

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi :29.09.2010
Karar No :2010/DK-08/561
Gündem Konusu :Türk Telekomünikasyon A.Ş. Hakkında Açılan
Acil Yardım Çağrı Hizmetleri Soruşturması.

KARAR

1) 5/11/2009 tarihli ve 5809 sayılı EHK'nın "Ulusal numaralandırma planı" başlıklı 31 inci maddesinin dördüncü fıkrasında yer alan "Ankesörlü telefon hizmeti kullanıcıları da dahil olmak üzere, kamu kullanımına açık telefon hizmetinden faydalanan kullanıcılar, herhangi bir ücret ödemeden 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." hükmü,

28/5/2009 tarihli ve 27241 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak 10/5/2009 tarihi itibarıyla yürürlüğe giren EHSİYY'nin "Tanımlar" başlıklı 4 üncü maddesinin birinci fıkrasının (b) bendinde yer alan "Acil yardım çağrı hizmetleri: Yangın, sağlık, doğal afetler ve güvenlik gibi acil durumlara ilişkin bilgilerin itfaiye, polis, jandarma, sağlık kuruluşları gibi ilgili kuruluşlara en hızlı ve en uygun şekilde iletilmesini" tanımı,

EHSİYY'nin "İşletmecilerin hak ve yükümlülükleri" başlıklı 19 uncu maddesinin birinci fıkrasının (d) bendinde yer alan "Elektronik haberleşme şebekelerinin bütünlüğünün idame ettirilmesi: İşletmeciler, kamuya açık elektronik haberleşme hizmetleri ve/veya şebekeleri arasındaki zararlı elektromanyetik girişimin önlenmesi, afet hallerinde, acil yardım çağrı hizmet numaralarına kesintisiz olarak ulaşılabilmesi dâhil elektronik haberleşme şebekelerinin bütünlüğünün idame ettirilmesi için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür. Kurum tarafından acil yardım çağrı hizmet numaralarına erişim zorunluluğu getirilen işletmeciler, söz konusu hizmeti kullanıcılarına para, jeton, kontör, ön ödemeli kart ve benzeri araç gerekmeksizin ücretsiz olarak sağlamakla ve bu hizmetin verilebilmesi için gereken teçhizat ve sistemleri kurmakla yükümlüdür." hükmü,

İmtiyaz Sözleşmesi'nin "Tanımlar ve Kısaltmalar" başlıklı 5 inci maddesinde yer alan "Acil telekomünikasyon hizmetleri: Ulusal ve uluslararası düzenlemelerde kabul görmüş (yangın, sağlık, doğal afetler ve güvenlik gibi) acil durumlarla ilgili bilgilerin ilgili kuruluşa (itfaiye, polis, sağlık v.b.) en hızlı ve en uygun şekilde iletilmesini," tanımı ve

İmtiyaz Sözleşmesi'nin "Evrensel Hizmet" başlıklı 10 uncu maddesinin (b) bendinde yer alan "Acil telekomünikasyon hizmetleri: Türk Telekom, acil telekomünikasyon hizmetlerini sağlamakla yükümlüdür. Bu yükümlülük çerçevesinde, münhasıran bir acil durumun (yangın, sağlık, doğal afetler ve güvenlik gibi...) toplumun herhangi bir bireyinin özel kullanımına veya kamu kullanımına tahsis edilmiş bir telefon aracılığıyla, ilgili acil durum kuruluşuna, her zaman ve hiçbir ücrete tabi olmaksızın bildirimini sağlanır. Acil telekomünikasyon hizmetleri her halükarda Türk Telekom tarafından maliyetine de katlanmak suretiyle ücretsiz olarak verilir." hükmü

gereğince Türk Telekom ilgili acil yardım çağrı hizmetleri (AYÇH) sunan kamu kurum ve kuruluşlarına tahsisli kısa numaralara doğru yapılan acil yardım çağrılarını ilgili kamu kurum ve kuruluşlarına her zaman ve ücretsiz olarak teslim etmekle yükümlüdür.

