

ELEKTRONİK HABERLEŞME SEKTÖRÜNDE ACIL YARDIM ÇAĞRI HİZMETLERİNE İLİŞKİN YÖNETMELİK

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve Kısaltmalar

Amaç ve kapsam

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin amacı, elektronik haberleşme sektöründe acil yardım çağrı hizmetlerine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

(2) Bu Yönetmelik, elektronik haberleşme sektöründe acil yardım çağrı hizmetlerine ilişkin olarak işletmecilerin yükümlülüklerini ve kullanıcıların acil yardım çağrı hizmetlerine erişimine yönelik usul ve esasları kapsar.

Dayanak

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik, 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 4 üncü, 6 ncı, 12 nci ve 31 inci maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve kısaltmalar

MADDE 3 – (1) Bu Yönetmelikte geçen;

a) Acil çağrı merkezi (AÇM): Kullanıcıların acil yardım talebinde bulunmak amacıyla bu Yönetmeliğin ekinde yer alan acil yardım çağrı hizmeti numaralarına doğru yapacakları çağrılara cevap vermekle yetkili kurum ve/veya kuruluşu,

b) Acil yardım çağrıları: Ulusal ve uluslararası düzenlemelerde kabul görmüş yangın, sağlık, doğal afetler ve güvenlik gibi acil durumlarla ilgili olarak itfaiye, polis, jandarma, sağlık ve benzeri kuruluşlara yardım talebiyle yapılan çağrıları,

c) Adres verisi: Kullanıcının acil yardım çağrı hizmetlerini aramakta kullandığı cihazın bulunduğu yere ilişkin posta adresi ve coğrafi koordinatlar cinsinden veriyi,

ç) AYÇH: Acil yardım çağrı hizmetini,

d) **(Ek:RG-17/1/2014-28885)**⁽²⁾⁽³⁾ Harita: Kurum tarafından kapsama alanının takibi için kullanılan haritada, il ve ilçe merkezlerinde yer alan yerleşim yerlerinin etrafına 500 metrelik koruma alanı konularak hazırlanan haritayı,

e) **(2)(3)** İşletmeci: Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve alt yapısını işleten şirketi,

f) **(2)(3)** KMH (SMS): Kısa mesaj hizmetini,

g) Konum verisi: Kullanıcının acil yardım çağrı hizmetlerini aramakta kullandığı cihazın yaklaşık olarak bulunduğu yere ilişkin koordinatlar ve ilgili diğer parametrelerle tanımlı alan verisini,

ğ) **(2)(3)** Kullanıcı: Aboneliği olup olmamasına bakılmaksızın elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan gerçek veya tüzel kişiyi,

h) **(2)** Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,

ı) **(Ek:RG-14/7/2013-28707)**⁽²⁾⁽³⁾ Ölçüt: Hizmetin kapsamı ve sınırları belirlenmiş ölçülebilir özelliğini,

i) **(2)(3)** SIM: Abone kimliği modülünü,

j) **(2)(3)** SIM kartsız yapılan acil yardım araması: İçinde SIM kart bulunmayan veya çağrının yapıldığı anda aboneliği bulunan işletmecinin şebekesine bağlantı sağlayamayan mobil telefon ile 112 kısa numarasına doğru yapılan aramayı,

k) **(2)(3)** Ulusal numaralandırma planı: Numaraların yapısını tanımlayan, yönlendirme, adresleme, ücretlendirme veya hizmet türüne ilişkin bilgi vermek üzere bölümlere ayrılarak tanımlanabilen numaralandırma planını, ifade eder.

(2) Bu Yönetmelikte geçen, ancak yukarıda yer almayan tanımlar ve kısaltmalar için ilgili mevzuatta yer alan tanımlar ve kısaltmalar geçerlidir.

İKİNCİ BÖLÜM

Erişim, Konum Verisi ve Adres Verisine İlişkin Yükümlülükler

Erişim sağlama yükümlülüğü

MADDE 4 – (1) Kamu kullanımına açık telefon hizmeti sunan ve kullanıcılara ulusal numaralandırma planında yer alan numaralara doğru arama yapabilen işletmeciler, bu Yönetmeliğin 5 inci maddesi kapsamında iletilecek adres veya konum bilgisine göre, kullanıcılarının bu Yönetmeliğin ekinde yer alan AYÇH numaraları aracılığı ile hizmeti sunan ilgili kurum ve/veya kuruluşun belirlediği AÇM'ye ücretsiz erişebilmesini sağlamakla yükümlüdür.

