



T.C.
TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU
(OMBUDSMANLIK)



SAYI : 2026/20200-S.26.27694

BAŞVURU NO : 2026/11638

KARAR TARİHİ : 05/10/2026

TAVSİYE KARARI

BAŞVURAN : [REDACTED], TCKN: [REDACTED]

Adres: [REDACTED]
[REDACTED]

BAŞVURUYA KONU İDARE : BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU BAŞKANLIĞI
TÜRK TELEKOMÜNİKASYON ANONİM ŞİRKETİ

BAŞVURUNUN KONUSU : Başvuranın internet altyapısı bağlanması talebi hakkındadır.

BAŞVURU TARİHİ : 06/05/2026

I. BAŞVURANIN İDDİA VE TALEPLERİ

1. Kurumumuza yapılan başvuruda başvuran; bulunduğu bölgede deprem felaketinden bu yana internet altyapı hizmetinden mahrum kaldığını, Türk Telekom A.Ş.'nin bölgedeki altyapı sorununu çözmediğini, iki yılı bulan süreler ertelediğini, bu sürelerin hayatın olağan akışına ve hizmet kalitesi standartlarına aykırı olduğunu, ayrıca idarenin ve denetleyici kurumun hizmet sunumundaki iyi yönetim ilkelerine (haklı beklenti, şeffaflık, sürat ve kararlılık) aykırı hareket ettiğini gösterdiğini belirterek, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'nun 5809 sayılı Kanun kapsamında denetim görevini yerine getirmesini ve internet altyapısının ivedilikle bağlanmasını talep etmektedir.

II. İDARENİN BAŞVURUYA İLİŞKİN AÇIKLAMALARI

2. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Hukuk Müşavirliğinin başvuru konusuna ilişkin [REDACTED] sayılı yazısında özetle;

2.1. Başvurunun sağlıklı bir biçimde değerlendirilebilmesini teminen Türk Telekomünikasyon AŞ'den (Türk Telekom) konuya ilişkin açıklama talep edildiği, Türk Telekom tarafından iletilen açıklamalarda; ilgili lokasyonun 06.02.2023 tarihli Kahramanmaraş depreminin ardından yeni yerleşim yeri haline geldiği için halihazırda Şirketlerine ait bir altyapı bulunmadığı, söz konusu lokasyon genelindeki yeni yerleşim alanlarında altyapı tesis için proje planlama ve hazırlık çalışmalarının devam etmekte olduğu bilgisinin iletildiği,

2.2. BTK ile Türk Telekomünikasyon AŞ (Türk Telekom) arasında imzalanmış olan "Elektronik Haberleşme Hizmetlerinin Yürütülmesine İlişkin Süre Uzatım Sözleşmesi"nin (Süre Uzatım Sözleşmesi) 28.02.2026 tarihinden itibaren yürürlüğe girdiği,

2.3. 12/09/2010 tarihli ve 27697 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektöründe Hizmet Kalitesi Yönetmeliği (Yönetmelik) kapsamında, İnternet Servis Sağlayıcılığı (İSS) hizmet

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Kavaklıdere Mah. Zeytinolı Caddesi No:4 Çankaya/ANKARA

Telefon : 0 (312) 465 22 00 Faks : 0 (312) 465 22 65

e-Posta : iletisim@ombudsman.gov.tr İnternet Adresi : www.ombudsman.gov.tr

Kep Adresi: kamudeneticilikurumu@hs01.kep.tr

kalitesine ilişkin usul ve esaslar, 17/02/2012 tarihli ve 28207 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren İnternet Servis Sağlayıcılığı Hizmeti Sunan İşletmecilere İlişkin Hizmet Kalitesi Tebliği (İSS Tebliği) ile belirlendiği, İSS Tebliğinde veri aktarım hızı, bağlantı süresi, fatura şikayeti oranı ve arıza giderme süresi gibi hizmet kalitesi ölçütleri için ölçüm yöntemleri ve hedef değerlerin yer aldığı,

2.4. İSS Tebliğinin 8'inci maddesinin birinci fıkrasında "... İSS Pazar Paylarına göre Pazar payı %4 ve üzerinde olan İSS'ler ve Kurumumuzla görev sözleşmesi imzalamak suretiyle kablo internet hizmeti sunan işletmeciler, bu Tebliğin ek-5'inde yer alan tablodaki ölçütlere ilişkin ölçümleri yapmak ve ilgili hedef değerleri ölçüm döneminde yer alan her bir ay için sağlamakla yükümlüdür." hükmü, ikinci fıkrasında "Bu maddenin birinci fıkrasına göre yükümlü olan işletmeciler; her yılın Ocak, Nisan, Temmuz ve Ekim ayının sonuna kadar bir önceki ölçüm dönemine ilişkin olarak yapılan hizmet kalitesi ölçümlerini, ek-5'te verilen tabloyu da içeren bir rapor hazırlayarak Kuruma gönderir." Hükümünün yer aldığı,

