



T.C.  
TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ  
KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU  
(OMBUDSMANLIK)



**SAYI** : 2026/5448-S.26.7606  
**BAŞVURU NO** : 2026/3008  
**KARAR TARİHİ** : 02/04/2026

### TAVSİYE KARARI

**BAŞVURAN** : ██████████, TCKN: ██████████

Adres: ██████████  
██████████

**BAŞVURUYA KONU İDARE** : BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU BAŞKANLIĞI

**BAŞVURUNUN KONUSU** : İnternet altyapısı sağlanması taleplidir.

**BAŞVURU TARİHİ** : 28/01/2026

### I. BAŞVURANIN İDDİA VE TALEPLERİ

1. Başvuruda özetle; Mart 2025 tarihinde taşınılan yeni binada Türk Telekom tarafından yaklaşık 10 aydır sabit internet altyapısı tesis edilmemesi ve BTK'nın bu süreçteki denetim görevini ihmal ettiği, İşletmecinin haziran 2026'yı hedefleyen ucu açık ve bağlayıcılığı olmayan beyanlarının BTK tarafından sorgulanmaksızın kabul edildiği, kurumun düzenleyici rolünü etkin şekilde kullanmayarak internet erişim hakkını kısıtladığı ve tüketicinin mağduriyetine göz yumduğu ifade edilerek BTK'nın denetim zafiyetinin incelenmesi, geçen sürenin makuliyetinin değerlendirilmesi ve idarenin pasif tutumu nedeniyle oluşan mağduriyetin giderilmesi için gerekli idari incelemenin yapılması talep edilmektedir.

### II. İDARENİN BAŞVURUYA İLİŞKİN AÇIKLAMALARI

2. Kurumumuzun bilgi ve belge talebi üzerine, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun konuya ilişkin olarak Kurumumuza göndermiş olduğu 13.03.2026 tarih ve ██████████ sayılı yazısı ve eklerinde özetle;

2.1. İşletmecilerin mevzuat gereği belirli nüfus oranlarını kapsama yükümlülüğü bulunduğu, şikayete konu ██████████ Mahallesi'nde üç büyük operatörün (TT Mobil, Turkcell, Vodafone) 2N, 3N ve 4.5N teknolojileriyle tam kapsama sağladığı,

2.2. Bağımsız uygulamalardan alınan 2025 yılı son çeyrek verilerine göre bölgede operatör bazlı ortalama 41 Mbps ile 74 Mbps arasında değişen mobil indirme hızlarının sunulduğu,

2.3. Mevcut projelerin 500 nüfus üzerindeki yerleri kapsamaması ve bölgede mobil internet hizmetinin bulunması nedeniyle, başvuranın adresi için Evrensel Hizmet Kanunu kapsamında kurumca tesis edilecek bir işlem olmadığı,

2.4. Kurumun şikayet yönetim sistemi üzerinden yapılan incelemede, başvurucaya ait iki adet güncel şikayet kaydının bulunduğu,

**Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.**

açıklamalarına yer verilmiştir.

### III. İLGİLİ MEVZUAT

#### 3. T. C. Anayasası'nın;

**3.1.** “Devletin temel amaç ve görevleri” başlıklı 5’inci maddesinde; *“Devletin temel amaç ve görevleri, Türk milletinin bağımsızlığını ve bütünlüğünü, ülkenin bölünmezliğini, Cumhuriyeti ve demokrasiyi korumak, kişilerin ve toplumun refah, huzur ve mutluluğunu sağlamak; kişinin temel hak ve hürriyetlerini, sosyal hukuk devleti ve adalet ilkeleriyle bağdaşmayacak surette sınırlayan siyasal, ekonomik ve sosyal engelleri kaldırmaya, insanın maddi ve manevi varlığının gelişmesi için gerekli şartları hazırlamaya çalışmaktır.”*

**3.2.** “Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı” başlıklı 74’üncü maddesinin üçüncü ve dördüncü fıkralarında; *“Herkes, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahiptir. Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına bağlı olarak kurulan Kamu Denetçiliği Kurumu idarenin işleyişiyle ilgili şikâyetleri inceler.”*

