



# KUZEY KIBRIS TÜRK CUMHURİYETİ RESMÎ GAZETE

Sayı : 111

**EK III**  
**TEBLİĞ VE İLANLAR**

9 Mayıs, 2014

---

Sayı : 295

**ELEKTRONİK HABERLEŞME YASASI**  
**(6/2012 ve 21/2014 Sayılı Yasalar)**  
**Madde 23, 24, 25, 29, 30, 57, 65 Altında Yapılan Tüzük**

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Bakanlar Kurulu, Elektronik Haberleşme Yasası'nın 23'üncü, 24'üncü, 25'inci, 29'uncu, 30'uncu, 57'nci, 65'inci Maddelerinin kendisine verdiği yetkiye dayanarak aşağıdaki Tüzüğü yapar:

(751)

**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 anlatır,

"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.

"Alfanümerik", Alfabetik ve nümerik karakter diziliminin bileşiminden oluşan karakter dizisini anlatır.

"Bakanlık", Elektronik haberleşmeden sorumlu Bakanlığı 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.

"CEPT (The European Conference of Postal and Telecommunications Administrations)", Avrupa ülkelerinin Posta ve Telekomünikasyon idareleri arasında ticari, operasyonel, yasal and teknik işbirliği ve koordinasyonunu sağlamak amacı ile kurulan yönetimi anlatır.

"CLI", Arayan hat bilgisini anlatır.

"Ciro", Haberleşme sağlayıcının brüt satışlarından satış indirimlerinin düşülmesi sonucu kalan tutarı 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 hizmeti amacıyla kullanımını

sağlamak üzere Ulusal 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 yayım 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 editöryal 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”, İletilen bilgi çeşidine bakılmaksızın uydu şebekeleri, sabit (internet dahil, devre ve paket anahtarı) 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.

“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 frekanstan diğer frekansa kadar olan frekans aralığı veya bir radyo ekipmanının ayarlanabileceği frekans aralığını anlatır.

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

“Frekans Tahsisi”, Ulusal Frekans Planına uygun olarak Kurum tarafından bir telsiz istasyonuna frekans veya frekans kanalları, çıkış gücü, yayım süreleri de dâhil belirli şartlar altında kullanmak 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 Ulusal 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.

- “GHz (Giga Hertz)”, Elektromanyetik dalgaların bir saniyedeki bir milyar kez oluşan salınımını anlatır.
- “Girme Yetkisi”, Elektronik haberleşme şebekesi ve altyapısının inşa 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 on Non-Ionising Radiation Protection)”, Uluslararası İyonlaştırıcı Olmayan Radyasyondan Korunma Komisyonu’nu anlatır.
- “IEC, (International Electrotechnical Commission)”, Uluslararası Elektroteknik Komisyonu’nu anlatır.
- “IMO, (International Maritime Organisation)”, Uluslararası Denizcilik Örgütünü anlatır.
- “ISO, (International Organisation for Standardization)”, Uluslararası Standartlar Örgütü’nü anlatır.
- “ITU, (International Telecommunication Union)”, Uluslararası Telekomünikasyon Birliğini anlatır.
- “ITU-T E.161 Tavsiye Kararı”, Bir telefon ağına erişimde kullanılacak telefonlar ve diğer cihazlar üzerindeki rakam, harf ve sembollerin düzenlenmesini konu alan tavsiye kararını 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.
- “kHz (Kilo Hertz)”, Elektromanyetik dalgaların bir saniyedeki bin kez oluşan salınımını anlatır.
- “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.

“Numara Taşınabilirliği”, Abonenin, abone numarasını değiştirmeden, operatörü, coğrafi konumu ve/veya hizmet çeşidini değiştirebilmesine imkan veren bir hizmeti anlatır. “Pro-Rata”, Oransal esasa göre yapılan hesaplamayı anlatır.

“Sabit Telefon Hizmetleri” Teknoloji sınırlaması olmaksızın sabit kamusal telefon şebekesi üzerinden kullanıcılara ve/veya abonelere temel ve katma değerli herkesçe kullanılabilir telefon hizmetlerinin sunulmasını anlatır.

“Sinyal”, Konuşma, müzik, sesler, görsel imajlar veya iletiler veya herhangi bir türdeki verilerin iletilmesine veya cihazların işletilmesi veya kontrol edilmesine hizmet eden sinyalleri anlatır.

“Son Kullanıcı”, Bir kamusal elektronik haberleşme şebekesini işletmeyen ve kamusal elektronik haberleşme hizmetleri sunmayan herhangi bir gerçek veya tüzel kişiyi anlatır.

“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.

“Şebeke Sonlanma Noktası”, Bir abonenin bir elektronik haberleşme şebekesine eriştiği fiziksel noktayı anlatır. “Tarife”, bir haberleşme sağlayıcısının, elektronik haberleşme hizmetleri karşılığında veya bir elektronik haberleşme şebekesine erişim karşılığında kullanıcılara uyguladığı, herhangi değişik ücret kalemlerinden oluşan listeyi anlatır.

“Taşıyıcı”, Çağrı başlatma, çağrı sonlandırma veya çağrı taşımaya ilgili hizmetlerin tamamı veya bir kısmını sunan bir elektronik haberleşme şebekesi operatörünü anlatır.

“Taşıyıcı Ön Seçimi”, Kullanıcıların, bir taşıyıcı seçim kodu çevirmeksizin bir taşıyıcıyı önceden seçmeleri için kullanılan bir yöntemi anlatır.

“Taşıyıcı Seçimi”, Kullanıcıların bir taşıyıcı seçim kodu çevirmek yoluyla bir taşıyıcı seçmelerinin yöntemini anlatır.

“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.

“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.

“TS ISO/IEC 20000” (Bilgi Teknolojileri Hizmet Yönetim Sistemi) , Bilgi teknolojileri hizmeti sunan firmaların veya birimlerin iç ve dış müşterilerinin beklentilerini karşılayabilmeleri, durumlarını ve performanslarını sürekli iyileştirme ve geliştirmeleri, ilgili operasyonlarını yönetmelerinde ve hizmet vermelerinde hangi yöntemleri uygulayacakları, nasıl uygulayacakları konularında kılavuzluk eden standardı anlatır.

“Tüketici”, Ticari veya mesleki olmayan amaçlar için elektronik haberleşme hizmetleri kullanan veya talep eden herhangi bir gerçek veya tüzel kişiyi anlatır.

“Ulusal Frekans Planı”, Ülkede kullanılacak 9 kHz-3000 GHz frekans

spektrumunun ilgili tüm mevzuat ve uluslararası standartlara uygun olarak tahsis edilebilmesi için yapılan ve genel frekans planı ve detay frekans planları da içeren ve Yasa'nın 14 (2) (B) maddesinde Bakanlar Kurulu tarafından hazırlanıp onaylanacağı belirtilen frekans planıdır.

"Ulusal Numaralandırma Planı", Yönlendirme, adresleme, fiyatlama veya hizmet türü hakkında bilgi vermek amacıyla numaralar için yapıları tanımlayan, numaralandırma planını anlatır.

"Varlık Noktası, (PoP, Point of Presence)", Modem, transmisyon hattı, router (Yönlendirici) ve benzeri elektronik haberleşme ekipmanları üzerindeki çift yönlü trafiğin şebeke katmanları arasında yönlendirilmesini sağlayan merkezi anlatır.

"Yasa", Elektronik Haberleşme Yasası'nı anlatır.

6/2012  
21/2014

#### Amacı

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 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, Ulusal Numaralandırma Planı'nın hazırlanmasına, numaraların tahsisi ve geri alınmasına ilişkin kuralların belirlenmesine, spektrum yönetimi kapsamında temel ilke ve esasların belirlenmesine, Ulusal Frekans 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.

- (1) Serbest, etkin ve sürdürülebilir bir rekabet ortamının sağlanması ve korunması,
- (2) Ülkenin her yerinde, makul bir ücret karşılığında geniş kapsamlı elektronik haberleşme şebeke ve hizmetlerinden yararlanılmasının sağlanması,
- (3) Tüketici hak ve menfaatlerinin korunması ve gözetilmesi, kullanıcı memnuniyetini artırıcı ve şikâyetleri giderici uygulamaların teşvik edilmesi,
- (4) Herkesin makul bir ücret karşılığında elektronik haberleşme şebeke ve hizmetlerinden eşit bir şekilde aynı hizmet kalitesinde yararlanmasını sağlayacak uygulamaların teşvik edilmesi,
- (5) Spektrumun etkin ve verimli kullanımının gözetilmesi ve onu kullanmak isteyen kişilerin farklı ihtiyaç ve amaçlarının dikkate alınması,
- (6) 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
- (7) Hizmet kalitesi ölçütlerinin uluslararası standartlarda anlaşılabilir, uygulanabilir ve güncel olması, hizmet kalitesi ve çeşitliliğinin

- artırılması
- (8) Elektronik haberleşme cihaz ve sistemlerin kurulması ve işletilmesinde insan sağlığı, can ve mal güvenliği, çevre ve tüketicinin korunması açısından asgari uluslararası normların dikkate alınması,
- (9) Yeni teknolojilerin geliştirilmesi ve kullanılması ve yatırımların teşvik edilmesi.
- (10) İlgili uluslararası kuruluşların düzenlemelerine uyulması,
- (11) 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)(A) Elektronik haberleşme hizmeti sunmak veya elektronik haberleşme şebekesi kurmak veya işletmek isteyen tüzel kişiler Kurum tarafından genel yetkilendirme ile yetkilendirilmelerini müteakip yetkilendirildikleri kapsama sınırlı olmak üzere elektronik haberleşme hizmeti sunma veya elektronik haberleşme şebekesi kurma veya işletme faaliyetlerine başlayabilirler.

(B) 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.

(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.