2.5. Beş yükümlü işletmeci olan Superonline İletişim Hizmetleri A.Ş., TTNET A.Ş., Turknet İletişim Hizmetleri A.Ş., Türksat Uydu Haberleşme Kablo TV ve İşletme A.Ş. ve Vodafone Net İletişim Hizmetleri A.Ş. veri aktarım hızı, bağlantı süresi, fatura şikayet oranı ve arıza giderme süresi benzeri ölçüm değerlerinin yer aldığı hizmet kalitesi raporlarını üçer aylık dönemler ile BTK'ya ilettiği,

2.6. Yükümlü işletmecilerin hizmet kalitesi açısından performansları ve genel durumunun, söz konusu Yönetmelik ve İSS Tebliğinde yer alan kriterler ve hedef değerler esas alınarak incelendiği, bahse konu raporların incelenmesi sonucu hedef değerlerin sağlanamaması veya planlı ve plansız olarak yerinde yapılan denetimlerde söz konusu ölçümlerin mevzuata uygun yapılmadığının tespiti durumunda ilgili mevzuat kapsamında idari yaptırım uygulandığı, arıza giderme süresine ilişkin olarak yükümlü internet servis sağlayıcı, ülkemiz genelinde yapılan ölçümler sonucu elde edilen "Arıza giderme süresi" ve "Engelli abonelere yönelik arıza giderme süresi"ne ilişkin "Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 80'inin giderildiği süre" ve "Tüm geçerli arızaların en hızlı karşılanan % 95'inin giderildiği süre" bilgisi gibi ölçüm değerlerini ilgili raporlamalarda Kuruma iletiliği,

2.7. İSS Tebliğinde "Arıza giderme süresi" ve "Engelli abonelere yönelik arıza giderme süresi" ölçütlerine ilişkin hedef değer yer aldığı, buna karşın Daire Başkanlığınca kontrolü yapılan raporlamalarda belirtilen veri aktarım hızı, bağlantı süresi, fatura şikayeti oranı ve arıza giderme süresi gibi hizmet kalitesi ölçüm sonuçları bireysel ya da bölgesel olmayıp Yönetmelik ve İSS Tebliğinde belirtildiği şekilde ülkemiz genelindeki değerleri yansıttığı,

2.8. BTK tarafından ayrıca Yönetmelik ve İSS Tebliği'nde planlanan değişiklikler kapsamında çalışmaların yürütüldüğü, bu kapsamda yeni hedef değerlerin ve hizmet kalitesi ölçütlerinin mevzuata ilave edilmesinin yanı sıra İSS'lerin sunduğu internet hızının aboneler tarafından ölçülebilmesinin hedeflendiği, açıklamalarına yer verilmiştir.

III. İLGİLİ MEVZUAT

3. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın;

3.1. "Devletin temel amaç ve görevleri" başlıklı 5'inci maddesinde;

"Devletin temel amaç ve görevleri, Türk milletinin bağımsızlığını ve bütünlüğünü, ülkenin bölünmezliğini, Cumhuriyeti ve demokrasiyi korumak, kişilerin ve toplumun refah, huzur ve mutluluğunu sağlamak; kişinin temel hak ve hürriyetlerini, sosyal hukuk devleti ve adalet ilkeleriyle bağdaşmayacak surette sınırlayan siyasal, ekonomik ve sosyal engelleri kaldırmaya, insanın maddi ve manevi varlığının gelişmesi için gerekli şartları hazırlamaya çalışmaktır."

3.2. "Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı" başlıklı 74'üncü maddesinin üçüncü ve dördüncü fıkralarında;

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

“Herkes, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahiptir. Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu idarenin işleyişiyle ilgili şikâyetleri inceler.”

3.3. “Piyasaların denetimi ve dış ticaretin düzenlenmesi” başlıklı 167’nci maddesinde;

“Devlet, para, kredi, sermaye, mal ve hizmet piyasalarının sağlıklı ve düzenli işlemelerini sağlayıcı ve geliştirici tedbirleri alır; piyasalarda fiili veya anlaşma sonucu doğacak tekelleşme ve kartelleşmeyi önler. Dış ticaretin ülke ekonomisinin yararına olmak üzere düzenlenmesi amacıyla ithalat, ihracat ve diğer dış ticaret işlemleri üzerine vergi ve benzeri yükümlülükler dışında ek mali yükümlülükler koymaya ve bunları kaldırmaya kanunla Cumhurbaşkanına yetki verilebilir.”