(2) Bu maddenin birinci fıkrası kapsamında AYÇH'lere erişim sağlama yükümlülüğü getirilen ve kullanıcılarına KMH veren işletmeciler, dolaşım yapanlar hariç, kullanıcılarının AÇM'lere, bu Yönetmeliğin ekinde yer alan AYÇH numaraları aracılığıyla herhangi bir ücret ödemedi KMH ile erişebilmesini sağlamakla yükümlüdür.

(3) GSM ve IMT-2000/UMTS işletmecileri, SIM kartsız yapılan acil yardım aramalarını bu maddenin birinci fıkrasına uygun olarak ilgili AÇM'yi iletmekle yükümlüdür.

Adres veya konum verisi sağlama yükümlülüğü

MADDE 5 – (1) Bu Yönetmelik kapsamında AYÇH'lere erişim sağlama yükümlülüğü getirilen işletmeciler, kullanıcılarının;

a) Coğrafi numaralardan AYÇH'leri araması durumunda, söz konusu coğrafi numaraya ilişkin adres verisini çağrı yapıldığı esnada AÇM'lere ücretsiz olarak sağlamakla ve kullanıcıların adres verisinin doğruluğunu ve güncelliğini temin etmekle,

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 sağlamakla,

c) Konumdan bağımsız numaralardan AYÇH'leri araması durumunda, söz konusu numaranın tahsisli olduğu kullanıcının, AYÇH'lere erişimde kullanılmak üzere beyan ettiği adres verisini çağrı yapıldığı esnada AÇM'lere ücretsiz olarak sağlamakla,

ç) GMPCS Mobil Telefon Hizmeti için tahsisli numaralardan AYÇH'leri araması durumunda, söz konusu aramaya ilişkin konum verisini teknik imkanlar dahilinde tespit ederek, çağrı yapıldığı esnada AÇM'lere ücretsiz olarak sağlamakla, yükümlüdür.

(2) İşletmeciler AÇM'lere ilettikleri adres veya konum verilerini 1 yıl süre ile saklamakla yükümlüdür.

(3) İşletmeciler ilettikleri adres veya konum verilerinin doğruluğu veya hassasiyeti konusunda kullanıcılar arasında ayırım gözetmemekle yükümlüdür.

(4) Adres veya konum verisi sağlanmasına ilişkin yükümlülükler AYÇH'lere KMH ile erişim ve ilgili işletmeciler üzerinden yapılan SIM kartsız acil yardım çağrıları için de geçerlidir.

Konum verisi hassasiyeti

MADDE 6 – (1) Konum verisi göndermekle yükümlü işletmeciler;

a) **(Değişik:RG-17/1/2014-28885)**⁽²⁾⁽³⁾ Tüm acil yardım çağrıları için konum verisi genel ortalaması, Kurum tarafından hazırlanarak kendilerine gönderilen haritada belirtilen işaretli alanlarda ortalama 2 km²'den, diğer yerlerde ortalama 10 km²'den daha küçük alana karşılık gelecek ve belirtilen alan en az ortalama % 85 ihtimalle arayanın arama yaptığı noktayı içerecek şekilde sağlamakla,

b) **(Değişik:RG-17/1/2014-28885)**⁽²⁾⁽³⁾ 5/6/2017 tarihine kadar; tüm acil yardım çağrıları için konum verisi genel ortalaması (a) bendinde belirtilen işaretli alanlarda ortalama 1 km²'den, diğer yerlerde ortalama 6 km²'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)**⁽²⁾⁽³⁾ 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.

(2) (Ek:RG-17/1/2014-28885) (2)(3) Ortalama konum verisi hesabına, (a) bendinde belirtilen işaretli alanlara ve diğer yerlere ilişkin ayrı ayrı olmak üzere ölçülen konum verilerinin en büyük değere sahip % 3'lük kısmı dahil edilmez.