(3) (A) Haberleşme sağlayıcıları Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti mevzuatına göre yalnızca elektronik haberleşme hizmeti sunma ve/veya elektronik haberleşme şebekesi kurma ve/veya işletme faaliyetlerini yürütmek üzere Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti sınırları içerisinde kurulmuş olmalı ve haberleşme sağlayıcı faaliyetlerini sürdürdükleri sürece sadece bu kapsam ile sınırlı olmak üzere faaliyetlerini sürdürmelidirler.

(B) Haberleşme sağlayıcılar bu maddede belirtilen faaliyetlere ek olarak, talep etmeleri halinde, bilgi ve iletişim teknolojileri sektörü kapsamında mal, hizmet, bakım ve danışmanlık faaliyetlerini de sürdürebilecek olup, bu faaliyetleri sürdürmeleri halinde bunlara ilişkin muhasebe kayıtlarını da birbirinden ayırarak tutmalıdırlar.

#### Yetkilendirme Gerekmeyen Haller

7. (1) Bir gerçek veya tüzel kişinin, kendi kullanımındaki taşınmazların dâhilinde veya taşınmazların sınırı ile (bitişik veya aynı tesis içerisindeki taşınmazlar da dahil olmak üzere) gerçekleştirilen, (Ulusal Frekans Planı'nda ve ilgili mevzuatta bireysel kullanım hakkı tahsisine ihtiyaç duyulmadan kullanılabilen frekans bantları da dahil olmak üzere) herhangi bir kaynak tahsisine ihtiyaç duyulmayan, özellikle 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.

(2) (A) Bu madde kapsamında yetkilendirmeye tabi olmamasına rağmen, Ulusal 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 Ulusal Frekans Planı doğrultusunda Kurum tarafından değerlendirilir.

(B) 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.

(3) Yayın Yüksek Kurulu tarafından lisans verilen yayıncılar, yayın hizmetlerinin sunulmasında kullandıkları telsiz cihazlarının arasındaki iletişimin sağlanması amacıyla Kurum'dan frekans talebinde bulunabilirler. Kurum frekans taleplerini Ulusal Frekans Planı doğrultusunda değerlendirecek ve olumlu bulunması halinde tahsis gerçekleştirecektir. Bu kapsamdaki frekans tahsisi ve kullanımı bu Tüzük ve Ulusal Frekans Planı ile belirlenen kurallara uyulmak koşuluyla ayrıca yetkilendirmeye tabi değildir.

(4) Tüzel kişiler tarafından sunulacak ücretsiz çağrı merkezi hizmetlerinde ve katma değerli servislerde kullanılacak numaralarda, numara tahsisi Ulusal Numaralandırma Planı doğrultusunda Kurum tarafından değerlendirilir. Talebin Kurum tarafından olumlu bulunması halinde tahsis gerçekleştirilecek olup, numara tahsisi ve kullanımı bu Tüzük ve Ulusal Numaralandırma Planı ile belirlenen kurallara uyulmak koşuluyla ayrıca yetkilendirmeye tabi değildir.

(5) Bu madde kapsamındaki bireysel kullanım haklarının tahsisinde Tüzük ile belirlenen haberleşme sağlayıcıların bireysel kullanım hak tahsisine ilişkin kurallar ve Yasa ve ilgili mevzuat ile belirlenen ücretler uygulanır.

#### Genel Yetkilendirme Bildirimi

8. (1)(A) 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.

(B) 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 tarihten başlayarak geçerli olacak şekilde, genel yetkilendirme kapsamında yetkilendirme gerçekleştirilir.

(C) Yetkilendirme kapsamı bildirim formunda beyan edilen elektronik haberleşme hizmeti ve/veya şebekesinin detayları, teknik özellikleri, hizmet veya şebekenin sağlanacağı veya kurulacağı coğrafi bölge ile sınırlıdır.

(2) Haberleşme sağlayıcısının gerçekleştirdiği bildirimindeki, eksikliklerin giderilmesi için Kurum tarafından en fazla on beş güne kadar süre verilir. Bu sürenin sonuna kadar eksikliğin giderilmemesi halinde bildirim gerçekleştirilmemiş sayılır.

(3) Bildirimin Kurum kayıtlarına girmesinden itibaren bir hafta içinde Kurum, bildirim bu Tüzük hükümlerine uygun olarak yapıldığını teyit eden ve haberleşme sağlayıcısının 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 sağlayıcısına gönderir.

(4) Başvurunun ilgili mevzuata uygun olmaması nedeniyle doğabilecek her türlü zarardan haberleşme sağlayıcı sorumludur.

**Sayısı  
Sınırlandırılmış  
Bireysel Kullanım  
Hakları**

9. (1) Kurum, kaynakların etkin ve verimli kullanılması, rekabetin geliştirilmesi ve tüketici yararının artırılması amaçlarıyla ve kaynakların, sınırlı sayıda haberleşme sağlayıcı tarafından yürütülmesinin gerektiği durumlarda sınırlı olmak üzere; kullanıcılar, haberleşme sağlayıcılar, ilgili kamu kuruluşları ve sivil toplum örgütlerinin görüşlerini alarak, hangi bireysel kullanım haklarının sayısının sınırlanacağına dair yazılı görüşünü Bakanlık eliyle Bakanlar Kurulu'na iletir. Kurumun yazılı görüşü üzerine Bakanlar Kurulu hangi bireysel kullanım haklarının sayısının sınırlanacağına ve Yasa kapsamında ihale ile tahsis edileceğine ilişkin karar verir.

(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.

**Bireysel Kullanım  
Haklı Tahsisi**

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 spektrumun etkin kullanılması amaçları doğrultusunda, kaynak tahsisleri Kurum tarafından bireysel kullanım hakkı tahsisi yoluyla gerçekleştirilir. Bireysel kullanım hakkı kapsamındaki kaynak tahsisleri Kurum tarafından belirlenir ve yayımlanır.

(2) (A) 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 başvuruda bulunurlar.

(B) Bireysel kullanım hakkı kapsamındaki frekans ve numaralar; Kurum tarafından bireysel kullanım hakkı tahsis edilmeden kullanılamazlar.

(C) Bildirim formu ve bildirim formunda belirtilen bilgi ve belgelerin eksiksiz ve doğru bir şekilde Kuruma iletilmesini müteakip Kurum, Ulusal Numaralandırma Planı ve Ulusal Frekans Planı'na uygunluk ve aşağıda (a),(b),(c),(ç) ve (d) alt bentlerinde belirtilen şartların yerine getirilmesi şartıyla başvuru ile ilgili gerekli incelemeleri yaparak üç hafta içerisinde olumlu veya olumsuz kararını haberleşme sağlayıcısına bildirir

- (a) Talep edilen kaynaklara uygun yetkilendirmenin bulunması veya kaynak talebi ile birlikte uygun yetkilendirme bildiriminde de bulunmuş olması,
- (b) Talep edilen kaynakların, tahsis edilebilir durumda ve ilgili olduğu hizmetin tanımı ve coğrafi kapsamıyla uyumlu olması,
- (c) Talep edilen kaynaklara uygun teknik kapasitenin yeterliliği, abone sayısını destekleyecek pazar tahminlerinin ve yatırım planının olması,

- (ç) Ek kaynak taleplerinde Kurum tarafından belirlenen doluluk oranına erişilmiş olması  
 (d) Kurum tarafından gerekli görülen diğer koşulların sağlanması.

(3) Haberleşme sağlayıcısının başvurusunda bulunan, Yasa ve bu Tüzük ile belirlenen kurallara aykırılık teşkil etmeyen eksikliklerin giderilmesi için Kurum tarafından haberleşme sağlayıcıya on beş güne kadar süre verilebilir, bu sürenin sonuna kadar eksikliğin giderilmemesi halinde başvuru işleminden kaldırılır.

(4) (A) Kurum tarafından başvurusu uygun bulunan haberleşme sağlayıcısına, başvuru tarihi esas alınarak haberleşme sağlayıcının başvurduğu yılın sonuna kadar pro-rata olarak hesaplanan ilgili bireysel kullanım hakkı ücretini toplam olarak Kuruma gelir kaydedilmek üzere ilgili banka hesabına yatırması bildirilir.

(B) Bireysel kullanım hakkı ücretleri Yasa ile belirlenen alt ve üst sınırlar içerisinde Tüzük ve ilgili mevzuat ile belirlenir. Kurum tarafından yazı ile bireysel kullanım hakkı ücretinin ödenmesine ilişkin başvuru sahibinin bilgilendirildiği tarihten itibaren bir ay içinde ödemenin yerine getirilmemesi halinde, başvuru işleminden kaldırılır.

(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 sağlayıcısının, ilgili ücreti Kurum tarafından bildirilen banka hesabına yatırdığını belgeleyen dekontun aslının veya banka onaylı suretinin Kuruma sunulmasını müteakip on beş gün içerisinde başvuru sahibine Kurum tarafından tahsis edilen kaynakların yer aldığı kullanım hakkı yetki belgesi düzenlenerek haberleşme sağlayıcısına teslim edilir. Haberleşme sağlayıcısı yetki belgesini aldığı tarihten başlayarak kendisine tahsis edilen kaynakları kullanmaya başlayabilir.

(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.

**Frekans  
Tahsislerinde  
Uygulanacak Ek  
Kurallar**

11. (1) (A) Frekans tahsislerinde, telsiz haberleşme ihtiyacının yeterince karşılanmasını sağlamak üzere tahsis edilecek frekans sayısı veya miktarında asgari kısıtlayıcı tedbirler alınabilir.

(B) 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.

