

## BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

**Karar Tarihi** : 22.07.2020  
**Karar No** : 2020/İK-SDD/208  
**Gündem Konusu** : İnceleme – Acil Yardım Çağrı Hizmetleri Denetimi  
(TTMobil, Turkcell, Vodafone)

**KARAR** : Sektörel Denetim Dairesi Başkanlığının hazırladığı  
takrir ve ekleri incelenmiştir.

05.11.2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 31'inci maddesinin dördüncü fıkrası ile 59'uncu maddesi, 28.05.2009 tarihli ve 27241 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliği, 14.12.2011 tarihli ve 28142 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Denetim Çalışmalarına İlişkin Yönetmelik, 05.06.2012 tarihli ve 28314 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektronik Haberleşme Sektöründe Acil Yardım Çağrı Hizmetlerine İlişkin Yönetmelik, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği ve ilgili diğer mevzuat hükümleri kapsamında;

GSM, IMT-2000/UMTS, IMT işletmeciliği kapsamında sunulan hizmetlere ilişkin ilgili mevzuat çerçevesinde belirlenmiş olan konum verisi sağlanması ve hassasiyetine ilişkin yükümlülüklerinin yerine getirilip getirilmediğinin tespitine yönelik TT Mobil İletişim Hizmetleri AŞ, Turkcell İletişim Hizmetleri AŞ ve Vodafone Telekomünikasyon AŞ hakkında yürütülen inceleme sonucunda;

1. 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun "Ulusal numaralandırma planı" başlıklı 31'inci maddesinin dördüncü fıkrasında yer alan; "*(4) Ankesörlü telefon hizmeti kullanıcıları da dahil olmak üzere, kamu kullanımına açık telefon hizmetinden faydalanan kullanıcılar, herhangi bir ücret ödemediği takdirde 112 ve Kurumca belirlenen diğer acil çağrı numaralarını çevirerek acil çağrıya cevap vermekle yetkili kuruluşa erişme hakkına sahiptir. Kurumca belirlenen esaslar çerçevesinde işletmeciler ücretsiz olarak, kullanıcıların 112 acil çağrı numarasına ve Kurumca belirlenebilecek diğer acil çağrı numaralarına sunmakta oldukları hizmetin kapsam ve kalitesine uygun olarak erişimlerini sağlamak ve acil yardım talebinde bulunan kullanıcıların yerlerini tespit ederek ilgili kuruluşa bildirmekle yükümlüdür.*" hükmüne ve Elektronik Haberleşme Sektöründe Acil Yardım Çağrı Hizmetlerine İlişkin Yönetmelik'in "Adres veya konum verisi sağlama yükümlülüğü" başlıklı 5'inci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinde yer alan; "*(1) Bu Yönetmelik kapsamında AYÇH'lere erişim sağlama yükümlülüğü getirilen işletmeciler, kullanıcılarının; ... b) GMPCS Mobil Telefon Hizmeti dışında, mobil numaralardan AYÇH'leri arama durumunda söz konusu aramaya ilişkin konum verisini çağrı yapıldığı esnada AÇM'lere ücretsiz olarak sağlamakla, ... yükümlüdür.*" hükmüne aykırı olarak, **bir acil yardım çağrısı olan eCall çağrılarında ilişkin, çağrının yapıldığı esnadaki konumunun belirlenmesi amacıyla ilgili AÇM'lere bu çağrılarının içeriğinden bağımsız olarak bir konum verisinin iletilmemiş olması nedeni ile TT Mobil İletişim Hizmetleri A.Ş.'nin**; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Yetkilendirmeye ilişkin ihlaller" başlıklı 5'inci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinin ikinci alt bendinde yer alan; "*... a) İşletmecinin; ... 2) Acil durumlara ve/veya acil yardım çağrı hizmetlerine ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi, ... halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde üçüne (%3) kadar idari para cezası uygulanır.*" hükmü ile aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler dikkate alınarak aynı Yönetmeliğin "Uyarı" başlıklı 46'ncı maddesinin birinci fıkrasında yer alan; "*(1) Bu Yönetmelik*

kapsamında meydana gelen ihlaller için, bu Yönetmeliğin 44 üncü maddesinde yer alan hususlar dikkate alınmak ve 23 üncü, 24 üncü, 25 inci, 31 inci ve 33 üncü maddeler saklı kalmak kaydıyla idari yaptırım uygulanmadan önce, bu Yönetmeliğin aynı maddesi kapsamında olmak üzere işletmeci Kurul tarafından bir defaya mahsus uyarılabilir.” hükmü çerçevesinde **uyarılması**,

