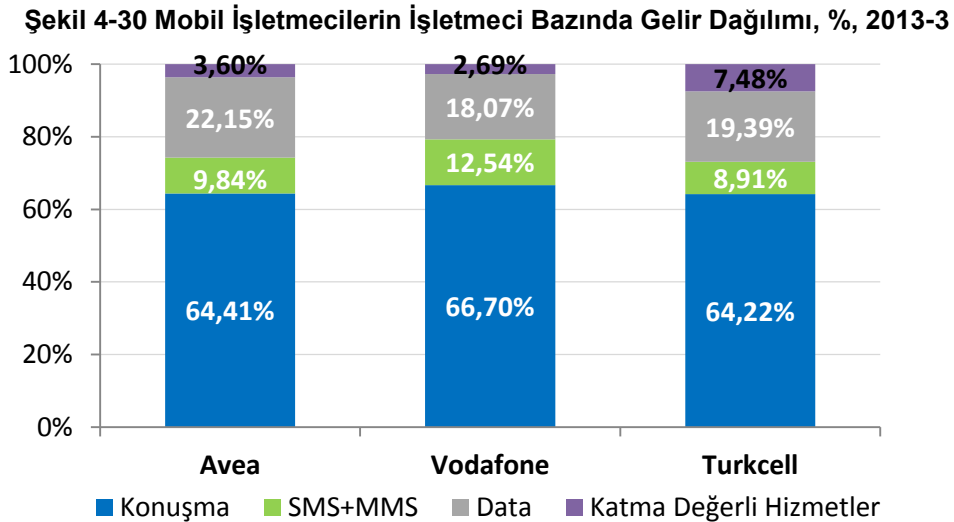
**Şekil 4-28 Mobil İşletmecilerin Gelire Göre Pazar Payları, %**



Şekil 4-29'da mobil işletmecilerin 2008 yılından itibaren toplam gelirlerine ait dağılıma yer verilmektedir. Şekilde görüleceği üzere, 2008 yılında mobil işletmecilerin gelirlerinin yaklaşık %81'ini konuşma gelirleri oluştururken bu oran 2012 yılında %69'a gerilemiştir. Data gelirlerinin payı 2008 yılında %1,26 iken 2012 yılında %14'e yükselmiştir. SMS+MMS gelirleri 2012 yılında toplam gelirin yaklaşık %11'ini oluşturmaktadır.



Şekil 4-30'da her bir mobil işletmecinin 2013 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla toplam gelirlerine ait dağılıma karşılaştırmalı olarak yer verilmektedir. Konuşma gelirleri Turkcell'in gelirlerinin %64,22'sini, Vodafone'un gelirlerinin %66,70'ini ve Avea'nın gelirlerinin %64,41'ini oluşturmaktadır. SMS+MMS gelirleri Turkcell'in gelirlerinin %8,91'ini, Vodafone'un gelirlerinin %12,54'ünü ve Avea'nın gelirlerinin %9,84'ünü oluşturmaktadır. Data gelirleri ise Turkcell'de %19,39, Vodafone'da %18,07 ve Avea'da %22,15 paya sahiptir.

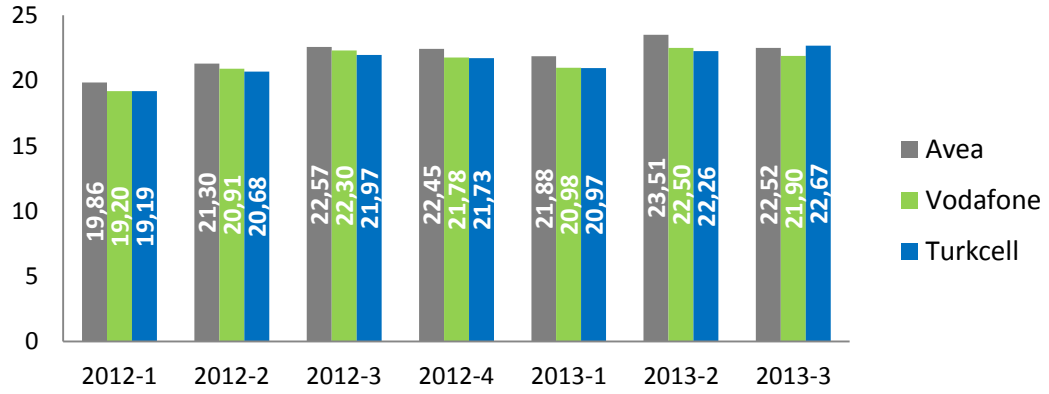




#### 4.8 ABONE BAŞINA AYLIK GELİR (ARPU)

Abone başına elde edilen aylık gelir anlamına gelen “ARPU” mobil hizmetlerin fiyatları ve kullanım seviyelerinin en belirgin göstergelerinden biridir. Şekil 4-31’de Türkiye’de hizmet veren mobil işletmecilerinin 2012 yılından itibaren üç aylık ortalama ARPU rakamlarına yer verilmektedir. 2013 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla Turkcell için abone başına aylık gelir 22,67 TL, Vodafone için 21,90 TL, Avea için ise 22,52 TL’dir.

