

ELEKTRONİK HABERLEŞME YASASI
(6/2012 Sayılı Yasa)
Madde 23, 24, 29, 30, 57, 65 Altında Yapılan Tüzük

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Bakanlar Kurulu, Elektronik Haberleşme Yasası'nın 23, 24, 25, 29, 30, 57, 65 Maddelerinin kendisine verdiği yetkiyi kullanarak aşağıdaki Tüzüğü yapar:	
Kısa İsim	1. Bu Tüzük, "Yetkilendirme, Numaralandırma ve Spektrum Tüzüğü" olarak isimlendirilir.
BİRİNCİ KISIM Genel Kurallar	
Tefsir	2. Bu Tüzükte metin başka türlü gerektirmedikçe: "Abone", bir haberleşme sağlayıcı ile bu hizmetlerin verilmesi için yapılmış bir sözleşmeye taraf olan herhangi bir gerçek veya tüzel kişiyi anlatır. "AÇM", acil çağrı merkezini anlatır. "Adres verisi", kullanıcının acil yardım çağrı hizmetlerini aramakta kullandığı cihazın bulunduğu yere ilişkin posta adresi ve coğrafi koordinatlar cinsinden veriyi, "Ara Bağlantı", bir haberleşme sağlayıcının kullanıcılarının aynı veya bir başka haberleşme sağlayıcının kullanıcılarıyla haberleşmesini veya bir başka haberleşme sağlayıcının sağladığı hizmetlere erişmesini temin etmek için aynı veya farklı haberleşme sağlayıcılar tarafından kullanılan elektronik haberleşme şebekelerinin fiziksel ve mantıksal olarak birbirine bağlanmasını anlatır. "Bakanlık", Bayındırlık ve Ulaştırma Bakanlığı'nı anlatır. "Bilgi Toplumu Hizmetleri", veri işlenmesi (dijital sıkıştırma dahil) ve depolanması için elektronik donanım yoluyla bedel karşılığında uzaktan ve bir hizmetin alıcısının bireysel talebi üzerine sağlanan herhangi bir hizmeti anlatır. "Bireysel Kullanım Hakkı", haberleşme sağlayıcısına 9 kHz ile 3000 GHz frekansı arasında elektromanyetik enerji ve numara kullanımına ilişkin spesifik haklar tanıyan veya söz konusu hakları Kurulun onayını almaksızın kullanma yetkisi bulunmadığı durumlarda, haberleşme sağlayıcısının faaliyetlerini, ilgili hallerde, bir genel yetkiyi tamamlayan spesifik yükümlülüklerle tabi tutan, yetkiyi anlatır. "CLI" arayan hat bilgisini anlatır. "DTMF", çift tonlu, çok frekanslı iletişimi anlatır. "Detay Frekans Planı", (Allotment) genel frekans planına uygun olarak belirli bir frekans aralığının ülke geneli veya bölgesel olarak belirli şartlar dâhilinde karasal ve uzay telsiz haberleşme hizmetine mahsus kullanımını sağlamak üzere Frekans Planına işlenmesini anlatır. "Elektromanyetik Enterferans", ilgili diğer mevzuat kurallarına uygun olarak yapılan her türlü elektronik haberleşmeyi engelleyen, kesinti doğuran veya kalitesini bozan her türlü yayın veya elektromanyetik etkiyi anlatır. "Elektronik Haberleşme", elektriksel işaretlere dönüştürülebilen her türlü işaret, sembol, ses, görüntü ve verinin kablo, telsiz, optik, elektrik, manyetik, elektromanyetik, elektrokimyasal, elektromekanik ve diğer

iletim sistemleri vasıtasıyla iletilmesini, gönderilmesini ve alınmasını anlatır.

“Elektronik Haberleşme Hizmeti”, telekomünikasyon hizmetleri ve yayıncılık için kullanılan şebekelerdeki iletim hizmetleri dahil (elektronik haberleşme şebekeleri üzerinden iletilen içeriğin sağlanmasından veya bunun üzerinde editoryal kontrol icra edilmesinden oluşan hizmetler ile bilgi toplumu hizmetleri hariç) elektronik haberleşme şebekeleri üzerinde sinyaller iletilmesinden tamamen veya kısmen oluşan ve normal olarak bir bedel karşılığında verilen bir hizmeti anlatır.

“Elektronik Haberleşme Sağlayıcı/Haberleşme Sağlayıcı”, bir elektronik haberleşme şebekesinin operatörü veya elektronik haberleşme hizmetleri sağlayan tüzel kişiyi anlatır ve Telekomünikasyon Dairesini de kapsar.

“Elektronik Haberleşme Sektörü”, elektronik haberleşme hizmeti verilmesi, elektronik haberleşme şebekesi sağlanması, elektronik haberleşme cihaz ve sistemlerine yönelik üretim, ithal, satış ve bakım-onarım hizmetlerinin yürütülmesi ile ilgili sektörü anlatır.

“Elektronik Haberleşme Şebekesi”, iletilen bilgi çeşidine bakılmaksızın uydu şebekeleri, sabit (internet dahil, devre ve paket anahtarlı) ve mobil karasal şebekeler, sinyal gönderme amacıyla kullanıldıkları ölçüye kadar elektrik kablo sistemleri, radyo ve televizyon yayıncılığı için kullanılan şebekeler ve kablolu televizyon şebekeleri dahil, kablo, telsiz, optik veya başka elektromanyetik araçlar yoluyla sinyaller gönderilmesine imkan veren bir iletim sistemi ve söz konusu olduğunda, anahtarlama veya yönlendirme donanımı ve diğer kaynakları anlatır.

“Elektromanyetik Girişim”, (Enterferans) ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak yapılan her türlü elektronik haberleşmeyi engelleyen, kesinti doğuran veya kalitesini bozan her türlü yayın veya elektromanyetik etkiyi anlatır.

“Erişim”, Yasada belirtilen şartlar altında, elektronik haberleşme şebekesi, destekleyici altyapı ve/veya bağlantılı hizmetlerin başka haberleşme sağlayıcıların kullanımına sunulmasını anlatır.

“Evrensel Hizmet”, coğrafi konumlarından bağımsız olarak, bütün son kullanıcılara açık olan belirli kalitede, belirli ulusal coğrafi koşullar ışığında makul fiyatlı asgari hizmet dizinini anlatır.

“Frekans Aralığı”, (Frequency range) bir frekandan diğer frekansa kadar olan frekans aralığı veya bir radyo ekipmanının ayarlanabileceği frekans aralığını anlatır.

“Frekans Bandı”, (Frequency band) frekans planlarında tanımlanan frekans bantlarını anlatır.

“Frekans tahsisi”, Frekans Planına uygun olarak Kurum tarafından bir telsiz istasyonuna frekans veya frekans kanalları, çıkış gücü, yayın süreleri de dâhil belirli şartlar altında kullanılmak üzere izin verilmesini anlatır.

“Genel Frekans Planı”, (Allocation) belirli bir frekans bandının bir veya daha çok sayıda karasal ve uzay telsiz haberleşme hizmetleri ile radyoastronomi hizmetleri tarafından belli şartlar dâhilinde kullanılması amacıyla Frekans Planına işlenmesini anlatır.

“Genel Yetkilendirme”, elektronik haberleşme şebeke ve hizmetleri sağlanmasına dair hakları veren ve Yasaya uygun olarak tüm veya özel elektronik haberleşme şebeke ve hizmetleri türlerine uygulanabilecek sektöre özgü yükümlülükleri belirleyen hukuki bir çerçeveyi anlatır.

“Girme Yetkisi”, elektronik haberleşme şebekesi ve altyapısının inşaa edilmesi, kaldırılması, bakımı, onarımı ve benzeri için kamusal ve özel mülkiyet alanları altından, içinden ve üzerinden geçmek üzere haberleşme sağlayıcılara verilen hakları anlatır.

“Haberleşme Sağlayıcılar Sicili”, genel yetkilendirme alan elektronik haberleşme sağlayıcılarının listesinin tutulduğu sicil defterini anlatır.

“Herkesçe Kullanılabilir Telefon Hizmeti”, ulusal veya uluslararası numaralandırma planındaki bir numara veya numaralar yoluyla ulusal ve uluslararası çağrılar başlatmak ve almak ve olağanüstü durum hizmetlerine erişmek için herkes tarafından kullanılabilen bir hizmet ve ayrıca, uygun olduğunda, haberleşme sağlayıcısı yardımı, rehber sorgu hizmetleri ve rehberler sağlanması, ödemeli genel telefonlar sağlanması, özel şartlar üzerinden hizmet sağlanması, fiziksel engelli veya özel sosyal ihtiyaçları olan müşteriler için özel kolaylıklar sağlanması ve/veya coğrafi olmayan hizmetlerin sunulmasını anlatır.

“ICAO”, (International Civil Aviation Organization) Uluslararası Sivil Havacılık Örgütünü anlatır.

“ICNIRP”, (International Commission for Non-Ionising Radiation Protection) Uluslararası İyonlaştırıcı Olmayan Radyasyon Koruma Komisyonu’nu anlatır.

“IEC”, (International Electrotechnical Commission) Uluslararası Elektroteknik Komisyonu’nu anlatır.

“IMO”, (International Maritime Organization) Uluslararası Denizcilik Örgütünü anlatır.

“ISO”, (International Organisation for Standardization) Uluslararası Standartlar Birliği’ni anlatır.

“ITU”, (International Telecommunication Union) Uluslararası Telekomünikasyon Birliğini anlatır.

“Kamusal Elektronik Haberleşme Şebekesi”, herkesçe kullanılabilen bir elektronik haberleşme şebekesini anlatır.

“Kamusal Haberleşme Sağlayıcı”, kamusal haberleşme şebekesi üzerinden kamuya elektronik haberleşme hizmetleri veren haberleşme sağlayıcısını anlatır ve Telekomünikasyon Dairesini de kapsar.

“Kamusal Telefon Şebekesi”, herkes tarafından kullanılabilen telefon hizmetleri sunmak için kullanılan bir elektronik haberleşme şebekesini anlatır; bu şebeke, konuşmaların ve ayrıca faks ve data gibi başka haberleşme biçimlerinin şebeke sonlanma noktaları arasında transferini destekler.

“Kişisel Verileri Koruma Kurulu”, Kişisel Verilerin Korunması Yasası uyarınca kurulan Kurulu anlatır.

“Konum Verisi”, Kullanıcının acil yardım çağrı hizmetlerini aramakta kullandığı cihazın yaklaşık olarak bulunduğu yere ilişkin koordinatlar ve ilgili diğer parametrelerle tanımlı alan verisini anlatır.

“Kullanıcı”, bir abone olsun veya olmasın, elektronik haberleşme hizmetleri kullanan herhangi bir gerçek veya tüzel kişiyi anlatır.

“Kurul”, Yasa tahtında kurulan Bilgi Teknolojileri ve Haberleşme Kurumunun Yönetim Kurulunu anlatır.

“Kurum”, Bilgi Teknolojileri ve Haberleşme Kurumunu anlatır.

“Lisans”, Yasanın yürürlüğe girdiği tarihten önce verilen bireysel kullanım hakkını anlatır.

“Numara”, şebeke sonlanma noktasını tanımlayan ve ses, veriler ve görüntülerin o noktaya yönlendirilmesini sağlayan, (uygun olduğunda) abone, uygulama, operatör veya hizmet sağlayıcıya ait bilgiler içerebilen, harfler ve/veya rakamlar veya sembollerden oluşan bir dizi veya kombinasyonu anlatır.

“Numaralandırma Planı”, yönlendirme, adresleme, fiyatlandırma veya hizmet türü hakkında bilgi vermek amacıyla numaralar için yapıları tanımlayan, numaralandırma planını anlatır.

	<p>“Numara Taşınabilirliği”, abonenin, abone numarasını değiştirmeden, operatörü, coğrafi konumu ve/veya hizmet çeşidini değiştirebilmesine imkan veren bir hizmeti anlatır.</p> <p>“Sabit Telefon Hizmetleri” teknoloji sınırlaması olmaksızın kamusal telefon şebekesi üzerinden kullanıcılara/abonelere temel ve katma değerli herkesçe kullanılabilir telefon hizmetlerinin sunulmasını anlatır.</p> <p>“Şebeke Sonlanma Noktası”, bir abonenin bir elektronik haberleşme şebekesine eriştiği fiziksel noktayı anlatır.</p> <p>“Sinyal”, konuşma, müzik, sesler, görsel imajlar veya iletiler veya herhangi bir türdeki verilerin iletilmesine veya cihazların işletilmesi veya kontrol edilmesine hizmet eden sinyalleri anlatır.</p> <p>“Son Kullanıcı”, bir kamusal elektronik haberleşme şebekesini işletmeyen ve kamusal elektronik haberleşme hizmetleri sunmayan herhangi bir gerçek veya tüzel kişiyi anlatır.</p> <p>“Spektrum”, elektronik haberleşme için kullanılan ve frekansı 9 kHz-3000 GHz arasında değişen elektronik dalgaların frekans aralığı ve uluslararası düzenlemeler kapsamında elektronik haberleşmeye tahsis edilen 3000 GHz üzerindeki frekansları anlatır.</p> <p>“Tarife”, bir haberleşme sağlayıcısının, elektronik haberleşme hizmetleri karşılığında veya bir elektronik haberleşme şebekesine erişim karşılığında kullanıcılara uyguladığı, herhangi değişik ücret kalemlerinden oluşan listeyi anlatır.</p> <p>“Taşıyıcı”, çağrı başlatma, çağrı sonlandırma veya çağrı taşımayla ilgili hizmetlerin tamamı veya bir kısmını sunan bir elektronik haberleşme şebekesi operatörünü anlatır.</p> <p>“Taşıyıcı Ön Seçimi”, kullanıcıların, bir taşıyıcı seçim kodu çevirmeksizin bir taşıyıcıyı önceden seçmeleri için kullanılan bir yöntemi anlatır.</p> <p>“Taşıyıcı Seçimi”, kullanıcıların bir taşıyıcı seçim kodu çevirmek yoluyla bir taşıyıcı seçmelerinin yöntemini anlatır.</p> <p>“Telsiz”, aralarında herhangi bir fiziki bağlantı olmaksızın elektromanyetik dalgalar yoluyla açık, kodlu veya kriptolu ses ve veri vermeye, almaya veya yalnızca vermeye veya almaya yarayan sistemleri anlatır.</p> <p>“Terminal Donanımı”, bir kamusal elektronik haberleşme şebekesi üzerindeki bir şebeke sonlanma noktasında dolaylı veya dolaysız olarak herhangi bir yoldan bağlanmak için tasarlanmış olan ve sinyallerin iletilmesine olanak veren cihazı anlatır.</p> <p>“Tüketici”, ticari veya mesleki olmayan amaçlar için elektronik haberleşme hizmetleri kullanan veya talep eden herhangi bir gerçek veya tüzel kişiyi anlatır.</p> <p>“Varlık Noktası”, (PoP, Point of Presence) Modem, transmisyon hattı, router (yönlendirici) vb. elektronik haberleşme ekipmanları üzerindeki çift yönlü trafiğin şebeke katmanları arasında yönlendirilmesini sağlayan merkezi anlatır.</p> <p>“Yasa” 6/2012 sayılı Elektronik Haberleşme Yasa’sını anlatır</p> <p>Bu tüzükte yer almayan tanımlar için Yasada yer alan tanımlar geçerlidir.</p>
Amaç	<p>3. Bu Tüzüğün amacı, elektronik haberleşme hizmet, şebeke ve altyapılarına ilişkin genel yetkilendirmeye, bireysel kullanım hakkı tahsisine, elektronik haberleşme hizmet sağlayıcıları tarafından sunulacak hizmetlerin hizmet kalitesinin belirlenmesine, numaraların planlanmasına ve yapılan plana uygun olarak etkin ve verimli kullanılmasına, spektrumun planlanmasına ve yönetimine, frekansların tahsisine, koordinasyonuna ve</p>