**3.3.** “Piyasaların denetimi ve dış ticaretin düzenlenmesi” başlıklı 167’nci maddesinde; *“Devlet, para, kredi, sermaye, mal ve hizmet piyasalarının sağlıklı ve düzenli işlemelerini sağlayıcı ve geliştirici tedbirleri alır; piyasalarda fiili veya anlaşma sonucu doğacak tekelleşme ve kartelleşmeyi önler. Dış ticaretin ülke ekonomisinin yararına olmak üzere düzenlenmesi amacıyla ithalat, ihracat ve diğer dış ticaret işlemleri üzerine vergi ve benzeri yükümlülükler dışında ek mali yükümlülükler koymaya ve bunları kaldırmaya kanunla Cumhurbaşkanına yetki verilebilir.”*

**4.** 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun “Kurumun görevi” başlıklı 5’inci maddesinde; *“Kurum, idarenin işleyişi ile ilgili şikâyet üzerine, idarenin her türlü eylem ve işlemleri ile tutum ve davranışlarını; insan haklarına dayalı adalet anlayışı içinde, hukuka ve hakkaniyete uygunluk yönlerinden incelemek, araştırmak ve idareye önerilerde bulunmakla görevlidir.”*

#### 5. 5369 sayılı Evrensel Hizmet Kanunu’nun;

**5.1.** “Amaç” başlıklı 1’inci maddesinde; *“Bu Kanunun amacı; kamu hizmeti niteliğini haiz, ancak işletmeciler tarafından karşılanmasında mali güçlük bulunan evrensel hizmetin sağlanması, yürütülmesi ve elektronik haberleşme sektörü ile bu Kanun kapsamında belirlenen diğer alanlarda evrensel hizmet yükümlülüğünün yerine getirilmesine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.”*

**5.2.** “Tanımlar” başlıklı 2’nci maddesinin birinci fıkrasında; *“Bakanlık: Ulaştırma Bakanlığını”, ikinci fıkrasında; “Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu”, dördüncü fıkrasında; “Evrensel hizmet: Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde coğrafi konumlarından bağımsız olarak herkes tarafından erişilebilir, önceden belirlenmiş kalitede ve herkesin karşılayabileceği makul bir bedel karşılığında asgari standartlarda sunulacak olan, internet erişimi de dahil elektronik haberleşme hizmetleri ile bu Kanun kapsamında belirlenecek olan diğer hizmetleri”, beşinci fıkrasında; “ Evrensel hizmet yükümlüsü: Elektronik haberleşme sektöründe, ilgili mevzuatına göre Kurumca yetkilendirilmiş ve bu Kanun kapsamındaki hizmetleri sağlamakla yükümlü kılınan işletmeciyi”*

**5.3.** “İlkeler” başlıklı 3’üncü maddesinde; *“Evrensel hizmetin sağlanmasında ve bu hususta yapılacak düzenlemelerde aşağıdaki ilkeler göz önüne alınır:*

a) Evrensel hizmetten, Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisinde yaşayan herkes, bölge ve yaşadığı yer ayırımı gözetilmeksizin yararlanır.

b) Evrensel hizmet, fert başına gayrisafi yurt içi hasıla tutarı da göz önünde bulundurularak karşılanabilir ve makul fiyat seviyesinde sunulur.

**Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.**

c) Düşük gelirliler, engelliler ve sosyal desteğe ihtiyacı olan grupların da evrensel hizmetten yararlanabilmesi için uygun fiyatlandırma ve teknoloji seçeneklerinin uygulanabilmesine yönelik tedbirler alınır.

d) Evrensel hizmet, önceden belirlenmiş hizmet kalitesi standartlarında sunulur.

e) Evrensel hizmetin sunulmasında ve ulaştırılmasında devamlılık esastır.”

**5.4.** “İşletmeci yükümlülüğü” başlıklı 4’üncü maddesinin birinci fıkrasında; “İşletmeciler, bu Kanunda belirlenen evrensel hizmeti sağlamakla yükümlüdür. İmtiyaz ve görev sözleşmeleri ile ruhsat ve genel izinlerde her ne ad altında olursa olsun 3 üncü maddede belirtilen ilkelere aykırı düzenlemeler yapılamaz.”