(3) (2)(3) Konum verisi hassasiyetine ilişkin yükümlülükler AYÇH'lere KMH ile erişim ve SIM kartsız acil yardım çağrıları için de geçerlidir.

Çağrı başlatma hizmeti sağlayan işletmecilerin yükümlülükleri

MADDE 7 –(1) Taşıyıcı seçimi, taşıyıcı ön seçimi, toptan hat kiralama ve diğer çağrı başlatma hizmeti türleri ile hizmet veren işletmecilerin kullanıcılarının başlatacakları acil yardım çağrılarında, bu Yönetmeliğin 4 üncü ve 5 inci maddelerindeki yükümlülükler, ilgili çağrı başlatma hizmetini sağlayan işletmeci tarafından yerine getirilir.

(Ek bölüm:RG-14/7/2013-28707)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Arıza Giderme Süresi Ölçütleri ve Uyulacak Kurallar

Arıza giderme süresi

MADDE 7/A – (1) AYÇH'ye ilişkin elektronik haberleşme hizmetinde arıza giderme süresi; bu Yönetmeliğin 4 üncü maddesi kapsamına giren işletmecilerden kaynaklanan AYÇH numaralarına ilişkin arıza veya AYÇH'ye erişimi kesintiye uğratan arızaların işletmeciler tarafından tespit edildiği veya kullanıcılar tarafından bildirildiği andan hizmetin tam olarak sunulmaya başladığı zamana kadar geçen ve saat cinsinden ölçülen süredir.

(2) Söz konusu arıza giderme süresi ölçütüne;

a) AÇM'lerin sorumluluğunda bulunan cihaz, tesisat, bağlantı ve sistem kaynaklı arızalar,

b) AÇM'ler tarafından arıza giderimi için ileri tarih talebinde bulunulduğu veya arıza giderme ekibinin AÇM'yi adresinde bulamadığı durumlar,

c) AYÇH'lerde kullanılan sistemlerdeki arızalar haricinde AÇM'nin kullanımındaki diğer bağlantı ve sistemlerde yaşanan arızalar, dahil değildir.

(3) İşletmeci arıza giderme ölçütüne dahil etmediği arızanın ikinci fıkranın (a), (b) ve (c) bentlerine uygunluğunu ispatlamakla yükümlüdür.

(4) Çağrıyı sonlandıran işletmecinin veya çağrıyı sonlandırılmak üzere ilgili işletmeciye teslim etmekle yükümlü işletmecinin altyapı ve sistemlerinden kaynaklanıp AYÇH'yi kesintiye uğratan tüm arızalar, bu Yönetmelik kapsamındadır. Her bir işletmeci için arıza giderme süreleri ayrı ayrı hesaplanır.

(5) İşletmeciler tarafından haftanın yedi günü ve günün her saatinde arıza bildirimi sağlanır ve resmi tatil günleri de arıza giderme ölçüm süresine dahil edilir.

Arıza giderme süresi yükümlülüğü

MADDE 7/B –(1) İşletmeciler, bu Yönetmeliğin 7/A maddesi kapsamındaki arıza giderme süresi ölçümlerine ilişkin bilgilerin doğruluğunu sağlar ve ilgili kayıtları on iki ay süreyle muhafaza ederek istendiğinde Kuruma verir.

(2) İşletmeciler, söz konusu arızaları teknik imkânlar çerçevesinde ivedilikle giderir. İşletmeciler, il ve ilçe merkezlerindeki AYÇH'ye ilişkin elektronik haberleşme hizmeti arızalarının tamamına azami 4 saatte müdahale eder ve 12 saat içerisinde giderir. Diğer yerlerdeki arızaların tamamını ise azami 24 saat içerisinde giderir. Belirtilen süre içerisinde giderilmeyen arızalara ilişkin olarak, arızaların giderilememesi sebebinin de içerecek bir rapor ile altı ayda bir, yılın ilk altı ayı için Temmuz ayının, ikinci altı ayı için Ocak ayının sonuna kadar, işletmeciler tarafından yazılı olarak Kuruma bildirilir.