	tesciline yönelik usul ve esasları belirlemektir.
Kapsam	4. Bu Tüzük; elektronik haberleşme hizmeti sunmak ve/veya şebekesi işletmek isteyen elektronik haberleşme hizmet sağlayıcılara uygulanacak genel yetkilendirme şartlarına, bireysel kullanım hakkı tahsis edilmesine ve bireysel kullanım hakkı kapsamında uygulanacak ek şartlara, elektronik haberleşme hizmet sağlayıcıları tarafından sunulacak hizmetlerin hizmet kalitesinin belirlenmesine, Numaralandırma Planı'nın hazırlanmasına, numaraların tahsisi ve geri alınmasına ilişkin kuralların belirlenmesine, spektrum yönetimi kapsamında temel ilke ve esasların belirlenmesine, Spektrum Planı'nın hazırlanmasına ve güncellenmesine, frekansların tahsisi ve geri alınmasına ilişkin usul ve esasları kapsar.
İlkeler	5. Bu Tüzüğün uygulanmasında aşağıdaki temel ilkeler göz önüne alınır. <ul style="list-style-type: none"> a. Serbest, etkin ve sürdürülebilir bir rekabet ortamının sağlanması ve korunması, b. Ülkenin her yerinde, makul bir ücret karşılığında geniş kapsamlı elektronik haberleşme şebeke ve hizmetlerinden yararlanılmasının sağlanması, c. Tüketici hak ve menfaatlerinin korunması ve gözetilmesi, kullanıcı memnuniyetini artırıcı ve şikâyetleri giderici uygulamaların teşvik edilmesi. d. Herkesin makul bir ücret karşılığında elektronik haberleşme şebeke ve hizmetlerinden eşit bir şekilde aynı hizmet kalitesinde yararlanmasını sağlayacak uygulamaların teşvik edilmesi, e. Spektrumun etkin ve verimli kullanımının gözetilmesi ve onu kullanmak isteyen kişilerin farklı ihtiyaç ve amaçlarının dikkate alınması, f. Frekans planlaması ve tahsisi yapılırken komşu ülkelerle sınırlarda oluşabilecek zararlı elektromanyetik girişim etkilerinin önlenmesi veya en aza indirilmesi ve spektrumun karşılıklı olarak etkin ve verimli bir şekilde kullanımının sağlanması g. Hizmet kalitesi ölçütlerinin uluslararası standartlarda anlaşılabilir, uygulanabilir ve güncel olması, hizmet kalitesi ve çeşitliliğinin artırılması h. Elektronik haberleşme cihaz ve sistemlerin kurulması ve işletilmesinde insan sağlığı, can ve mal güvenliği, çevre ve tüketicinin korunması açısından asgari uluslararası normların dikkate alınması, i. Yeni teknolojilerin geliştirilmesi ve kullanılması ve yatırımların teşvik edilmesi. j. İlgili uluslararası kuruluşların düzenlemelerine uyulması, k. Millî güvenlik ile kamu düzeni gereklerine ve doğal afetler ile olağanüstü haller gibi acil durum ihtiyaçlarına öncelik verilmesi,
	İKİNCİ KISIM Yetkilendirme
Yetkilendirme Kapsamı	6. (1) Elektronik haberleşme hizmeti sunmak veya elektronik haberleşme şebekesi kurmak veya işletmek isteyen tüzel kişiler Kurum tarafından genel yetkilendirme ile yetkilendirilmelerini müteakip yetkilendirildikleri kapsamla sınırlı olmak üzere elektronik haberleşme hizmeti sunma veya elektronik haberleşme şebekesi kurma veya işletme faaliyetlerine

	<p>başlayabilirler. Sunulacak elektronik haberleşme hizmetinde veya kurulacak veya işletilecek elektronik haberleşme şebekesinde frekans veya numara gibi kaynak tahsisine ihtiyaç duyuluyorsa Kurum tarafından ayrıca bireysel kullanım hakkı tahsis edilir.</p> <p>(2) Yetkilendirilmiş haberleşme sağlayıcılarının yetkilendirildikleri kapsamdan farklı bir kapsamda elektronik haberleşme hizmeti sunmak veya elektronik haberleşme şebekesi kurmak veya işletmek istemeleri halinde Kurum'a ayrıca bu kapsamda genel yetkilendirme için bildirimde bulunmaları, numara ve frekans tahsisine ihtiyaç duymaları halinde ise bireysel kullanım hakkı talebinde bulunmaları gerekmektedir.</p> <p>(3) Haberleşme sağlayıcıları Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti sınırları içerisinde Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti mevzuatına göre yalnızca elektronik haberleşme hizmeti sunma ve/veya elektronik haberleşme şebekesi kurma ve/veya işletme faaliyetlerini yürütmek üzere kurulmuş olmalı ve haberleşme sağlayıcı faaliyetlerini sürdürdükleri sürece sadece bu kapsam ile sınırlı olmak üzere faaliyetlerini sürdürmelidirler.</p>
Yetkilendirme gerekmeyen haller	<p>7. (1) Bir gerçek veya tüzel kişinin, kendi kullanımındaki taşınmazların dâhilinde gerçekleştirilen, herhangi bir kaynak tahsisine ihtiyaç duyulmayan, münhasıran şahsi veya kurumsal ihtiyaçları için kullanılan ve üçüncü şahıslara herhangi bir elektronik haberleşme hizmeti verilmesinde kullanılmayan, sağlanmasında herhangi bir ticari amaç güdülmeyen ve kamu kullanımına açık olarak sunulmayan elektronik haberleşme hizmeti ve/veya şebekesi veya altyapısı yetkilendirmeye tabi değildir.</p> <p>(2) Bu madde kapsamında yetkilendirmeye tabi olmamasına rağmen, Frekans Planı'nda kaynak tahsisine tabi tutulmuş bir frekansın talep edilmesi halinde Kurum tarafından kaynakların öncelikle haberleşme sağlayıcılara tahsis edilmesi ilkesi gözetilerek; talep Yasa, ilgili mevzuat ve Frekans Planı doğrultusunda Kurum tarafından değerlendirilir. Talebin Kurum tarafından olumlu bulunması halinde frekans tahsisinde; Yasa ve ilgili mevzuatla belirlenen kurallar kapsamında frekans tahsisi en fazla iki yıl ile sınırlı olmak üzere gerçekleştirilir.</p>
Genel Yetkilendirme Bildirimi	<p>8. (1) Elektronik haberleşme hizmeti sunmak veya elektronik haberleşme şebekesi kurmak veya işletmek isteyen tüzel kişiler, faaliyetlerine başlamadan önce Kurum tarafından belirlenen bildirim formu ile Kuruma bildirimde bulunurlar. Bildirim formu ve bildirim formunda belirtilen bilgi ve belgelerin eksiksiz ve doğru bir şekilde Kuruma iletilmesi ile ve form ve belgelerin Kurum evrak kayıtlarına girdiği tarih itibariyle geçerli olacak şekilde, genel yetkilendirme kapsamında yetkilendirme gerçekleştirilir. Yetkilendirme kapsamı bildirim formunda beyan edilen elektronik haberleşme hizmeti ve/veya şebekesinin detayları, teknik özellikleri, hizmet veya şebekenin sağlanacağı veya kurulacağı coğrafi belge ile sınırlıdır.</p> <p>(2) Haberleşme sağlayıcının gerçekleştirdiği bildirimde, Yasa ve bu Tüzük ile belirlenen kurallara aykırılık teşkil etmeyen eksikliklerin giderilmesi için Kurum tarafından haberleşme sağlayıcıya onbeş güne kadar süre verilebilir, bu sürenin sonuna kadar eksikliğin giderilmemesi halinde bildirim gerçekleştirilmemiş sayılır.</p> <p>(3) Bildirimin Kurum kayıtlarına girmesinden itibaren bir hafta içinde</p>

	<p>Kurum, bildirim bu Tüzük hükümlerine uygun olarak yapıldığını teyit eden ve haberleşme sağlayıcının Yasa ve bu Tüzük kapsamında kamusal veya özel mülkler üzerinde, yukarısında veya altında tesisler kurmak için haklar verilmesi amacıyla ilgililere müracaat edebileceğini, erişimi müzakere edebileceğini ve erişim veya ara bağlantı elde edebileceğini gösteren bir yetkilendirme belgesini haberleşme sağlayıcıya gönderir.</p> <p>(4) Başvurunun ilgili mevzuata uygun olmaması nedeniyle doğabilecek her türlü zarardan haberleşme sağlayıcı sorumludur.</p>
Sayısı Sınırlanmış Bireysel Kullanım Hakları	<p>9. (1) Kurum, kaynakların etkin ve verimli kullanılması, rekabetin geliştirilmesi ve tüketici yararının artırılması amaçlarıyla ve ancak kaynakların sınırlı sayıda haberleşme sağlayıcı tarafından yürütülmesinin gerektiği durumlarda sınırlı olmak üzere; kullanıcılar da dahil olmak üzere ilgili tarafların görüşlerini alarak, hangi bireysel kullanım haklarının sayısının sınırlandırılacağına dair yazılı görüşünü Bakanlık eliyle Bakanlar Kurulu'na iletir. Kurumun yazılı görüşü üzerine Bakanlar Kurulu hangi bireysel kullanım haklarının sayısının sınırlandırılacağına ve Yasa kapsamında ihale ile tahsis edileceğine ilişkin karar verir.</p> <p>(2) Sayısı sınırlandırılmış bireysel kullanım haklarının tahsisleri Yasa'nın 64. maddesi kapsamında yapılacak ihaleler ile gerçekleştirilir. Bu kapsamda yetkilendirmeye ilişkin süreç, tahsis edilen hakların yenilenmesi ve iptali, ücretler, kullanım hakkı başvuru formu, haberleşme sağlayıcıların hak ve yükümlülüklerinin yer aldığı hizmete özel olarak hazırlanacak sayısı sınırlandırılmış kullanım hakkı yetki belgesi ile yetkilendirme için Kuruma sunulacak diğer bilgi ve belgeler, ilgili ihale şartnamesinde düzenlenir.</p>
Bireysel Kullanım Hakkı Tahsisi	<p>10. (1) Elektronik haberleşme hizmetinin sunulması veya elektronik haberleşme şebekesi kurulması veya işletilmesinde frekans ve numara tahsisine ihtiyaç duyulması halinde ve enterferansın engellenmesi, hizmet kalitesinin sağlanması ve spekturumun etkin kullanılması amaçları doğrultusunda, kaynak tahsisleri Kurum tarafından bireysel kullanım hakkı tahsisi yoluyla gerçekleştirilir. Bireysel kullanım hakkı kapsamındaki kaynak tahsisleri Kurum tarafından belirlenir ve yayınlanır.</p> <p>(2) Haberleşme sağlayıcılar, elektronik haberleşme hizmetinin sunulması veya elektronik haberleşme şebekesi kurulması veya işletilmesinde bireysel kullanım hakkı kapsamındaki frekans ve numara tahsisine ihtiyaç duymaları halinde Kurum tarafından belirlenen bildirim formu ile Kuruma bildirimde bulunurlar. Bireysel kullanım hakkı kapsamındaki frekans ve numaralar; Kurum tarafından bireysel kullanım hakkı tahsis edilmeden kullanılamazlar. Bildirim formu ve bildirim formunda belirtilen bilgi ve belgelerin eksiksiz ve doğru bir şekilde Kuruma iletilmesini müteakip Kurum, Numaralandırma Planı ve Spektrum Planı'na uygunluk ve doğrultusunda ve aşağıda belirtilen şartların yerine getirilmesi şartıyla başvuru ile ilgili gerekli incelemeleri yaparak üç hafta içerisinde olumlu veya olumsuz kararını haberleşme sağlayıcıya bildirir, ayrıca kararını Kurum internet sitesi üzerinden yayınlar.</p> <p>a. Talep edilen kaynaklara uygun yetkilendirmenin bulunması veya kaynak talebi ile birlikte uygun yetkilendirme bildiriminde de bulunmuş olması,</p> <p>b. Talep edilen kaynakların, tahsis edilebilir durumda ve ilgili olduğu</p>

	<p>hizmetin tanımı ve coğrafi kapsamıyla uyumlu olması,</p> <p>c. Talep edilen kaynaklara uygun teknik kapasitenin yeterliliği, abone sayısını destekleyecek pazar tahminlerinin ve yatırım planının olması,</p> <p>d. Ek kaynak taleplerinde Kurum tarafından belirlenen doluluk oranına erişilmiş olması</p> <p>e. Kurum tarafından gerekli görülen diğer koşulların sağlanması.</p> <p>(3) Haberleşme sağlayıcının başvurusunda bulunan, Yasa ve bu Tüzük ile belirlenen kurallara aykırılık teşkil etmeyen eksikliklerin giderilmesi için Kurum tarafından haberleşme sağlayıcıya onbeş güne kadar süre verilebilir, bu sürenin sonuna kadar eksikliğin giderilmemesi halinde başvuru işleminden kaldırılır.</p> <p>(4) Kurum tarafından başvurusu kabul edilen haberleşme sağlayıcıya, muhtemel ödeme tarihleri esas alınarak haberleşme sağlayıcının başvurduğu yılın sonuna kadar pro-rata olarak hesaplanan ilgili bireysel kullanım hakkı ücretini Kuruma gelir kaydedilmek üzere ilgili banka hesabına yatırması bildirilir. Bireysel kullanım hakkı ücretleri Yasa ile belirlenen sınırlar içerisinde Kurum tarafından belirlenir. Kurum tarafından kullanım hakkı ücretinin ödenmesine ilişkin başvuru sahibinin bilgilendirildiği Kurum yazısı tarihinden itibaren iki ay içinde ödemenin yerine getirilmemesi halinde, başvuru işleminden kaldırılır.</p> <p>(5) Bireysel kullanım hakkı başvurusuna ilişkin tüm bilgi ve belgeleri eksiksiz olarak sunarak başvurusu uygun bulunan ve bireysel kullanım hakkı ücretini ödemesi gerektiği bildirilen haberleşme sağlayıcının, ilgili ücreti Kurum tarafından bildirilen banka hesabına yatırdığını belgeleyen dekontun aslının veya banka onaylı suretinin Kuruma sunulmasını müteakip otuz gün içerisinde başvuru sahibine Kurum tarafından tahsis edilen kaynakların yer aldığı kullanım hakkı yetki belgesi düzenlenerek haberleşme sağlayıcıya elden teslim edilir. Haberleşme sağlayıcı yetki belgesini tebellüğ ettiği tarih itibarıyla kendisine tahsis edilen kaynakları kullanmaya başlayabilir.</p> <p>(6) Kurum, bireysel kullanım hakkı verilmesi taleplerini, millî güvenlik, kamu düzeni, kamu sağlığı ve benzeri kamu yararı gerekleri, tahsis edilmesi gereken kaynakların yetersizliği sebepleriyle reddedebilir.</p>
Frekans Tahsislerinde Uygulanacak Ek Kurallar	<p>11. (1) Frekans tahsislerinde, telsiz haberleşme ihtiyacının yeterince karşılanmasını sağlamak üzere tahsis edilecek frekans sayısı veya miktarında asgari kısıtlayıcı tedbirler alınabilir. Ayrıca, tahsis edilen frekanslar için sistemin kullanım yeri, verici gücü, anten tipi, anten yönü ve anten yüksekliği gibi teknik parametre değerlerine Kurum tarafından gerekli sınırlamalar getirilebilir.</p> <p>(2) Tahsis edilen frekanslarda haberleşme ortamının sağlanamaması veya teknik düzenlemelere rağmen elektromanyetik girişimin giderilememesi durumunda tahsis edilen frekans ve frekans bantları Kurum tarafından değiştirilebilir. Ayrıca, teknolojiye meydana gelen gelişmeler, spektrumun etkin ve verimli kullanılmasına yönelik Kurumun yapacağı düzenlemeler veya ilgili uluslararası kuruluşların düzenlemeleri doğrultusunda yapılabilecek yeni planlamalar çerçevesinde Frekans Planında yapılacak olan değişikliklere paralel olarak, haberleşme sağlayıcıya tahsis ve tescil edilmiş frekanslar mümkün olduğu ölçüde korunmak ve Kurumca gerekli</p>

