

Mobil telefon operatörlerinin etno tarifeleri üzerine ikinci pazar araştırması

"Dijital pazarda göçmen ve tüketicinin korunması" isimli projesinin ikinci pazar denetiminde Berlin, Hamburg ve Bremen Tüketici Danışma Merkezleri yeniden etno mobil telefon tarifeleri ve operatörlerine ait Web sayfalarını araştırdı.

Toplamda beş telekomünikasyon şirketinin mobil telefon tarifeleri incelendi. Türkiye’de bulunan iki etno tarife (AY Yıldız, Turkcell Europe) ve Rusya Federasyonuna ait bir etno tarife (Mobilka) 2014 yılında yapılan ilk pazar denetiminde incelenmişti. Çok uluslu bir operatöre (Lycamobile) ait ve - kıyaslama amacıyla - Almanya’ya ait standart bir tarife olan (BASE) ise henüz yeni bir tarifedir. Faturasız ve sözleşmeli tarifeler (faturalı tarifeler) dikkate alınmıştır. İkinci denetimde ağırlıklı olarak veri hacmi ile ilgili bilgiler ve iptal işlemleri üzerinde duruldu.

Ayrıca etno mobil telefon şirketleri hala tüketici koruma gereksinimlerinin tamamını yerine getirmekte yetersiz kalıyor.

Bu, özellikle iptal işlemleri için geçerlidir. Sadece sayılı cep telefonu operatörleri 13 Haziran 2014 yılından itibaren geçerli olan yasal gereksinimleri karşılamaktadır. Çoğu zaman örnek iptal formu ile ilgili bilgiler ve uyarılar eksiktir. Ayrıca her üç şirketin veri koruma ilkelerinde Web Analytics kullanımı için gerekli olan bilgilerin ve sabit süreli sözleşmeler sunan operatörlerde 12 aylık sözleşmeler için yasal olarak öngörülen açıklamaların eksik oluşu da eleştirilmektedir. Buna ek olarak, yasal bilgilendirmenin hedef kitlenin ana dilinde yapılması da çoğunlukla ihmal edilmiştir.

Berlin, Hamburg ve Bremen Tüketici Danışma Merkezleri tarafından yapılan pazar araştırmaları etkisini göstermeye başladı.

İkisi hariç olmak üzere, mobil telefon operatörleri künyedeki bilgilendirme zorunluluğunu yerine getirdi. Ayrıca hangi operatörlerde hangi servis hizmetlerinin uygulandığı artık net bir şekilde görülmektedir. İlk pazar denetiminden sonra yapılan uyarılar sonucunda bazı operatörler başka düzeltmeler de (örneğin; çalışma koşullarına uyum sağlama ve fiyatların ilan edilmesi) yaptı.

Sonuç: Federal Ağ Ajansı tarafından oluşturulan telekomünikasyon şeffaflık yönetmeliği en kısa zamanda uygulanmalıdır.

Özellikle ilgili tarifenin veri hacmi hakkındaki bilgiler, operatörlerin müşterilere tarifelerin detaylarını anlaşılır ve şeffaf bir şekilde sunup sunmadıklarını ve bunları sunuş biçimlerini gösterir. Denetimin sonucu hayal kırıklığına sebep olmuştur: Hiçbir operatör veri transfer oranı hakkında somut ve ayrıntılı bilgiler vermemektedir. Yine hiçbir operatörde beklenen şeffaflık yönetmeliğin öngördüğü gibi bir ürün bilgilendirme sayfası bulunmamaktadır. Farklı operatörlerin ve tarifelerin karşılaştırılmasını sağlayan bilgilere çok nadir rastlanmakta ve zor erişilmektedir. Bu durumda tüketiciler için şeffaflık diye bir şey söz konusu değildir. Şirketler daha iyisini yapabilirler: Etno mobil telefon operatörleri Alman Telekom veya E-Plus/Telefonica gibi büyük telekomünikasyon şirketlerinin yan kuruluşlarıdır. Alman pazarı için standart tarifelerde tüketici bilgileri daha anlaşılır şekilde tasarlanmıştır.