4. 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu’nun “Kurumun görevi” başlıklı 5’inci maddesinde;

“Kurum, idarenin işleyişi ile ilgili şikâyet üzerine, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmakla görevlidir.”

5. 5369 sayılı Evrensel Hizmet Kanunu’nun;

5.1. “Amaç” başlıklı 1’inci maddesinde;

“Bu Kanunun amacı; kamu hizmeti niteliğini haiz, ancak işletmeciler tarafından karşılanmasında mali güçlük bulunan evrensel hizmetin sağlanması, yürütülmesi ve elektronik haberleşme sektörü ile bu Kanun kapsamında belirlenen diğer alanlarda evrensel hizmet yükümlülüğünün yerine getirilmesine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.”

5.2. “Tanımlar” başlıklı 2’nci maddesinin birinci fıkrasında;

“Bu Kanunda geçen;

Bakanlık: Ulaştırma Bakanlığı,

Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,

[...]

Evrensel hizmet: Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde coğrafi konumlarından bağımsız olarak herkes tarafından erişilebilir, önceden belirlenmiş kalitede ve herkesin karşılayabileceği makul bir bedel karşılığında asgari standartlarda sunulacak olan, internet erişimi de dahil elektronik haberleşme hizmetleri ile bu Kanun kapsamında belirlenecek olan diğer hizmetleri,

Evrensel hizmet yükümlüsü: Elektronik haberleşme sektöründe, ilgili mevzuatına göre Kurumca yetkilendirilmiş ve bu Kanun kapsamındaki hizmetleri sağlamakla yükümlü kılınan işletmeciyi,

[...] İfade eder.”

5.3. “İlkeler” başlıklı 3’üncü maddesinde;

“Evrensel hizmetin sağlanmasında ve bu hususta yapılacak düzenlemelerde aşağıdaki ilkeler göz önüne alınır:

Evrensel hizmetten, Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisinde yaşayan herkes, bölge ve yaşadığı yer ayırımı gözetilmeksizin yararlanır.

Evrensel hizmet, fert başına gayrisafi yurt içi hasıla tutarı da göz önünde bulundurularak karşılanabilir ve makul fiyat seviyesinde sunulur.

Düşük gelirli, engelliler ve sosyal desteğe ihtiyacı olan grupların da evrensel hizmetten yararlanabilmesi için uygun fiyatlandırma ve teknoloji seçeneklerinin uygulanabilmesine yönelik tedbirler alınır.

Evrensel hizmet, önceden belirlenmiş hizmet kalitesi standartlarında sunulur.

Evrensel hizmetin sunulmasında ve ulaştırılmasında devamlılık esastır.”

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

5.4. “İşletmeci yükümlülüğü” başlıklı 4’üncü maddesinin birinci fıkrasında;

“İşletmeciler, bu Kanunda belirlenen evrensel hizmeti sağlamakla yükümlüdür. İmtiyaz ve görev sözleşmeleri ile ruhsat ve genel izinlerde her ne ad altında olursa olsun 3 üncü maddede belirtilen ilkelere aykırı düzenlemeler yapılamaz.”

5.5. “Evrensel hizmet kapsamı” başlıklı 5’nci maddesinde;

“Evrensel hizmet;

Sabit telefon hizmetlerini,

Ankesörlü telefon hizmetlerini,

Basılı veya elektronik ortamda sunulacak telefon rehber hizmetlerini,

Acil yardım çağrıları hizmetlerini,

internet hizmetlerini,

Ulaşımı deniz yoluyla sağlanabilen yerleşim alanlarına yolcu taşıma hizmetlerini,

Deniz haberleşmesi ve seyir güvenliği haberleşme hizmetlerini,

Kapsar.

Evrensel hizmetin kapsamı; ülkenin sosyal, kültürel, ekonomik ve teknolojik şartları da göz önünde bulundurularak, üç yılı aşmamak üzere belirli aralıklarla, Cumhurbaşkanınca yeniden belirlenebilir.”