	<p>görüldüğü takdirde ilgililerin görüşü alınmak suretiyle, haberleşme sağlayıcıya, Bayındırlık ve Ulaştırma Bakanlığı Meteoroloji Dairesi, Polis Genel Müdürlüğü'ne, Sivil Havacılık Dairesi'ne, K.K.T.C. Sahil Güvenlik Komutanlığı'na, Güvenlik Kuvvetleri Komutanlığı'na, Kıbrıs Türk Barış Kuvvetleri Komutanlığı'na ve Yayın Yüksek Kurulu'na tahsis ve tescil edilen frekansların bir kısmı veya tamamında geri alma dâhil her türlü değişiklik Kurum tarafından yapılabilir.</p> <p>(3) Kurum yayıncılık hizmetlerinin sağlanmasıyla ilgili olarak yürürlükteki mevzuat uyarınca frekans bandı ve kanal tahsisi bireysel kullanım haklarının verilmesi yükümlülüğünü Yayın Yüksek Kuruluna devreder ancak Kurum, Frekans Planı dahilinde frekans bandı ve kanal tahsisi bireysel kullanım hakları ile ilgili yeni düzenlemeler yapabilir veya Yayın Yüksek Kuruluna devrettiği haklarını geri alabilir.</p> <p>(4) Herhangi bir zararlı elektromanyetik girişim halinde, öncelikle haberleşme sağlayıcılara tahsisli frekansların korunması esastır. Tahsisli frekanslarda herhangi bir zararlı elektromanyetik girişim olması halinde ise ilk frekans tahsis ve tescili yapılan haberleşme sağlayıcının ve/veya kullanıcının frekansları korunur.</p> <p>(5) Sayısı sınırlandırılmamış bireysel kullanım hakkı kapsamında yetkilendirilen haberleşme sağlayıcılar, yetkilendirme tarihinden itibaren bir yıl içinde hizmet sunmaya başlamamaları durumunda, hizmet sunmaya başlamak için gerekçelerini belirtmek suretiyle Kurumdan ek süre talep edebilir. Kurum, bu haberleşme sağlayıcıya altı ayı geçmemek üzere ek bir süre verebilir. Kurum, tahsis edilen frekans kaynağını; haberleşme sağlayıcının, yetkilendirme tarihinden itibaren bir yıl içinde hizmet sunmaya başlamayıp herhangi bir ek süre talep etmemesi veya verilen ek süre içinde hizmeti sunmaya başlamaması durumunda aksini gerektiren objektif nedenler bulunmadıkça geri alır. Bu durumda Kurum, tahsisli frekans kaynağının geri alınmasına yönelik kararını, gerekçesi ile birlikte, geri alma kadar belli bir süre verilecek şekilde haberleşme sağlayıcıya bildirir. Haberleşme sağlayıcı, Kurum tarafından belirlenecek süre içerisinde, bu fıkra hükümlerine göre gerekli düzenlemeleri yapmakla yükümlüdür.</p> <p>(6) Sayısı sınırlandırılmış kullanım hakkı sahibi haberleşme sağlayıcının frekanslarının değiştirilmesinde ve geri alınmasında bu Tüzük kurallarına ilaveten ihale şartnamesi ve kullanım hakkı yetki belgesindeki hükümler dikkate alınır. İmtiyaz sözleşmeleri bakımından, tahsis edilen frekans kaynağının geri alınması, değişiklik yapılması ve ilave frekans tahsisi konularında, ilgili ihale şartnamesi ve/veya sözleşmede belirtilen usul ve esaslar dâhilinde işlem yapılır.</p> <p>(7) Kurum, frekans değişikliklerinde ve geri alınmasında haberleşme sağlayıcıya makul bir süre verir. Haberleşme sağlayıcı, Frekans Planında yapılacak değişikliklere uyum sürecinde veya frekansın geri alınması sürecinde doğacak gider kalemleri ve diğer maliyet ve zararları için Kurumdan veya abonelerden herhangi bir hak talebinde bulunamaz. Kurum, frekansların iptal edilmesi veya geri alınmasında herhangi bir yükümlülük altına girmez.</p>
Numara Tahsislerinde Uygulanacak Ek	12. (1) Numara tahsisi içeren bireysel kullanım hakkı tahsisleri Kurum tarafından öncelikle Numaralandırma Planı ve Türkiye Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'nun düzenlemeleri göz önünde bulundurularak

Kurallar

gerçekleştirilir. Numara tahsisi içeren bireysel kullanım hakkı tahsislerinde aşağıdaki koşullar uygulanır;

- a. Kurum, gerekli görmesi halinde, talep edilen numaraların yalnız belirli bir kısmını tahsis edebilir.
- b. Tahsis edilen numaralar Kurumun izni olmadan başka bir haberleşme sağlayıcıya kullanılamaz ve/veya devredilemez.
- c. Herhangi bir nedenle kullanımına son verilmiş numara veya numara blokları, istisnai haller dışında, kullanımına son verildiği tarihten itibaren, en erken altı ay sonra tekrar tahsis edilebilir.
- d. Tahsis edilen numaralar, tahsis tarihinden itibaren en geç bir yıl içerisinde hizmete sunulur. Bu süre Kurum tarafından gerekli görülmesi halinde uzatılabilir. İşletmecilerin süre uzatım talepleri, bir yıllık sürenin dolmasından en az bir ay önce yapılır.

(2) Kurum, birinci fıkradaki koşullara ilave olarak, hizmet veya numara türüne özel koşullar getirebilir; ayrıca numara tahsisinden önce gerekli görmesi halinde haberleşme sağlayıcıdan üç yıllık numara kullanımına ilişkin planın sunulması şartını getirebilir.

(3) Haberleşme sağlayıcı, kendisine tahsisli tüm numaralarla ilgili Kurumun talebi halinde geçen üç yıla ilişkin yazılı rapor verir. Rapor asgari aşağıdaki hususları içerir:

- a. Her bir numara türündeki abone sayısı ile numara türüne göre düzenlenmiş şekilde abonelere tahsisli bulunan toplam numara sayısı,
- b. Her bir numara türündeki tahsis edilebilir numara sayısı,
- c. Gelecekte verilecek hizmetler için boş tutulan numaraların sayısı,
- d. Abonelere tahsis edilenler dışında kullanılan numaralar ve kullanım amaçları,
- e. Numara kullanımına ilişkin gelecek üç yıllık plan,
- f. Kurum tarafından istenen diğer bilgiler.

(4) Kurum aşağıdaki koşulların varlığı halinde ilgili tarafların da görüşlerini alarak, tahsis edilen numaraların değiştirilmesine, iadesine veya geri alımına karar verebilir;

- a. Millî güvenlik, kamu düzeni ve acil durum ihtiyaçlarının gerektirmesi,
- b. İlgili uluslararası kuruluşların ve/veya Türkiye Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'nun düzenlemelerinde gerçekleştirilen değişiklikler,
- c. Numaralandırma planında yapılacak değişiklikler,
- d. İşletmecinin talep etmesi ve Kurumun bu talebi uygun bulması,
- e. İlgili numara kaynağına yönelik yetkilendirmenin herhangi bir nedenle sona ermesi veya değişmesi,
- f. Tahsis edilen tüm numaraların hizmet dışı bırakılması veya tahsis tarihinden itibaren bir yıl içerisinde hizmete verilmemesi,
- g. İlave numara kapasitesi ihtiyacının zorunlu kılması,
- h. Numara tahsisine dayanak teşkil eden koşulların geçerliliğini yitirmesi, başvuruda verilen bilgi veya belgelerin yanlış veya yanıltıcı olduğunun tespit edilmesi.

(4) Tahsis edilen numaralar Kuruma iade edilebilir. İade edilen numaralar

	<p> için Kurumdan numara bireysel kullanım hakkı ücreti de dahil olmak üzere herhangi bir hak iddiasında bulunulamaz.</p>
<p>Bireysel Kullanım Hakkı Süreleri</p>	<p>13. Bireysel kullanım hakları, Kurum tarafından ilgili başvuru formlarında aksi belirtilmediği sürece veya haberleşme sağlayıcı tarafından daha kısa bir süre talep edilmedikçe on beş yıl süre ile tahsis edilir. Bireysel kullanım hakkı süresinin bitiminden on iki ve altı ay önceki tarihler arasında, Kurum tarafından belirlenen bildirim formu ve formda belirtilen bilgi ve belgeler ile bireysel kullanım hakkının yenilenmesi için Kuruma başvurulabilir. Kurum, bu Tüzük ile belirlenen koşullar doğrultusunda başvuruyu değerlendirerek bireysel kullanım hakkını yenileyebilir. Sayısı sınırlandırılmış kullanım hakkı sahibi haberleşme sağlayıcının kullanım hakkı süresi ile ilgili olarak ihale şartnamesi ve kullanım hakkı yetki belgesindeki hükümler dikkate alınır.</p>
<p>Haberleşme Sağlayıcılar Sicili</p>	<p>14. Bu Tüzük kapsamında yetkilendirilen haberleşme sağlayıcılar Kurum tarafından haberleşme sağlayıcılar siciline kaydedilir. Haberleşme sağlayıcılara bireysel kullanım hakkı tahsis edilmesi halinde, tahsis edilen bireysel kullanım haklarına ilişkin detaylar da sicilde kayıt altına alınır. Kurum'un internet sitesinin ilgili bölümünde Kurum tarafından belirlenen kapsamda sicil bilgilerine yer verilir.</p>
<p>Numaralandırma Planı</p>	<p>15. (1) Kurum, tahsis edilecek numaraların kullanım kapsamlarını ve kullanıma yönelik ek koşulları içeren Numaralandırma Planını hazırlar ve yayımlar. Numaralandırma Planı ve tahsisli numaralar Kurum'un internet sitesinde de yayımlanır.</p> <p>(2) Tahsis edilen numaraların alfanümerik olarak gösteriminde ve kullanılmasında ITU-T E.161Tavsiye Kararı esas alınır.</p> <p>(3) Kurum, millî güvenlik, kamu düzeni veya acil durumların gerektirdiği haller, Türkiye Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'nun düzenlemelerinde gerçekleştirilen değişiklikler, ilgili uluslararası kuruluşların düzenlemeleri veya numara kapasitesi ihtiyacı nedeniyle ulusal numaralandırma planında değişiklik yapabilir.</p>
<p>Spektrum Planı ve Yönetimi</p>	<p>16. (1) Kurum, 9 kHz den 3000 GHz ye kadar olan frekans aralığını içeren Spektrum Planı'nı hazırlar ve Bakanlık eliyle Bakanlar Kurulu'na iletir. Bakanlar Kurulu'nun Spektrum Planı'nı onaylamasının ardından Kurum genel ve detay frekans planı, planlanan sistemler için kanal aralığı, çıkış gücü, yetkilendirme prosedürü, referans bilgiler, kısa notlar gibi açıklamalardan oluşan Spektrum Planı'nı internet sitesinden yayımlar. Telsiz hizmetleri, telsiz istasyonları ve sistemleri, uygulama terimleri, frekansın ortak kullanımını ve uzay ile ilgili teknik terimler ve kısaltmalar Spektrum Planı ile birlikte yayımlanır.</p> <p>(2) Kara, hava, deniz, uydu ile radyo ve televizyon yayın hizmetlerinde uluslararası frekans koordinasyon işlemleri, komşu ve ilgili ülkeler ile ikili veya çoklu anlaşmalar, anlaşma mevcut olmaması halinde ise ITU ve CEPT prosedürleri çerçevesinde frekans koordinasyonu Kurum tarafından yapılır. ICAO nezdinde yapılan uluslararası frekans koordinasyonu Sivil Havacılık Dairesi ile koordineli olarak yürütülür.</p> <p>(3) İşletmeciler veya kullanıcılar tarafından komşu ülkelerde kullanılan sistemlerden kaynaklanan bir zararlı elektromanyetik girişimin bildirilmesi</p>

	<p>veya böyle bir girişimin tespit edilmesi halinde komşu ülkeler nezdinde sorunun çözülmesine yönelik işlemler Kurum tarafından yapılır.</p> <p>(4) Güvenlik Kuvvetleri Komutanlığı ve Kıbrıs Türk Barış Kuvvetleri Komutanlığı ile Yayın Yüksek Kurulu Frekans Planı çerçevesinde Kurum tarafından kendilerine tahsis edilen frekans bandlarında frekans planlamasını yapar ve uygular. Sistem kurma, kurdurma ve kullanma izinleri ile ruhsatlandırma işlemleri KKTC Sahil Güvenlik Komutanlığı tarafından yürütülen her çeşit deniz ve hava bandı telsiz haberleşme ve seyir güvenliği cihaz ve sistemleri için tahsis edilecek frekanslar Kurum tarafından belirlenir.</p> <p>(5) Kurum, millî güvenlik, kamu düzeni, ilgili uluslararası kuruluşların düzenlemeleri, ikili anlaşmaların hükümleri doğrultusunda Spektrum Planında değişiklik yapılması için hazırlık yapabilir. Plan değişikliği taslağı Bakanlık eliyle Bakanlar Kurulu'na gönderilir, taslağın Bakanlar Kurulu tarafından onaylanmasından sonra değiştirilmiş Spektrum Planı Kurum tarafından yayınlanır ve yürürlüğe girer.</p>
ÜÇÜNCÜ KISIM Haberleşme Sağlayıcıların Hakları	
Genel Yetkilendirmeye Bağlı Haklar	<p>17. (1) Elektronik haberleşme hizmeti sunmak veya elektronik haberleşme şebekesi kurmak veya işletmek isteyen tüzel kişiler bu Tüzüğün sekizinci maddesi ile belirlenen bildirimini gerçekleştirerek Kurum tarafından genel yetkilendirme ile yetkilendirilmelerini müteakip; bu Tüzük ile belirlenen kurallara uymak şartıyla, yetkilendirildikleri kapsama sınırlı olmak üzere elektronik haberleşme hizmeti sunabilir veya elektronik haberleşme şebekesi kurabilir veya işletebilirler.</p> <p>(2) Kamusal haberleşme sağlayıcılar, Yasa ile belirlenen koşullar doğrultusunda, genel yetkilendirme kapsamındaki faaliyetlerinin yürütülmesi ile ilgili olarak; ölçüm, inceleme, araştırma yapmak veya tesisat kurmak, tamir etmek veya benzeri çalışmalar yapmak amacıyla, girme yetkisi kapsamında</p> <p>a. taşınmaz mala girebilir ve gerekli işlemleri gerçekleştirebilirler veya</p> <p>b. herhangi bir sokağı açabilir, kırabilir ve/veya kazabilir ve herhangi bir elektronik haberleşme şebekesi tesisatını döşeyebilir, kullanıcılarına su getiren ana borular hariç herhangi bir borunun pozisyonunu değiştirebilirler.</p> <p>(3) Girme yetkisinin kullanılabilmesi için taşınmaz malın kullanıcıya 24 saat önceden Yasa ile belirlenen ilgililere bildirim yapılması, yazılı rızasının alınması, kullanıcıya arazi kullanım ücretinin ödenmesi ve yürürlükteki mevzuat uyarınca ilgili tüm makamlardan gerekli izinlerin alınması gerekmektedir. Söz konusu çalışmalar ve tesisatın gerçekleştirilmesi esnasında herhangi bir mülke verilen herhangi bir hasar ve/veya tahribatla ilgili olarak, Yasa ile belirlenen kurallar uyarınca mülk sahibine tazminat ödenir.</p> <p>(4) Genel yetkilendirme ile yetkilendirilen haberleşme sağlayıcılar, Yasa ile belirlenen koşullar ve Kurum tarafından belirlenen kurallar</p>