2. Elektronik Haberleşme Sektöründe Acil Yardım Çağrı Hizmetlerine İlişkin Yönetmelik'in "Konum verisi hassasiyeti" başlıklı 6'ncı maddesinin birinci fıkrasının (b) ve (c) bentlerinde yer alan; "(1) Konum verisi göndermekle yükümlü işletmeciler; ... b) (**Değişik:RG-17/1/2014-28885**) 5/6/2017 tarihine kadar; tüm acil yardım çağrıları için konum verisi genel ortalaması (a) bendinde belirtilen işaretli alanlarda ortalama 1 km<sup>2</sup>'den, diğer yerlerde ortalama 6 km<sup>2</sup>'den daha küçük alana karşılık gelecek ve belirtilen alan en az ortalama % 90 ihtimalle arayanın arama yaptığı noktayı içerecek şekilde sağlamakla, c) (**Değişik:RG-17/1/2014-28885**) Ortalama alan değerlerini, (a) bendinde belirtilen işaretli alanlara ve diğer yerlere ilişkin ayrı ayrı olmak üzere, Ocak, Nisan, Temmuz, Ekim aylarının son gününe kadar geçmiş 3 aya yönelik olarak ölçerek Kuruma göndermekle yükümlüdür." hükümleri ile Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliği'nin "İşletmecilerin hak ve yükümlülükleri" başlıklı 19'uncu maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde yer alan; "... a) (**Değişik:RG-11/6/2016-29739**) Kuruma bilgi ve belge verilmesi: İşletmeci, Kurum tarafından yetkilendirmesi kapsamında istenen veya düzenli olarak gönderilmesi talep edilen bilgi, belge ve veriyi doğru ve eksiksiz olarak Kurumca istenen süre içerisinde vermekle yükümlüdür. ..." hükmüne aykırı olarak; **Kuruma gönderilen çeyrek dönem raporlamalarında konum verisi hassasiyetine yönelik ortalama alan değerleri hesaplamasına Kısa Mesaj Hizmeti ve eCall çağrılarına ilişkin verilerin dahil edilmemesi suretiyle yapılan bildirimlerin yanlış olması nedeni ile TT Mobil İletişim Hizmetleri A.Ş. hakkında**; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin; "Yanlış bilgi ve/veya belge verilmesi" başlıklı 24'üncü maddesinin birinci fıkrasında yer alan; "(1) Kurum tarafından talep edilen her türlü bilgi ve/veya belge ile ilgili mevzuat kapsamında verilmesi gereken bilgi ve/veya belgelerin yanlış olması halinde 44 üncü maddede yer alan ölçütler dikkate alınarak işletmeci uyarılır veya işletmeciye bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzbinde ikisi (%0,002) oranında idari para cezası uygulanır." hükmü, aynı Yönetmeliğin "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan; "(2) Aynı ihlalin birden fazla işlenmesi halinde her bir ihlale ilişkin olarak ayrı ayrı idari para cezası verilir. ..." hükmü, aynı Yönetmeliğin "Yetki" başlıklı 45'inci maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan; "(3) Denetim mevzuatı kapsamında yürütülen idari süreçlerde Kurul ve Kurul Başkanının idari yaptırım uygulamaya yetkili olduğu ihlallerin birlikte bulunması halinde, bu kapsamdaki idari yaptırımların tamamı doğrudan Kurul tarafından uygulanabilir." hükmü ve aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde;
  - a. **2018 yılı 4. çeyrek dönem bildirim için uyarılması,**
  - b. **2019 yılı 1. çeyrek dönem bildirim için uyarılması,**
  - c. **2019 yılı 2. çeyrek dönem bildirim için uyarılması,**
  - ç. **2019 yılı 3. çeyrek dönem bildirim için uyarılması,**
3. 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun "Ulusal numaralandırma planı" başlıklı 31'inci maddesinin dördüncü fıkrasında yer alan; "(4) Ankesörlü telefon hizmeti kullanıcıları da dahil olmak üzere, kamu kullanımına açık telefon hizmetinden faydalanan kullanıcılar, herhangi bir ücret ödemediği takdirde Kurumca belirlenen diğer acil çağrı numaralarını çevirerek acil çağrıya cevap vermekle yetkili kuruluşa erişme hakkına sahiptir. Kurumca belirlenen esaslar çerçevesinde işletmeciler ücretsiz olarak, kullanıcıların 112 acil çağrı numarasına ve Kurumca belirlenebilecek diğer acil çağrı numaralarına sunmakta oldukları hizmetin kapsam ve kalitesine uygun olarak erişimlerini sağlamak ve acil yardım talebinde bulunan kullanıcıların yerlerini tespit ederek ilgili kuruluşa bildirmekle yükümlüdür." hükmüne ve Elektronik Haberleşme Sektöründe Acil Yardım Çağrı Hizmetlerine İlişkin Yönetmelik'in "Adres veya konum verisi sağlama yükümlülüğü" başlıklı