5.6. “Evrensel hizmetin net maliyeti” başlıklı 7’nci maddesinin birinci, üçüncü, dördüncü fıkralarında;

“Evrensel hizmetin net maliyeti; yükümlü işletmecinin, hizmetleri evrensel hizmet kapsamında karşılamadığı zaman ile evrensel hizmet yükümlüsü olarak karşıladığı zamanki net maliyetleri arasındaki fark esas alınarak hesaplanır. Evrensel hizmet yükümlüsünün bu maddenin beşinci fıkrasındaki yöntemlerle belirlendiği haller de dahil olmak üzere net maliyet hesaplamasında finansman maliyeti de dikkate alınır. Ancak, evrensel hizmet net maliyetinin hesaplanmasında, işletmecilerin evrensel hizmet yükümlüsü olması dolayısıyla elde edeceği diğer gelirler de göz önüne alınarak değerlendirme yapılır. Evrensel hizmet yükümlülüğünün getirdiği ilave maliyet yükünü ortaya çıkaracak bu hesaplama net maliyetler üzerinden yapılır.

[...]

Bakanlıkça uygun görülmesi halinde, zorunlu hallerde münhasıran alt yapı kurulumuna ilişkin mal ve hizmet alımları ile yapım işlerinde, net maliyet ve ödemeler açısından birinci ve altıncı fıkradaki esaslar uygulanarak bu Kanunda öngörülen evrensel hizmet yükümlüsü olma şartı aranmayabilir.

[...]

Bakanlığın talebi üzerine Kurum evrensel hizmet yükümlüsünü ve yükümlülüklerini işin gerekliliklerine göre doğrudan veya bu maddenin beşinci fıkrasında sayılan yöntemlere göre belirlemeye, evrensel hizmetin net maliyetini hesaplamaya, evrensel hizmet yükümlülerine yapılacak her türlü ödemeyi yapmaya, gerektiğinde Kurum bütçesinden ödemeye ve bunları denetlemeye yetkilidir.”

6. 5809 Sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu’nun;

6.1. “Amaç” başlıklı 1’inci maddesinde;

“Bu Kanunun amacı; elektronik haberleşme sektöründe düzenleme ve denetleme yoluyla etkin rekabetin tesisi, tüketici haklarının gözetilmesi, ülke genelinde hizmetlerin yaygınlaştırılması, kaynakların etkin ve verimli kullanılması, haberleşme alt yapı, şebeke ve hizmet alanında teknolojik gelişimin ve yeni yatırımların teşvik edilmesi ve bunlara ilişkin usul ve esasların belirlenmesidir.”

6.2. “Tanımlar ve kısaltmalar” başlıklı 3’üncü maddesinde;

“Bu Kanunda geçen;

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Abone: Bir işletmeci ile elektronik haberleşme hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan bir sözleşmeye taraf olan gerçek ya da tüzel kişiyi,

Erişim: Bu Kanunda belirtilen koşullarla, elektronik haberleşme şebekesi, alt yapısı ve/veya hizmetlerinin, diğer işletmecilere sunulmasını,

Erişim yükümlüsü: Erişim sağlama yükümlülüğü getirilen işletmeciyi,

Etkin piyasa gücü: İşletmecinin, ilgili elektronik haberleşme pazarında, tek başına ya da diğer işletmecilerle birlikte, rakiplerinden, kullanıcılarından ve tüketicilerinden fark edilir bir şekilde bağımsız olarak hareket edebilmesine imkân sağlayan ekonomik gücü...

İşletmeci: Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve alt yapısını işleten şirketi,

Kullanıcı: Aboneliği olup olmamasına bakılmaksızın elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan gerçek veya tüzel kişiyi, ee) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu, ifade eder.”

6.3. “İlkeler” başlıklı 4’üncü maddesinde;

“Her türlü elektronik haberleşme cihaz, sistem ve şebekelerinin kurulması ve işletilmesine müsaade edilmesi, gerekli frekans, numara, uydu pozisyonu ve benzeri kaynak tahsislerinin yapılması ile bunların düzenlenmesi Devletin yetki ve sorumluluğu altındadır. İlgili merciler tarafından elektronik haberleşme hizmetinin sunulmasında ve bu hususta yapılacak düzenlemelerde aşağıdaki ilkeler göz önüne alınır:

Serbest ve etkin rekabet ortamının sağlanması ve korunması.

Tüketici hak ve menfaatlerinin gözetilmesi.

Kalkınma planları ve üst politika metinleri ile Bakanlık tarafından belirlenen stratejilerin gözetilmesi.

Herkesin, makul bir ücret karşılığında elektronik haberleşme şebeke ve hizmetlerinden yararlanmasını sağlayacak uygulamaların teşvik edilmesi.

