

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞI'NA

Aşağıda belirtilen sorularımın, Ulaştırma ve Altyapı Bakanı Abdulkadir Uraloğlu tarafından Anayasa'nın 98'inci ve Türkiye Büyük Millet Meclisi İçtüzüğü'nün 96'ncı ve 99'uncu maddeleri uyarınca yazılı olarak cevaplandırılmasını saygılarımla arz ederim. 15.05.2026

Av. Mahmut TANAL
CHP Şanlıurfa Milletvekili

Türkiye'de mobil operatörler tarafından vatandaşlara sunulan internet ve haberleşme hizmetlerinin; reklam, paket içeriği ve tanıtımlarda vaat edilen kaliteyi fiilen karşılamadığı yönünde ciddi şikâyetler bulunmaktadır.

Özellikle "yüksek hızlı internet", "4.5G", "5G", "limitsiz internet" ve yüksek GB içerikli paketlere rağmen; bağlantı kopmaları, hız düşüşleri, düşük veri aktarım kapasitesi ve kullanım kısıtlamalarının yaygın şekilde yaşandığı ifade edilmektedir.

Çok sayıda vatandaş; paket içeriğinde satın aldığı internet hizmetine fiilen erişemediğini, internet hızının ciddi şekilde düştüğünü ve reklamlarla vaat edilen hizmet kalitesinin günlük kullanımda karşılık bulmadığını belirtmektedir.

Öte yandan Avrupa ülkelerinde daha düşük GB paketleriyle daha yüksek hizmet kalitesi ve yüksek veri erişimi sağlanabildiği ; buna karşın Türkiye'de daha yüksek GB paketlerine rağmen düşük hız, düşük bağlantı kalitesi ve erişim sağlanan veri miktarı pakette sunulan GB kapasitesinin tutarsız olması nedeniyle aynı kullanım deneyiminin sağlanamadığı yönünde şikâyetler artmıştır.

Mobil operatörlerin sunduğu hız, kapsama alanı ve veri kullanım bilgileri ile vatandaşın gerçek kullanım deneyimi arasındaki farkın açıklığa kavuşturulması; tüketici haklarının korunması açısından önem taşımaktadır.

Anayasa'nın 172'nci maddesi gereği devletin tüketicileri koruyucu tedbirleri alma yükümlülüğü bulunmaktadır.

Bu Bağlamda;

1. Mobil operatörlerin reklam ve paket içeriklerinde vaat ettiği internet hızları ile vatandaşın fiilen kullandığı ortalama hız arasında fark bulunmakta mıdır?
2. BTK tarafından mobil operatörlerin gerçek kullanıcı deneyimini esas alan bağımsız hız ve performans denetimleri yapılmakta mıdır?
3. "Limitsiz internet" adı altında sunulan paketlerde hız düşürme, veri kısıtlama veya kullanım sınırlaması uygulanmakta mıdır?
4. Mobil operatörler hakkında yanıltıcı reklam, eksik hizmet veya vaat edilen hızın sağlanamaması nedeniyle son 10 yılda kaç idari işlem uygulanmıştır?

5. Vatandaşların satın aldığı GB miktarının fiilen aynı kalite, hız ve veri miktarını sağlamadığı yönündeki değerlendirmeler Bakanlığınızca incelenmiş midir?
6. Türkiye’de mobil internet hızının özellikle yoğun kullanım saatlerinde ciddi şekilde düştüğü yönündeki şikâyetlerin nedeni nedir?
7. Türkiye’de sunulan mobil internet hizmetinin kalite ve hız bakımından Avrupa ülkeleriyle karşılaştırmalı durumu nedir?
8. Avrupa ülkelerinde daha düşük veri paketleriyle daha yüksek kullanım kalitesi sağlanırken Türkiye’de daha yüksek GB paketlerine rağmen aynı performansın alınamamasının teknik gerekçesi nedir?
9. Mobil operatörlerin reklam ve tanıtımlarında kullandığı hız, kapsama ve performans verilerinin doğruluğu hangi kurum tarafından denetlenmektedir?
10. Vatandaşların reklamlarda vaat edilen değil, fiilen kullandığı gerçek hız ve hizmet kalitesi üzerinden korunmasına yönelik yeni bir düzenleme planlanmakta mıdır?
11. Mobil operatörlerin hizmet kalitesi, hız ve kullanıcı memnuniyetine ilişkin bağımsız ve şeffaf bir denetim sistemi kurulması planlanmakta mıdır?
12. Mobil haberleşme hizmetlerinde vatandaşın satın aldığı hizmete gerçek anlamda erişebilmesini sağlamak amacıyla Bakanlığınızın somut eylem planı nedir?