5'inci maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinde yer alan; "(1) Bu Yönetmelik kapsamında AYÇH'lere erişim sağlama yükümlülüğü getirilen işletmeciler, kullanıcılarının; ... b) GMPCS Mobil Telefon Hizmeti dışında, mobil numaralardan AYÇH'leri araması durumunda söz konusu aramaya ilişkin konum verisini çağrı yapıldığı esnada AÇM'lere ücretsiz olarak sağlamakta, ... yükümlüdür." hükmüne aykırı olarak; **bir acil yardım çağrısı olan eCall çağrılarında ilişkin, çağrının yapıldığı esnadaki konumunun belirlenmesi amacıyla 26.08.2019 tarihine kadarki dönem içerisinde ilgili AÇM'lere bu çağrılarının içeriğinden bağımsız olarak bir konum verisinin iletilmemiş olması nedeni ile Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.'nin**; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Yetkilendirmeye ilişkin ihlaller" başlıklı 5'inci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinin ikinci alt bendinde yer alan; "... a) İşletmecinin; ... 2) Acil durumlara ve/veya acil yardım çağrı hizmetlerine ilişkin yükümlülüklerini yerine getirmemesi, ... halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde üçüne (%3) kadar idari para cezası uygulanır." hükmü ile aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler dikkate alınarak aynı Yönetmeliğin "Uyarı" başlıklı 46'ncı maddesinin birinci fıkrasında yer alan; "(1) Bu Yönetmelik kapsamında meydana gelen ihlaller için, bu Yönetmeliğin 44 üncü maddesinde yer alan hususlar dikkate alınmak ve 23 üncü, 24 üncü, 25 inci, 31 inci ve 33 üncü maddeler saklı kalmak kaydıyla idari yaptırım uygulanmadan önce, bu Yönetmeliğin aynı maddesi kapsamında olmak üzere işletmeci Kurul tarafından bir defaya mahsus uyarılabilir." hükmü çerçevesinde **uyarılması**,

4. Elektronik Haberleşme Sektöründe Acil Yardım Çağrı Hizmetlerine İlişkin Yönetmelik'in "Konum verisi hassasiyeti" başlıklı 6'ncı maddesinin birinci fıkrasının (b) ve (c) bentlerinde yer alan; "(1) Konum verisi göndermekle yükümlü işletmeciler; ... b) (Değişik:RG-17/1/2014-28885) 5/6/2017 tarihine kadar; tüm acil yardım çağrıları için konum verisi genel ortalaması (a) bendinde belirtilen işaretli alanlarda ortalama 1 km<sup>2</sup>'den, diğer yerlerde ortalama 6 km<sup>2</sup>'den daha küçük alana karşılık gelecek ve belirtilen alan en az ortalama % 90 ihtimalle arayanın arama yaptığı noktayı içerecek şekilde sağlamakla, c) (Değişik:RG-17/1/2014-28885) Ortalama alan değerlerini, (a) bendinde belirtilen işaretli alanlara ve diğer yerlere ilişkin ayrı ayrı olmak üzere, Ocak, Nisan, Temmuz, Ekim aylarının son gününe kadar geçmiş 3 aya yönelik olarak ölçerek Kuruma göndermekle yükümlüdür." hükümleri ile Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliği'nin "İşletmecilerin hak ve yükümlülükleri" başlıklı 19'uncü maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde yer alan; "... a) (Değişik:RG-11/6/2016-29739) Kuruma bilgi ve belge verilmesi: İşletmeci, Kurum tarafından yetkilendirmesi kapsamında istenen veya düzenli olarak gönderilmesi talep edilen bilgi, belge ve veriyi doğru ve eksiksiz olarak Kurumca istenen süre içerisinde vermekle yükümlüdür. ..." hükmüne aykırı olarak; **Kuruma gönderilen çeyrek dönem raporlamalarında konum verisi hassasiyetine yönelik ortalama alan değerleri hesaplamasına eCall çağrılarında ilişkin verilerin dahil edilmemesi suretiyle yapılan bildirimlerin yanlış olması nedeni ile Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş.'nin**; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin; "Yanlış bilgi ve/veya belge verilmesi" başlıklı 24'üncü maddesinin birinci fıkrasında yer alan; "(1) Kurum tarafından talep edilen her türlü bilgi ve/veya belge ile ilgili mevzuat kapsamında verilmesi gereken bilgi ve/veya belgelerin yanlış olması halinde 44 üncü maddede yer alan ölçütler dikkate alınarak işletmeci uyarılır veya işletmeciye bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzbinde ikisi (%0,002) oranında idari para cezası uygulanır." hükmü, aynı Yönetmeliğin "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan; "(2) Aynı ihlalin birden fazla işlenmesi halinde her bir ihlale ilişkin olarak ayrı ayrı idari para cezası verilir. ..." hükmü, aynı Yönetmeliğin "Yetki" başlıklı 45'inci maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan; "(3) Denetim mevzuatı kapsamında yürütülen idari süreçlerde Kurul ve Kurul Başkanının idari yaptırım uygulamaya yetkili olduğu ihlallerin birlikte bulunması halinde, bu kapsamdaki idari yaptırımların tamamı doğrudan Kurul tarafından uygulanabilir." hükmü ve aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde;