(Değişik bölüm başlığı:RG-14/7/2013-28707)

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Numara yapısı

MADDE 8 –(1) İllerde tek merkezden cevaplanan acil yardım çağrılarında, bu Yönetmeliğin 4 üncü maddesi çerçevesinde yükümlü olan işletmecilerin çağrıların AÇM'lerde bir başka işletmeci tarafından sonlandırıldığı durumda, çağrıları sonlandıran işletmeciye çağrı tesliminde kullanılacak numara yapısı Kurum tarafından belirlenir.

(2) Diğer hallerde, acil yardım çağrıları AÇM'lere tahsisli kısa numaraya karşılık gelen ulusal anlamlı numara yapısında AÇM'lerde çağrıları sonlandıran işletmeciye teslim edilir. İlgili ulusal anlamlı numaralar, AÇM'lerde çağrıları sonlandıran işletmeci tarafından, bu Yönetmeliğin 4 üncü maddesi çerçevesinde yükümlü işletmecilerle güncel olarak paylaşılır.

Geçiş hükmü

GEÇİCİ MADDE 1 –(1) Bu Yönetmeliğin 4 üncü maddesinin birinci ve ikinci fıkrası ile 5 inci maddesinin birinci fıkrasında yer verilen yükümlülüklerin kapsamında olan ancak bu Yönetmeliğin yayımından önce söz konusu hizmetleri sağlayamayan işletmeciler, bu Yönetmeliğin yayımından itibaren 1 yıl içerisinde söz konusu yükümlülüklerini yerine getirir.

(2) Bu Yönetmeliğin 5 inci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinde yer alan adres verisi sağlama yükümlülüğünün coğrafi koordinatlar cinsinden de sağlanması hususu ilgili işletmeciler tarafından bu Yönetmeliğin yayımından itibaren en geç 5 yıl içerisinde yerine getirilir.

(3) (Ek:RG-14/7/2013-28707) Bu Yönetmeliğin 7/B maddesinde yer alan arıza giderme süresine ilişkin yükümlülükler işletmeciler tarafından 1/11/2013 tarihinden itibaren yerine getirilir.

Yürürlük

MADDE 9 – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 10 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.

(1) Bu değişiklik 5/6/2013 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

(2) 17/1/2014 tarihli ve 28885 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Yönetmelik değişikliği ile 3 üncü maddesinin birinci fıkrasının (ç) bendinden sonra gelmek üzere (d) bendi eklenmiş ve devam eden bentler buna göre teselsül ettirilmiş; 6 ncı maddesinin ikinci fıkrası üçüncü fıkra olarak değiştirilmiş ve birinci fıkradan sonra gelmek üzere ikinci fıkra eklenmiştir.

(3) 1/1/2014 tarihinden geçerli olmak üzere yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

	Yönetmeliğin Yayımlandığı Resmî Gazete'nin	
	Tarihi	Sayısı
	5/6/2012	28314
	Yönetmelikte Değişiklik Yapan Yönetmeliklerin Yayımlandığı Resmî Gazetelerin	
	Tarihi	Sayısı
1.	15/6/2013	28678
2.	14/7/2013	28707
3.	17/1/2014	28885
4.	4/4/2015	29316
5.	24/10/2015	29512
6.	11/3/2016	29650

(Değişik:RG-11/3/2016-29650)
EK

ACİL YARDIM ÇAĞRI HİZMETİ NUMARALARI

	Kısa Numara	Hizmet Adı	
1	110	YANGIN İHBAR	
2	112	SIHHİ İMDAT	
3	122	ALO AFAD	
4	131	TCDD ACİL DURUM İHBAR HATTI	
5	132	ACİL YARDIM HİZMETLERİ DESTEK HATTI	
6	136	ALO GÜMRÜK KAÇAKÇILIĞI	
7	140	ALO TERÖR İHBAR HATTI	
8	151	ALO KIYI EMNİYETİ	
9	155	POLİS İMDAT	
10	156	JANDARMA İMDAT	
11	157	İNSAN TİCARETİ MAĞDURLARINA YARDIM İHBAR HATTI	VE
12	158	ALO SAHİL GÜVENLİK	
13	159	ALO KARAYOLLARI	
14	161	OTOYOL ACİL YARDIM	
15	168	TÜRKİYE KIZILAYI	
16	177	ORMAN YANGINI İHBAR	