**5.5.** “Evrensel hizmet kapsamı” başlıklı 5’nci maddesinde; “Evrensel hizmet;

a) Sabit telefon hizmetlerini,

b) Ankesörlü telefon hizmetlerini,

c) Basılı veya elektronik ortamda sunulacak telefon rehber hizmetlerini,

d) Acil yardım çağruları hizmetlerini,

e) (...) internet hizmetlerini,

f) Ulaşımı deniz yoluyla sağlanabilen yerleşim alanlarına yolcu taşıma hizmetlerini,

g) Deniz haberleşmesi ve seyir güvenliği haberleşme hizmetlerini,

Kapsar.

Evrensel hizmetin kapsamı; ülkenin sosyal, kültürel, ekonomik ve teknolojik şartları da göz önünde bulundurularak, üç yılı aşmamak üzere belirli aralıklarla, Cumhurbaşkanınca yeniden belirlenebilir.”

**5.6.** “Evrensel hizmetin net maliyeti” başlıklı 7’nci maddesinin birinci fıkrasında; “Evrensel hizmetin net maliyeti; yükümlü işletmecinin, hizmetleri evrensel hizmet kapsamında karşılamadığı zaman ile evrensel hizmet yükümlüsü olarak karşıladığı zamanki net maliyetleri arasındaki fark esas alınarak hesaplanır. Evrensel hizmet yükümlüsünün bu maddenin beşinci fıkrasındaki yöntemlerle belirlendiği haller de dahil olmak üzere net maliyet hesaplamasında finansman maliyeti de dikkate alınır. Ancak, evrensel hizmet net maliyetinin hesaplanmasında, işletmecilerin evrensel hizmet yükümlüsü olması dolayısıyla elde edeceği diğer gelirler de göz önüne alınarak değerlendirme yapılır. Evrensel hizmet yükümlülüğünün getirdiği ilave maliyet yükünü ortaya çıkaracak bu hesaplama net maliyetler üzerinden yapılır.”, üçüncü fıkrasında; “Bakanlıkça uygun görülmesi halinde, zorunlu hallerde münhasıran alt yapı kurulumuna ilişkin mal ve hizmet alımları ile yapım işlerinde, net maliyet ve ödemeler açısından birinci ve altıncı fıkradaki esaslar uygulanarak bu Kanunda öngörülen evrensel hizmet yükümlüsü olma şartı aranmayabilir”, dördüncü fıkrasında; “Bakanlığın talebi üzerine Kurum evrensel hizmet yükümlüsünü ve yükümlülüklerini işin gerekliliklerine göre doğrudan veya bu maddenin beşinci fıkrasında sayılan yöntemlere göre belirlemeye, evrensel hizmetin net maliyetini hesaplamaya, evrensel hizmet yükümlülerine yapılacak her türlü ödemeyi yapmaya, gerektiğinde Kurum bütçesinden ödemeye ve bunları denetlemeye yetkilidir.”

**6.** 5809 Sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu’nun;

**6.1.** “Amaç” başlıklı 1’inci maddesinde; “(1) Bu Kanunun amacı; elektronik haberleşme sektöründe düzenleme ve denetleme yoluyla etkin rekabetin tesisi, tüketici haklarının gözetilmesi, ülke genelinde hizmetlerin yaygınlaştırılması, kaynakların etkin ve verimli kullanılması, haberleşme alt yapı, şebeke ve hizmet alanında teknolojik gelişimin ve yeni yatırımların teşvik edilmesi ve bunlara ilişkin usul ve esasların belirlenmesidir.”

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

**6.2. “Tanımlar ve kısaltmalar” başlıklı 3’üncü maddesinde; “(1) Bu Kanunda geçen;**

*a) Abone: Bir işletmeci ile elektronik haberleşme hizmetinin sunumuna yönelik olarak yapılan bir sözleşmeye taraf olan gerçek ya da tüzel kişiyi,*

*ö) Erişim: Bu Kanunda belirtilen koşullarla, elektronik haberleşme şebekesi, alt yapısı ve/veya hizmetlerinin, diğer işletmecilere sunulmasını,*