- a. 2018 yılı 4. çeyrek dönem bildirim için uyarılması,
- b. 2019 yılı 1. çeyrek dönem bildirim için uyarılması,
- c. 2019 yılı 2. çeyrek dönem bildirim için uyarılması,
- ç. 2019 yılı 3. çeyrek dönem bildirim için uyarılması,

5. Elektronik Haberleşme Sektöründe Acil Yardım Çağrı Hizmetlerine İlişkin Yönetmelik'in "Konum verisi hassasiyeti" başlıklı 6'ncı maddesinin birinci fıkrasının (b) ve (c) bentlerinde yer alan; "(1) Konum verisi göndermekle yükümlü işletmeciler; ... b) (**Değişik:RG-17/1/2014-28885**) 5/6/2017 tarihine kadar; tüm acil yardım çağrıları için konum verisi genel ortalaması (a) bendinde belirtilen işaretli alanlarda ortalama 1 km<sup>2</sup>'den, diğer yerlerde ortalama 6 km<sup>2</sup>'den daha küçük alana karşılık gelecek ve belirtilen alan en az ortalama % 90 ihtimalle arayanın arama yaptığı noktayı içerecek şekilde sağlamakla, c) (**Değişik:RG-17/1/2014-28885**) Ortalama alan değerlerini, (a) bendinde belirtilen işaretli alanlara ve diğer yerlere ilişkin ayrı ayrı olmak üzere, Ocak, Nisan, Temmuz, Ekim aylarının son gününe kadar geçmiş 3 aya yönelik olarak ölçerek Kuruma göndermekle yükümlüdür." hükümleri ile Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliği'nin "İşletmecilerin hak ve yükümlülükleri" başlıklı 19'uncu maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde yer alan; "... a) (**Değişik:RG-11/6/2016-29739**) Kuruma bilgi ve belge verilmesi: İşletmeci, Kurum tarafından yetkilendirmesi kapsamında istenen veya düzenli olarak gönderilmesi talep edilen bilgi, belge ve veriyi doğru ve eksiksiz olarak Kurumca istenen süre içerisinde vermekle yükümlüdür. ..." hükmüne aykırı olarak; **Kuruma gönderilen çeyrek dönem raporlamalarında konum verisi hassasiyetine yönelik ortalama alan değerlerinin yanlış olması nedeni ile Vodafone Telekomünikasyon A.Ş.'nin**; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin; "Yanlış bilgi ve/veya belge verilmesi" başlıklı 24'üncü maddesinin birinci fıkrasında yer alan; "(1) Kurum tarafından talep edilen her türlü bilgi ve/veya belge ile ilgili mevzuat kapsamında verilmesi gereken bilgi ve/veya belgelerin yanlış olması halinde 44 üncü maddede yer alan ölçütler dikkate alınarak işletmeci uyarılır veya işletmeciye bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzbinde ikisi (%0,002) oranında idari para cezası uygulanır." hükmü, aynı Yönetmeliğin "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin ikinci fıkrasında yer alan; "(2) Aynı ihlalin birden fazla işlenmesi halinde her bir ihlale ilişkin olarak ayrı ayrı idari para cezası verilir. ..." hükmü, aynı Yönetmeliğin "Yetki" başlıklı 45'inci maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan; "(3) Denetim mevzuatı kapsamında yürütülen idari süreçlerde Kurul ve Kurul Başkanının idari yaptırım uygulamaya yetkili olduğu ihlallerin birlikte bulunması halinde, bu kapsamdaki idari yaptırımların tamamı doğrudan Kurul tarafından uygulanabilir." hükmü ve aynı Yönetmeliğin "Yaptırım ölçütleri" başlıklı 44'üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde;

- a. 2018 yılı 4. çeyrek dönem bildirim için uyarılması,
- b. 2019 yılı 1. çeyrek dönem bildirim için uyarılması,
- c. 2019 yılı 2. çeyrek dönem bildirim için uyarılması,
- ç. 2019 yılı 3. çeyrek dönem bildirim için uyarılması

hususlarına karar verilmiştir.

---