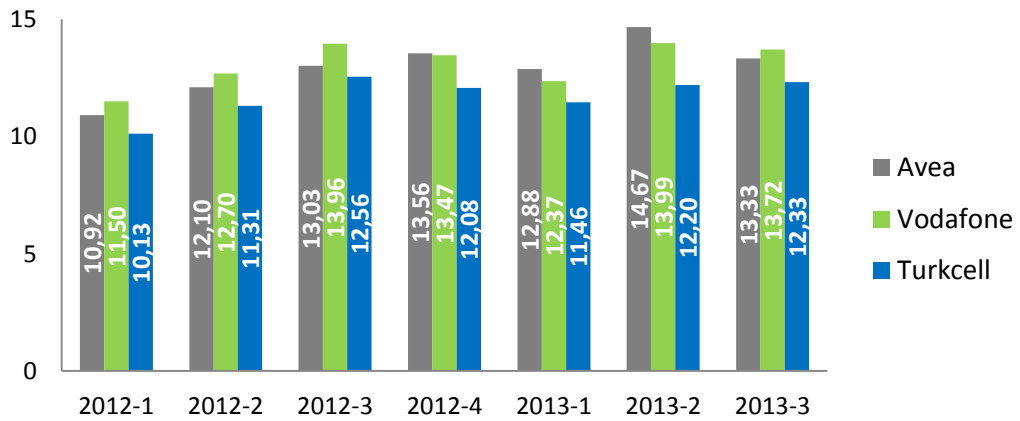
Şekil 4-31 Mobil ARPU, ₺



\*Turkcell’in 2012 yılı 4. Çeyreğine ilişkin ARPU değerinde virgülden sonraki ikinci hane güncellenmiştir.

Şekil 4-32’de 2013 yılı üçüncü üç aylık dönem için mobil işletmecilerin Kurumumuza bildirmiş olduğu ön ödemeli ARPU rakamlarına yer verilmektedir. Ön ödemeli ARPU rakamları incelendiğinde 2013 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla Turkcell’in ön ödemeli ARPU’sunun 12,33 TL, Vodafone’un 13,72 TL ve Avea’nın 13,33 TL olduğu görülmektedir.

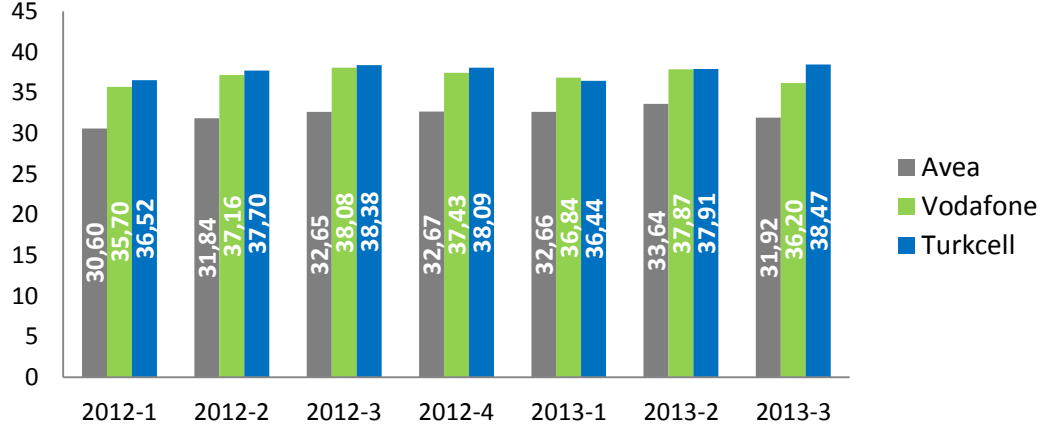
Şekil 4-32 Ön Ödemeli Mobil ARPU, ₺



\*Turkcell’in 2012 yılı 4. Çeyreğine ve 2013 yılı ikinci çeyreğine ilişkin ARPU değerinde virgülden sonraki birinci ve ikinci haneler güncellenmiştir.