	<p>doğrultusunda, diğer haberleşme sağlayıcılardan ara bağlantı ve erişim talep edebilir, ara bağlantı müzakerelerinde bulunabilirler.</p> <p>(5) Genel yetkilendirme kapsamında elektronik haberleşme şebekesi kuran veya işleten haberleşme sağlayıcılar, diğer haberleşme sağlayıcıların Varlık Nokta'ları arasında bağlantı sağlayabilir, karasal ve/veya denizaltı transmisyon altyapısını ülke sınırları içerisindeki bir nokta ile ülke sınırları dışındaki bir nokta arasında kurup işletebilir.</p>
<p>Frekans Kullanımına Yönelik Haklar</p>	<p>18. (1) Bireysel kullanım hakkı kapsamında kendisine frekans tahsis edilen haberleşme sağlayıcı, tahsis edilen frekansı, genel yetkilendirme ile yetkilendirildiği kapsamlarla sınırlı olmak üzere; bu Tüzük, Yasa ve Kurum düzenlemelerine uymak şartıyla elektronik haberleşme hizmeti sunulması veya elektronik haberleşme şebekesi kurulması veya işletilmesi amaçlarıyla kullanabilir.</p> <p>(2) Bireysel kullanım hakkı kapsamında kendisine frekans tahsis edilen haberleşme sağlayıcı, frekansın kullanılacağı telsiz sistemlerinin kurulumu ve işletilmesi amacıyla Kurum'dan ayrıca izin alır.</p>
<p>Numara Kullanımına Yönelik Haklar</p>	<p>19. (1) Bireysel kullanım hakkı kapsamında kendilerine numara tahsis edilen haberleşme sağlayıcılar, tahsis edilen numaraları sadece bu Tüzük ve genel yetkilendirme kapsamı ile sınırlı olarak kullanabilirler.</p> <p>(2) Bireysel kullanım hakkı kapsamında kendisine numara tahsis edilen haberleşme sağlayıcıların tahsis edilen numara üzerindeki hakları, mülkiyet hakkı olmayıp kullanım hakkıdır.</p> <p>(3) Haberleşme sağlayıcının ikincil tahsis yapma hakkı olan numaralar Numaralandırma Planı'nda ve Bireysel Kullanım Hakkı Yetki Belgesi'nde ayrıca belirtilir.</p> <p>(4) Haberleşme sağlayıcı, kendisine tahsisli numaraları Kurumun izni ile veya ilgili mevzuatta belirlendiği şekilde, başka bir haberleşme sağlayıcıya kullanabilir. Bu durumda, söz konusu numara ile hizmetin kullanıcılara sunumundan kaynaklanan sorumluluk numarayı kullanan haberleşme sağlayıcıya ait olmakla birlikte, bu durum numarasını kullandıran haberleşme sağlayıcının, numara tahsisinden kaynaklanan yükümlülüklerini ortadan kaldırmaz.</p> <p>(5) Sabit telefon hizmetlerinin sunulabilmesi için haberleşme sağlayıcıların Numara Planı'na uygun bir şekilde, taleplerine göre taşıyıcı seçimi veya taşıyıcı ön seçimi yöntemlerinden birine uygun, ikincil tahsis yapabilecekleri numara tahsislerini gerçekleştirmiş olmaları şarttır. Yetkilendirme süreçlerini tamamlayarak Numara Planı'na uygun numara tahsislerini gerçekleştiren haberleşme sağlayıcılar kullanıcılara sabit karasal telefon şebekesi üzerinden ve/veya internet üzerinden ilçeler arası ve uluslararası telefon hizmetleri de dâhil olmak üzere tüm temel telefon hizmetlerini ve sesli veya kısa mesaj, faks, görüntülü telefon ve benzeri tüm hizmetleri sunma hakkına sahiptir. Haberleşme sağlayıcılar bizzat veya acenteleri aracılığı ile faturalı ve/veya her türlü ön ödemeli telefon terminallerini kullanarak hizmetlerini sunabilirler,</p>

DÖRDÜNCÜ KISIM
Haberleşme Sağlayıcıların Yükümlülükleri ve Ek Koşullar

**Genel
Yetkilendirmeye
İlişkin Ek
Koşullar**

20. (1) Evrensel hizmet yükümlüğü ve finansmanı: Haberleşme sağlayıcılar, Kurum tarafından belirlenen evrensel hizmet kapsamında, Kurum tarafından evrensel hizmet sağlayıcısı olarak belirlenmeleri durumunda Kurum tarafından belirlenen evrensel hizmet yükümlülüklerini yerine getirirler. Kurum tarafından evrensel hizmet maliyetlerinin paylaşılmasına karar verilmesi halinde haberleşme hizmet sağlayıcılar Kurum tarafından belirlenen kurallar çerçevesinde Kurum tarafından kendilerine bildirilen net maliyetleri Kurum'a öderler.

(2) İdari ücretler: Haberleşme sağlayıcıların ödeyecekleri idari ücretler, bireysel kullanım hakkı tahsislerinde ödenen tahsis ve kullanım ücreti ile telsiz kurulum ve kullanımında ödenen kurulum ve kullanım ücretinden oluşur. Genel yetkilendirme kapsamındaki haberleşme sağlayıcılar ayrıca her yıl, Yasa ve bu Tüzük ile belirlenen koşullar doğrultusunda ilgili yıla ait Kurum idari ücretini öderler. Kurum Yasa kapsamında ilgilere sunduğu danışmanlık hizmetleri karşılığında da ilgililerden ücret tahsil eder.

(3) Hizmetlerin birlikte çalışabilirliği ve şebekelerin ara bağlantısı:

- a. Haberleşme sağlayıcının kullandığı veya sahip olduğu haberleşme şebekesi, enterferansa yol açmayacak ve ilgili uluslararası standartlara uygun bir şekilde tasarlanır, kurulur, bakımı yapılır, işletilir ve kullanılır.
- b. Herhangi iki haberleşme sağlayıcı kendi aralarında erişim ve/veya ara bağlantı için teknik ve ticari anlaşma yapabilir. Tüm kamusal elektronik haberleşme şebeke sağlayıcıları, herhangi bir yetkilendirilmiş haberleşme sağlayıcı tarafından talep gelmesi halinde, ara bağlantı anlaşmaları yapmak için görüşmekle yükümlüdürler; Yasa, ilgili mevzuat ve Kurum tarafından belirlenen sürelerde anlaşmanın sağlanamaması halinde Yasa, ilgili mevzuat ve Kurum tarafından belirlenen kurallar doğrultusunda Kurum erişim veya ara bağlantı koşullarını belirleyen nihai kararı üretir.
- c. Bir erişim veya ara bağlantı anlaşmasına girmeden önce veya sonra bir başka haberleşme sağlayıcısından bilgi elde eden herhangi bir haberleşme sağlayıcı, bu bilgiyi sadece veriliş amacı için kullanmalı ve bundan bir rekabet avantajı elde edebilecek olan başka herhangi bir gerçek veya tüzel kişiye aktarmamalıdır.

(4) Numaralandırma planındaki numaraların kullanıcılara erişebilirliği: Haberleşme sağlayıcı, Numaralandırma Planı'na uygun bir şekilde ve Numaralandırma Planı'nda belirtilen koşullar dahilinde kullanıcıların numaralara erişebilirliğini sağlar.

(5) Çevresel ve şehir ve bölge planlama gereksinimleri ile kamu ve özel alan kullanımı ve erişim hakkının verilmesine bağlı gereksinimler ve şartlar ile ortak yerleşim ve tesis paylaşımı ile bağlantılı şartlar ve varsa çalışma alt yapılarının düzgün bir şekilde gerçekleştirilmesi için gerekli tüm mali ve teknik garantiler ile ilgili şartlar:

- a. Haberleşme sağlayıcı yetkilendirildiği kapsamda gereken yazılımları, cihazları ve diğer altyapıya ilişkin şebekeyi kendisi kurabilir veya ilgili mevzuata uygun olarak diğer haberleşme sağlayıcılardan temin edebilir. Haberleşme sağlayıcı sistemlerini ve şebekesini gelişen teknolojilere göre geliştirmek ve ilgili mevzuat çerçevesinde diğer haberleşme sağlayıcılara kullandırmak hakkına sahiptir.
- b. Haberleşme sağlayıcılar, şebeke kurulması ve her türlü altyapının oluşturulması ile ilgili olarak aşağıdaki kurallara uyarlar;
- c. Yeraltında kablolama gerektiren durumlarda; kablolama işlemi arazinin kullanımını engellemeyecek derinlikte yapılır.
- d. Herhangi bir elektronik haberleşme aracının, sisteminin, şebekesinin, cihazının, ekipmanının kurulumu veya kablolama işlemi sırasında binaların görselliği üzerindeki etkiler, kurulum ile ilgili işler sırasında sebep olunabilecek veya kurulumdan sonra aracın kendisinin sebep olabileceği potansiyel tehlikeler ve enterferans makul ölçüde minimize edilir.
- e. Herhangi bir sokağın üstüne, yukarisına, altına, çaprazına veya sokak boyunca yerleştirilen veya kurulan bir kamusal elektronik haberleşme şebekesi tesisatı, sokak boyunca geçişe engel, kesinti ve/veya müdahale teşkil etmeyecek biçimde yerleştirilecek veya kurulacaktır.

(6) Elektronik haberleşme sektörüne özgü kişisel veri ve özel hayatı koruma: Haberleşme sağlayıcılar, kişisel veriler ve özel hayatın korunması ile ilgili olarak; Yasa, Kurum ve Kişisel Verileri Koruma Kurulu tarafından belirlenen kurallar, Kişisel Verilerin Korunması Yasası ve diğer ilgili mevzuat ile belirlenen yükümlülöklere uyarlar

(7) Elektronik haberleşme sektörüne özgü tüketici koruma kuralları: Haberleşme sağlayıcılar, tüketicinin korunması ile ilgili olarak; Yasa ve Kurum tarafından belirlenen kurallara uyarlar.

(8) Yasadışı içeriğın veya zararlı içeriğın iletilmesi konusunda kısıtlamalar:

- a. Haberleşme sağlayıcılar, yasadışı içeriğın ve zararlı içeriğın iletilmesinin engellenmesi ve söz konusu içeriklerin yayılması ve erişilmesinin suç oluşturması durumlarında gerekli yasal prosedürlerin uygulanabilmesi amacıyla, ilgili diğer mevzuat ile belirlenen yükümlölükler dışında; abonenin adı, kimlik bilgileri, adı ve soyadı, adresi, telefon numarası, sisteme bağlantı tarih ve saat bilgisi, sistemden çıkış tarih ve saat bilgisi, varsa ilgili bağlantı için verilen IP adresi ve bağlantı noktaları bilgilerini beş yıl süreyle muhafaza etmekle yükümlüdür
- b. Haberleşme sağlayıcılar, yasadışı içeriğın ve zararlı içeriğın iletilmesinin engellenmesi amacıyla, kullanıcılarına erişim sağladıkları yasadışı ve zararlı içeriklere erişimin engellenmesi için gerekli tedbirleri alırlar. Bu kapsamdaki, Kurum tarafından tespit edilen ve haberleşme sağlayıcıya bildirilen yasadışı ve zararlı

içeriklere haberleşme sağlayıcı makul olan en kısa sürede erişimi engeller.

(9) Bildirim prosedürü çerçevesinde verilecek bilgiler: Haberleşme sağlayıcılar genel yetkilendirme kapsamında bildirimde bulunurken bildirimde elektronik haberleşme hizmeti ve/veya şebekesinin detayları, teknik özellikleri, hizmet veya şebekenin sağlanacağı veya kurulacağı coğrafi bölgeye ilişkin bilgi ve belgeler gönderirler. Bu bilgi ve belgeler ile birlikte haberleşme sağlayıcının unvanı, şirket tescil belgeleri, ikametgah adresi varsa merkez ve şubelerinin adreslerine ilişkin bilgileri, Kurum nezdinde idare ve temsile yetkili kişilerin yer aldığı imza sirküleri Kuruma gönderilir.

(10) Olağanüstü durumlarda, acil yardım servisleri ve yetkili makamlar arasında haberleşmeyi ve halka yönelik yayımları sağlamak için kullanım şartları:

- a. Haberleşme sağlayıcılar, kamusal elektronik haberleşme hizmetleri ve/veya şebekeleri arasındaki zararlı elektromanyetik girişimin önlenmesi, afet hallerinde, acil yardım çağrı hizmet numaralarına kesintisiz olarak ulaşılabilmesi dâhil elektronik haberleşme şebekelerinin bütünlüğünün idame ettirilmesi için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür.
- b. Haberleşme sağlayıcı, yetkilendirildiği kapsamda sunduğu elektronik haberleşme hizmetini ve/veya kurduğu şebeke ve altyapısının işletimini durdurmadan veya hizmeti sunmakla yükümlü olduğu yetkilendirme alanından geri çekmeden önce abonelik sözleşmelerindeki yükümlülüklerini ifa ettiğini Kuruma belgeleriyle bildirir. Haberleşme sağlayıcı, hizmetin kesintisiz olarak sunulması için gereken tedbirleri almakla yükümlüdür.

(11) Elektronik haberleşmenin sebep olduğu elektromanyetik alanlara toplumun maruz kalmasının sınırlanmasıyla ilgili tedbirler:

- a. Haberleşme sağlayıcı, ICNIRP veya halefi veya Kurum tarafından zaman zaman kabul edilerek yayımlanan tüm radyasyon emisyonu standartlarına, IEC'nin radyasyon emisyonu standartlarına uymakla yükümlüdür.
- b. Haberleşme sağlayıcı kendisi tarafından işletilen şebekelerden ve bu kapsamdaki cihazlardan kaynaklanan iyonlaştırıcı olmayan radyasyon emisyonlarının ICNIRP tarafından belirtilen kılavuzlarda yer alan sınırların içerisinde kalmasını sağlayacak, bunların kılavuzlarda yer alan sınırları aşacak şekilde birikmesine neden olacak biçimde kurulmasını ve işletilmesini engelleyecektir.

