



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

Türkiye Büyük Millet Meclisi -
Türkiye Büyük Millet Meclisi
Başkanlığı
Tarih: 23/06/2025 11:41
Sayı: E-120.07.03-1650730

2025 AİLE YILI

Sayı : E-44697349-610-2803022
Konu : Mersin Milletvekili Sayın Mehmet Emin
EKMEN'in yazılı soru önergesi

7/26982
GK 145

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 23.04.2025 tarihli ve E-43452547-120.07.04-1616242 sayılı yazınız.

Mersin Milletvekili Sayın Mehmet Emin EKMEN'in 7/26982 esas sayılı yazılı soru önergesinin cevabı ilişikte sunulmaktadır.
Bilgilerinize arz ederim.

Abdulkadir URALOĞLU
Bakan

Ek: Cevap Formu (1 Sayfa)





T.C.
ULAŖTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIğI
Strateji GeliŖtirme BaŖkanlıđı

**MERSİN MİLLETVEKİLİ SAYIN MEHMET EMİN EKMEN'İN
7/26982 ESAS SAYILI YAZILI SORU ÖNERGESİNİN CEVABI**

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ve ilgili diğerk mevzuat kapsamında kamu hizmeti niteliğinde kabul edilen mobil haberleşme hizmetleri, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığı (BTK) tarafından yetkilendirilen işletmeciler tarafından yürütölmektedir. Mobil haberleşme hizmetlerinin; Kanun ve ilgili mevzuat çerçevesinde kapsama alanı ve hizmet kalitesi yükümlölüklerine uyularak kesintisiz bir şekilde sağlanması zorunludur.

Mobil elektronik haberleşme hizmeti sunan işletmecilerin kapsama ve hizmet kalitesi yükümlölükleri BTK Başkanlığı tarafından sürekli ve düzenli takip edilmekte ve vatandaşların maksimum verimde hizmet alabilmesi için gerekli denetimler yapılmakta ve meri mevzuat kapsamında yükümlölüklerin ihlali halinde idari yaptırımlar uygulanmaktadır.

Sabit internet hızı; erişim şebekesinin topolojisi, hattın fiziksel durumu, kullanıcı lokasyonunun santral/saha dolabına olan mesafesi, bina içi kablolarının fiziksel durumu vb. birtakım teknik hususlar sunulan ortalama hız değerlerini belirleyebilmektedir. Mobil şebeke işletmecileri tarafından sunulan tarifelerde ise; data kotasından kullanıcı tarafından hem indirilen hem de yüklenen (download ve upload edilen) data hacminin düştüğü, data tüketim/kullanım miktarının, girilen siteye ve indirilmek/yüklenmek istenen içeriğeg göre farklılıklar gösterebilmektedir.

Diğerk taraftan; Tüketici Şikayet Yönetim Sistemi (TŞYS) üzerinde yapılan inceleme sonucunda "faturalandırma" şikayet başlığı altında 2023 yılında 15.278, 2024 yılında ise 18.574 başvuru yapıldığı tespit edilmiştir. Mobil şebeke işletmecilerinin uyguladığı tarifelere yönelik tüketici şikâyetleri, ilgili mevzuat kapsamında BTK Başkanlığınca incelenmekte ve yapılan denetimlerle tüketici menfaatleri korunmaktadır. Söz konusu denetimler sonucu alınan kararlara ise; "<https://www.btk.gov.tr/kurul-kararlari>" resmî internet sitesinden ulaşılabilir.