Aksini gerektiren objektif nedenler bulunmadıkça veya toplumdaki ihtiyaç sahibi kesimlere özel, kapsamı açık ve sınırları belirlenmiş kolaylıklar sağlanması halleri dışında, eşit şartlardaki aboneler, kullanıcılar ve işletmeciler arasında ayırım gözetilmemesi ve hizmetlerin benzer konumdaki kişiler tarafından eşit şartlarla ulaşılabilir olması.

Bu Kanunda aksi belirtilmedikçe ya da objektif nedenler aksini gerektirmedikçe, niteliksel ve niceliksel devamlılık, düzenlilik, güvenilirlik, verimlilik, açıklık, şeffaflık ve kaynakların verimli kullanılmasının gözetilmesi.

Elektronik haberleşme sistemlerinin uluslararası normlara uygun olması.

Teknolojik yeniliklerin uygulanması ile araştırma-geliştirme faaliyet ve yatırımlarının teşvik edilmesi.

Hizmet kalitesi artırımının teşvik edilmesi...”

6.4. “Kurumun görev ve yetkileri” başlıklı 6’ıncı maddesinde;

“Kurumun görev ve yetkileri şunlardır:

Elektronik haberleşme sektöründe; rekabeti tesis etmeye ve korumaya, rekabeti engelleyici, bozucu veya kısıtlayıcı uygulamaların giderilmesine yönelik düzenlemeleri yapmak, bu amaçla ilgili pazarlarda etkin piyasa gücüne sahip işletmecilere ve gerekli hallerde diğer işletmecilere yükümlülükler getirmek ve mevzuatın öngördüğü tedbirleri almak...

Bu Kanunun 5 inci maddesinin (a) bendini de göz önünde bulundurarak, elektronik haberleşme hizmetlerinin sunulması ve elektronik haberleşme şebeke ve altyapılarının tesis ve işletilmesi için gerekli olan frekans, uydu pozisyonu ve numaralandırma planlamasını ve tahsisini yapmak.

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Elektronik haberleşme ile ilgili olarak Bakanlığın strateji ve politikalarını dikkate alarak, yetkilendirme, tarifeler, erişim, geçiş hakkı, numaralandırma, spektrum yönetimi, telsiz cihaz ve sistemlerine kurma ve kullanma izni verilmesi, spektrumun izlenmesi ve denetimi, piyasa gözetimi ve denetimi de dâhil gerekli düzenlemeler ile denetlemeleri yapmak...

Kullanıcılara ve erişim kapsamında diğer işletmecilere uygulanacak tarifelere, sözleşme hükümlerine, teknik hususlara ve görev alanına giren diğer konulara ilişkin genel kriterler ile uygulama usul ve esaslarını belirlemek, tarifeleri onaylamak, tarifelerin denetlenmesine ilişkin düzenlemeleri yapmak.

İşletmeciler tarafından hazırlanan referans erişim tekliflerini onaylamak.

Yürütülecek elektronik haberleşme hizmetleri, şebeke ve/veya alt yapısı ile ilgili olarak yapılacak yetkilendirmelere ilişkin hüküm ve şartları belirlemek, uygulanmasını ve yetkilendirmeye uygunluğu denetlemek, bu hususta gereken iş ve işlemleri yürütmek ve mevzuatın öngördüğü tedbirleri almak....

Elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösterenlerin mevzuata uymasını denetlemek ve/veya denetlettirmek, konu ile ilgili usul ve esasları belirlemek, aykırılık halinde mevzuatın öngördüğü işlemleri yapmak ve yaptırımları uygulamak....

Ara bağlantı ve ulusal dolaşım da dâhil erişim ile ilgili uygulanacak usul ve esasları belirlemek ve mevzuatın öngördüğü düzenlemeleri yapmak, elektronik haberleşme sağlanması amacıyla imzalanan anlaşmaların rekabeti kısıtlayan, mevzuata ve/veya tüketici menfaatlerine aykırı hükümler içermemesi amacıyla mevzuatın öngördüğü tedbirleri almak. u) İlgili kanun hükümleri dâhilinde, evrensel hizmetlere ilişkin hizmet kalitesi ve standartları da dâhil olmak üzere, gerektiğinde her türlü elektronik haberleşme hizmetine yönelik hizmet kalitesi ve standartlarını belirlemek, denetlemek, denetlettirmek ve buna ilişkin usul ve esasları belirlemek.”