Şekil 4-33'de ise 2013 yılı üçüncü çeyreği için mobil işletmecilerin Kurumumuza bildirmiş olduğu faturalı ARPU değerleri incelenmektedir. 2013 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla Turkcell'in faturalı ARPU'su 38,47 TL olurken, Vodafone'un 36,20 TL, Avea'nın 31,92 TL olarak gerçekleşmiştir.

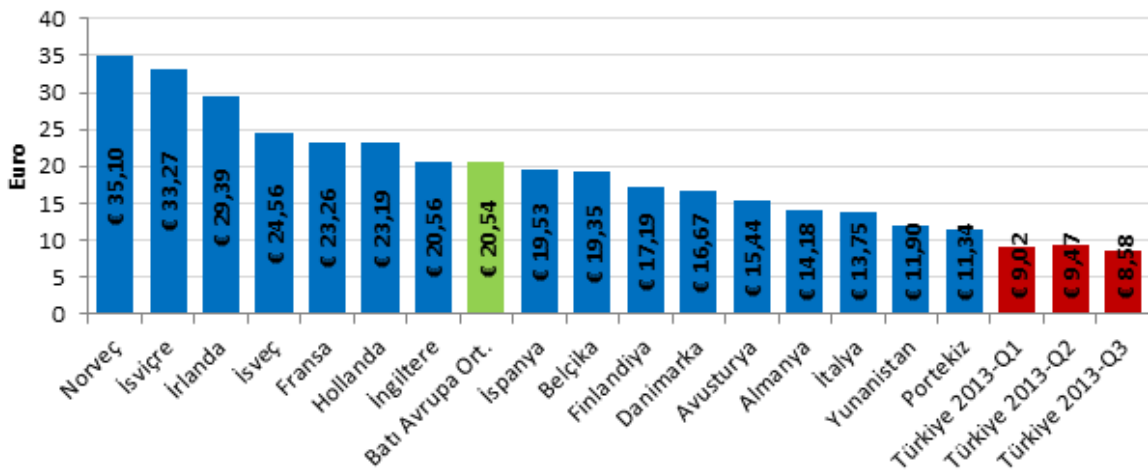
Şekil 4-33 Faturalı Mobil ARPU, ₺



\*Turkcell'in 2012 yılı 4. Çeyreğine ve 2013 yılı ikinci çeyreğine ilişkin ARPU değerinde virgülden sonraki birinci ve ikinci haneler güncellenmiştir.

Şekil 4-34'te Batı Avrupa ülkeleri ile Türkiye'nin mobil ARPU rakamları kıyaslanmaktadır. Şekilde incelenen Batı Avrupa ülkelerinde ortalama ARPU 20,54 Avro seviyelerinde iken Türkiye'de 2013 yılı üçüncü çeyrek için 8,58 Avro seviyelerindedir.

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



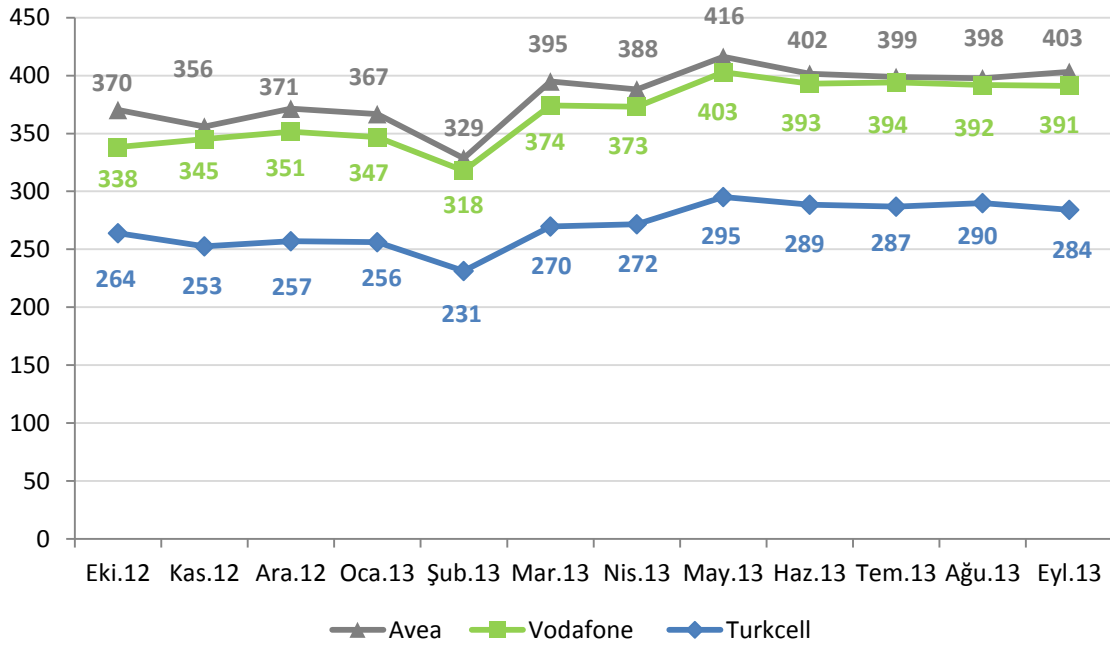
Kaynak: Wireless Intelligence, 2013-2 Çeyrek.