*p) Erişim yükümlüsü: Erişim sağlama yükümlülüğü getirilen işletmeciyi,*

*r) Etkin piyasa gücü: İşletmecinin, ilgili elektronik haberleşme pazarında, tek başına ya da diğer işletmecilerle birlikte, rakiplerinden, kullanıcılarından ve tüketicilerinden fark edilir bir şekilde bağımsız olarak hareket edebilmesine imkân sağlayan ekonomik gücü...*

*z) İşletmeci: Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve alt yapısını işleten şirketi,*

*cc) Kullanıcı: Aboneliği olup olmamasına bakılmaksızın elektronik haberleşme hizmetlerinden yararlanan gerçek veya tüzel kişiyi, ee) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu, ifade eder.”*

**6.3. “İlkeler” başlıklı 4’üncü maddesinde; “(1) Her türlü elektronik haberleşme cihaz, sistem ve şebekelerinin kurulması ve işletilmesine müsaade edilmesi, gerekli frekans, numara, uydu pozisyonu ve benzeri kaynak tahsislerinin yapılması ile bunların düzenlenmesi Devletin yetki ve sorumluluğu altındadır. İlgili merciler tarafından elektronik haberleşme hizmetinin sunulmasında ve bu hususta yapılacak düzenlemelerde aşağıdaki ilkeler göz önüne alınır:**

*a) Serbest ve etkin rekabet ortamının sağlanması ve korunması.*

*b) Tüketici hak ve menfaatlerinin gözetilmesi.*

*c) Kalkınma planları ve üst politika metinleri ile Bakanlık tarafından belirlenen stratejilerin gözetilmesi.*

*ç) Herkesin, makul bir ücret karşılığında elektronik haberleşme şebeke ve hizmetlerinden yararlanmasını sağlayacak uygulamaların teşvik edilmesi.*

*d) Aksini gerektiren objektif nedenler bulunmadıkça veya toplumdaki ihtiyaç sahibi kesimlere özel, kapsamı açık ve sınırları belirlenmiş kolaylıklar sağlanması halleri dışında, eşit şartlardaki aboneler, kullanıcılar ve işletmeciler arasında ayırım gözetilmemesi ve hizmetlerin benzer konumdaki kişiler tarafından eşit şartlarla ulaşılabilir olması.*

*e) Bu Kanunda aksi belirtilmedikçe ya da objektif nedenler aksini gerektirmedikçe, niteliksel ve niceliksel devamlılık, düzenlilik, güvenilirlik, verimlilik, açıklık, şeffaflık ve kaynakların verimli kullanılmasının gözetilmesi.*

*f) Elektronik haberleşme sistemlerinin uluslararası normlara uygun olması.*

*g) Teknolojik yeniliklerin uygulanması ile araştırma-geliştirme faaliyet ve yatırımlarının teşvik edilmesi.*

*ğ) Hizmet kalitesi artırımının teşvik edilmesi...”*

**6.4. “Kurumun görev ve yetkileri” başlıklı 6’ıncı maddesinde; “(1) Kurumun görev ve yetkileri şunlardır:**

*a) Elektronik haberleşme sektöründe; rekabeti tesis etmeye ve korumaya, rekabeti engelleyici, bozucu veya kısıtlayıcı uygulamaların giderilmesine yönelik düzenlemeleri yapmak, bu amaçla ilgili pazarlarda etkin piyasa gücüne sahip işletmecilere ve gerekli hallerde diğer işletmecilere yükümlülükler getirmek ve mevzuatın öngördüğü tedbirleri almak...*

**Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.**

f) Bu Kanunun 5 inci maddesinin (a) bendini de göz önünde bulundurarak, elektronik haberleşme hizmetlerinin sunulması ve elektronik haberleşme şebeke ve altyapılarının tesis ve işletilmesi için gerekli olan frekans, uydu pozisyonu ve numaralandırma planlamasını ve tahsisini yapmak.

g) Elektronik haberleşme ile ilgili olarak Bakanlığın strateji ve politikalarını dikkate alarak, yetkilendirme, tarifeler, erişim, geçiş hakkı, numaralandırma, spektrum yönetimi, telsiz cihaz ve sistemlerine kurma ve kullanma izni verilmesi, spektrumun izlenmesi ve denetimi, piyasa gözetimi ve denetimi de dâhil gerekli düzenlemeler ile denetlemeleri yapmak...