(2) Tahsis edilen frekanslarda haberleşme ortamının sağlanamaması veya teknik düzenlemelere rağmen elektromanyetik girişimin giderilememesi durumunda tahsis edilen frekans ve frekans bantları Kurum tarafından değiştirilebilir. Teknolojide meydana gelen gelişmeler, spektrumun etkin ve verimli kullanılmasına yönelik Kurumun yapacağı düzenlemeler veya ilgili uluslararası kuruluşların düzenlemeleri doğrultusunda yapılabilecek yeni planlamalar çerçevesinde Ulusal Frekans Planında yapılacak olan değişikliklere paralel olarak, haberleşme sağlayıcıya tahsis ve tescil edilmiş frekanslar mümkün olduğu ölçüde korunmak ve Kurumca gerekli görüldüğü takdirde ilgili kurumların görüşü alınmak suretiyle, haberleşme sağlayıcısına, Meteoroloji Dairesi Müdürlüğü'ne, Polis Genel Müdürlüğü'ne,

Sivil Havacılık Dairesi'ne, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti 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.

(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, Ulusal Frekans Planı dahilinde frekans bandı ve kanal tahsisi bireysel kullanım hakları ile ilgili yeni düzenlemeler yapabilir veya Yayın Yüksek Kuruluna devrettiği haklarını geri alabilir.

(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.

(5) (A) Sayısı sınırlandırılmamış bireysel kullanım hakkı kapsamında yetkilendirilen haberleşme sağlayıcılar, yetkilendirme tarihinden başlayarak bir yıl içinde hizmet sunmaya başlamamaları durumunda, hizmet sunmaya başlamak için gerekçelerini belirtmek suretiyle Kurumdan ek süre talep edebilir. Kurum, bu haberleşme sağlayıcısına altı ayı geçmemek üzere ek bir süre verebilir.

(B) (a) Kurum, tahsis edilen frekans kaynağını; haberleşme sağlayıcısının, yetkilendirme tarihinden başlayarak 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.

(b) Kurum, tahsisli frekans kaynağının geri alınmasına yönelik kararını, gerekçesi ile birlikte, geri alma kadar belli bir süre verilecek şekilde haberleşme sağlayıcısına bildirir.

(c) Haberleşme sağlayıcısı, Kurum tarafından belirlenecek süre içerisinde, bu fıkra kurallarına göre gerekli düzenlemeleri yapmakla yükümlüdür.

(6) Sayısı sınırlandırılmış kullanım hakkı sahibi haberleşme sağlayıcının frekanslarının değiştirilmesinde ve geri alınmasında bu Tüzük ve Yasa kurallarına ilaveten ihale şartnamesi ve kullanım hakkı yetki belgesindeki hükümler dikkate alınır. Yasanın yürürlüğe girdiği tarihten önce Bakanlıkça verilmiş olan GSM sayısal ve hücreli mobil telefon sistemi kurulması ve işletilmesi ile ilgili lisans 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.

(7) Kurum, frekans değişikliklerinde ve geri alınmasında haberleşme sağlayıcıya makul bir süre verir. Haberleşme sağlayıcı, Ulusal 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.

**Numara  
Tahsislerinde  
Uygulanacak Ek  
Kurallar**

12. (1) Numara tahsisi içeren bireysel kullanım hakkı tahsisleri Kurum tarafından öncelikle Ulusal Numaralandırma Planı ve uluslararası anlaşmalar kapsamındaki düzenlemeler göz önünde bulundurularak gerçekleştirilir.

(2) Numara tahsisi içeren bireysel kullanım hakkı tahsislerinde aşağıdaki koşullar uygulanır;

(A) Kurum, gerekli görmesi halinde, talep edilen numaraların belirli bir kısmını tahsis edebilir.

(B) Tahsis edilen numaralar Kurumun izni olmadan başka bir haberleşme sağlayıcısına devredilemez. Tahsis edilen numaraların başka bir haberleşme sağlayıcısına kullandırılması için on beş gün önceden Kuruma bildirimde bulunulması gereklidir.

Tahsis edilen numaraların başka bir haberleşme sağlayıcısına kullandırılması ile ilgili bildirim yapılmasını müteakip Kurum mali açıdan Maliyeden sorumlu Bakanlığın görüşünü de alarak karar verir.

(C)(a) Herhangi bir nedenle kullanımına son verilmiş numara numara blokları, istisnai haller dışında, kullanımına son verildiği tarihten itibaren; faturalı hatlara ilişkin numaralarda en az altı ay sonra; ön ödemeli hatlara ilişkin numaralarda ise abonenin ilk iki ay içerisinde kontör yükleme yapmamış olması halinde en az iki ay sonra diğer durumlarda ise en az altı ay sonra farklı bir kişiye tekrar tahsis edilebilir.

(b) Kullanımına son verilen numaranın aynı kişiye tahsisi söz konusu olduğunda bu süreler uygulanmaz.

(C) Yasanın yürürlüğe girdiği tarihten önce Bakanlıkça verilmiş olan GSM sayısal ve hücresel mobil telefon sistemi kurulması ve işletilmesi ile ilgili lisans sözleşmeleri kapsamındaki haberleşme sağlayıcısına bu Tüzüğün yürürlüğe girdiği tarihten önce tahsis edilmiş olan numaralar hariç olmak üzere tahsis edilen numaralar, tahsis tarihinden başlayarak en geç bir yıl içinde hizmete sunulmaya hazır hale getirilir. Bu süre Kurum tarafından gerekli görülmesi halinde uzatılabilir. Haberleşme sağlayıcıların süre uzatım talepleri, bir yıllık sürenin dolmasından en az bir ay önce yapılır.

(3) Kurum, yukarıdaki 1'inci fıkradaki koşullara ek olarak, hizmet veya numara türüne özel koşullar getirebilir ve numara tahsisinden önce gerekli görmesi halinde haberleşme sağlayıcıdan üç yıllık numara kullanımına ilişkin planın sunulması şartını getirebilir.

(4) Kurumun gerekçeli talebi halinde, haberleşme sağlayıcı, kendisine tahsis edilmiş tüm numaralarla ilgili geçen üç yıla ilişkin yazılı rapor verir ve raporun en az aşağıdaki hususları içermesi zorunludur:

(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,

(C) Abonelere tahsis edilenler dışında kullanılan numaralar ve kullanım amaçları,

(D) Numara kullanımına ilişkin gelecek üç yıllık plan,

(5) Kurum aşağıdaki koşulların varlığı halinde ilgili tarafların da görüşlerini alarak, tahsis edilen numaraların değiştirilmesine, iadesine veya geri alınmasına karar verebilir; haberleşme sağlayıcılar abonelik sözleşmelerinde aşağıdaki koşullara yer verirler;

- (A) Millî güvenlik, kamu düzeni ve acil durum ihtiyaçlarının gerektirmesi,
- (B) İlgili uluslararası kuruluşların düzenlemelerinde ve/veya uluslararası anlaşmalar kapsamındaki düzenlemelerde gerçekleştirilen değişiklikler,
- (C) Numaralandırma planında yapılacak değişiklikler,
- (Ç) Haberleşme sağlayıcısının talep etmesi ve Kurumun bu talebi uygun bulması,
- (D) İlgili numara kaynağına yönelik yetkilendirmenin herhangi bir nedenle sona ermesi veya değişmesi,
- (E) Tahsis edilen tüm numaraların hizmet dışı bırakılması veya tahsis tarihinden itibaren bir yıl içerisinde hizmete verilmemesi,
- (F) İlave numara kapasitesi ihtiyacının zorunlu kılması,
- (G) Numara tahsisine dayanak teşkil eden koşulların geçerliliğini yitirmesi, başvuruda verilen bilgi veya belgelerin yanlış veya yanıltıcı olduğunun tespit edilmesi.

(6) Tahsis edilen numaralar Kuruma iade edilebilir. İade edilen numaralar için Kurumdan numara tahsisi ve bireysel kullanım hakkı ücreti de dahil olmak üzere herhangi bir hak iddiasında bulunulamaz.

#### **Bireysel Kullanım Hakkı Süreleri**

13. (1) Bireysel kullanım hakları, Kurum tarafından ilgili başvuru formlarında aksi belirtilmediği sürece veya haberleşme sağlayıcı tarafından daha kısa bir süre talep edilmedikçe ve her halükarda en fazla on yıl süre ile tahsis edilir.

(2) Bireysel kullanım hakkı süresinin sona erme tarihinden on iki ve altı aylık süreler arasında, Kurum tarafından belirlenen bildirim formu ve formda belirtilen bilgi ve belgeler ile bireysel kullanım hakkının yenilenmesi için Kuruma başvurulabilir.

(3) Kurum, bu Tüzük ile belirlenen koşullar doğrultusunda başvuruyu değerlendirerek bireysel kullanım hakkını yenileyebilir

(4) Sayısı sınırlanmış kullanım hakkı sahibi haberleşme sağlayıcının kullanım hakkı süresi ile ilgili olarak ihale şartnamesi ve kullanım hakkı yetki belgesindeki kurallar dikkate alınır.

#### **Haberleşme Sağlayıcılar Sicili**

14. (1) Bu Tüzük kapsamında yetkilendirilen haberleşme sağlayıcılar Kurum tarafından haberleşme sağlayıcılar siciline kaydedilir.

(2) Haberleşme sağlayıcılara bireysel kullanım hakkı tahsis edilmesi halinde, tahsis edilen bireysel kullanım haklarına ilişkin detaylar da sicilde kayıt altına alınır.

(3) Kurum'un internet sitesinin ilgili bölümünde Kurum tarafından belirlenen kapsamda sicil bilgilerine yer verilir.

#### **Ulusal Numaralandırma Planı**

15. (1) Kurum, tahsis edilecek numaraların kullanım kapsamlarını ve kullanıma yönelik ek koşulları içeren Ulusal Numaralandırma Planını hazırlar ve Kurul kararı ile yayımlar. Ulusal Numaralandırma Planı ve tahsisli numaralar Kurum'un internet sitesinde de yayımlanır.

(2) Tahsis edilen numaraların alfanümerik olarak gösteriminde ve kullanılmasında ITU-T E.161 Tavsiye Kararı esas alınır.