Ayrıntılı sonuçlar:

Veri hacmi: İncelenen operatörlerden hiçbiri veri hacmi hakkında tam bilgilendirme yapmamaktadır (ortalama veri transfer oranı, veri azaltma sonrası masraflar, azami/asgari yükleme ve indirme hızı vs.). Ayrıca, bilgiler yeterince açık bir şekilde görüntülenmemektedir. Bu nedenle operatörlerden hiçbiri, denetim için baz alınan ürün bilgilendirme sayfası için oluşturulan şeffaflık yönetmeliğinin ürün bilgilendirme sayfasıyla ilgili taleplerini yerine getirmemektedir.

İptal işlemleri: Tüketici hakları savunucuları her ne kadar ilk pazar denetimine göre iyileşmeler tespit etse de, iptal işlemlerinin hala çok zor erişilebilir olduğunu ve ancak sipariş esnasında kullanıma sunulduğunu kaydetti. Mobilka'nın iki iptal işlemi birbirinden farklıdır. İncelenen dört şirketin iptal işlemleri ise yasalara aykırıdır. Tüketici hakları açısından iptal işlemleri ana sayfada açık bir şekilde veya diğer sözleşme evrakları arasında görülebilir olsaydı daha iyi olurdu.

Çok dillilik: Bir çok operatör Web sayfalarını çok dilli yapmakta ve ana dilini hedef kitle için anahtar olarak kullanmaktadır. Diğer bir şirket ise, hem Türk milli takımında hem de Alman Bundesliga'da oynayan bir Türk futbol yıldızı ile tanıtım yapmaktadır. Ancak tüketici hakları savunucuları, tüketici için en önemli bilgilerin (iptal işlemleri, çalışma koşulları, veri koruma uyarıları, fiyat listeleri, vs.) sadece Almanca dilinde sunulmasını eleştirdi. Türk veya Rus asıllı tüketicilerin tüketici bilgilerinin tamamını anlamaları halen önemli derecede engellenmektedir.

Veri koruma: Birçok şirket kendi web sayfalarında veri koruma ilkelerinin erişilebilirlik ile ilgili yasal hükümlerine uymaktadır. Eco World Connect (Mobilka) kuralları ihlal eden tek operatördür. Sadece iki operatörün veri koruma ilkelerinde Web Analytics kullanımı ile ilgili açık ve doğru bilgiler bulunmaktadır. Eğer operatörler Google Analytics ya da Piwik Analytics gibi hizmetleri kullanıyorsa, bu aynı zamanda gizlilik ilkelerinde de görülmelidir. Turkcell Europe hariç tüm operatörlerde gizlilik ilkeleri sadece Almanca dilinde mevcuttur.

Minimum sözleşme süresinin operatörlerin Web sitelerinde belirtilmesi: Minimum sözleşme süreleri operatörlerin web sayfalarında çeşitli yerlerde (örneğin; genel çalışma koşulları, fiyat listesi, küçük harflerle yazılmış tarife bilgileri) bulunmaktadır. Sabit süreli sözleşme vaat eden şirketlerin üçü de 12 ay süreli sözleşme süresi konusunda bilgi vermemektedir. Ancak operatörler en az bir tarife için 12 ay süreli sözleşme süresi sunmak zorundadır. Böylece, tüm üç operatör de yasalara aykırı davranmaktadır.

Künye: Künyenin yeniden incelenmesi sırasında iyileşmeler kaydedildiği tespit edilmiştir. Denetlenen tüm operatörler, giderilmesi kolay olan iki ihlal dışındaki tüm yasal uygulamaları yerine getirmektedir.

Dikkat çeken diğer unsurlar

Özellikle göçmen asıllı tüketicilere hitap etmeyen E-Plus-BASE-tarifesine ait web sayfası çok daha düzenli hazırlanmıştır ve iletişime geçmek için bir E-PLUS/ Telefónica Germany kuruluşu olan Ay Yıldız'a göre çok daha fazla seçenek sunmaktadır. Lycamobile ve Mobilka'ya ait web sayfaları çok karmaşık olduğundan tüketici dostu değildir. Lycamobile'de fiyat ile ilgili açıklamaların ve fiyat listelerinin tamamı eksikken, Mobilka'da birbirinden farklı iki tane hatalı sipariş iptali açıklaması ve iki farklı firmanın veri koruma açıklamaları mevcuttur.