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

#### 4.9 AYLIK KULLANIM MİKTARI (MoU)

MoU, mobil telefon kullanım seviyesinin ölçümünde yaygın olarak kullanılan bir gösterge olup bir abonenin aylık ortalama konuşma süresi olarak tanımlanmaktadır. Şekil 4-35'te mobil işletmecilerin 2012 yılı başından itibaren gerçekleşen MoU değerleri aylık bazda verilmektedir. Eylül 2013 itibarıyla Turkcell'in MoU değeri 284 dakika, Vodafone'un 392 dakika ve Avea'nın ise 403 dakika olarak gerçekleşmiştir.

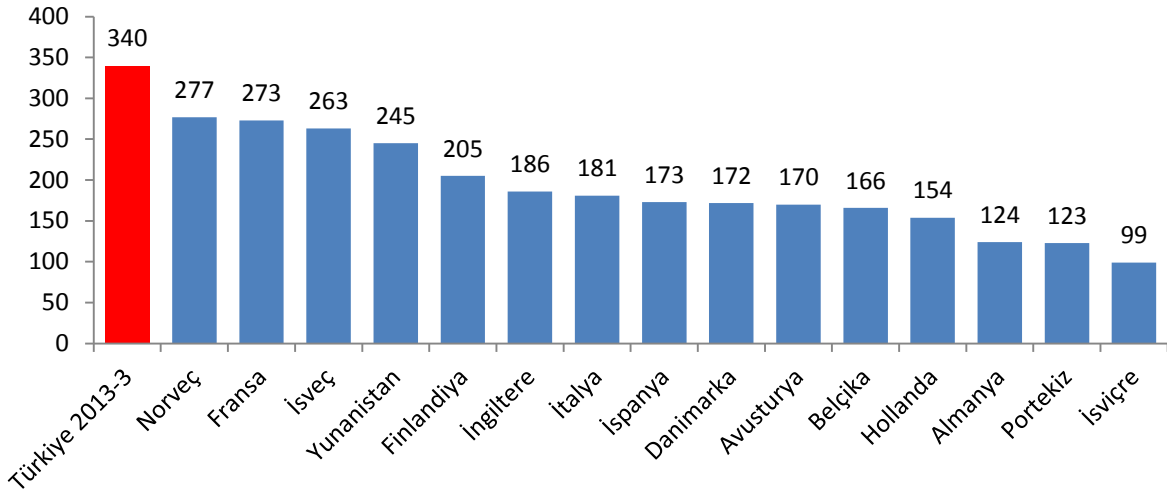
Şekil 4-35 Mobil İşletmeci Bazında MoU Değerleri, dk/ay



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

Şekil 4-36'da bazı Avrupa ülkeleri ile Türkiye'deki ortalama mobil telefon kullanım sürelerine yer verilmektedir. 2013 üçüncü çeyreğinde 340 dakika olan ortalama aylık mobil kullanım süresi ile Türkiye, yer verilen Avrupa ülkelerine kıyasla en fazla mobil telefonla görüşme yapan ülke olmuştur.