(12). Elektromanyetik uyumlulukla ilgili yürürlükteki mevzuat uyarınca elektronik haberleşme şebekeleri ve/veya hizmetleri arasında enterferansı önleme koşulları dahil, kamusal haberleşme şebekelerinin bütünlüğünün sürdürülmesi: Haberleşme sağlayıcılar elektronik haberleşme şebekesi ile bunun parçalarının ilgili mevzuata uygun şekilde kullanımı ya da işletimi ile zararlı bir enterferansa sebep olacak şekilde tasarlanmamasını, inşa edilmemesini, kurulmamasını, kullanılmamasını ve işletilmemesini sağlamakla yükümlüdür.

(13) Yetkilendirilmemiş erişime karşı kamusal şebekelerin güvenliği:

- a. Haberleşme sağlayıcılar, haberleşme mahremiyeti ve güvenliği ile şebeke güvenliğinin sağlanması ve korunması için, her türlü tedbiri almakla, altyapı ve sistemlerinde teknolojik uyumu sağlamakla, elektronik haberleşmeye ilişkin bilgi, belge ve verilerin gerek korunmasında, gerekse iletilmesinde gizlilik hükümlerine uymak ve yasayla yetkilendirilmiş merciler dışında başkasının bu bilgileri elde etmesini önlemekle yükümlüdür.
- b. Haberleşme sağlayıcı, vereceği elektronik haberleşme hizmetinde ve/veya kuracağı veya işleteceği haberleşme şebekesinde kullanılacak cihazlara, yetkisiz kişilerin erişimini ve bozucu/değiştirici müdahalelerini önlemek amacıyla gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür.
- c. Haberleşme sağlayıcı, yetkilendirme kapsamındaki faaliyetlerini sürdürürken; fiziksel alan güvenliği, veri güvenliği, donanım-yazılım güvenliği ve güvenilirliği ile personel güvenilirliğinin sağlanması için tehditlerden ve/veya zafiyetlerden kaynaklanan risklerin bertaraf edilmesi veya azaltılmasına ilişkin olarak gerekli tedbirleri alır.
- d. Haberleşme sağlayıcı, TS ISO/IEC 27001 veya ISO/IEC 27001 standardına uygunluğu sağlamakla ve belgelendirmekle yükümlüdür. Haberleşme sağlayıcı iş sürekliliği ile ilgili olarak ise ISO/IEC 27031 standardına uygunluğu sağlamakla yükümlüdür. Haberleşme sağlayıcılar, yetkilendirme tarihinden itibaren bir yıl içerisinde söz konusu standartlara uygunluğu sağlarlar. Belirtilen süre içerisinde söz konusu standartlara uygunluğu sağlayamayan ve/veya bu maddede belirtilen hallerde belgelendiremeyen haberleşme sağlayıcılara Kurul tarafından gerekli görülmesi halinde ilave süre verilebilir.
- e. Haberleşme sağlayıcıları, elektronik haberleşme sistemleri üzerinden ulusal güvenlikle ilgili mevzuat ve yürürlükteki ilgili diğer mevzuat uyarınca getirilen düzenlemelerle ilgili taleplerin karşılanmasına yönelik teknik alt yapıyı, elektronik haberleşme sistemini hizmete sunmadan önce kurmakla yükümlüdür.

(14) Bireysel kullanım hakları verilmesi kurallarına tabi olmasa bile telsiz frekanslarının kullanımı için şartlar: Haberleşme sağlayıcının Kurum tarafından belirlenen bireysel kullanım hakkına tabi olmayan frekanslar için ayrıca hak tahsisinde bulunmasına gerek bulunmamaktadır. Bireysel hak tahsisine ihtiyaç duyulmayan frekanslarda kullanılacak telsiz cihazları için de ayrıca telsiz kurulum ve kullanım izni alınmaz. Haberleşme sağlayıcı bireysel kullanım hakkına tabi olmayan frekans kullanımında Kurum tarafından belirlenen kurallara uyararak, herhangi bir enterferansa sebebiyet vermeden ve Frekans Planı doğrultusunda frekans kullanımını gerçekleştirir.

(15) Standartlar ve/veya özelliklere uyumu temin etmeye yönelik tedbirler.

- a. Haberleşme sağlayıcı, öncelikle ITU, ISO, IEC, ICNIRP tarafından

	<p>benimsenen standartları, spesifikasyonları veya tavsiyeleri ve bunlar doğrultusunda Kurum tarafından yayınlanacak koşullara uyum sağlayacaktır.</p> <p>b. Haberleşme sağlayıcı, ilgili teknik düzenlemelere uygun olan terminal cihazlarını kendi sistemine bağlamak veya bağlanmasına izin vermekle yükümlüdür.</p> <p>(16) Hizmet Kalitesi:</p> <p>a. Kurul kamusal haberleşme sağlayıcılara yönelik olarak hizmet kalitesi ölçütlerini ve hizmet seviyelerini Kurum internet sitesinden yayınlamaktadır. Kamusal haberleşme sağlayıcılar, yetkilendirme kapsamında, Birinci Cetvel’de belirtilen ve ayrıca Kurum tarafından belirlenen hizmet kalitesine ilişkin ölçütlere ve hizmet seviyelerine uymakla, ilgili verileri Kuruma göndermekle ve hizmetin kesintisiz olarak sunulması için gereken özeni göstermekle yükümlüdür. Kurum Birinci Cetvel’de yer alan hizmet kalitesine ilişkin ölçütlerin ne şekilde hesaplanacağına ve bildirileceğine dair usul ve esaslar yayınlanabilir.</p> <p>b. Kurum haberleşme sağlayıcılardan yayınladığı hizmet seviyeleri doğrultusunda, hizmet seviyeleri taahhütlerinde değişiklik, iyileştirme ve düzeltme yapmasını talep edebilir. Haberleşme sağlayıcı, söz konusu değişiklik, iyileştirme ve düzeltmeleri otuz günden az olmamak üzere Kurum tarafından belirtilen sürede yerine getirmekle yükümlüdür.</p> <p>c. Haberleşme sağlayıcılar sundukları elektronik haberleşme hizmetleri kapsamında Kurum tarafından belirlenen hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin ölçümleri içeren ve aylık olarak tasnif edilmiş şekilde geriye dönük üç aylık bilgileri içeren raporları her yıl Ocak, Nisan, Temmuz ve Ekim ayının sonuna kadar Kuruma göndermekle yükümlüdür. Kurum ayrıca gerekli gördüğü her türlü bilgi ve belgeyi talep edebilir. Haberleşme sağlayıcılar raporları Kuruma gönderirken müteakip iki raporlama dönemi arasındaki verilere ilişkin farklılıkları gerekçeleri ile birlikte Kuruma sunar.</p> <p>d. Haberleşme sağlayıcılar hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin bütün veri ve ilgili kayıtları raporlama tarihlerinden itibaren en az iki yıl süreyle saklamakla yükümlüdür.</p> <p>e. Kurum, haberleşme sağlayıcılar tarafından gönderilen hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin bilgileri internet sitesinden yayımlayabileceği gibi, haberleşme sağlayıcılara yayımlama yükümlülüğü de getirebilir.</p> <p>f. Kamusal haberleşme sağlayıcılar hizmet kalitesi kriterlerine uyum sağlanması kapsamında abonelerin şikayet, arıza ve hizmet taleplerini bildirebilmeleri amacıyla 7 gün 24 saat erişilebilir çağrı merkezi hizmetini abonelerine sunmak zorundadırlar.</p>
<p>Frekans Tahsisi İçeren Bireysel Kullanım</p>	<p>21. (1) Frekans kullanım hakları verilmiş olan şebeke veya teknoloji tipi veya hizmetin belirlenmesi: Haberleşme sağlayıcılar kendilerine tahsis edilen frekansları, ayrıca belirtilmesi halinde; Frekans Planı’nda veya</p>

Hakkına Yönelik Ek Koşullar	<p>Kurum tarafından belirlenen doğrultuda, belirtilen şebeke veya teknoloji tipi veya hizmet ile sınırlı olarak kullanmakla yükümlüdürler.</p> <p>(2) Frekansların etkili ve verimli kullanımı: Haberleşme sağlayıcılar kendilerine tahsis edilen frekansları, herhangi bir enterferansa sebebiyet vermeden, Frekans Planı, Kurum düzenlemeleri ve politikaları doğrultusunda kullanmakla yükümlüdürler.</p> <p>(3) Enterferansın önlenmesi ve toplumun elektromanyetik alanlara maruz kalmasının sınırlandırılması için gereken teknik ve operasyonel şartlar: Haberleşme sağlayıcılar, kendilerine tahsis edilen frekansları, bu Tüzük ile belirlenen kurallar doğrultusunda ve Kurum'un telsiz kurulumu ve kullanımı ile ilgili düzenlemeleri de dahil olmak üzere ilgili düzenlemeleriyle uyumlu bir biçimde kullanmakla yükümlüdürler.</p> <p>(4) Ulusal frekans planında olabilecek değişikliklere uyum için azami süre: Haberleşme sağlayıcılar, Frekans Planı'nda gerçekleştirilecek değişiklikler doğrultusunda kendi şebeke, hizmet ve sistemlerinde, kullanıcıların en az derecede etkilenmelerini sağlayacak şekilde en fazla on iki ay içerisinde, gerekli değişiklikleri yapmakla yükümlüdürler.</p> <p>(5) Tahsis edilen frekans kullanımına ilişkin bireysel hakların devri: Haberleşme sağlayıcılar kendilerine tahsis edilen frekansların üçüncü kişiye devrine ilişkin işlemlerde Yasa ve bu Tüzük ile kurallara uyarlar, kullanıcıların söz konusu hak devri sebebiyle en az derecede etkilenmeleri için gerekli önlemleri alırlar.</p> <p>(6) Kullanım ücretleri: Haberleşme sağlayıcılara frekans tahsis edilmesi ve tahsis edilen frekansın kullanımı için, haberleşme sağlayıcılar Yasa ve bu Tüzük ile belirlenen kurallar doğrultusunda frekans tahsis ve kullanım ücretlerini öderler.</p> <p>(7) Frekans kullanımıyla ilgili uluslararası anlaşmalar kapsamındaki yükümlülükler: Haberleşme sağlayıcılar, Yasa ve bu Tüzük ile belirlenen kapsamda ilgili uluslararası kuruluşların düzenlemelerine ve gerçekleştirilecek ilgili uluslararası anlaşmaların hükümlerine uyum sağlamak için Kurum tarafından belirlenecek sürelerde şebeke ve hizmetlerinde gerekli değişiklik ve uyumlaştırma çalışmalarını gerçekleştirirler.</p>
Numara Tahsisi İçeren Bireysel Kullanım Hakkına Yönelik Ek Koşullar	<p>22. (1) Numaranın kullanılacağı hizmetin belirlenmesi: Kurum Numaralandırma Planı'nda veya numara tahsisi ile ilgili belirleyeceği ek kurallarla, tahsis edilecek numaralar üzerinden sunulabilecek hizmetleri ve içerikleri kısıtlayabilir veya belirlenen hizmet ve içeriklerin belirlenen numara blokları üzerinden sunulmasına karar verebilir. Kurum hizmet ve içeriklerin belirlenmesi kapsamında sınıflandırma, içerik ve/veya ücretlendirme bazında gerçekleştirilebilir. Haberleşme sağlayıcılar kendilerine tahsis edilen numaraları, belirlenen kapsam ve sınırlandırmalar dahilinde kullanmak, ikincil tahsisini gerçekleştirmek, hizmetleri sunmak veya sunulmasını sağlamak ile yükümlüdür.</p> <p>(2) Yasa kuralları uyarınca numaraların etkili ve verimli kullanımı: Haberleşme sağlayıcılar kendilerine tahsis edilen numaraları, Numaralandırma Planı'nda bulunan numaralarla karışıklığa neden olmayacak şekilde, Kurum düzenlemeleri ve politikaları doğrultusunda</p>

	<p>kullanmakla yükümlüdürler. Haberleşme sağlayıcılar, bir numaraya yönelik olarak başlatılan çağrının, çağrı yönlendirme ve benzeri durumlar hariç, bu numarada sonlanması için gerekli önlemleri alırlar.</p> <p>(3) Numara taşınabilirliği gerekleri: Numara tahsis gerçekleştirilen haberleşme sağlayıcılar, Yasa ve Kurum düzenlemeleri ile belirlenen numara taşınabilirliğine ilişkin yükümlülüklerle uymak zorundadırlar.</p> <p>(4) Kamuya açık rehber abone bilgileri sağlama yükümlülüğü: Kendilerine numara tahsis edilen haberleşme sağlayıcılar; Yasa, bu Tüzük ve evrensel erişim kapsamında Kurum tarafından belirlenen rehber bilgilerinin oluşturulmasına ilişkin yükümlülüklerle uymak zorundadırlar.</p> <p>(5) Numaralandırma planında olabilecek değişmelerle ilgili azami süre: Haberleşme sağlayıcılar, Numara Planı'nda gerçekleştirilecek değişiklikler doğrultusunda kendi şebeke ve hizmetlerinde kullanıcıların en az derecede etkilenmelerini sağlayacak şekilde en fazla on iki ay içerisinde, gerekli değişiklikleri yapmakla yükümlüdürler.</p> <p>(6) Hakların devri ve hakların devrine ait şartlar: Haberleşme sağlayıcılar kendilerine tahsis edilen numaraların üçüncü kişiye devrine ilişkin işlemlerde Yasa ve bu Tüzük ile kurallara uyarlar, kullanıcıların söz konusu hak devri sebebiyle en az derecede etkilenmeleri için gerekli önlemleri alırlar.</p> <p>(7) Kullanım ücretleri: Haberleşme sağlayıcılara numara tahsis edilmesi ve tahsis edilen numaranın kullanımı için, haberleşme sağlayıcılar Yasa ve bu Tüzük ile belirlenen kurallara doğrultusunda numara tahsis ve kullanım ücretlerini öderler.</p> <p>(8) Numara kullanımıyla ilgili uluslararası anlaşmalar kapsamındaki yükümlülükler: Haberleşme sağlayıcılar, Yasa ve bu Tüzük ile belirlenen kapsamda ilgili uluslararası kuruluşların düzenlemelerine ve gerçekleştirilecek ilgili uluslararası anlaşmaların hükümlerine uyum sağlamak için Kurum tarafından belirlenecek sürelerde şebeke ve hizmetlerinde gerekli değişiklik ve uyumlaştırma çalışmalarını gerçekleştirirler.</p>
Kamusal Telefon Şebekelerine Yönelik Ek Koşullar	<p>23. (1) Kamusal telefon şebekesi kuran ve işleten haberleşme sağlayıcılar ile herkesçe erişilebilir telefon hizmetlerini sunan haberleşme sağlayıcılar teknik fizibilitesi ve ekonomik karlılığı olmak şartıyla bu maddede belirtilen ek koşulları yerine getirmekle yükümlüdür.</p> <p>(2) Dökümlü/Ayrıntılı Fatura: Haberleşme sağlayıcılar ilgili mevzuat ve Yasa kapsamında Kurum tarafından belirlenecek kurallar dahilinde, kişisel verilerin ve özel hayatın korunmasıyla ilgili yürürlükteki diğer mevzuatın gereklerine tabi olarak abonelerine yazılı veya abonenin aksi yönde talebi bulunmaması halinde elektronik ortamda ek bir ücret talep etmeden fatura göndermekle yükümlüdürler. Teknik olarak uygun olması halinde, makul tarifeler üzerinden veya bedelsiz olarak abonelere ilave seviyelerde ayrıntılı fatura sunulabilir. Yardım hatlarına yapılan çağrılar dahil, arayan abone için ücretsiz olan aramalar arayan abonenin dökümlü veya ayrıntılı faturasında yer almaz. Haberleşme sağlayıcılar diğer haberleşme sağlayıcılarla faturalama hizmeti sağlama hususunda anlaşma yapabilir.</p>

(3) Giden Aramalarda Ücretsiz Özel Arama Sınırlaması: Haberleşme sağlayıcılar abonenin talep etmesi halinde, Numaralandırma Planı'nda belirtilen ve farklı ücretlendirmeye veya belirli hizmetlere veya içeriklere özgülenmiş numaralara yönelik yapılan çağrılarını bedelsiz olarak engellerler.

