



T.C.
ULUŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIđI
Strateji Geliőtirme Baőkkanlıđı

**DİYARBAKIR MİLLETVEKİLİ SAYIN SERHAT EREN'İN
7/5729 ESAS SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİNİN CEVABI**

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığı (BTK) tarafından Türk Telekom A.Ő.'ye getirilen yükümlölükler kapsamında, Türk Telekom tarafından İnternet Servis Sağlayıcılarına (İSS) toptan seviyede sunulan erişim hizmetine ilişkin usul ve esaslar BTK tarafından onaylanan referans teklifler ile düzenlenmektedir.

Referans tekliflerde Türk Telekom'un sorumlu olduğu erişim altyapısında yaşanabilecek arızaların ıslahı için Hizmet Seviyesi Taahhütü (HST) ve arızaların belirtilen süreler içerisinde yerine getirilmemesi durumunda Türk Telekom tarafından talepte bulunan işletmeciye yapılacak HST ödemesi ile ilgili referans tekliflerde tanımlanan işlere şamil olmak üzere "Mücbir Sebep ve Umulmayan Hal" in kapsamına giren hususlar ve ilgili süreçler de toptan seviyede düzenlenmekte olup, Türk Telekom tarafından yürütölen faaliyetler, ilgili düzenlemelere tabidir.

Bakanlığımızca yapılan incelemeler neticesinde; Diyarbakır ili Bađlar ilçesi ile ilçeye bağlı Şeyh Şamil Mahallesinde geçmiş yıllarda birçok fiber altyapı projesinin tamamlandığı, Bađlar İlçesine bağlı mahallelerde ise, mevcut şebekede deprem kaynaklı hasarlar nedeniyle hizmet verilemeyen lokasyonların bulunduğu tespit edilmiştir.

Bu bağlamda; Tüketici Şikayet Yönetim Sistemi (TŞYS) üzerinde yapılan sorgulamada Diyarbakır/Bađlar mevkiine ait 2023 yılında 8 şikayet yapıldığı anlaşılmıştır.

Deprem nedeniyle oluşın vatandaş mağduriyetlerinin giderilmesi adına; Türk Telekom tarafından fatura borcu silinmesi, 1 GB altındaki kullanımların faturalandırılmaması, abonelik iptali vb. işlemler yapılmış olup, yeni yerleşim bölgelerine yönelik projelendirme ve altyapı çalışmaları ile mevcut hasarlı altyapıların fiber şebekesine dönüştürölme çalışmalarına aralıksız devam edilmektedir.