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

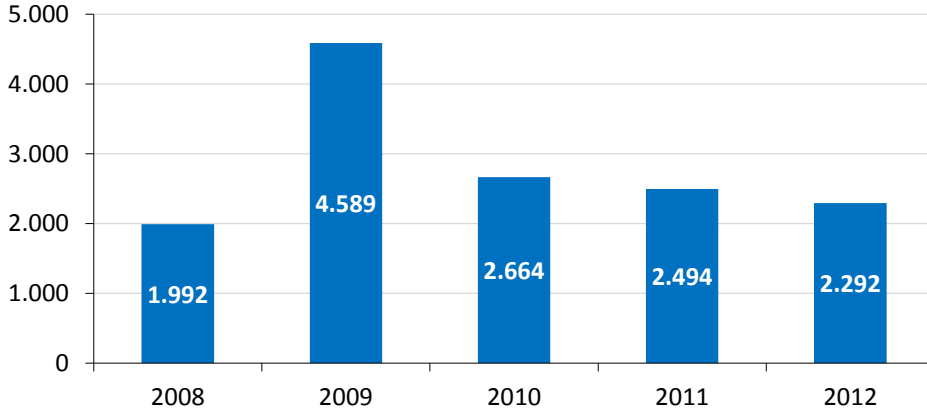


\*Kaynak: Wireless Intelligence, 2013-2. Çeyrek

#### 4.10 MOBİL YATIRIM

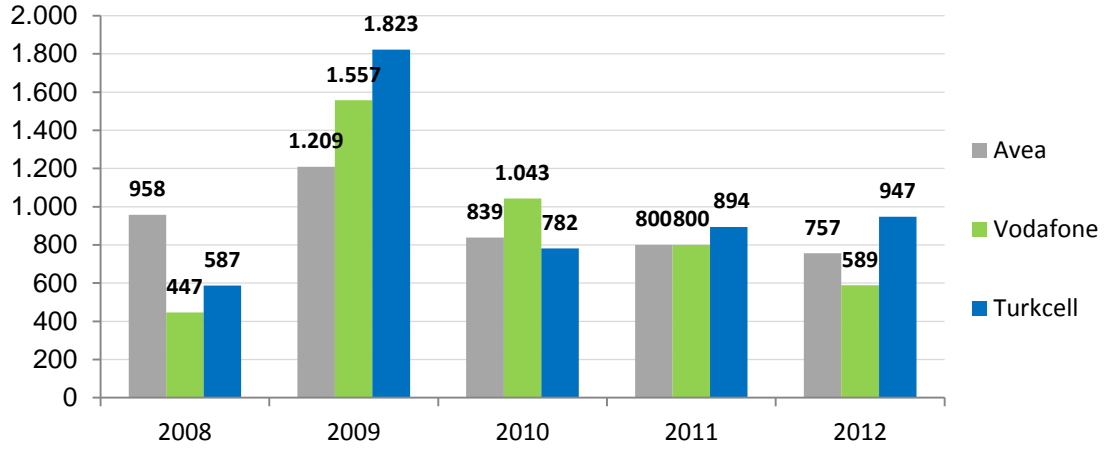
Şekil 4-37’de üç mobil işletmecinin 2008-2012 yılları arasındaki toplam yıllık yatırım bilgilerine yer verilmektedir. 2009 yılı, 3G yetkilendirmelerinin de etkisiyle mobil yatırımlar bakımından yaklaşık 4,6 milyar TL ile en fazla yatırım yapılan yıl olurken 2012 yılında ise yaklaşık 2,3 milyar TL yatırım yapılmıştır.

**Şekil 4-37 Yıllık Mobil Yatırım, Milyon ₺**



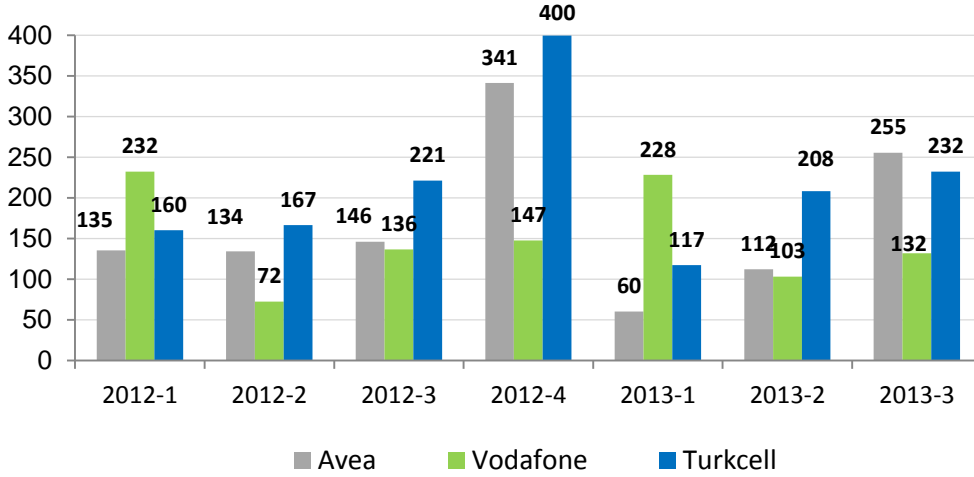
Şekil 4-38’de mobil işletmecilerin gerçekleştirdikleri yıllık yatırım değerlerine yer verilmektedir. 2009 yılında 2008 yılına göre tüm işletmeciler için artış eğilimi görülmektedir. 2012 yılında ise Vodafone 589 milyon TL, Avea 757 milyon TL, Turkcell 947 milyon TL yatırım yapmıştır.