Tüketici danışma merkezlerinin ilk Pazar denetiminden sonra meydana gelen olumlu gelişmeler

Bazı etno mobil telefon operatörleri ilk pazar denetiminden sonra sonuçlara tepkisiz kalmayıp web sayfalarını tüketicinin lehine olacak şekilde yeniden düzenledi. Ay Yıldız ilk Pazar denetiminden hemen sonra, giriş sayfasına veri koruma ile ilgili bir bağlantı entegre etti ve daha önce yanıltıcı olan gezici eylemlerini daha şeffaf ve tüketici dostu olacak şekilde yeniden tasarladı. Turkcell Europe ilk Pazar denetiminden sonra iptal işlemlerinin eksikliklerini giderdi. Mobilka ilk Pazar denetiminden beri dakikası 1 sent olan bağlantı fiyatı ile reklam yapmamakta, ayrıca 9 veya 15 sent tutarındaki bağlantı ücretini de listelemektedir. Ancak tüketici savunucuları Mobilka'nın tekrar incelenmesinden sonra şirketin başarılı bir şekilde ihtar edilen bir hükmü tekrar uyguladığını tespit etti. Bu ihlali Berlin Tüketici Danışma Merkezi takip edecektir.

Sonuçlar

Etno mobil telefon operatörleri önemli fiyat ve sözleşme bilgilerini ve yasal bilgileri eksiksiz, anlaşılır ve çok dilli olarak tüketiciye sunmak durumundadır. Bundan böyle iptal işlemlerinin düzenlenmesi ile ilgili yasal yükümlülüklerini yerine getirmek ve yeterli içeriğe sahip veri koruma ilkeleri ve 12 aylık sözleşme süreleri sağlamak durumundadır. Yasa dışı rekabeti ve haksız ticari uygulamaları önlemek için tüketici danışma merkezleri bu noktada birlikleri dava etme yetkilerini daha etkili kullanmalıdır.

Bununla birlikte, oluşturulan telekomünikasyon şeffaflık yönetmeliğinin bir an önce yürürlüğe girmesi gerekmektedir. Ürün bilgilerinin tanıtılması konusundaki standart düzenlemeler ise tekrarlanarak tespit edilen eksikliklere göre fazlasıyla gecikmiş durumdadır. Özellikle veri hacmi ile ilgili bilgilerin düzenlenmesi sırasında oluşan eksiklikler maliyet tuzakların ortaya çıkmasına sebep olmaktadır. Web Analytics için de aynı direktifler gereklidir. Federal Ekonomi Bakanlığı'nın bu düzenlemeyi üç yıldır sürüncemede bırakmış olması ise yasaları ihlal eden şirketler için doğru bir örnek teşkil etmemektedir.

İlk defa 2014 yılında Tüketici Danışma Merkezleri tarafından yapılan pazar denetimleri sonucunda elde edilen olumlu değişiklikler, pazarın devamlı olarak gözetim altında tutulması gerektiğini kanıtlar niteliktedir. Böylece Tüketici Danışma Merkezleri'nin dijital pazar denetçisi yeterli kaynakla donatılmalıdır. Aynı zamanda, göçmenlerin özel bilgi ve danışmanlık ihtiyaçlarını danışmanlık merkezleriyle güçlendirilmiş eğitici tedbirlerle ve danışmanlık arzını arttırarak karşılamak gerekmektedir.

Özetle ana bulgular

Araştırma sonuçları: Marka/tarifeler hakkında kısa özet: Araştırılan kriterler yerine getirildi mi?					
Marka	Ay Yıldız	Mobilka	Turkcell Europe	Lycamobile	BASE
Tarife	Ay Allnet Plus (faturalı)	Mobilka sabit fiyatlı tarife (faturalı)	Smart Plus (faturasız)	All Net (faturasız)	Base-All In (hepsi içinde) Plus (faturalı)
Şeffaflık Yönetmeliği	uygulanmamış	uygulanmamış	uygulanmamış	uygulanmamış	uygulanmamış
İptal işlemleri	kurallara uygun değil	kurallara uygun değil	kurallara uygun	kurallara uygun değil	kurallara uygun değil
Çok dillilik (Web sayfası)	uygulanmış	uygulanmış	uygulanmış	uygulanmış	-
Çok dillilik sözleşme/fiyat bilgisi	uygulanmamış	uygulanmamış	uygulanmamış	uygulanmamış	-
Veri koruma	hata	iki hata	hatasız	Bir hata	Bir hata
12 ay süreli sözleşme hakkında bilgilendirme	kurallara uygun değil	kurallara uygun değil	-	-	kurallara uygun değil
Künye	tamamlanmış	tamamlanmamış	tamamlanmış	tamamlanmamış	tamamlanmış