6.5. “Hizmet kalitesi” başlıklı 52’nci maddesinde;

“Kurum hizmet kalite seviyesine ilişkin olarak tüketici ve son kullanıcıların kapsamlı, yeterli ve anlaşılabilir bilgiye ulaşmasını sağlamak amacıyla, hizmet kalitesinin seviyesine ilişkin ölçütleri, işletmeciler tarafından yayınlanacak bilgilerin içeriğini, şeklini ve hizmet kalite seviyesine ilişkin diğer hususları belirleyebilir.

İşletmeciler, Kurum tarafından elektronik haberleşme hizmetlerinin hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin her türlü bilgiyi ve hizmet kalite standartlarına uyumu istenen şekilde ve belirlenen sürede sağlamakla yükümlüdür. ... Kurum bilgilerin doğruluğunu ve hizmet kalitesi ölçüt ve standartlarına uyumu denetleyebilir veya denetletebilir.

Kurum, işletmecilerden, hizmet seviyesi taahhütlerinde değişiklik, iyileştirme ve düzeltme yapılmasını isteyebilir. İşletmeciler, söz konusu değişiklik, iyileştirme ve düzeltmeleri Kurum tarafından belirtilen sürede yerine getirmekle yükümlüdür...”

6.6. “Denetim” başlıklı 59’uncu maddesinde;

“Kurum re’sen veya kendisine intikal eden ihbar veya şikâyet üzerine, bu Kanunda belirlenen görevleri ile ilgili olarak elektronik haberleşme sektöründe yer alan gerçek ve tüzel kişileri denetleyebilir, denetlettirebilir. Kurum, bu Kanunun kendisine verdiği görevleri yerine getirirken gerekli gördüğü hallerde, mahallinde de inceleme ve denetim yapabilir ve/veya yaptırabilir.

Kurum, bu Kanunun kendisine verdiği görevleri yerine getirirken, bu görevleri ile ilgili gerekli gördüğü bilgi ve belgeyi kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve tüzel kişilerden isteyebilir. Kurum gerektiğinde diğer kamu kurum ve kuruluşlarından denetim konusunda uzman personel talep edebilir...”

6.7. “Kurumun yetkisi ve idarî yaptırımlar” başlıklı 60’ıncı maddesinde;

“Kurum; mevzuata, kullanım hakkı ve diğer yetkilendirme şartlarına uyulmasını izleme ve denetlemeye, aykırılık halinde işletmecilere bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde üçüne kadar idarî para cezası

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

uygulamaya, millî güvenlik, kamu düzeni veya kamu hizmetinin gereği gibi yürütülmesi ve kanunlarla getirilen hükümlerin uygulanması amaçlarıyla gerekli tedbirleri almaya, gerektiğinde tesisleri tazminat karşılığında devralmaya, belirlediği süre içerisinde yetkilendirme ücretinin ödenmemesi ya da ağır kusur halinde verdiği yetkilendirmeyi iptal etmeye yetkilidir. Ancak, Kurum, ulusal çapta verilecek frekans bandı kullanımını ihtiva eden ve sınırlı sayıda işletmeci tarafından yürütülmesi gereken elektronik haberleşme hizmetlerine ilişkin yetkilendirmelerin iptalini gerektiren hallerde Bakanlığın görüşünü alır.”

düzenlemelerine yer verilmiştir.

IV. KAMU DENETÇİSİ ÖZCAN YILDIZ’IN KAMU BAŞDENETÇİSİ’NE ÖNERİSİ

7. Başvuranın iddiaları, İdarenin konu ile ilgili açıklamaları, ilgili mevzuat ve tüm dosya kapsamı birlikte değerlendirilerek hazırlanan “Tavsiye Kararı Önerisi” Kamu Başdenetçisi’ne sunulmuştur.

V. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

A. Hukuka, Hakkaniyete ve İnsan Haklarına Uygunluk Yönünden Değerlendirme

8. Başvuran, ikamet adresine internet altyapısı tesis edilmesini talep etmektedir.

9. Bilindiği üzere evrensel hizmet, her bireyin coğrafi konumuna bakılmaksızın temel elektronik haberleşme hizmetlerine erişim hakkını güvence altına alan bir kamu politikası kavramını ifade etmektedir. Ülkemizde bu güvence, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ve 5369 sayılı Evrensel Hizmet Kanunu’nun ilgili maddeleriyle yasal bir çerçeveye sahip kılınmıştır. Bu bağlamda herkesin bilgiye erişim ve iletişim kurma hakkı, ekonomik veya coğrafi engellere takılmadan hayata geçirilmektedir. Bu durum, toplumun her kesiminin teknolojik gelişmelere entegrasyonunu destekleyerek daha kapsayıcı ve adil bir iletişim ortamı oluşmasına hizmet etmektedir.

