



T.C.
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı
Strateji Daire Başkanlığı

Türkiye Büyük Millet Meclisi -
Türkiye Büyük Millet Meclisi
Başkanlığı
Tarih: 02/10/2025 17:04
Sayı: E-120.07.03-1710301



2025 AİLE YILI

Sayı : E-44697349-610-2913734
Konu : Kocaeli Milletvekili Sayın Ömer Faruk
GERGERLİOĞLU'nun yazılı soru önergesi

7/29942

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 07.07.2025 tarihli ve 43452547-120.07.04-1657840 sayılı yazınız.

Kocaeli Milletvekili Sayın Ömer Faruk GERGERLİOĞLU'nun 7/29942 esas sayılı yazılı soru önergesinin cevabı ilişikte sunulmaktadır.

Bilgilerinize arz ederim.

Abdulkadir URALOĞLU
Bakan

Ek: Cevap Formu (1 Sayfa)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: 82D22D1E-06C3-4660-942B-34D0ECB2CE01

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/uab-ebys>

Hakkı Turaylıç Caddesi No:5 06338 Emek / Çankaya / ANKARA

KEP Adresi : uab@hs01.kep.tr

Bilgi için: Hazım YILDIZ
Şef
Telefon No: (312) 203 20 92
E-Posta:
soruonerge.sgb@uab.gov.tr





T.C.
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

KOCAELİ MİLLETVEKİLİ
SAYIN ÖMER FARUK GERGERLİOĞLU'NUN
7/29942 ESAS SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİNİN CEVABI

İnternet Servis Sağlayıcılığı (İSS) hizmet 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 belirlenmiştir.

İSS Tebliği kapsamında, yükümlü kılınan işletmeciler veri aktarım hızı, bağlantı süresi, fatura şikayet oranı ve arıza giderme süresi benzeri ölçüm değerlerinin yer aldığı hizmet kalitesi raporlarını belirli periyodlarla Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığına (BTK) iletmektedir. BTK Başkanlığı tarafından planlı ve plansız olarak yapılan denetimlerde bahse konu ölçümlerin mevzuata uygun yapılmadığının tespiti durumunda ise; idari yaptırım uygulanmaktadır.

Ayrıca, işletmecilerin elektronik haberleşme altyapılarını geliştirmeleri, daha etkin ve kaliteli hizmet sunabilmeleri için Elektronik Haberleşme Altyapı Bilgi Sistemi (EHABS), Elektronik Haberleşme Altyapı Referans Dokümanı (EHARD) ve bina içi kablolama düzenlemeleri gibi düzenleme ve faaliyetler uygulamaya geçirilmiştir.

Diğer taraftan, soru önergesinde bahsi geçen internet erişimi kesintisi ve sonuçları hakkında yapılan sorgulamalarda; Bilgi Edinme, CİMER ve Tüketici Şikayet Yönetim Sistemi (TŞYS) üzerinden BTK Başkanlığına yapılan herhangi bir başvuru bulunmadığı tespit edilmiştir.