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



Şekil 4-39'da çeyrekler itibarıyla mobil işletmecilerin yatırım miktarları gösterilmektedir. Buna göre, 2013 yılının üçüncü çeyreğinde Turkcell 232 milyon TL, Avea 255 milyon TL ve Vodafone 132 milyon TL düzeyinde yatırım gerçekleştirmiştir.

Şekil 4-39 Üç Aylık Mobil Yatırım, Milyon ₺



## 5 DİĞER HİZMETLER

### 5.1 ALTYAPI HİZMETLERİ

Türkiye’de 14 Kasım 2013 tarihi itibarıyla bildirim kapsamında 101 ve kullanım hakkı kapsamında 8 adet altyapı işletmecisi bulunmaktadır. 2013 yılı üçüncü çeyrek itibarıyla alternatif işletmecilerin sahip olduğu fiber optik kablo uzunluğuna Çizelge 5-1’de yer verilmektedir.

Çizelge 5-1’de yer alan uzunluklar işletmecilerin kendi altyapılarının yanı sıra kiraladıkları omurga ve erişim şebekelerini de kapsamaktadır. Alternatif işletmecilerin 2013 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla toplam fiber uzunluğu 44.725 km’dir. Türk Telekom’un ise 2013 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla 173.964 km fiber altyapısı bulunmaktadır. Bunun yaklaşık 122.749 km’si omurga, geri kalan kısmı erişim amaçlı kullanılmaktadır.

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

İşletmeciler	Kendisine Ait Toplam Uzunluk	Kiralık Toplam Uzunluk	Omurga Toplam Uzunluk	Erişim Toplam Uzunluk	Genel Toplam Uzunluk (km)
TOPLAM	39.247	5.477	35.842	8.883	44.725

Çizelge 5-2’de 2013 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 %84’ü geçmektedir.

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

<b>İşletmeciler</b>	<b>Altyapı Net Satışlarına Göre Pazar Payları (%)</b>
Superonline	34,72
Kule Hizmetleri	23,79
Vodafone Net	10,28
Metronet	8,34
Mtctr Memorex	7,69
İş Net	5,07
AT&T Global	2,28
Turknet	1,90
BT Bilişim	1,73
Equant İstanbul	1,45
T-Systems	1,40
Mednautilus	0,96
Diğer	0,38
<b>TOPLAM</b>	<b>100,00</b>

Çizelge 5-3'te altyapı işletmeci grubuna ilişkin gelir bilgilerine yer verilmektedir. İşletmecilerin altyapı hizmetinden elde ettikleri toplam gelir yaklaşık 135 milyon TL seviyesindedir.

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

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

## **5.2 KABLULU YAYIN HİZMETLERİ**

Kurumumuzdan kablolu yayın hizmeti işletmeciliği lisansı alan 18 işletmeci bulunmakla birlikte ulusal bazda sadece Türksat aktif olarak faaliyet göstermektedir. Bunun yanında Metronet sadece Trabzon ilinde faaliyet göstermekte olup 2013 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla 408 analog kablo TV ve 353 kablo internet abonesi bulunmaktadır. Bu alanda yetkilendirilmiş bir diğer işletmeci olan TNet ise 2013 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla 241.975 aboneye IPTV hizmeti sunmaktadır. Görev sözleşmesi kapsamında kablolu yayın hizmeti sunan Türksat'ın 2013 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla toplam kablo