10. Öte yandan sabit internet hizmeti (örneğin, ADSL, VDSL, fiber) fiziksel altyapıya dayanmakta ve bu yönüyle yerleşik sürekli ve yüksek bant genişlikli bağlantılar sunmaktadır. Bu nedenle evrensel hizmet kapsamında, güçlü sabit internet erişiminin sağlanması, sürdürülebilir kalkınma ve eğitim hakkının hayata geçirilmesi gibi anayasal hedeflerle doğrudan ilişkili olduğu bilinmelidir. Bu nedenle mobil internetin, sabit internet hizmetlerinin sunduğu kesintisiz ve yüksek hızlı erişim kalitesine eşdeğer olmaması nedeniyle, ikame niteliği taşımayıp tamamlayıcı bir çözüm olduğu kabul edilmelidir. Bu durum, mobil internetin belirli koşullarda birincil erişim aracı olarak değil, mevcut eksiklikleri gidermeye yönelik bir destekleyici nitelik taşıdığını göstermektedir. Dolayısıyla güçlü sabit geniş bant internetin uzun vadeli stratejik hedef olarak muhafaza edilmesinin, dijital uçurumun azaltılması ve bilgiye erişimin yaygınlaştırılması amacıyla bir gereklilik olarak değerlendirilmektedir.

11. Diğer taraftan 5369 sayılı Kanun çerçevesinde, evrensel hizmetlerin sunumu ve bu alanda yapılacak düzenlemelerde bazı temel ilkelere bağlı kalınması zorunlu kılınmıştır. Bu ilkeler, internet hizmetinin sadece teknik bir yükümlülük değil, aynı zamanda toplumsal bir sorumluluk olarak ele alınmasını öngörmektedir. Mezkûr Kanun’da açıkça belirtildiği üzere, evrensel hizmetten Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde yaşayan tüm bireyler, coğrafi konum, yaşadığı yer gibi herhangi bir ayırım gözetilmeksizin eşit şekilde yararlanma hakkına sahiptir. Ayrıca mezkûr Kanun’da evrensel hizmetin, önceden belirlenmiş kalite standartlarına uygun olarak sunulması gerektiği hüküm altına alınmıştır. Bu bağlamda hizmetin yalnızca ulaştırılması değil, aynı zamanda teknik yeterlilik, hız, erişilebilirlik ve kullanıcı deneyimi açısından da belirli seviyelerin üzerinde olması esastır.

12. 5809 sayılı Kanun kapsamında, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumuna elektronik haberleşme sektöründe düzenleyici ve denetleyici otorite olarak geniş yetkiler verilmiştir. Bu yetkiler arasında, özellikle hizmet kalitesi ve standartlarının belirlenmesi, uygulanması ve denetlenmesi önemli bir yer tutmaktadır. Kanun, BTK’ya yalnızca genel elektronik haberleşme hizmetleri için değil, aynı zamanda evrensel hizmetler kapsamında sunulan iletişim hizmetleri için de kalite standartlarının oluşturulması ve bu standartlara uyumun sağlanması görevini yüklemektedir. Bu bağlamda Kurum, elektronik haberleşme hizmetlerinin kullanıcılar açısından erişilebilir, güvenilir ve sürdürülebilir şekilde sunulmasını güvence

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

altına alacak kalite kriterlerini belirleme yetkisine sahiptir. Söz konusu yetki yalnızca standartları tanımlamakla sınırlı kalmayıp bu standartların izlenmesi, denetlenmesi ve gerektiğinde yaptırım uygulanması süreçlerini de içermektedir. Bu sayede Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu kullanıcı haklarının güvence altına alınması açısından aktif bir düzenleyici rol üstlenmektedir. Bu durum, yalnızca teknik yeterliliğin değil, aynı zamanda kamu hizmeti niteliği taşıyan haberleşme altyapılarının toplumsal sorumluluk bilinciyle yönetilmesini de zorunlu kılar.