Ayrıca, 5/9/2004 tarihli ve 25574 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren “Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları İle Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmelik”in “Yetki Belgesi Şartlarının İhlaline İlişkin İdari Para Cezaları İşletmecinin Cirounun %1’ ine (yüzde bir) Kadar Uygulanacak İdari Para Cezaları” başlıklı 10 uncu maddesinde “*Aşağıda belirtilen hallerde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki cirounun %1’ ine (yüzde bir) kadar idari para cezası uygulanır.*

c) İşletmecinin, acil durumlarda abone ve kullanıcıların ihtiyaçlarını gidermek için gerekli önlemleri almaması ve bu durumlara öncelik vermemesi ile; sağlık, yangın, afet ve güvenlik gibi olayların gerektirdiği hallerde kamu kurum ve kuruluşlarına öncelik tanımaması, ...”

hükmü yer almaktadır.

5809 sayılı EHK’nın 31 inci maddesinde belirtilen acil çağrı numaralarına erişimle ilgili esaslar henüz Kurumca belirlenmemiş olsa da Türk Telekomünikasyon A.Ş.’nin imtiyaz sözleşmesindeki yükümlülüğünün gereği olarak, bu tür hizmetlerin doğasına uygun biçimde davranması, hizmetin sunumunda gerekli dikkat ve özeni göstermesi gerekmektedir.

Soruşturma raporunda tespit edilen hususlar ile bu hususlara yönelik olarak ilgili İşletmeci tarafından yapılan savunmalar çerçevesinde; Türk Telekomünikasyon A.Ş.’nin acil yardım çağrı hizmetlerinin sunumunda hizmetin özelliğinden kaynaklanan özen ve dikkati gereği gibi göstermediği anlaşıldığından, Telekomünikasyon Kurumu Tarafından İşletmecilere Uygulanacak İdari Para Cezaları ile Diğer Müeyyide ve Tedbirler Hakkında Yönetmeliğin 10 uncu maddesinin (c) bendinde yer alan “*İşletmecinin, acil durumlarda abone ve kullanıcıların ihtiyaçlarını gidermek için gerekli önlemleri almaması ve bu durumlara öncelik vermemesi...*” hükmü ile aynı Yönetmeliğin “İdari Para Cezalarının Uygulanmasında Göz Önünde Bulundurulacak Ölçütler” başlıklı 32 nci maddesinde sıralanan ölçütler de gözetilmek suretiyle anılan İşletmeciye bir önceki takvim yılı (2009 yılı) cirosu olan 7.549.276.387,55 TL’ nin % 0,027 (yüzbinde yirmiyedi) si oranında idari para cezası uygulanması,

2) Türk Telekomünikasyon A.Ş. soruşturma sürecinde soruşturmaya gerekli dikkat ve özeni göstermeyerek, kendisinden talep edilen bilgi ve belgeleri yanlış/eksik bir biçimde Kuruma göndermiş ve soruşturma heyetini yanlış yönlendirmiştir. Verilen yanlış/eksik bilgilerin mahiyet itibariyle İşletmeci lehine sonuç doğurucu nitelik arz etmediği, bahse konu yanlışlık ve eksikliklerin daha sonra tamamlandığı hususları dikkate alınarak İşletmecinin yazılı olarak uyarılması,

3) Türk Telekomünikasyon A.Ş. Telekom Arıza Sistemi’ndeki kayıtların tutarlı olması için ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile gerekli koordinasyonun teknik ve idari düzeyde sağlanması; bu kapsamda, tüm arıza kayıtlarının tutarlı ve doğru olacak şekilde kayıt altına alınmasının sağlanması için Türk Telekomünikasyon A.Ş. tarafından gerekli çalışmaların yapılması,

4) Türk Telekomünikasyon A.Ş. tarafından, şirketlerince gerçekleştirilen bakım ve onarım gibi planlı kesintilerin ilgili kamu kurum ve kuruluşlarına herhangi bir gecikme yaşanmadan bildirilmesi ve her halükarda Acil Yardım Çağrı Hizmeti'nde kesintiye yol açmamak için gerekli olan teknik imkanlar dahilinde yedekleme/yönlendirme gibi alternatif yöntemlere ilişkin çalışmaların yapılması

hususlarına karar verilmiştir.