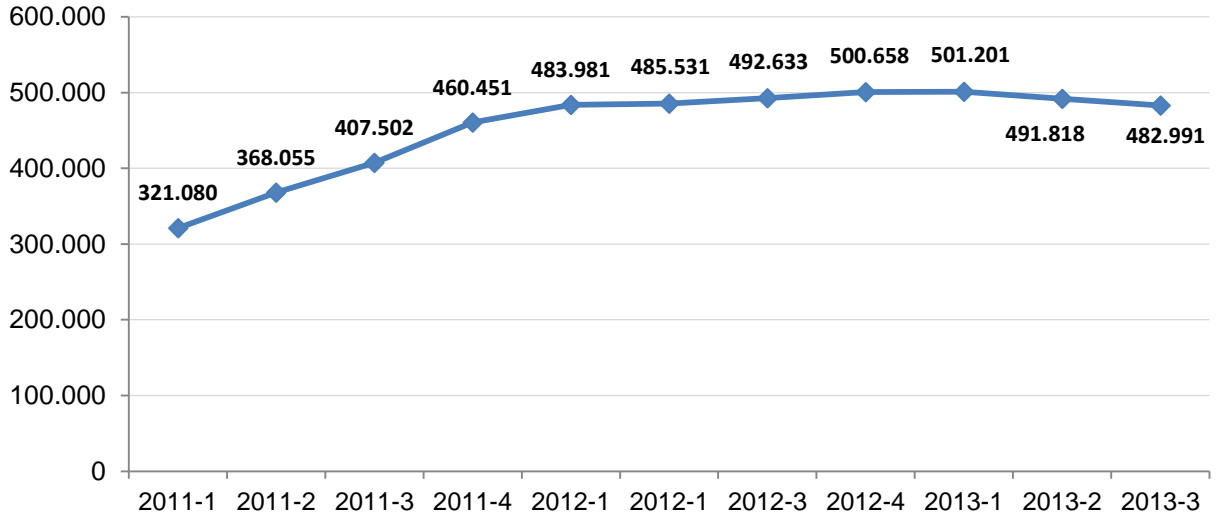
TV abone sayısı 1.191.244 olup Teledünya markasıyla sunulan sayısal kablo TV abone sayısı 578.755 olarak gerçekleşmiştir. Ayrıca, kablo telefon hizmetinden yararlanan 52.633 Türksat abonesi bulunmaktadır (Çizelge 5-4).

**Çizelge 5-4 Kablolu Yayın Hizmetleri**

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

Kablo internet abone sayısının seyri Şekil 5-1'de gösterilmekte olup önceki üç aylık döneme göre yaklaşık %1,8 azalış gösteren kablo internet abone sayısı 482.991'e gerilemiştir.

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



### 5.3 UYDU HABERLEŞME HİZMETLERİ

Bildirim kapsamında uydu haberleşme hizmetleri konusunda yetkilendirilmiş işletmeciler 2013 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla 10.627 aboneye uydu yer istasyonları üzerinden uluslararası internet bağlantıları, video konferans, noktadan noktaya uluslararası uydu data devreleri gibi hizmetler sunmaktadır.



Uydu haberleşme hizmeti sunan işletmecilerin abone ve gelir bilgilerine Çizelge 5-5'te, söz konusu işletmecilerin abone sayılarına göre pazar paylarına ise Çizelge 5-6'da yer verilmektedir. Bu hizmete ilişkin toplam gelir 2013 yılı üçüncü çeyreği için yaklaşık 62 milyon TL seviyesinde gerçekleşmiştir.

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

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

Bu alanda hizmet sunan işletmecilerin abone sayısına göre pazar payları incelendiğinde Eser Telekom'un payının %38,28 olduğu, onu sırasıyla İş Net, Deksarnet ve Türksat'ın izlediği görülmektedir.

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

İşletmeci	2013-3
Eser Telekom	38,28
İş Net	24,06
Deksarnet	14,95
Türksat	13,39
Diğer	9,32

#### 5.4 UYDU PLATFORM HİZMETLERİ

*“Uydu platform hizmetleri kapsamında Kurumumuza sunulan verilere ilişkin değerlendirmeler devam etmekte olup; söz konusu değerlendirmelerin neticelenmesini müteakip 2012 yılının üçüncü ile dördüncü dönemi ve 2013 yılına ilişkin verilerin nihai hali yayımlanacaktır.”*

#### 5.5 GMPCS HİZMETLERİ

2013 yılı üçüncü çeyreği itibarıyla yetkilendirilmiş 8 işletmeciden 3 tanesi aktif olarak GMPCS Mobil Telefon hizmeti sunmaktadır. Söz konusu hizmete ilişkin üç aylık gelir ve abone bilgilerine Çizelge 5-7'de yer verilmektedir. Bu hizmet grubunda toplam abone sayısı 2013 yılı üçüncü çeyreği için 6.041'dir. GMPCS hizmetlerine ilişkin gelir 2013 yılı üçüncü çeyreğinde yaklaşık 3,88 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

**Çizelge 5-7 GMPCS Hizmetlerine İlişkin Abone Sayısı ve Gelir**

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

**Çizelge 5-8 GMPCS İşletmecilerinin Pazar Payları, %**

İşletmeci	2013-3
Teknomobil	65,35
Globalstar	33,19
Mobilkom	1,46

Bu alanda faaliyet gösteren işletmecilerin abone sayısına göre pazar paylarına bakıldığında Teknomobil'in pazar payının %65,35, Globalstar'ın pazar payının %33,19 ve Mobilkom'un pazar payının %1,46 olduğu görülmektedir.