13. Sonuç olarak başvuranın ikamet ettiği yerleşim alanında internet erişim hizmetinden yararlanamaması, bilgi toplumu hizmetlerine erişim hakkı bağlamında önemli bir sorun teşkil etmektedir. Bu kapsamda, piyasa koşulları uyarınca yatırım yapılmasından imtina edilen veya yatırım çalışması planlaması belirli bir takvime bağlanmamış bölgelerde yaşayan vatandaşların da eşit hizmetlerden yararlanabilmesini sağlamak adına ilgili kurumlar arasında etkin bir işbirliği ve koordinasyon sağlanarak gerekli önlemlerin alınmasının gereklilik olduğu değerlendirilmektedir. Bu doğrultuda, söz konusu hizmetlerin, yalnızca kâr odaklı yaklaşımla değil, kamu yararı ve hizmete erişimde eşitlik ilkeleri doğrultusunda tüm yurttaşlara ulaştırılması hedeflenmelidir. Nitekim 2025/2021 numaralı başvuruya ilişkin 04.07.2025 tarihli Tavsiye Kararı, 2024/14712 numaralı başvuruya ilişkin 03.03.2025 tarihli Tavsiye Kararı, 2024/8909 numaralı başvuruya ilişkin 23.12.2024 tarihli Tavsiye Kararı, 2024/1921 numaralı başvuruya ilişkin 17.07.2024 tarihli Tavsiye Kararı, 2022/5065 numaralı başvuruya ilişkin 22.09.2022 tarihli Tavsiye Kararı, 2025/4942 numaralı başvuruya ilişkin 05.08.2025 tarihli Tavsiye Kararı da bu yöndedir.

14. Bununla birlikte, söz konusu faaliyetlerin evrensel hizmet yükümlülüğü kapsamında faaliyet gösteren işletmeciler üzerinde aşırı ve orantısız bir mali yük doğmaması da önem arz etmektedir. Bu noktada, tüm bireylere kesintisiz ve yeterli düzeyde evrensel elektronik haberleşme hizmetlerinin sunulması sağlanırken, diğer yandan bu yükümlülüklerin sektörde faaliyet gösteren işletmecilerin sürdürülebilirliği ve hizmet kalitesi üzerinde olumsuz etkiler yaratmaması yönünde makul bir denge gözetilmesi gerektiği açıktır.

15. Başvuranın iddiaları, idarenin açıklamaları, mevzuat hükümleri ve tüm dosya kapsamı birlikte değerlendirildiğinde; Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisindeki her vatandaşın coğrafi konum ve ikamet yeri farkı gözetmeksizin evrensel hizmetten yararlanma hakkı olduğu değerlendirildiğinden altyapı hizmeti sağlamaya dair sürecin makul sürede sonuçlandırılması için gerekli işlemlerin tesis edilmesi gerektiği sonuç ve kanaatine varılmıştır.

B. İyi Yönetim İlkeleri Yönünden Değerlendirme

16. 28.03.2013 tarihli ve 28601 mükerrer sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik’in “İyi yönetim ilkeleri” başlıklı 6’ncı maddesinde yer alan iyi yönetim ilkeleri çerçevesinde yapılan incelemede; Kurumumuzun bilgi ve belge talebine süresi içinde cevap verildiği ve idarenin başvuranla ilgili işlemlerinde makul sürede karar verme ilkesine uygun davrandığı tespit edilmiştir.

VI. HAK ARAMA ÖZGÜRLÜĞÜNE İLİŞKİN AÇIKLAMA

17. 6328 sayılı Kanunun 21’inci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca, bu Tavsiye Kararının idareye tebliğ tarihinden itibaren 30 gün içinde idare tarafından herhangi bir eylem ya da işlem tesis edilmezse dava açma süresinden (varsa) arta kalan süre işlemeye devam edecek olup görevli ve yetkili mahkemelerde yargı yolu açıktır.

VII. KARAR

Yukarıda açıklanan gerekçe ve dosya kapsamına göre **BAŞVURUNUN KABULÜNE;**

Başvuranın ikamet ettiği adreste çağın gereklerine uygun bir şekilde erişim hizmetinin sağlanması amacıyla internet altyapısı sağlanması talebinin karşılanmasına yönelik planlama çalışmalarına/sürecine ilişkin gerekli işlemlerin yapılarak ilave tedbirlerin alınması yönünde **BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU BAŞKANLIĞI** ile **TÜRK TELEKOMÜNİKASYON ANONİM ŞİRKETİNE TAVSİYEDE BULUNULMASINA,**

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu’nun 20’nci maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca, ilgili idareler tarafından bu karar üzerine tesis edilecek işlemin otuz gün içinde Kurumumuza bildirilmesinin zorunlu olduğuna,

Kararın **BAŞVURANA** ve **BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU BAŞKANLIĞI İLE TÜRK TELEKOMÜNİKASYON ANONİM ŞİRKETİNE** tebliğine,

Ayrıca kararın bilgi edinilmesi amacıyla **ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞINA** tebliğine,

Türkiye Cumhuriyeti Kamu Başdenetçisince karar verildi.

Mehmet AKARCA
Kamu Başdenetçisi

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.