(3) Kurum, millî güvenlik, kamu düzeni veya acil durumların gerektirdiği haller, uluslararası anlaşmalar kapsamındaki düzenlemelerde gerçekleştirilen değişiklikler, ilgili uluslararası kuruluşların düzenlemeleri veya numara kapasitesi ihtiyacı nedeniyle Ulusal Numaralandırma Planında değişiklik yapabilir.

## Ulusal Frekans Planı ve Yönetimi

16. (1) Kurum, 9 kHz den 3000 GHz ye kadar olan frekans aralığını içeren Ulusal Frekans Planı'nı hazırlar ve Bakanlık eliyle Bakanlar Kurulu'na iletir. Bakanlar Kurulu'nun Ulusal Frekans Planı'nı onaylamasının ve Ulusal Frekans Planı'nın Resmi Gazete'de yayımlanmasının ardından Kurum genel ve detay frekans planı, planlanan sistemler için kanal aralığı, çıkış gücü, yetkilendirme prosedürü, referans bilgiler, kısa notlar gibi açıklamalardan oluşan Ulusal Frekans Planı'nı resmi internet sitesinden yayımlar. Telsiz hizmetleri, telsiz istasyonları ve sistemleri, uygulama terimleri, frekansın ortak kullanımı ve uzay ile ilgili teknik terimler ve kısaltmalar Ulusal Frekans Planı'nı ile birlikte yayımlanır.

(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; yayın hizmetlerine ilişkin koordinasyon işlemleri Yayın Yüksek Kurulu ile koordineli olarak sürdürülür. ICAO gözetiminde yapılan uluslararası frekans koordinasyonu Sivil Havacılık Dairesi ile koordineli olarak yürütülür.

(3) Haberleşme sağlayıcılar veya kullanıcılar tarafından komşu ülkelerde kullanılan sistemlerden kaynaklanan bir zararlı elektromanyetik girişimin bildirilmesi veya böyle bir girişimin tespit edilmesi halinde komşu ülkeler ile birlikte sorunun çözülmesine yönelik işlemler Kurum tarafından yapılır.

(4) Güvenlik Kuvvetleri Komutanlığı ve Kıbrıs Türk Barış Kuvvetleri Komutanlığı ile Yayın Yüksek Kurulu Ulusal Frekans Planı çerçevesinde Kurum tarafından kendilerine tahsis edilen frekans bandlarında frekans planlamasını yapar ve uygular. Sistem kurma, kurdurma ve kullanma izinleri ile ruhsatlandırma işlemleri Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti 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.

(5) Kurum, millî güvenlik, kamu düzeni, ilgili uluslararası kuruluşların düzenlemeleri, ikili anlaşmalar kuralları uyarınca Ulusal Frekans Planında değişiklik yapılması için hazırlık yapabilir; Kurum her halükarda en az üç yılda bir defa olmak üzere Spektrum Planı'nı gözden geçirir ve gerekirse güncellemelere ilişkin değişiklik taslağını hazırlar. Plan değişiklik taslağı Bakanlık eliyle Bakanlar Kurulu'na gönderilir, taslağı Bakanlar Kurulu tarafından onaylanmasından sonra değiştirilmiş Ulusal Frekans Planı Kurum tarafından yayımlanarak yürürlüğe girer.

## ÜÇÜNCÜ KISIM

### Haberleşme Sağlayıcıların Hakları

#### Genel Yetkilendirmeye Bağlı Haklar

17. (1) Elektronik haberleşme hizmeti sunmak veya elektronik haberleşme şebekesi kurmak veya işletmek isteyen tüzel kişiler bu Tüzüğün 8'inci maddesi ile belirlenen bildirimini gerçekleştirerek Kurum tarafından genel yetkilendirme ile yetkilendirilmelerini müteakip; bu Tüzük ile belirlenen kurallara uymak şartıyla, yetkilendirildikleri kapsamla sınırlı olmak üzere elektronik haberleşme hizmeti sunabilir veya elektronik haberleşme şebekesi

kurabilir veya işletebilirler.

(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

- (A) Taşınmaz mala girebilir ve gerekli işlemleri gerçekleştirebilirler veya  
(B) Herhangi bir sokağı açabilir, kurabilir ve/veya kazabilir ve herhangi bir elektronik haberleşme şebekesi tesisatını döşeyebilir, kullanıcılarına su getiren ana borular hariç herhangi bir borunun pozisyonunu değiştirebilirler.

(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.

(4) Genel yetkilendirme ile yetkilendirilen haberleşme sağlayıcılar, Yasa ile belirlenen koşullar ve Kurum tarafından belirlenen kurallar ve Esas Yasa'nın 32'nci Maddesi uyarınca diğer haberleşme sağlayıcılardan ara bağlantı ve erişim talep edebilir, ara bağlantı müzakerelerinde bulunabilirler.

(5) Genel yetkilendirme kapsamında elektronik haberleşme şebekesi kuran veya işleten haberleşme sağlayıcılar, diğer haberleşme sağlayıcıların Varlık Nokta'ları arasında bağlantı sağlayabilir, yürürlükteki mevzuat uyarınca ilgili tüm makamlardan gerekli izinleri almak koşuluyla, karasal ve/veya denizaltı transmisyona altyapısını ülke sınırları içerisindeki bir nokta ile ülke sınırları dışındaki bir nokta arasında kurup işletebilir.

**Frekans  
Kullanımına  
Yönelik Haklar**

18. (1) Bireysel kullanım hakkı kapsamında kendisine frekans tahsis edilen haberleşme sağlayıcı, tahsis edilen frekansı, genel yetkilendirme ile yetkilendirildiği kapsamla sınırlı olmak üzere; bu Tüzük, Yasa ve Kurum düzenlemelerine uymak şartıyla elektronik haberleşme hizmeti sunulması veya elektronik haberleşme şebekesi kurulması veya işletilmesi amaçlarıyla kullanabilir.

(2) Bireysel kullanım hakkı kapsamında kendisine frekans tahsis edilen haberleşme sağlayıcısı, frekansın kullanılacağı telsiz sistemlerinin kurulumu ve işletilmesi amacıyla Kurum'dan ayrıca izin alır.

**Numara  
Kullanımına  
Yönelik Haklar**

19. (1) Bireysel kullanım hakkı kapsamında kendilerine numara tahsis edilen haberleşme sağlayıcılar, tahsis edilen numaraları sadece bu Tüzük ve genel yetkilendirme kapsamları ile sınırlı olarak kullanabilirler.

(2) Bireysel kullanım hakkı kapsamında kendisine numara tahsis edilen haberleşme sağlayıcıların tahsis edilen numara üzerindeki hakları, mülkiyet hakkı olmayıp kullanım hakkıdır.

(3) Haberleşme sağlayıcısının ikincil tahsis yapma hakkı olan numaralar Ulusal Numaralandırma Planı'nda ve bireysel kullanım hakkı yetki Belgesi'nde ayrıca belirtilir.

(4) Haberleşme sağlayıcısı, kendisine tahsisli numaraları Kuruma on beş gün önceden bildirimde bulunmak şartı ile veya ilgili mevzuatta belirlendiği şekilde, başka bir haberleşme sağlayıcıya kullanırabilir. Bu durumda, söz konusu numara ile hizmetin kullanıcılara sunumundan kaynaklanan sorumluluk numarayı kullanan haberleşme sağlayıcısına ait olmakla birlikte, bu durum numarasını kullandıran haberleşme sağlayıcısı, numara tahsisinden kaynaklanan yükümlülüklerini ortadan kaldırmaz.

(5)(A) Sabit telefon hizmetlerinin sunulabilmesi için haberleşme sağlayıcıların Ulusal Numaralandırma Planı'na uygun bir şekilde ikincil tahsis yapabilecekleri uygun numara tahsislerini gerçekleştirmiş olmaları şarttır.

(B) Yetkilendirme süreçlerini tamamlayarak Ulusal Numaralandırma 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.

(C) Haberleşme sağlayıcılar bizzat veya acenteleri aracılığı ile faturalı ve/veya her türlü ön ödemeli telefon terminallerini kullanarak hizmetlerini sunabilirler.

#### DÖRDÜNCÜ KISIM

##### Haberleşme Sağlayıcıların Yükümlülükleri ve Ek Koşullar

###### Genel Yetkilendirmeye İlişkin Yükümlülükler

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 durumunda haberleşme sağlayıcılar Kurum tarafından belirlenen kurallar çerçevesinde Kurum tarafından kendilerine bildirilen net maliyetleri Kurum'a öderler.

(2) Ücretler: (A) Haberleşme sağlayıcıların ödeyecekleri ücretler, Yasa'ya ekli 8'inci Cetvelde belirtilen bireysel kullanım hakkı tahsislerinde ödenen tahsis ve kullanım ücreti ile Yasa'ya ekli 7'nci Cetvelde belirtilen telsiz kurulum ve kullanımında ödenen kurulum ve kullanım ücretinden oluşur.

(B) Genel yetkilendirme kapsamındaki haberleşme sağlayıcılar ayrıca her yıl, Yasa ve bu Tüzük ile belirlenen koşullar uyarınca ilgili yıla ait Kurum idari ücretini öderler.

(C) Kurum Yasa kapsamında danışmanlık hizmeti sunduğu kişilerden danışmanlık hizmeti karşılığında da 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 görüşmekte 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) Ulusal Numaralandırma Planındaki numaraların kullanıcılara erişilebilirliği: Haberleşme sağlayıcı, Ulusal Numaralandırma Planı'na uygun bir şekilde ve Ulusal Numaralandırma Planı'nda belirtilen koşullar uyarınca kullanıcıların numaralara erişilebilirliğini 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 kullanıma hakkına sahiptir.
- (B)Haberleşme sağlayıcılar, şebeke kurulması ve her türlü altyapının oluşturulması ile ilgili olarak aşağıdaki kurallara uyarlar;
- (a) Yeraltında kablolama gerektiren durumlarda; kablolama işlemi arazinin kullanımını engellemeyecek derinlikte yapılır.
- (b)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 azami ölçüde azaltılır.
- (c) Herhangi bir sokağın üstüne, yukarısına, altına, çaprazına veya sokak boyunca yerleştirilen veya kurulan bir kamusal elektronik haberleşme şebekesi tesisatı, sokak boyunca geçiş 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 yükümlülüklerle uyarlar.