(4) Peşin Ödemeli Sistemler: Haberleşme sağlayıcılar, kamusal telefon şebekesine erişim ve herkesçe kullanılabilir telefon hizmetlerinin kullanımı için ön ödemeli ödeme araçlarını kullanıcılarına sunarlar. Ön ödemeli araçların fiziksel olarak sunulması durumunda fiziksel mecranın üzerinden haberleşme sağlayıcının ticaret unvanı, müşteri hizmetleri numarası, İnternet adresi, kartın geçerli son kullanma tarihi, TL-Kr tutarı, kartın kullanım talimatı ile seri numarası bilgilerinin açık ve anlaşılır biçimde belirtilmesi zorunludur. Ön ödemeli aracın elektronik ortamdan sunulması halinde, satış öncesinde bu bilgiler kullanıcıya verilir.

(5) Bağlantı Ücretlerinin Taksitle Ödenmesi: Haberleşme sağlayıcılar aboneliğin ilk tesisinde aboneler tarafından ödenmesi gereken bedellerin abone tarafından aylık taksitler halinde ödenmesine yönelik abonelere alternatif ödeme planları sunarlar.

(6) Faturaların Ödenmemesi: Haberleşme sağlayıcılar abonelerinin herkesçe ulaşılabilir telefon hizmetlerine yönelik faturalarını ödememeleri durumunda, çağrı başlatma hizmetinin kesilmesinden en az iki gün öncesinde hizmetin sonlandırılacağına ilişkin beyanı, alınan elektronik haberleşme hizmeti üzerinden aboneye bildirmekle yükümlüdür. Yapılacak bildirimde, ödenmeyen faturalara ilişkin olarak; dönem, bedel ve hizmet kesintisinin ne zaman başlayacağı ile ilgili gerekli bilgiler verilir. Haberleşme sağlayıcı sahtecilik, ısrarlı geç ödeme veya hiç ödeme yapmama durumları hariç, teknik bakımdan mümkün olduğu kadar, herhangi bir hizmet kesintisinin yalnızca ilgili hizmetle sınırlı olmasını sağlar. Haberleşme sağlayıcı çağrı başlatma hizmet kesintisinin başlama tarihinden itibaren en az bir ay boyunca, abonenin hizmeti kesilen hat üzerinden ücretsiz olan aramalara yönelik çağrı başlatmasına izin verir ve çağrı sonlandırma hizmetlerini sunmaya devam eder.

(7) Tonlu Arama ("tone dialling") veya DTMF: Kamusal telefon şebekelerinin, hem ülke hem de teknik bakımdan mümkün olduğu ölçüde dünya genelinde, şebekenin her yerinde uçtan uca işaret verme ("signalling") için DTMF tonlarını kullanması sağlanır.

(8) Arayan Hattın Tanımlanması: Haberleşme sağlayıcılar arayan hattın tanımlanmasına ilişkin olarak aşağıdaki koşulları sağlarlar;

- a. Haberleşme sağlayıcılar, teknik bakımdan mümkün olduğu kadar, arayan hattı tanımlama ve tonlu arama olanaklarının uluslararası düzeyde sunulmasını kolaylaştırmak için veriler ve sinyaller sağlamalıdır.
- b. Haberleşme sağlayıcı herkesçe erişilebilir telefon hizmetlerinde çağrı başlatma hizmeti verdiği abonelerine numara tahsis etmekle yükümlüdür. Haberleşme sağlayıcının başlattığı çağrılarda, abonesine tahsis ettiği numaranın CLI olarak kullanılması esastır.
- c. Haberleşme sağlayıcı abonelerine numara tahsis etmekle birlikte,

konuya ilişkin gerekli tüm hukuki ve teknik tedbirleri almak kaydıyla ve abonenin aboneliğini ispatlayıcı fatura vb. ilgili belgelerin veya abonenin yazılı beyanının ibrazı üzerine, aboneye bir başka haberleşme sağlayıcı tarafından tahsis edilmiş olan ve abonenin çağrısı başlattığı adreste kullanmakta olduğu coğrafi numarayı veya bilgi ve danışma numarasını CLI olarak kullanabilir.

d. Haberleşme sağlayıcı arama yapan kullanıcıya, acil çağrı aramaları dışında, basit bir yöntemle ve ücretsiz olarak, arama yapılırken CLI özelliğini iptal edebilme olanağı sunulur. Arayan abone her arama hattı için bu olanağa sahip olacaktır.

e. Haberleşme sağlayıcı, CLI özelliği kapsamında aranan aboneye, basit bir yöntemle ve ücretsiz olarak, gelen aramaların CLI özelliğini engelleyebilme olanağını sunar. Haberleşme sağlayıcı ayrıca CLI özelliği kapsamında ve aramanın kurulmasından önce arayan hat tanımlaması görüldüğünde, aranan aboneye, arayan hat tanımlamasının arayan kullanıcı veya abone tarafından iptal edilmesi durumunda, basit bir yöntemle, gelen aramaları reddetme olanağı sunulur.

f. Haberleşme sağlayıcı CLI özelliği kapsamında, aranan aboneye, basit bir yöntemle ve ücretsiz olarak, bağlantılı hattı tanımlama olanağının arayan kullanıcıya sunulmasını iptal etme olanağını sunar.

g. Teknik olarak mümkün olması halinde, uluslararası aramalarda da d, e ve f fıkra kuralları uygulanır.

h. Haberleşme sağlayıcılar, CLI özelliğinin engellenmesini aşağıda öngörülen özel kurallar uyarınca kaldırabilir:

i. Kötü niyetli veya rahatsız edici aramaların kaynağının belirlenmesini talep eden bir abonenin Polis Örgütünün ilgili birimine başvurusu üzerine arayan abonenin kimlik tanımlaması haberleşme sağlayıcı tarafından geçici olarak depolanır ve talep edilmesi halinde Polis Örgütünün ilgili birimine verilir.

ii. CLI bilgileri, olağanüstü durum aramalarıyla yasal olarak ilgilenen Polis Örgütü, ambulans hizmetleri ve itfaiye hizmetleri gibi ilgili resmi kurumlara olağanüstü durum aramalarını yanıtlamak amacıyla verilir.

i. Haberleşme sağlayıcılar, CLI özelliği ile ilgili resmi internet sitelerinde kamuyu bilgilendirmek amacıyla açıklama yapar.

(9) Acil yardım çağrıları: Haberleşme sağlayıcılar acil yardım çağrıları ile ilgili olarak aşağıdaki koşulları sağlarlar;

a. Haberleşme sağlayıcılar, Kurum tarafından belirlenen ve/veya Numaralandırma Planı'nda yer alan ve ulusal ve uluslararası düzenlemelerde kabul görmüş yangın, sağlık, doğal afetler ve güvenlik gibi acil durumlarla ilgili olarak itfaiye, polis, jandarma, sağlık ve benzeri kuruluşlara ayrılmış acil yardım çağrı hizmetleri

	<p>numaralarına, kullanıcılarının ücretsiz erişebilmesini sağlamakla yükümlüdür.</p> <p>b. Haberleşme sağlayıcılar aşağıda belirtilen durumlarda, aşağıda belirtilen kapsamda, kullanıcılarının adres veya konum verisini, çağrı yapıldığı sırada, AÇM'lere ücretsiz olarak sağlamakla ve bu bilgileri bir yıl süre ile saklamakla yükümlüdürler.</p> <p>i. Coğrafi numaralardan başlatılan çağrılarda, söz konusu coğrafi numaraya ilişkin adres verisi</p> <p>ii. GMPCS Mobil Telefon Hizmeti dışında, mobil numaralardan başlatılan çağrılarda söz konusu aramaya ilişkin konum verisi</p> <p>iii. Konumdan bağımsız numaralardan başlatılan çağrılarda, söz konusu numaranın tahsisli olduğu kullanıcının, acil yardım çağrı hizmetlerine erişimde kullanılmak üzere beyan ettiği adres verisi</p> <p>iv. GMPCS Mobil Telefon Hizmeti için tahsisli numaralardan başlatılan çağrılarda, söz konusu aramaya ilişkin teknik imkanlar dahilinde tespit edilebilen konum verisi</p> <p>c. Kurum, haberleşme sağlayıcıların adres veya konum verisi sağlama yükümlülükleri kapsamında sağlayacakları konum verisinin coğrafi açıdan hassasiyet oranlarını belirleyebilir, haberleşme sağlayıcılar Kurum tarafından belirlenen konum verisi hassasiyet oranlarının en fazla on iki ay içerisinde uygulanmasını sağlarlar.</p> <p>d. Taşıyıcı seçimi, taşıyıcı ön seçimi, toptan hat kiralama ve diğer çağrı başlatma hizmeti türleri ile hizmet veren haberleşme sağlayıcıların kullanıcılarının başlatacakları acil yardım çağrılarında, bu maddede belirtilen ücretsiz erişim sağlama ve adres veya konum verisi sağlama yükümlülükleri ilgili çağrı başlatma hizmetini sağlayan haberleşme sağlayıcı tarafından yerine getirilir.</p> <p>(10) Haberleşme sağlayıcılar, abonelere, basit bir yöntemle ve ücretsiz olarak, üçüncü bir tarafça abonenin terminal donanımına otomatik arama aktarmasını durdurma olanağını sağlar.</p>
--	---

BEŞİNCİ KISIM
İdari Ücretler

<p>Kurum İdari Ücreti</p>	<p>24. (1) Haberleşme sağlayıcılar, bireysel kullanım hakkı tahsislerinde tahsis ve kullanım ücreti, telsiz kurulum ve kullanımına ilişkin olarak ise kurulum ve kullanım ücreti öderler. Genel yetkilendirme kapsamındaki haberleşme sağlayıcılar ayrıca her yıl, Kurum'un Yasa ile belirlenen görevlerini yetirmesinde oluşan giderlerinin karşılanması için tahsil edilen Kurum idari ücretini öderler. Kurum, her mali yıl için Resmi Gazete'de yayımlayacağı bir kararla belirleyeceği bir seviyenin altında cirosu olan haberleşme sağlayıcılarını Kurum idari ücreti ödemekten muaf tutabilir.</p> <p>(2) Kurum idari ücreti, haberleşme sağlayıcıların bir önceki yıl elektronik haberleşme hizmetlerinden, elektronik haberleşme şebekesi kurma ve işletme faaliyetlerinden elde ettiği cirolarının %1 (Yüzde Bir)'ini aşmamak üzere her yıl Kurum tarafından belirlenen oranda ödenir. Haberleşme sağlayıcılar, ilgili yıla ait Kurum idari ücretini aynı yılın Ocak ayı sonuna kadar Kurum tarafından bildirilen Kurum banka hesaplarına peşin olarak</p>
----------------------------------	---

	<p>yatırmak ve banka dekontunu Kurum'a yollamakla yükümlüdürler.</p> <p>(3) Yetkilendirmesi ve/veya bireysel kullanım hakkı iptal edilen/devredilen veya herhangi bir şekilde sonlanan haberleşme sağlayıcılara peşin olarak ödemiş oldukları Kurum idari ücreti geri ödenmez.</p> <p>(4) Haberleşme sağlayıcıları, her yıl 1 Haziran tarihine kadar, önceki mali yıla ait yıllık cirolarını Kuruma bildirmek zorundadır. Haberleşme sağlayıcısının 1 Hazirana kadar yıllık cirosunu Kuruma bildirmemesi halinde, Kurul, Gelir ve Vergi Dairesi ile işbirliği yapmak suretiyle, haberleşme sağlayıcısının yıllık ciro miktarını re'sen hesaplayabilir.</p> <p>(5) İlgili yılın Kurum idari ücretinin, haberleşme sağlayıcı tarafından ilgili yılın Ocak ayının sonuna kadar ödenmemesi halinde, bu tarihten itibaren idari ücret 48/1977 sayılı Kamu Alacaklarının Tahsili Usulü Hakkında Yasa ile belirlenen usul ve esaslar doğrultusunda gecikme zammı uygulanarak tahsil edilir ve Kuruma gelir kaydedilir.</p> <p>(6) Kurum idari ücretinin Ocak ayının son gününe kadar ödenmemesi halinde, ödeme yapmayan haberleşme sağlayıcısının elektronik haberleşme şebekesi işletme veya elektronik haberleşme hizmetleri sunma hakkı Kurum tarafından askıya alınabilir veya iptal edilebilir. Ancak bu ücretlerin öngörülen süre içerisinde yatırılmamasının doğal afet, sağlık, iflas ve benzeri mücbir nedenlerden dolayı yerine getirilemediğinin belgelenmesi halinde Kurum tarafından 15 günlük ek bir süre verilir.</p>
Bireysel Kullanım Hakkı Ücreti	<p>25. (1) Yasa ve bu Tüzük kapsamında frekans ve numara tahsis gerçekleştirilen haberleşme sağlayıcılardan, Yasa ile belirlenen kurallar ve ücretler doğrultusunda; tahsis öncesi bireysel hak tahsis ücreti, frekans ve numara kullanımının gerçekleştirildiği süre boyunca ise kullanım ücreti alınır.</p> <p>(2) Bireysel kullanım hakkı tahsis ücretleri, tahsis talebinin Kurum tarafından uygun bulunduğu haberleşme sağlayıcıya bildirilmesinden sonra, bireysel kullanım hakkı kullanım ücretleri ise en geç her yılın Ocak ayı sonuna kadar ödenir. Haberleşme sağlayıcılar, bireysel kullanım hakkı tahsis ve kullanım ücretlerini, Kurum tarafından bildirilen Kurum banka hesabına yatırmak ve banka dekontunu Kurum'a göndermekle yükümlüdürler.</p> <p>(3) Yıl içerisinde yapılan kaynak tahsisine ilişkin bireysel kullanım hakkı kullanım ücreti, pro-rata olarak tahsil edilir. Pro-rata uygulamalarında, ay hesabı dikkate alınır.</p> <p>(4) Sayısı sınırlandırılmış bireysel kullanım hakkı ücretleri Yasanın 64 üncü maddesi uyarınca gerçekleştirilecek ihale kapsamında belirlenir. Kurum, ihaleye başvuru yapacak kişilerce ödenmesi gereken ihale başvuru ücretini ve ihale teklif bedelini tahsil eder ve bu bedeli Maliye Bakanlığı'na yatırır.</p> <p>(5) Bireysel kullanım hakkı tahsis ücretlerinin zamanında yatırılmaması halinde ücret ödemesi gerçekleştirilinceye kadar tahsis gerçekleştirilmez. Bireysel kullanım hakkı kullanım ücretlerinin zamanında ödenmemesi halinde, gecikme tarihinden itibaren idari ücret 48/1977 sayılı Kamu Alacaklarının Tahsili Usulü Hakkında Yasa ile belirlenen usul ve esaslar</p>