#### 5.6 REHBERLİK HİZMETLERİ

Rehberlik hizmeti lisansı almış 11 adet işletmeci bulunmakta olup bunların 9'u aktif olarak faaliyet göstermektedir. Bu işletmecilerin 2013 yılı üçüncü çeyreğinde toplam çağrı sayısı 12.935.357 olup toplam çağrı süresi 21.931.933 dakikadır. Numara ile sorgulama hizmeti 2011 yılı üçüncü çeyreğinde sunulmaya başlanmış ve bu kapsamda 2013 yılı üçüncü çeyreğinde 5.744.247 adet numara ile sorgulama gerçekleştirilmiştir. Yine bu çeyrekte toplam 24.444.443 adet isim ile sorgulama yapılmıştır. Yapılan sorgulamaların 14.321.993 adedinde bireysel numara ve 12.180.394 adedinde kurumsal numara sorgulanmıştır<sup>24</sup>. Rehberlik hizmeti sunan işletmecilerin üç aylık gelirleri ise yaklaşık 21,4 milyon TL olarak gerçekleşmiştir

**Çizelge 5-9 Rehberlik Hizmetleri**

Dönem	Çağrı Sayısı	Çağrı Süresi (Dakika)	İsim İle Sorgulama Sayısı	Numara İle Sorgulama Sayısı	Bireysel Numara Sorgulama Sayısı	Kurumsal Numara Sorgulama Sayısı	Gelir (₺)
2012-3	14.923.311	22.295.482	32.106.145	7.788.398	18.805.313	15.220.864	22.109.980
2012-4	13.631.497	21.453.042	30.100.136	8.204.249	18.888.201	13.432.032	20.576.171
2013-1	12.342.167	18.966.179	27.358.042	6.235.829	17.796.497	11.774.982	19.174.708
2013-2	12.756.810	22.270.930	25.910.355	5.959.289	16.459.118	11.769.529	20.253.150
2013-3	12.935.357	21.931.933	24.444.443	5.744.247	14.321.993	12.180.394	21.358.769

<sup>24</sup> Numara ile sorgulamada bireysel/kurumsal numara ayrımı yapamayan işletmecilerin verileri bireysel numara sorgulama olarak kabul edilmiştir.

Çizelge 5-10'da rehberlik hizmeti işletmecilerinin çağrı sayısına göre pazar paylarına ve ortalama çağrı sürelerine yer verilmektedir. Rehberlik hizmetlerinde BN Telekom'un çağrı sayısına göre pazar payı %72,54 olup onu sırasıyla AssisTT, Plus Telekom, Infoline, Vastech, Mega Telekom, Rehberlik Hizmetleri Servisi, Jan İletişim ve Callturk izlemektedir.

**Çizelge 5-10 Rehberlik Hizmeti İşletmecilerinin Pazar Payları**

İşletmeci	%	Ortalama Çağrı Süresi (dk)
BN Telekom (11880 – 11810 -11844)	72,54	1,57
AssisTT (11818-11820)	18,85	1,80
Plus Telekom (11870 – 11890 – 11899)	6,67	2,83
Infoline (11824)	0,81	1,39
Vastech (11833)	0,74	1,77
Mega Telekom (11881-11883)	0,24	1,39
Rehberlik Hizmetleri Servisi (11819-11850)	0,12	1,06
Jan İletişim (11860)	0,02	1,83

## 5.7 OKTH HİZMETLERİ

Kullanım hakkı kapsamında ortak kullanım hizmeti sunmak üzere yetkilendirilmiş işletmeci sayısı 80'dir. Bu alanda faaliyet gösteren işletmecilerin abone sayısı, kullanıcı sayısı ve gelir bilgilerine Çizelge 5-11'de yer verilmektedir. 2013 yılı üçüncü çeyrekte, toplam 2.288 aboneye sunulan OKTH hizmeti dolayısıyla sağlanan gelir yaklaşık 3,459 milyon TL olarak gerçekleşmiştir.

**Çizelge 5-11 OKTH Hizmetleri**

Dönem	Abone Sayısı	Kullanıcı Sayısı	Gelir, (₺)
2013-1	1.752	44.650	2.160.565
2013-2	2.244	61.439	3.382.550 <sup>25</sup>
2013-3	2.288	62.781	3.458.719

<sup>25</sup> OKTH işletmecilerinin 2013-2 gelir bilgisi güncellenmiştir.