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

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

(A) Haberleşme sağlayıcılar, yasadışı içeriğin iletilmesinin engellenmesi ve söz konusu içeriklerin yayılması ve erişilmesinin suç oluşturması durumlarında gerekli yasal prosedürlerin uygulanabilmesi amacıyla bu Tüzüğün yürürlüğe girdiği tarihten başlayarak altı ay içerisinde, ilgili diğer mevzuat ile belirlenen yükümlülükler dışında; abonenin kimlik bilgileri, adresi, telefon numarası veya mevzuat ile belirlenen koşullar doğrultusunda aboneliğin başlangıcı sırasında alınan bilgileri; sisteme bağlantı tarih ve saat bilgisi, sistemden çıkış tarih ve saat bilgisi, varsa ilgili bağlantı için verilen IP adresi ve bağlantı noktaları bilgilerini altı aydan az ve iki yıldan fazla olmayacak şekilde Kurum tarafından belirlenen süre kadar muhafaza etmekle yükümlüdür.

(B) Haberleşme sağlayıcılar, yasadışı içeriğin iletilmesinin engellenmesi amacıyla, kullanıcılarına erişim sağladıkları yasadışı içeriklere erişimin engellenmesi için gerekli tedbirleri alırlar.

(9) Haberleşme sağlayıcılarının genel yetkilendirme kapsamında bildirimde bulunurken vereceği bilgiler: 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 huzurunda idare ve temsile yetkili kişilerin yer aldığı imza örnekleri Kuruma gönderilir.

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

(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 devam ettirilmesi için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür.

(B) Haberleşme sağlayıcısı, 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 sağlayıcısı, hizmetin kesintisiz olarak sunulması için gereken tedbirleri almakla yükümlüdür.

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

(A)Haberleşme sağlayıcısı, ICNIRP veya halefi kurumlar tarafından yayımlanan iyonlaştırıcı olmayan radyasyon emisyonu standartları ve IEC'nin radyasyon emisyonu standartları doğrultusunda Kurum tarafından belirlenen değerlere uymakla yükümlüdür.

(B)Haberleşme sağlayıcı, kendisi tarafından işletilen şebekelerden ve bu kapsamdaki cihazlardan kaynaklanan iyonlaştırıcı olmayan radyasyon emisyonlarının ICNIRP tarafından belirtilen sınır değerlerini aşmayacak şekilde Kurum tarafından belirlenen değerler içerisinde kalmasını sağlayacak ve bu değerleri aşmayacak şekilde kurulmasını ve işletilmesini sağlayacaktır.

(12) Elektromanyetik uyumlulukla ilgili yürürlükteki mevzuat uyarınca elektronik haberleşme şebekeleri ve/veya hizmetleri arasında enterferans önleme koşulları dahil, kamusal haberleşme şebekelerinin bütünlüğünün sürdürülmesi: Haberleşme sağlayıcılar elektronik haberleşme şebekesi ile bunun parçalarının ilgili mevzuata uygun şekilde kullanımı veya 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 gizliliği 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.

(Ç)Haberleşme sağlayıcı, TS ISO/IEC 20000 standardına uygunluğu sağlamakla ve belgelendirmekle yükümlüdür. Haberleşme sağlayıcılar bu Tüzüğün yürürlük tarihinden itibaren onsekiz ay içerisinde, faaliyetlerine yeni başlayan haberleşme sağlayıcılar ise yetkilendirme tarihinden itibaren on sekiz ay içerisinde söz konusu standartlara uygunluğu sağlarlar ve belgelendirirler. Belirtilen süre içerisinde söz konusu standarda uygunluğu sağlayamayan ve/veya bu maddede belirtilen hallerde belgelendiremeyen haberleşme sağlayıcılara Kurul tarafından gerekli görülmesi halinde altı aydan fazla olmamak koşulu ile bir kereliğine ilave süre verilebilir.

- (D) 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 mevzuatla belirlenen sınırlara uyulmak ve Kurum tarafından belirlenecek bildirim formu ile Kuruma bildirimde bulunmak şartıyla ayrıca telsiz kurulum ve kullanım izni alınmaz. Haberleşme sağlayıcı bireysel kullanım hakkına tabi olmayan frekans kullanımında Kurum tarafından belirlenen kurallara uyarak, herhangi bir enterferansa sebebiyet vermeden ve Ulusal Frekans Planı doğrultusunda frekans kullanımını gerçekleştirir.
- (15) Standartlar ve/veya özelliklere uyumu temin etmeye yönelik tedbirler.
- (A) Haberleşme sağlayıcısı, öncelikle ITU, ISO, IEC, ICNIRP tarafından kabul edilen standartları, spesifikasyonları veya tavsiyeleri ve bunlar doğrultusunda Kurum tarafından yayımlanacak koşullara uyum sağlayacaktır.
- (B) Haberleşme sağlayıcısı, ilgili teknik düzenlemelere uygun olan terminal cihazlarını kendi sistemine bağlamak veya bağlanmasına izin vermekle yükümlüdür.
- (16) Hizmet kalitesi:
- (A)(a) Kurul, kamusal haberleşme sağlayıcılara yönelik olarak hizmet kalitesi ölçütlerini ve hizmet seviyelerini Kurum internet sitesinden yayımlar.
- (b) Kamusal haberleşme sağlayıcılar, yetkilendirme kapsamında bu Tüzüğe ekli Birinci Cetvel'de belirtilen ve 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.
- (c) Haberleşme sağlayıcılar bu Tüzüğe ekli Birinci Cetvel'de belirtilen standartların yürürlüğe giren en son sürümlerini uygulamakla yükümlüdür.
- (ç) Kurum Birinci Cetvel'de yer alan hizmet kalitesine ilişkin ölçütlerin ne şekilde hesaplanacağına ve bildirileceğine dair Tebliğler yayımlayabilir.
- (B)(a) Kurum haberleşme sağlayıcılardan yayımladığı hizmet seviyeleri doğrultusunda, hizmet seviyeleri taahhütlerinde değişiklik, iyileştirme ve düzeltme yapmasını talep edebilir.
- (b) Haberleşme sağlayıcısı, söz konusu değişiklik, iyileştirme ve düzeltmeleri altmış günden az olmamak üzere Kurum tarafından belirtilen sürede yerine getirmekle yükümlüdür.
- (C)(a) Haberleşme sağlayıcılar sundukları elektronik haberleşme hizmetleri kapsamında Kurum tarafından belirlenen hizmet kalitesi

ölçütlerine ilişkin ölçümleri içeren ve aylık olarak verilmiş şekilde geriye dönük üç aylık bilgileri içeren raporları her yıl Ocak, Nisan, Temmuz ve Ekim ayının sonuna kadar Kuruma göndermekle yükümlüdür.

(b) Kurum konuyla ilgili gerekli gördüğü her türlü bilgi ve belgeyi talep edebilir.

(c) Haberleşme sağlayıcılar raporları Kuruma gönderirken müteakip iki raporlama dönemi arasındaki verilere ilişkin farklılıkları gerekçeleri ile birlikte Kuruma sunar.

(Ç) Haberleşme sağlayıcılar hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin bütün veri ve ilgili kayıtları raporlama tarihlerinden itibaren en az iki yıl süreyle saklamakla yükümlüdür.

(D) Kurum, haberleşme sağlayıcılar tarafından gönderilen hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin bilgileri Kurumun internet sitesinden yayımlayabileceği gibi, haberleşme sağlayıcılara yayımlama yükümlülüğü de getirebilir.

(E)(a) Hizmet kalitesi kriterlerine uyum sağlanması kapsamında abonelerin şikayet, arıza ve hizmet taleplerini bildirebilmeleri amacıyla, herkesçe kullanılabilir telefon hizmeti sağlayan kamusal haberleşme sağlayıcılar 7 (Yedi) gün 24 (Yirmidört) saat, diğer kamusal haberleşme sağlayıcılar 7 (Yedi) gün 16 (Onaltı) saat (08:00 – 24:00) erişilebilir ve Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti sınırları içerisinde kurulmuş ve işletilen bir çağrı merkezi aracılığı ile çağrı merkezi hizmetini bu Tüzüğün yürürlüğe girdiği tarihten başlayarak üç ay içerisinde abonelerine sunmak zorundadırlar.

(b) Haberleşme sağlayıcılar çağrı merkezi hizmetini bu Tüzük ile belirlenen koşullara uyulmak şartı ile üçüncü bir kişiden dışkaynak hizmeti olarak temin edebilirler.

(c) Haberleşme sağlayıcılar çağrı merkezi ana menüsünde, hizmet talep eden kullanıcının doğrudan çağrı merkezindeki gerçek kişiye bağlanabilmesi için gerekli imkanı sağlarlar.

**Frekans Tahsisi İçeren Bireysel Kullanım Hakkı ile İlgili Yükümlülükler**

21. (1) Frekans kullanım hakları verilmiş olan şebeke veya teknoloji tipi veya hizmetin belirlenmesi: Haberleşme sağlayıcılar kendilerine tahsis edilen frekansları, ayrıca belirtilmesi halinde; Ulusal Frekans Planı'nda veya Kurum tarafından belirlenen doğrultuda, belirtilen şebeke veya teknoloji tipi veya hizmet ile sınırlı olarak kullanmakla yükümlüdürler.

(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.

(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 uyarınca ve Kurum'un telsiz kuruluşu ve kullanımı ile ilgili düzenlemeleriyle uyumlu bir biçimde kullanmakla yükümlüdürler.