	<p>doğrultusunda gecikme zammı uygulanarak tahsil edilir ve Kuruma gelir kaydedilir.</p> <p>(6) Kullanım hakkı kapsamında tahsis edilen kaynakların bir kısmının veya tamamının Kuruma iade edilmesi veya Kurum tarafından geri alınması ya da kullanım hakkının herhangi bir nedenle iptali/feshi veya sona ermesi veya yetkilendirmenin iptali durumunda bireysel kullanım hakkı tahsis ve kullanım ücretleri kısmen ya da tamamen iade edilmez.</p>
<p>ALTINCI KISIM Devir ve İptal</p>	
<p>Elektronik Haberleşme Şebekelerinin Devri</p>	<p>26. Haberleşme sağlayıcılar, mevcut hizmetlerinin aksamasına ve abonelerinin etkilenmesine izin vermeyecek şekilde, Kuruma gerekli bildirim yaptıktan sonra elektronik haberleşme şebekelerinin tümünü veya belirli bir kısmını Yasa ve bu Tüzük kapsamında genel yetkilendirme için başvuruda bulunmuş ve haberleşme sağlayıcılar siciline kaydedilmiş başka bir haberleşme sağlayıcıya devredebilirler.</p>
<p>Bireysel Kullanım Haklarının Devri</p>	<p>27. (1) Haberleşme sağlayıcılar, sayısı sınırlandırılmamış bireysel kullanım hakkı kapsamındaki kendilerine tahsis edilmiş numara ve frekans kaynaklarının tümünü veya bir kısmını Yasa ve bu Tüzük kapsamında genel yetkilendirme için başvuruda bulunmuş ve haberleşme sağlayıcılar siciline kaydedilmiş başka bir haberleşme sağlayıcıya Kurum tarafından izin verilmesi halinde devredebilirler.</p> <p>(2) Kaynakları devralacak olan haberleşme sağlayıcı Kurum tarafından belirlenen kullanım hakkı başvuru formunun yanı sıra Kurumca istenecek diğer bilgi ve belgelerle birlikte devir izni için Kuruma başvurur.</p> <p>(3) Kurumun kaynakların devrini uygun bulduğuna yönelik yazılı izin vermesi halinde, bu izni müteakip bir ay içerisinde devir alacak haberleşme sağlayıcı adına Kurum tarafından bireysel kullanım hakkı yetki belgesi düzenlenir. Kurum söz konusu devirlere ilişkin incelemelerinde, ilgili pazar koşullarını, rekabet şartlarını, haberleşme sağlayıcının pazar payını ve diğer ilgili hususları dikkate alır.</p>
<p>Birleşme ve Devralma</p>	<p>28. (1) Haberleşme sağlayıcının Fasıllık 113 Şirketler Yasası hükümleri çerçevesinde başka bir şirketle birleşmesi ya da başka bir şirkete devrolması istenmesi halinde; bünyesinde birleşilecek veya devir olunacak şirketin Yasa ve bu Tüzük ile belirlenen şartları taşıması esas olup, birleşme veya devralma işlemi Kurum iznine tabidir.</p> <p>(2) Birleşme veya devralma işlemi haberleşme sağlayıcı haricinde bir başka şirket bünyesinde gerçekleşecek ise, Kurum tarafından belirlenen bildirim formu ve gerektiği hallerde bireysel kullanım hakkı başvuru formu ile bünyesinde birleşilecek şirket; birleşme veya devralma haberleşme sağlayıcı bünyesinde gerçekleşecek ise, ilgili bilgi ve belgelerle birlikte ilgili haberleşme sağlayıcı, şirket devrine veya birleşmesine ilişkin izin verilmesi için Kuruma başvurur. Kurum şirket birleşme ve devralmalarına ilişkin incelemelerinde, birleşen veya devir olunan haberleşme sağlayıcının faaliyette olduğu pazar koşullarını, rekabet şartlarını, haberleşme sağlayıcının pazar payını ve diğer ilgili hususları dikkate alır.</p>

	<p>(3) Kurum tarafından birleşmeye veya devralmaya izin verilmesi halinde, söz konusu izin bir ay içerisinde ilgililere bildirilir. Birleşme veya devralma işlemi, haberleşme sağlayıcı haricinde bir başka şirket bünyesinde gerçekleşmiş ise yeni şirket adına bireysel kullanım hakkı yetki belgesi düzenlenir veya yeni şirket bildirim kapsamında kayıtlanır.</p> <p>(4) Bu Tüzükte belirtilen usullere uyulmaksızın haberleşme sağlayıcının başka bir şirkete devrolması veya başka bir şirketle birleşmesi halinde; Kurumun idari para cezası ve diğer idari müeyyide ve tedbirleri uygulama hakkı saklı kalmak kaydıyla, devralan veya bünyesinde birleşilen tüzel kişinin, ilgili mevzuatta yer alan şartları Kurumca belirlenen süre içerisinde sağlaması halinde yeni tüzel kişi adına bireysel kullanım hakkı yetki belgesi düzenlenir veya yeni tüzel kişi bildirim kapsamında kayıtlanır, aksi halde söz konusu yetkilendirme iptal edilir.</p>
Yetkilendirmenin İptali	<p>29. (1) Haberleşme sağlayıcı, iptal ettirmek için talepte bulunduğu yetkilendirme kapsamında elektronik haberleşme altyapısı işletmediğini, hiçbir aboneye sahip olmadığını veya aboneleriyle ilişkisini kestiğini beyan ederek yetkilendirmenin iptal edilmesi için faaliyetlerini durduracağı tarihten en az üç ay önce Kuruma yazılı talepte bulunur. Ancak 3 ay önceden Kuruma bildirilmesinin doğal afet, sağlık, iflas ve benzeri mücbir nedenlerden dolayı mümkün olmaması halinde, haberleşme sağlayıcısı faaliyetini durdurduğunu durdurma tarihinden başlayarak en geç 1 ay içerisinde Kuruma bildirmekle yükümlüdür.</p> <p>(2) Kurum tarafından gerekli görülmesi durumunda iptal talebi beyanının yanı sıra haberleşme sağlayıcıdan ilave bilgi ve belge istenebilir ve/veya yerinde tespit yapılabilir. Kurum, uygun görmesi halinde söz konusu yetkilendirmeyi iptal edebilir.</p> <p>(3) Kurum Yasa'nın 99. maddesinin 1. fıkrasının Ç bendi uyarınca Yasa kapsamında idari suç işlemiş bir haberleşme sağlayıcısının, Yasa ile belirlenen koşullar doğrultusunda, bir elektronik haberleşme şebekesi işletme veya elektronik haberleşme hizmetleri sunma hakkının askıya alınmasına veya iptal edilmesine karar verebilir. Bu durumda haberleşme sağlayıcı Kurumun abone mağduriyetini gidermek için aldığı tedbirlere uymakla yükümlüdür.</p>
Bireysel Kullanım Hakkının Kurum Tarafından İptali	<p>30. Kurum, aşağıda belirtilen gerekçeler doğrultusunda, haberleşme sağlayıcılara tahsis edilen bireysel kullanım haklarını makul bir süre verdikten sonra tadil veya iptal edilebilir:</p> <ol style="list-style-type: none">Uluslararası gereklilikler,Ulusal güvenlikle bağlantılı sebepler,Spektrum verimliliğine ilişkin sebepler,Kurumun verilen bireysel kullanım hakkının herhangi bir şartının kuralının veya sınırlanmasının ihlalini tespit etmesi ve ihlalin Kurum tarafından bildirilen makul süre içerisinde giderilmemesi
YEDİNCİ KISIM Çeşitli ve Son Hükümler	

Değişiklikler	31. Haberleşme sağlayıcı, genel yetkilendirme bildirimini ve/veya bireysel kullanım hakkı başvurusu sırasında Kuruma bildirdiği veya teslim ettiği bilgi veya belgelerde herhangi bir değişiklik olması durumunda, değişiklikten itibaren en fazla otuz gün içerisinde değişiklikle ilgili bilgi ve belgeler Kurum'a gönderilir.
Ek Koşullar	32. (1) Kurum, bireysel hak tahsislerine ilişkin olarak, Numara Planı ve Frekans Planı ile birlikte veya ayrıca, genel olarak veya ilgili şebeke, hizmet, frekans veya numara bloğuna özel, Yasa ile belirlenen kapsamda ek kural ve koşullar belirleyebilir. Söz konusu kural ve koşullar, bu Tüzük kapsamındaki formlar, bireysel kullanım hakkı, genel yetkilendirme tahsis ve yetki belgeleri ve ilgili diğer metinler Kurul kararı ile belirlenir. (2) Haberleşme sağlayıcı yetkilendirildiği tarihte öngörülemeyen ancak daha sonra ortaya çıkan şartlar çerçevesinde Kurum tarafından belirlenecek düzenlemelere uymakla yükümlüdür.
Mevcut Yetkilendirmeler	33. (1) Bakanlıkça verilmiş olan GSM sayısal ve hücresel mobil telefon sistemi kurulması ve işletilmesi ile ilgili lisansların sahipleri hariç olmak üzere; Yasa'nın yürürlüğe giriş tarihinden önce Bakanlık ile sözleşme akdederek herhangi bir elektronik haberleşme şebekesi kurma, işletme veya hizmeti sunma izni almış kişiler Yasa'nın yürürlüğe giriş tarihi itibarı ile kendilerine verilen izin kapsamında yetkilendirilmiş sayılırlar. (2) Bu madde kapsamındaki haberleşme sağlayıcılar Kurum tarafından bu Tüzük kapsamında tutulacak sicil bilgilerinin oluşturulması amacıyla bu Tüzüğün yürürlüğe giriş tarihinden itibaren bir ay içerisinde Kurum tarafından yayımlanan bilgilendirme formunu doldurarak Kuruma bildirimde bulunurlar. (3) Yasa'nın yürürlüğe giriş tarihinden önce halen bir yetkilendirme veya lisans uyarınca telsiz haberleşme cihazı kullanan veya kendisine frekans tahsis edilen herhangi bir gerçek veya tüzel kişi, Tüzüğün yürürlüğe girdiği tarihten itibaren bir ay içinde bu kullanımla ilgili bütün detayları Kuruma verir ve Yasa kapsamında yeni bir bireysel kullanım hakkı için müracaat eder. Kurum, müracaatı inceledikten sonra, ilgili telsiz haberleşme cihazı kullanımının yasal olması, tahsis edilen frekansın Kuzey Kıbrıs Telsiz Frekans Planına uygun olması ve diğer yasal kullanıcılara haksız enterferans yaratmaması şartıyla, daha önce yapılan yetkilendirme süresi ile sınırlı olmak üzere, yeni bir bireysel kullanım hakkı verir. Kurum, yeni bir kullanım hakkı vermeyi reddetmesi halinde, gerekçelerini başvuru sahibine yazılı olarak bildirmekle yükümlüdür.
Mevcut GSM Sayısal ve Hücresel Mobil Telefon Sistemi Kurulması ve İşletilmesi İle İlgili Lisanslar	34. (1) Yasanın yürürlüğe girdiği tarihten önce Bakanlıkça verilmiş olan GSM sayısal ve hücresel mobil telefon sistemi kurulması ve işletilmesi ile ilgili lisansların, Yasaya ve bu Tüzüğe aykırı olmayan kuralları; süre bitimi, fesih, iptal veya başka herhangi bir nedenle lisansın sona ermesi gibi mevcut şartların geçerlilikleri lisans bitim tarihine kadar aynen devam eder. (2) Kurum GSM sayısal ve hücresel mobil telefon sistemi kurulması ve işletilmesi ile ilgili lisanslarda açıkça bir kural bulunsa dahi çağrı sonlandırma ücretlerinde Yasanın ilgili maddeleri uyarınca gerekli düzenlemeleri yapma hakkına sahiptir.

	<p>(3) GSM sayısal ve hücresel mobil telefon sistemi kurulması ve işletilmesi ile ilgili lisanslar Yasa ve bu Tüzük kurallarına aykırı olarak yorumlanamaz. GSM sayısal ve hücresel mobil telefon sistemi kurulması ve işletilmesi ile ilgili lisanslar kapsamındaki firmalar Kurul kararları, Yasa, bu Tüzük ve ilgili mevzuatla belirlenen yükümlülüklerle uyarlar.</p> <p>(4) GSM sayısal ve hücresel mobil telefon sistemi kurulması ve işletilmesi ile ilgili lisanslar kapsamında tahsis edilen frekans ve numara kaynağının geri alınması, değişiklik yapılması ve ek kaynak tahsisi konularında, ilgili ihale şartnamesi ve/veya sözleşmesinde belirtilen usul ve esaslar dâhilinde işlem yapılır.</p>
Mevcut Haklara İlişkin Ücretler	35. (1) Yasanın yürürlüğe girdiği tarihten önce bir haberleşme sağlayıcısı, yürürlükteki yetkilendirme ile ilgili kurallar çerçevesinde telsiz frekans spektrumu verilmesi karşılığında bir ilk ödeme yapmışsa, Kuruma yeni bir bireysel kullanım hakkı tahsis edilmesi için, aynı kapsamda yeniden bir ilk ödeme yapmakla yükümlü olmaz. Ancak Yasa kuralları uyarınca Kurumun giderleri için öngörülecek yıllık idari ücretler, bireysel kullanım haklarının yıllık kullanım haklarına ilişkin ücretler, telsiz kurulum ve kullanım ücretleri veya Yasa, bu Tüzük ve ilgili mevzuat kuralları uyarınca alınması öngörülen diğer ücret ve harçlar bu muafiyete dahil değildir.
Sabit Telefon Hizmetlerinde Yetkilendirme Yasağı	36. Yasanın yürürlüğe girdiği tarihten itibaren 2 yıl süreyle sabit telefon hizmetlerinin sunulması için herhangi bir bireysel kullanım hakkı verilmez. Bu tarihten sonra sabit telefon hizmetlerinde bireysel kullanım hakkının verilmeye başlanacağı tarih Bakanlar Kurulu tarafından belirlenir.
İdari Yaptırımlar	37. Haberleşme sağlayıcısının faaliyetlerinin veya fiillerinin Yasa, bu Tüzük ve ilgili mevzuatla belirlenen kural ve koşullara aykırı olması durumunda, haberleşme sağlayıcıya Yasa ve ilgili diğer mevzuat uyarınca idari para cezası veya diğer yaptırımlar ile tedbirler uygulanır.
Yetkilendirme Kapsamı	38. Bu Tüzüğe göre yapılacak yetkilendirme, Kurum tarafından tahsis edilen frekans ve numara üzerinde haberleşme sağlayıcıya bu Tüzük ile belirlenen yetkilendirme kapsamı dışında bir hak doğurmaz.
Usul ve Esaslar	39. Kurum, Bu Tüzüğün hükümlerinin uygulanmasına yönelik Usul ve Esaslar yayımlayabilir.
Yürütme Yetkisi	40. Bu Tüzük hükümlerini Kurul Başkanı yürütür.
Yürürlüğe Giriş	<p>41. (1) Bu Tüzük yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.</p> <p>(2) Bu Tüzüğün 6'ncı maddesinin (3). fıkrası uyarınca, elektronik haberleşme hizmeti sunma ve/veya elektronik haberleşme şebekesi kurma ve/veya işletme faaliyetleri dışında faaliyetlerde de bulunan haberleşme sağlayıcılar, bu Tüzüğün yürürlüğe girdiği tarihten itibaren altı (6) ay içerisinde; yalnızca yetkilendirmeye tabi faaliyetlerini yürütmek üzere tüzüklerinde yer alan faaliyet alanında sadece "elektronik haberleşme hizmeti sunma, elektronik haberleşme şebekesi kurma ve işletme" ifadesinin veya vermekte oldukları elektronik haberleşme hizmetinin veya kurmakta veya işletmekte oldukları elektronik haberleşme şebekesinin türünün bulunduğu ayrı bir şirket kurarlar ve mevcut yetkilendirmelerinin yeni kurulacak şirkete devredilmesi için bu Tüzüğe uygun olarak gerekli bilgi ve belgelerle Kuruma başvururlar ya da şirketlerini yalnızca</p>

	yetkilendirmeye tabi faaliyetlerini yürütecek hale getirmek üzere tüzüklerinde yer alan faaliyet alanında gerekli değişiklikleri yaparak bu konuda Kurumu bilgilendirirler. Aksi takdirde söz konusu haberleşme sağlayıcıların yetkilendirmeleri başka bir işleme gerek kalmaksızın iptal olmuş sayılır.
--	--

