



T.C.
ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

**İZMİR MİLLETVEKİLİ SAYIN MUSTAFA BİLİCİ'NİN
7/22288 VE 7/22289 ESAS SAYILI
YAZILI SORU ÖNERGELERİNİN CEVABI**

Dünyada internet kullanım oranı ortalama %67'dir. Ülkemizde ise bu oran %87 olup, son 4 yılda %15,7 artmış ve dünya ortalamasının üzerine çıkmıştır. Ülkemizde sabit genişbant abone sayısı 2023 yılı sonunda yaklaşık 40 kat büyüyerek bugün 20 milyonu aşmış, fiber genişbant hizmeti ortalama yıllık büyüme %20 düzeyine ulaşarak bugün itibariyle 7,6 milyon aboneyi aşmıştır. Ülkemiz fiber altyapı yatırımları ise istikrarlı şekilde büyümektedir. Türkiye'de fiber altyapı uzunluğu yaklaşık 4,5 katına çıkarak 588 bin km'ye ulaşmıştır.

Diğer taraftan; Tüketici Şikayetleri Yönetim Sistemi (TŞYS) üzerinde, "Bağlantı/Hizmet Kalitesi" şikayet başlığı bulunmakta olup altyapı ve port eksikliği şikayetleri, Sabit İnternet Hizmetleri kategorisinde Bağlantı/Hizmet Kalitesi başlığı altında incelenmektedir. 2024 yılından 29.01.2025 tarihine kadar, ilgili başlıkta alınan şikayet sayısı 34.694 adettir. TŞYS üzerinden iletilen tüketici/kullanıcı şikâyetlerinin, şikâyet başvurusundan itibaren en geç on (10) iş günü içerisinde, tekrarlanan şikâyetlerin ise en geç beş (5) iş günü içerisinde öncelikle işletmecilerce çözümlenmesi gerekmektedir.

Mobil elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmecilerin kapsama ve hizmet kalitesi yükümlülükleri; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığı tarafından sürekli ve düzenli olarak takip edilmekte, vatandaşların maksimum verimde hizmet alabilmesi için gerekli denetimler yapılmaktadır.