(4) Ulusal frekans planında olabilecek değişikliklere uyum için azami süre: Haberleşme sağlayıcılar, Ulusal Frekans Planı'nda gerçekleştirilecek

değişiklikler uyarınca kendi şebeke, hizmet ve sistemlerinde, kullanıcıların en az derecede etkilenmelerini sağlayacak şekilde en fazla on iki ay içerisinde, gerekli değişiklikleri yapmakla yükümlüdürler.

(5) Tahsis edilen frekans kullanımına ilişkin bireysel hakların devri: Haberleşme sağlayıcılar kendilerine tahsis edilen frekansların üçüncü kişiye devrine ilişkin işlemlerde Yasa ve bu Tüzük kurallarına uyarlar, kullanıcıların söz konusu hak devri sebebiyle en az derecede etkilenmeleri için gerekli önlemleri alırlar.

(6) Kullanım ücretleri: Haberleşme sağlayıcılara frekans tahsis edilmesi ve tahsis edilen frekansın kullanımı için, haberleşme sağlayıcılar Yasa ve bu Tüzük ile belirlenen kurallar uyarınca frekans tahsis ve kullanım ücretlerini öderler.

(7) Frekans kullanımıyla ilgili uluslararası anlaşmalar kapsamındaki yükümlülükler: Haberleşme sağlayıcılar, Yasa ve bu Tüzük'te belirtilen ilgili uluslararası kuruluşların düzenlemelerine ve gerçekleştirilecek ilgili uluslararası anlaşmaların kurallarına uyum sağlamak için Kurum tarafından belirlenecek sürelerde şebeke ve hizmetlerinde gerekli değişiklik ve uyumlaştırma çalışmalarını gerçekleştirirler.

**Numara Tahsisi  
İçeren Bireysel  
Kullanım Hakkı ile  
İlgili  
Yükümlülükler**

22. (1) Numaranın kullanılacağı hizmetin belirlenmesi:

(A) Kurum Ulusal Numaralandırma Planı'nda veya numara tahsisi ile ilgili belirleyeceği ek kurullarla, tahsis edilecek numaralar üzerinden sunulabilecek hizmetleri ve içerikleri kısıtlayabilir veya belirlenen hizmet ve içeriklerin belirlenen numara blokları üzerinden sunulmasına karar verebilir.

(B) Kurum hizmet ve içeriklerin belirlenmesi kapsamında sınıflandırmayı, içerik ve/veya ücretlendirme bazında gerçekleştirebilir.

(C) Haberleşme sağlayıcılar kendilerine tahsis edilen numaraları, belirlenen kapsam ve sınırlandırmalar dahilinde kullanmak, ikincil tahsisini gerçekleştirmek, hizmetleri sunmak veya sunulmasını sağlamak ile yükümlüdür.

(2) Yasa kuralları uyarınca numaraların etkili ve verimli kullanımı:

(A) Haberleşme sağlayıcılar kendilerine tahsis edilen numaraları, Ulusal Numaralandırma Planı'nda bulunan numaralarla karışıklığa neden olmayacak şekilde, Kurum düzenlemeleri ve politikaları doğrultusunda kullanmakla yükümlüdürler.

(B) Haberleşme sağlayıcılar, bir numaraya yönelik olarak başlatılan çağrılarını, çağrı yönlendirme ve benzeri durumlar hariç, bu numarada sonlanması için gerekli önlemleri alırlar.

(3) Numara taşınabilirliği gerekleri: Numara tahsisi gerçekleştirilen haberleşme sağlayıcılar, Yasa ve Kurum düzenlemeleri ile belirlenen numara taşınabilirliğine ilişkin yükümlülüklere uymak zorundadırlar.

(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 yükümlülüklere uymak zorundadırlar.

(5) Ulusal Numaralandırma Planı'nda olabilecek değişikliklerle ilgili azami süre: Haberleşme sağlayıcılar, Ulusal Numaralandırma Planı'nda gerçekleştirilecek değişiklikler doğrultusunda kendi şebeke ve hizmetlerinde

kullanıcıların en az derecede etkilenmelerini sağlayacak şekilde en fazla on iki ay içerisinde, gerekli değişiklikleri yapmakta yükümlüdürler.

(6) Hakların devri ve hakların devrine ait şartlar: Haberleşme sağlayıcılar kendilerine tahsis edilen numaraların üçüncü kişiye devrine ilişkin işlemlerde Yasa ve bu Tüzük kurallarına uyarlar, kullanıcıların söz konusu hak devri sebebiyle en az derecede etkilenmeleri için gerekli önlemleri alırlar.

(7) Kullanım ücretleri: Haberleşme sağlayıcılara numara tahsis edilmesi ve tahsis edilen numaranın kullanımı için, haberleşme sağlayıcılar Yasa ve bu Tüzük ile belirlenen kurallar uyarınca numara tahsis ve kullanım ücretlerini öderler.

(8) Numara kullanımıyla ilgili uluslararası anlaşmalar kapsamındaki yükümlülükler: Haberleşme sağlayıcılar, Yasa ve bu Tüzük'te belirtilen ilgili uluslararası kuruluşların düzenlemelerine ve gerçekleştirilecek ilgili uluslararası anlaşmaların kurallarına uyum sağlamak için Kurum tarafından belirlenecek sürelerde şebeke ve hizmetlerinde gerekli değişiklik ve uyumlaştırma çalışmalarını gerçekleştirirler.

**Kamusal Telefon  
Şebekelerine  
Yönelik  
Yükümlülükler**

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 yükümlülükleri yerine getirmek zorundadırlar..

(2) Dökümlü ve/veya Ayrıntılı Fatura: Haberleşme sağlayıcılar ilgili mevzuat ve Yasa uyarınca 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 tüketiciye ek yük getirmeyecek şekilde faturalama hizmeti sağlama hususunda anlaşma yapabilir.

(3) Giden aramalarda ücretsiz özel arama sınırlaması: Haberleşme sağlayıcılar abonenin talep etmesi halinde, Ulusal Numaralandırma Planı'nın yayımlanmasından itibaren en fazla bir ay içerisinde, Ulusal Numaralandırma Planı'nda belirtilen ve farklı ücretlendirmeye veya belirli hizmetlere veya içeriklere özgülenmiş numaralara yönelik yapılan çağrıları 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 ticari ünvanı, müşteri hizmetleri numarası, İnternet adresi, kartın geçerli son kullanma tarihi, TL-Kr (Türk Lirası-Kuruş) veya kontör tutarı, kartın kullanım talimatı ile seri numarası bilgilerinin açık ve anlaşılır biçimde belirtilmesi zorunludur. Ön ödemeli aracın elektronik ortamdan sunulması halinde, elektronik ortamda satış öncesinde bu bilgiler kullanıcıya verilir. POS cihazı aracılığı ile gerçekleştirilen ön ödemeli

satışlarda ise bu bilgilerin yer aldığı çıktı satış sonrasında kullanıcıya verilir.

(5) Faturaların ödenmemesi: Haberleşme sağlayıcılar abonelerinin herkesçe kullanılabilir telefon hizmetlerine yönelik faturalarını ödememeleri durumunda, çağrı başlatma hizmetinin kesilmesinden en az iki gün öncesine kadar 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 sağlayıcısı 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 sağlayıcısı çağrı başlatma hizmet kesintisinin başlama tarihinden itibaren en az bir ay boyunca, abonenin hizmeti kesilen hat üzerinden acil aramalara yönelik çağrı başlatmasına izin verir ve çağrı sonlandırma hizmetlerini sunmaya devam eder.

(6) 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.

(7) Arayan hattın tanımlanması: Haberleşme sağlayıcılar arayan hattın tanımlanmasına ilişkin olarak bu Tüzüğün yürürlüğe girdiği tarihten başlayarak üç ay içerisinde 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 kullanılabilir telefon hizmetlerinde çağrı başlatma hizmeti verdiği abonelerine numara tahsis etmekle yükümlüdür. Haberleşme sağlayıcısının 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 çağrıyı başlattığı adreste kullanmakta olduğu coğrafi numarayı veya bilgi ve danışma numarasını CLI olarak kullanabilir.

(C) 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.

(D) Haberleşme sağlayıcı, CLI özelliği kapsamında aranan aboneye, basit bir yöntemle ve ücretsiz olarak, gelen aramaların CLI özelliğini engelleyebilme olanağını sunar.

(E) Haberleşme sağlayıcısı 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 sağlayıcısı 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 yukarıdaki (Ç), (D), (E) ve (F) fıkralarındaki kurallar uygulanır.

(H) Haberleşme sağlayıcılar, CLI özelliğinin engellenmesini aşağıda belirtilen kurallar uyarınca kaldırabilir:

(a) Kötü niyetli veya rahatsız edici aramaların kaynağının belirlenmesini talep eden abonenin Polis Genel Müdürlüğü'nün ilgili şubesine başvurusu üzerine arayan abonenin kimlik tanımlaması haberleşme sağlayıcısı tarafından Polis Genel Müdürlüğü'nün belirleyeceği şekilde geçici olarak depolanır ve talep edilmesi halinde Polis Genel Müdürlüğü'nün ilgili şubesine verilir.

(b) CLI bilgileri, acil durum aramalarıyla yasal olarak ilgilenen Polis Genel Müdürlüğü, ambulans hizmetleri ve itfaiye hizmetleri gibi ilgili resmi kurumlara acil aramaları yanıtlamak amacıyla verilir.

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

(8) Acil yardım çağrıları: Haberleşme sağlayıcılar acil yardım çağrıları ile ilgili olarak bu Tüzüğün yürürlüğe girdiği tarihten başlayarak altı ay içerisinde aşağıdaki koşulları sağlarlar;

(A) Haberleşme sağlayıcılar, Kurum tarafından belirlenen ve/veya Ulusal 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 numaralarına, kullanıcılarının ücretsiz erişebilmesini sağlamakla yükümlüdür.