BİRİNCİ CETVEL
(Madde 20)

HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜTLERİ

SABİT TELEFON HİZMETLERİNE İLİŞKİN HİZMET KALİTESİ KRİTERLERİ

İlk Bağlantı Süresi		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Hizmet sağlayıcının geçerli hizmet talebini alması ile hizmetin kullanıma sunulması arasındaki süredir. Yeni bir hattın kurulması, geçerli bir hattın başka bir müşteriye devredilmiş olması ve var olan erişim hattının yenilenmesi durumları bu kapsama dahildir.	- Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre	Abonelik sözleşmesinin akdedilmesinden itibaren ≤ 7 gün
	- Kullanıcının talebi üzerine belirli bir günde bağlantı yapılması kararlaştırılmış olduğu durumlarda, anlaşılan günde tamamlanan taleplerin yüzdesi	$\geq \%95$
Ölçüm ETSI EG 201 769-1 standartlarına göre yapılacaktır.		
Arama Kurulum Süresi		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Söz konusu süre arama kurulumu için gerekli olan adres bilgisinin şebeke tarafından edinilmesi ile başlar (örn. arayan kullanıcının hat üzerinden tanımlanması) ve aranan tarafın çalma tonu, meşgul tonu veya cevaplama sinyali arayan tarafa ulaşınca sona erer.	Ulusal aramalarda arama kurulumunun sağlandığı süre ortalaması	≤ 2 saniye
	Uluslararası aramalarda arama kurulumunun sağlandığı süre ortalaması	≤ 3 saniye
Ölçümler ETSI EG 201 769-1 standartlarına göre yapılacaktır.		
Arama Blokaj Oranı		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Arama blokaj oranı; yapılan aramalarda, radyo link, transmisyon, anahtarlama, vb. sistemlerdeki kaynak yetersizliğinden dolayı bağlantı kurulamayan arama girişimi sayısının toplam arama girişimi sayısına oranıdır. Çevir sesi alınmasından sonra geçerli bir numaranın son rakamının girilmesini müteakiben 30 saniye içerisinde meşgul sesi, zil sesi veya cevaplama sinyalinin alınmadığı veya aramanın şebeke sebebiyle gerçekleştirilemediğine ilişkin cevabın yayınlandığı aramalar arama blokajdır.	Ulusal aramalarda blokaja uğrayan aramaların yüzdesi	$\leq \%2$
	Uluslararası aramalarda blokaja uğrayan aramaların yüzdesi	$\leq \%5$
Ölçümler ETSI EG 201 769-1 standartlarına göre yapılacaktır.		

Gönderim Gecikmeleri		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
ITU-T Rec. G.114 kapsamında ekipmanların işletiminden ve yayılmadan kaynaklanan gecikmeleri içerir.	Tüm aramalarda kaynaklanan tek yönlü gecikmeler	≤ 150 ms
Ölçümler ITU-T Rec. G.114 standartlarına göre yapılacaktır.		
Arıza Bildirme Oranı		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Arıza bildirme oranı; kullanıcı tarafından işletmeciye bildirilen ve haberleşme sağlayıcıdan kaynaklanan bozulma veya kalite seviyesindeki düşme gibi aksaklıklara ilişkin geçerli arıza sayısının toplam kullanılan abone hattı sayısına oranıdır. Abone sorumluluğunda bulunan cihaz ve tesisat kaynaklı arıza bildirimleri ölçümlere dahil değildir.	Tüm arıza bildirimleri yüzdesi (Tüm arıza bildirimleri sayısının abone toplam sayısına oranı)	$\leq \%1.8$
Ölçümler ETSI EG 201 769-1 standartlarına göre yapılacaktır.		
Arıza Tamir Süresi		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Abone tarafından arızanın hizmet sağlayıcıya bildirilmesini takiben normal bir şekilde çalışan hizmetin sağlanmasına kadar geçen süredir.	Tüm geçerli arıza bildirimlerinin en hızlı %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre	≤ 48 saat
Ölçümler ETSI EG 201 769-1 standartlarına göre yapılacaktır.		
Fatura Şikâyet Oranı		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Fatura şikâyeti oranı; geçerli olup olmamasına bakılmaksızın, konuşma süresi, tarife, hizmet, indirimler, kampanyalar, vergi de dahil olmak üzere toplam tutar gibi hususların doğruluğu konularında bildirilen şikâyetlere konu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı olarak hesaplanır.	Abone şikâyetine yol açmış fatura yüzdesi	$\leq \%2$
Ölçümler ETSI EG 201 769-1 standartlarına göre yapılacaktır.		
Rehber sorgu hizmetlerinde yanıt süresi		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Alt menüde çağrı merkezindeki gerçek kişiye bağlanma seçeneğinin sunulduğu ana kadar geçen azami süre	Tüm taleplerin %90'ı	≤ 20 saniye
Ölçümler ETSI EG 201 769-1 standartlarına göre yapılacaktır.		

Kamuya Açık Ödemeli Telefonların Çalışma Düzeni		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Çalışır durumdaki kamuya açık ödemeli telefonların tüm kamuya açık ödemeli telefonlara oranı.	Çalışır durumdaki kamuya açık ödemeli telefonların yüzdesi	$\geq \%95$
Ölçümler ETSI EG 201 769-1 standartlarına göre yapılacaktır.		

MOBİL TELEFON HİZMETLERİNE İLİŞKİN HİZMET KALİTESİ KRİTERLERİ

Arama Kurulum Süresi		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Söz konusu süre arama kurulumu için gerekli olan adres bilgisinin şebeke tarafından edinilmesi ile başlar (örn. arayan kullanıcının hat üzerinden tanımlanması) ve aranan tarafın çalma tonu, meşgul tonu veya cevaplama sinyali arayan tarafa ulaşınca sona erer.	Ulusal veya uluslararası aramalarda en kısa sürede kurulan %95'lik aramaların kurulum süresi	$10 \leq$ saniye
Ölçümler ETSI EG 201 769-1 standartlarına göre yapılacaktır.		

Arama Blokaj Oranı		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Arama blokaj oranı; kapsama alanı içinde olmak şartıyla, yapılan aramalarda, radyo link, transmisyon, anahtarlama, vb. sistemlerdeki kaynak yetersizliğinden dolayı bağlantı kurulamayan arama girişimi sayısının toplam arama girişimi sayısına oranıdır. Alıcı abonenin numarasının son rakamının şebeke tarafından alınmasının ardından 40 saniye içerisinde meşgul sesi, zil sesi veya cevaplama sinyalinin alınmadığı veya aramanın şebeke sebebiyle gerçekleştirilemediğine ilişkin cevabın yayınlandığı aramalar arama blokajdır.	Blokaja uğrayan aramaların yüzdesi	$\leq \%2$
Ölçümler ETSI EG 202 057-3 standartlarına göre yapılacaktır.		

Başarısız Arama Oranı		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Doğru bir şekilde kurulmuş ve bunun sonucunda tanımlanmış bir trafik kanalı bulunan; şebekenin erken sonlandırması sonucu, kullanıcının normal olarak son vermesinden önce kesilen ya da kesintiye uğrayan aramaların oranı.	Doğru bir şekilde kurulup, kesilen aramaların yüzdesi	$\leq \%2$
Ölçümler ETSI EG 202 057-3 standartlarına göre yapılacaktır.		

Ortalama Kanaat Değeri (MOS)		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Uçtan uca ses kalitesi ölçümlerinde kullanılan ve ölçüm yöntemi ITU-T P.862 tavsiye kararında tanımlanan ortalama kanaat değeri	Ortalama kanaat değeri	$\geq 3,60$
Ölçümler ITU-T Rec. G.107Estandartlarına göre yapılacaktır.		
Fatura Şikayet Oranı		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Abone şikayetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı	Abone şikayetine yol açmış fatura yüzdesi	$\leq \%2$
Ölçümler ETSI EG 201 769-1 standartlarına göre yapılacaktır.		
Ön Ödemeli Hatlarda Kredi Şikayeti Oranı		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Abone şikayetlerinin olduğu ön ödemeli abone sayısının toplam ön ödemeli abone sayısına oranı	Şikayet eden ön ödemeli abone yüzdesi	$\leq \%2$
Ölçümler ETSI EG 202 057-1 standartlarına göre yapılacaktır.		
Kısa Mesaj Hizmeti (KMH) Tamamlanma Oranı		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Uçtan uca kısa mesaj teslim süresi içerisinde başarılı bir şekilde iletilen KMH sayısının gönderilen toplam KMH sayısına oranı	Başarılı bir şekilde iletilen KMH sayısının yüzdesi	$\geq \%95$
Ölçümler ETSI TS 102 250-2 standartlarına göre yapılacaktır.		
Uçtan uca KMH Teslim Süresi		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Uçtan uca en kısa sürede gönderilen %99'luk KMH'nin teslim süresi	Uçtan uca en kısa sürede gönderilen %99'luk KMH'nin teslim süresi	≤ 15 saniye
Ölçümler ETSI TS 102 250-2 standartlarına göre yapılacaktır.		

INTERNET HİZMETLERİNE İLİŞKİN HİZMET KALİTESİ KRİTERLERİ

İlk Bağlantı Süresi		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Hizmet sağlayıcının geçerli hizmet talebini alması ile hizmetin kullanıma sunulması arasındaki süredir. Yeni bir hattın kurulması, geçerli bir hattın başka bir müşteriye devredilmiş olması ve var olan	- Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre	Abonelik sözleşmesinin akdedilmesinden itibaren ≤ 7 gün

erişim hattının yenilenmesi durumları bu kapsama dahildir.	- Kullanıcının talebi üzerine belirli bir günde bağlantı yapılması kararlaştırılmış olduğu durumlarda, anlaşılan günde tamamlanan taleplerin yüzdesi	≥ %95
Ölçümler ETSI EG 201 769-1 standartlarına göre yapılacaktır.		
Bekleme (Tek Yönlü Gönderim Süresi)		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Bekleme, geçerli bir IP adresine ICMP yankı isteği/cevabı (Ping) için ihtiyaç duyulan milisaniyenin yarısıdır. Milisaniyenin yarısı, geçerli bir talebe ICMP yankı isteği/cevabı (Ping) için ihtiyaç duyulan zamandır. Uluslararası bekleme süresi için, test noktasından faaliyetin ilk uluslararası noktasına bir ICMP yankı isteği/cevabı (Ping) tın sesi göndererek ölçüm yapılır.	Beklemenin ortalama değeri olarak sağlanan ölçüm	Ulusal Şebeke Bekleme Süresi (iki yönlü) ≤85 milisaniye Uluslararası Şebeke Bekleme Süresi (iki yönlü) ≤300 milisaniye
Ölçümler ETSI EG 202 057-4 standartlarına göre yapılacaktır.		
Kayıp Oranı		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Belirlenen iki nokta arasında, kayıp paketlerin, gönderilen paketlerin tümüne oranıdır.	Kayıp paket oranı	Hizmetin her sınıfı için kayıp oranı genellikle 10^{-3}
Ölçümler ITU – T Rec. Y.1541 standartlarına göre yapılacaktır.		
Ulaşılan Veri İletim Hızı		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Ulaşılan veri gönderim hızı, belirlenen test dosyanın uzaktan internet sitesi ile bir kullanıcının bilgisayarının arasındaki yükleme ve gönderme hızıdır.	-En hızlı ulaştırılan %95’lik dilim içerisindeki veri gönderim hızı (kbit/s olarak) - En yavaş ulaştırılan %5’lik dilim içerisindeki veri gönderim hızı (kbit/s olarak) -Ortalama değer ve ulaşılan geri gönderim hızının standart sapması (kbit/s olarak)	Hizmet sağlayıcı tarafından duyurulan bağlantı hızının en az %75’i
Ölçümler ETSI EG 202 057-4 standartlarına göre yapılacaktır.		
Fatura Şikayet Oranı		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Abone şikayetlerinin olduğu fatura sayısının toplam fatura sayısına oranı	Abone şikayetine yol açmış fatura yüzdesi	≤ %2
Ölçümler ETSI EG 201 769-1 standartlarına göre yapılacaktır		

TÜM KAMUSAL HABERLEŞME SAĞLAYICILARININ ÇAĞRI MERKEZLERİNE İLİŞKİN HİZMET KALİTESİ KRİTERLERİ

Ana Menüde Geçen Süre		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Sesli yanıt sisteminin ana menüsünde geçen saniye cinsinden ölçülen toplam süre. İşletmecinin müşteri hizmetlerini arayan son kullanıcıyı karşılayan sesli yanıt sisteminde temel seçeneklerin yer aldığı ilk menü ana menüdür.	Ana menüde geçen süre	≤ 45 saniye
Sesli Yanıt Sisteminde Geçen Süre		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Ana menüde temel başlıklardan birini seçen son kullanıcının yaptığı tuşlama ile başlayan ve gerçek kişiye bağlanma seçeneğinin sunulduğu ana kadar sesli yanıt sisteminde geçen, saniye cinsinden ölçülen toplam süre. Son kullanıcıların müşteri hizmetlerine bağlandıktan sonra ana menü ve alt menüde işlem yapmak istediği konulara ait olarak bilgi alma, bilgi verme, talep ve şikâyetleri alma ve ilgili müşteri hizmetleri temsilcisine yönlendirme amacı ile oluşturulan otomatik cevap sistemi sesli yanıt sistemidir.	Sesli yanıt sisteminde geçen süre	≤ 20 saniye
Belirlenen Sürede Cevap Verme Oranı		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Çağrı merkezindeki gerçek kişiye bağlanmak üzere sesli yanıt sisteminde yapılan son tuşlamadan çağrı merkezindeki gerçek kişinin hizmet talep eden kullanıcıyı cevapladığı ana kadar geçen ve saniye cinsinden ölçülen süre	20 saniye içinde cevaplanan aramaların yüzdesi	≥ %80

TÜM KAMUSAL HABERLEŞME SAĞLAYICILARININ UYMALARI GEREKEN HİZMET KRİTERLERİ

Tüketici Şikâyetleri Çözüm Süresi		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Son kullanıcı veya abone tarafından, yararlanılan elektronik haberleşme ürün veya hizmetleri için, düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi beklentisi ile işletmecinin telefonla erişilebilen müşteri hizmetlerine iletilen problemin alındığı andan çözümlendiği ana kadar geçen, geçerli olmayan şikâyetlerin dâhil olmadığı ve saat cinsinden ölçülen süre	Şikâyetlerin çözüm süresi ortalaması	≤ 36 saat