(B) Haberleşme sağlayıcılar aşağıda belirtilen durum ve kapsamda, kullanıcılarının adres veya konum verisini, çağrı yapıldığı sırada veya Kurum tarafından belirlenecek bilgi paylaşım usulleri doğrultusunda, AÇM'lere ücretsiz olarak sağlamakla ve bu bilgileri bir yıl süre ile saklamakla yükümlüdürler.

(a) Coğrafi numaralardan başlatılan çağrılarda, söz konusu coğrafi numaraya ilişkin adres verisi,

(b) GMPCS mobil telefon hizmeti dışında, mobil numaralardan başlatılan çağrılarda söz konusu aramaya ilişkin konum verisi,

(c) Konumdan bağımsız numaralardan başlatılan çağrılarda, söz konusu numaranın tahsisli olduğu kullanıcının, acil yardım çağrı hizmetlerine erişimde kullanılmak üzere beyan ettiği adres verisi,

(ç) GMPCS mobil telefon hizmeti için tahsisli numaralardan başlatılan çağrılarda, söz konusu aramaya ilişkin teknik imkanlar dahilinde

tespit edilebilen konum verisi.

(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.

(Ç) 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.

(9) Haberleşme sağlayıcılar, abonelere, basit bir yöntemle ve ücretsiz olarak, üçüncü bir tarafça abonenin terminal donanımına otomatik arama aktarmasını durdurma olanağını sağlar.

## BEŞİNCİ KISIM

### İdari Ücretler

#### Kurum İdari Ücreti

24. (1) Haberleşme sağlayıcılar, bireysel kullanım hakkı tahsislerinde tahsis ve kullanım ücreti, telsiz kurulum ve kullanımına ilişkin olarak ise kurulum ve kullanım ücreti öderler. Haberleşme sağlayıcılar ayrıca her yıl, Kurum'un Yasa ile belirlenen görevlerini yerine getirmesinde 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.

(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 yatırmak ve banka dekontunu Kurum'a göndermekle yükümlüdürler.

(3) Haberleşme sağlayıcılığı faaliyetlerine yeni başlayan firmaların kurum idari ücretlerinin hesaplanması için haberleşme sağlayıcı genel yetkilendirme bildirimini ile birlikte bildirimde bulunduğu sene için belirlediği ciro öngörüsünü de Kuruma bildirir. Ciro öngörüsü üzerinden mahsuplaşma yapılmak üzere Kurum idari ücreti ödenir. Bir sonraki yılın Ocak ayının sonunda gerçekleşen ciro ile ciro öngörüsü farkı üzerinden mahsuplaşma gerçekleştirilir.

(4) Yetkilendirmesi ve/veya bireysel kullanım hakkı iptal edilen/ve/veya devredilen veya herhangi bir şekilde sonlanan haberleşme sağlayıcılara peşin olarak ödemiş oldukları Kurum idari ücreti geri ödenmez.

(5) 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.

(6) Kurum idari ücretinin Ocak ayının son gününe kadar ödenmemesi halinde, Kurum tarafından 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 en fazla 15 (Onbeş) günlük ek bir süre verilir.

### ALTINCI KISIM

#### Devir ve İptal

#### Elektronik Haberleşme Şebekelerinin Devri

25. 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.

#### Bireysel Kullanım Haklarının Devri

26. (1) Haberleşme sağlayıcılar, sayısı sınırlanmamış bireysel kullanım hakkı kapsamında 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.

(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.

(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.

#### Yetkilendirmenin İptali

27. (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. Üç ay önceden ancak 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.

(2) Kurum tarafından gerekli görülmesi durumunda iptal talebi beyanı ile birlikte haberleşme sağlayıcısından ek bilgi ve belge istenebilir ve/veya yerinde tespit yapılabilir. Kurum, uygun görmesi halinde söz konusu yetkilendirmeyi iptal edebilir.

(3) Kurum, Yasa uyarınca idari suç işlemiş bir haberleşme sağlayıcısının, Yasa'nın 99'uncu maddesinin 1'inci fıkrasının (Ç) bendine göre, 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.

**Bireysel Kullanım  
Hakkının Kurum  
Tarafından İptali**

28. Kurum, aşağıda belirtilen gerekçeler doğrultusunda, haberleşme sağlayıcılara tahsis edilen bireysel kullanım haklarını makul bir süre verdikten sonra tadil veya iptal edilebilir:

- (1) Uluslararası gereklilikler,
- (2) Ulusal güvenlikle bağlantılı sebepler,
- (3) Uluslararası kuruluşların düzenlemeleri doğrultusunda spektrum verimliliğine ilişkin sebepler,
- (4) 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 Kurallar**

**Değişiklikler**

29. 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, değişikliğin yapıldığı tarihten başlayarak en fazla otuz gün içerisinde değişiklikle ilgili bilgi ve belgeler Kurum'a gönderilir.

**Ek Koşullar**

30. (1) Kurum, bireysel kullanım hakkı tahsislerine ilişkin olarak, Ulusal Numaralandırma 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 sağlayıcısı yetkilendirildiği tarihte öngörülemeyen ancak daha sonra ortaya çıkan şartlar çerçevesinde Kurum tarafından belirlenecek düzenlemelere uymakla yükümlüdür.

**Mevcut  
Yetkilendirmeler**

31. (1) Bakanlıkça verilmiş olan GSM sayısal ve hücresel mobil telefon sistemi kurulması ve işletilmesi ile ilgili lisansların sahipleri olan haberleşme sağlayıcılar 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 girdiği tarihten başlayarak kendilerine verilen izin kapsamında yetkilendirilmiş sayılırlar. Bu şekilde yetkilendirilen haberleşme sağlayıcılar ve Telekomünikasyon Dairesi; Kurul kararları, Yasa, bu Tüzük ve ilgili mevzuatla belirlenen yükümlülüklerle uyarlar.

(2) Bu madde kapsamındaki haberleşme sağlayıcılar Kurum tarafından bu Tüzük kapsamında tutulacak sicil bilgilerinin oluşturulması amacıyla bu Tüzüğün yürürlüğe girdiği tarihten başlayarak 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, bu Tüzüğün yürürlüğe girdiği tarihten başlayarak 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 Ulusal Frekans Planına uygun olması ve diğer yasal kullanıcılara 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 Hücresele Mobil Telefon Sistemi Kurulması ve İşletilmesi İle İlgili Lisanslar**

32. (1) Yasanın yürürlüğe girdiği tarihten önce Bakanlıkça verilmiş olan GSM sayısal ve hücresele 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 hücresele 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.

(3) GSM sayısal ve hücresele mobil telefon sistemi kurulması ve işletilmesi ile ilgili lisanslar Yasa ve bu Tüzük kurallarına aykırı olarak yorumlanamaz.

(4) GSM sayısal ve hücresele 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.

**Mevcut Haklara İlişkin Ücretler**

33. (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 kuruluş ve kullanım ücretleri veya Yasa, bu Tüzük ve ilgili mevzuat kuralları uyarınca alınması öngörülen diğer ücret ve harçları ödemekle yükümlüdür.

(2) Bakanlıkça verilmiş olan GSM sayısal ve hücresele mobil telefon sistemi kurulması ve işletilmesi ile ilgili lisansların sahipleri olan haberleşme sağlayıcılar lisans sözleşmeleri süresince, lisans sözleşmeleri ile kendilerine tahsis edilen frekanslar ve numaralar için tekrar tahsis ücreti ve lisans sözleşmeleri ile kendilerine tahsis edilen frekanslar için ayrıca yıllık kullanım ücreti ödemezler.

**Deneme İzni**

34. (1) Kurum'a, yeni teknolojilerin geliştirilmesi, kullanılması ve/veya test edilmesi amacıyla, elektronik haberleşme şebekelerinin kurulup işletilmesi ve elektronik haberleşme hizmetlerinin sunulması için gerçek ve tüzel kişiler Kurum tarafından belirlenen başvuru formu ile deneme izin başvurusunda

bulunabilir.

(2) Deneme izni Kurum tarafından Bakanlık ile istişare edilerek aşağıdaki şartlarla verilir;

(A) Deneme izni verilen elektronik haberleşme hizmeti, deneme izni kapsamında sınırlandırılan sayıda test kullanıcısı dışında kişilere sunulamaz,

(B) Deneme izni kapsamında gerçekleştirilen faaliyetler ticari olamaz ve bu faaliyetlerden gelir elde edilemez,

(3) Deneme izni verildiğinin talepte bulunan kişiye bildirilmesinden başlayarak en fazla 120 (Yüzyirmi) gün içinde fiilen testlere başlanılmalıdır. Belirtilen süre içinde testlere başlanmaması halinde, deneme izni kendiliğinden iptal olur.

(4) Deneme izni verilen kişiler deneme süresince elde ettikleri bulguları ve Kurum tarafından belirlenecek diğer hususları içeren sonuç raporunu, deneme izni süresinin sona ermesinden en fazla 60 (Altmış) gün içinde Kurum'a gönderirler. Deneme izni talebinde bulunan kişiler deneme izni başvurusunda, deneme süresi boyunca ve/veya sonuç raporunun hazırlanması sırasında kurum tarafından talep edilen konu ile ilgili her türlü belgeyi Kurum'a sunmak zorundadırlar.

(5) Deneme izni talep eden kişiler, Yasa ve ilgili mevzuat ile belirlenen ücretleri Kurum'a öderler

#### **İdari Yaptırımlar**

35. Haberleşme sağlayıcının 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**

36. 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.

#### **Geçici Madde Kamusal Haberleşme Sağlayıcıların Yükümlülükleri**

1. Kamusal haberleşme sağlayıcılar, işbu Tüzüğün 20'nci maddesinin 16'ncı fıkrası ile belirlenen yükümlülüklerini bu Tüzüğün yürürlüğe girdiği tarihten başlayarak altı ay içerisinde gerçekleştirmekle yükümlüdür.

#### **Geçici Madde Ayrı Bir Şirket Kurma Zorunluluğu**

2. Bu Tüzüğün 6'ncı maddesinin (3)'üncü fıkrası uyarınca, elektronik haberleşme hizmeti sunma ve/veya elektronik haberleşme şebekesi kurma ve/veya işletme faaliyetleri ile bilgi ve iletişim teknolojileri sektörü kapsamında mal, hizmet, bakım ve danışmanlık faaliyetleri dışında faaliyetlerde de bulunan haberleşme sağlayıcılar, bu Tüzüğün yürürlüğe girdiği tarihten itibaren altı ay içerisinde; yalnızca yetkilendirmeye tabi faaliyetlerini yürütmek üzere tüzüklerinde yer alan faaliyet alanında sadece "elektronik haberleşme hizmeti sunma, elektronik haberleşme şebekesi kurma ve işletme, bilgi ve iletişim teknolojileri sektörü kapsamında mal, hizmet, bakım ve danışmanlık faaliyetlerini sunma" 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 veya şirketlerini yalnızca yetkilendirmeye tabi faaliyetlerini yürütecek hale getirmek üzere tüzüklerinde yer alan faaliyet alanında gerekli değişiklikleri yaparak bu konuda Kurumu bilgilendirirler. Bu kurala uymayan haberleşme sağlayıcıların yetkilendirmeleri başka bir işleme gerek kalmaksızın iptal olmuş sayılır.

**Geçici Madde**  
**Sabit Telefon**  
**Hizmetlerinde**  
**Yetkilendirme Yasağı**

3. Yasanın yürürlüğe girdiği tarihten başlayarak 5 (Beş) yıl süreyle sabit telefon hizmetlerinde herhangi bir yetkilendirme verilmez. Beş yıldan sonra sabit telefon hizmetlerinde bireysel kullanım hakkının verilmeye başlanacağı tarih Bakanlar Kurulu tarafından belirlenir.

**Usul ve Esaslar**

37. Kurum, Bu Tüzük kapsamındaki, haberleşme sağlayıcıların bilgi ve iletişim teknolojileri sektörü kapsamında sunabilecekleri hizmetler, elektronik haberleşme şebekelerinin bütünlüğünün devam ettirilmesi, haberleşme sağlayıcıların bilgi güvenliğinin sağlanması amacıyla alacağı tedbirler, hizmet kalitesi kriterlerinin ölçülmesi ve raporlanmasına yönelik Yönetmelikler çıkarabilir veya Tebliğler yayımlayabilir.

**Yürütme Yetkisi**

38. Bu Tüzük elektronik haberleşmeden sorumlu Bakanlık tarafından yürütülür.

**Yürürlüğe Giriş**

39. Bu Tüzük, Resmi Gazetede yayımlandığı tarihten başlayarak yürürlüğe girer.

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.	- Tüm taleplerin en hızlı karşılanan %95'inin yerine getirilmesinde geçen süre	Abonelik sözleşmesinin akdedilmesinden itibaren $\leq 7$ gün
Yeni bir hattın kurulması, geçerli bir hattın başka bir müşteriye devredilmiş olması ve var olan erişim hattının yenilenmesi durumları bu kapsama dahildir.	- 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	$\leq 2$ saniye
	Uluslararası aramalarda arama kurulumunun sağlandığı süre ortalaması	$\leq 3$ saniye
Ölçümler ETSI EG 201 769-1 standartlarına göre yapılacaktır.		
Arama Blokaaj Oranı		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Arama blokaaj oranı; yapılan aramalarda, radyo link, transmisyon, anahtarlama, ve benzeri 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 yayımlandığı aramalar arama blokaajdır.	Ulusal aramalarda blokaaj uğrayan aramaların yüzdesi	$\leq 2$
	Uluslararası aramalarda blokaaj uğrayan aramaların yüzdesi	$\leq 5$



Ölçümler ETSI EG 201 769-1 standartlarına göre yapılacaktır.		
<b>Gönderim Gecikmeleri</b>		
<b>Tanım</b>	<b>Ölçüm</b>	<b>Hedefler</b>
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.		
<b>Arıza Bildirme Oranı</b>		
<b>Tanım</b>	<b>Ölçüm</b>	<b>Hedefler</b>
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)	≤ %1.8
Ölçümler ETSI EG 201 769-1 standartlarına göre yapılacaktır.		
<b>Arıza Tamir Süresi</b>		
<b>Tanım</b>	<b>Ölçüm</b>	<b>Hedefler</b>
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.		
<b>Fatura Şikayet Oranı</b>		
<b>Tanım</b>	<b>Ölçüm</b>	<b>Hedefler</b>
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	≤ %2
Ölçümler ETSI EG 201 769-1 standartlarına göre yapılacaktır.		
<b>Rehber Sorgu Hizmetlerinde Yanıt Süresi</b>		
<b>Tanım</b>	<b>Ölçüm</b>	<b>Hedefler</b>
Alt menüde çağrı merkezindeki gerçek kişiye bağlanma seçeneğinin sunulduğu ana kadar geçen azami süre.	Tüm taleplerin %90'ı	≤ 30 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 HİZMETLERİNİN İLİŞKİN HİZMET KALİTESİ KRİTERLERİ

Arama Kurulum Süresi		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Söz konusu süre arama kuruluşu 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 Blokaç Oranı		
Tanım	Ölçüm	Hedefler
Arama blokaç oranı; kapsama alanı içinde olmak şartıyla, yapılan aramalarda, radyo link, transmisyon, anahtarlama, ve benzeri 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 yayımlandığı aramalar arama blokaçtır.	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 veya kesintiye uğrayan aramaların oranı.	Doğru bir şekilde kurulup, kesilen aramaların yüzdesi	$\leq 3$

Ölçümler ETSI EG 202 057-3 standartlarına göre yapılacaktır.		
<b>Ortalama Kanaat Değeri (MOS)</b>		
<b>Tanım</b>	<b>Ölçüm</b>	<b>Hedefler</b>
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.107E standartlarına göre yapılacaktır.		
<b>Fatura Şikayet Oranı</b>		
<b>Tanım</b>	<b>Ölçüm</b>	<b>Hedefler</b>
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.		
<b>Ön Ödemeli Hatlarda Kredi Şikayeti Oranı</b>		
<b>Tanım</b>	<b>Ölçüm</b>	<b>Hedefler</b>
Kontör Yüklememeye ve Kontör Kaybı 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.		
<b>Kısa Mesaj Hizmeti (KMH) Tamamlanma Oranı</b>		
<b>Tanım</b>	<b>Ölçüm</b>	<b>Hedefler</b>
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.		
<b>Uçtan Uca KMH Teslim Süresi</b>		
<b>Tanım</b>	<b>Ölçüm</b>	<b>Hedefler</b>
Uçtan uca en kısa sürede gönderilen %99'luk KMH'nin teslim süresi.	Uçtan uca en kısa sürede gönderilen %99'luk KMH'nin teslim süresi	$\leq 15$ saniye
Ölçümler ETSI TS 102 250-2 standartlarına göre yapılacaktır.		

#### **İNTERNET HİZMETLERİNİN İLİSKİN HİZMET KALİTESİ KRİTERLERİ**

<b>İlk Bağlantı Süresi</b>		
<b>Tanım</b>	<b>Ölçüm</b>	<b>Hedefler</b>
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 $\leq 7$ gün

erişim hattının yenilenmesi durumları bu kapsama dahildir.	- Kullanıcının talebi üzerine belirli bir günde bağlantı yapılması kararlaştırılmış olduğu durumlarda, anlaşılan günde tamamlanan taleplerin yüzdesi	$\geq \%95$
Ölçümler ETSI EG 201 769-1 standartlarına göre yapılacaktır.		
<b>Bekleme (Tek Yönlü Gönderim Süresi)</b>		
<b>Tanım</b>	<b>Ölçüm</b>	<b>Hedefler</b>
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) $\leq 150$ milisaniye  Uluslararası Şebeke Bekleme Süresi (iki yönlü) $\leq 400$ milisaniye
Ölçümler ETSI EG 202 057-4 standartlarına göre yapılacaktır.		
<b>Kayıp Oranı</b>		
<b>Tanım</b>	<b>Ölçüm</b>	<b>Hedefler</b>
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.		
<b>Ulaşılan Veri İletim Hızı</b>		
<b>Tanım</b>	<b>Ölçüm</b>	<b>Hedefler</b>
Ulaşılan veri gönderim hızı, belirlenen test dosyanın uzaktan internet sitesi ile bir kullanıcının bilgisayarının arasındaki yüklemeye 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.		
<b>Fatura Şikayet Oranı</b>		
<b>Tanım</b>	<b>Ölçüm</b>	<b>Hedefler</b>
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.		
<b>Hatalı Fatura Oranı</b>		
<b>Tanım</b>	<b>Ölçüm</b>	<b>Hedefler</b>
Abone şikayetlerinin olduğu hatalı fatura sayısının ilgili toplam fatura sayısına oranı.	Abone şikayetine yol açmış hatalı fatura yüzdesi	$\leq \%1$

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.		

### 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	≤ 50 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	≤ 40 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.	Yıllara göre 50 saniye içinde , 40 saniye içinde ve 30 saniye içinde cevaplanan aramaların yüzdesi	Bu Tüzüğün yürürlüğe girdiği tarihten başlayarak;  6 ay içerisinde, %80'i 50 saniye içinde,  18 ay içerisinde, %80'i 40 saniye içinde,  18 ay sonrası ve devamında %80'i 30 saniye içinde,

**TÜM KURUMSAL HABERLEŞME SAĞLAYICILARININ UYMALARI GEREKEN HİZMET KRİTERLERİ**

<b>Tüketici Şikayetleri Çözüm Süresi</b>		
<b>Tanım</b>	<b>Ölçüm</b>	<b>Hedefler</b>
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.	Şikayetlerin çözüm süresi ortalaması	≤ 36 saat