j) Kullanıcılara ve erişim kapsamında diğer işletmecilere uygulanacak tarifelere, sözleşme hükümlerine, teknik hususlara ve görev alanına giren diğer konulara ilişkin genel kriterler ile uygulama usul ve esaslarını belirlemek, tarifeleri onaylamak, tarifelerin denetlenmesine ilişkin düzenlemeleri yapmak.

k) İşletmeciler tarafından hazırlanan referans erişim tekliflerini onaylamak.

l) Yürütülecek elektronik haberleşme hizmetleri, şebeke ve/veya alt yapısı ile ilgili olarak yapılacak yetkilendirmelere ilişkin hüküm ve şartları belirlemek, uygulanmasını ve yetkilendirmeye uygunluğu denetlemek, bu hususta gereken iş ve işlemleri yürütmek ve mevzuatın öngördüğü tedbirleri almak....

s) Elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösterenlerin mevzuata uymasını denetlemek ve/veya denetlettirmek, konu ile ilgili usul ve esasları belirlemek, aykırılık halinde mevzuatın öngördüğü işlemleri yapmak ve yaptırımları uygulamak....

t) Ara bağlantı ve ulusal dolaşım da dâhil erişim ile ilgili uygulanacak usul ve esasları belirlemek ve mevzuatın öngördüğü düzenlemeleri yapmak, elektronik haberleşme sağlanması amacıyla imzalanan anlaşmaların rekabeti kısıtlayan, mevzuata ve/veya tüketici menfaatlerine aykırı hükümler içermemesi amacıyla mevzuatın öngördüğü tedbirleri almak. u) İlgili kanun hükümleri dâhilinde, evrensel hizmetlere ilişkin hizmet kalitesi ve standartları da dâhil olmak üzere, gerektiğinde her türlü elektronik haberleşme hizmetine yönelik hizmet kalitesi ve standartlarını belirlemek, denetlemek, denetlettirmek ve buna ilişkin usul ve esasları belirlemek.”

**6.5.** “Hizmet kalitesi” başlıklı 54’üncü maddesinde; “1) Kurum hizmet kalite seviyesine ilişkin olarak tüketici ve son kullanıcıların kapsamlı, yeterli ve anlaşılabilir bilgiye ulaşmasını sağlamak amacıyla, hizmet kalitesinin seviyesine ilişkin ölçütleri, işletmeciler tarafından yayınlanacak bilgilerin içeriğini, şeklini ve hizmet kalite seviyesine ilişkin diğer hususları belirleyebilir. (2) İşletmeciler, Kurum tarafından elektronik haberleşme hizmetlerinin hizmet kalitesi ölçütlerine ilişkin her türlü bilgiyi ve hizmet kalite standartlarına uyumu istenen şekilde ve belirlenen sürede sağlamakla yükümlüdür. ... Kurum bilgilerin doğruluğunu ve hizmet kalitesi ölçüt ve standartlarına uyumu denetleyebilir veya denetletebilir. (3)...Kurum, işletmecilerden, hizmet seviyesi taahhütlerinde değişiklik, iyileştirme ve düzeltme yapılmasını isteyebilir. İşletmeciler, söz konusu değişiklik, iyileştirme ve düzeltmeleri Kurum tarafından belirtilen sürede yerine getirmekle yükümlüdür...”

**6.6.** “Denetim” başlıklı 59’uncü maddesinde; “ (1) Kurum re’ sen veya kendisine intikal eden ihbar veya şikâyet üzerine, bu Kanunda belirlenen görevleri ile ilgili olarak elektronik haberleşme sektöründe yer alan gerçek ve tüzel kişileri denetleyebilir, denetlettirebilir. Kurum, bu Kanunun kendisine verdiği görevleri yerine getirirken gerekli gördüğü hallerde, mahallinde de inceleme ve denetim yapabilir ve/veya yaptırabilir. ... (3) Kurum, bu Kanunun kendisine verdiği görevleri yerine getirirken, bu görevleri ile ilgili gerekli gördüğü bilgi ve belgeyi kamu kurum ve kuruluşları ile gerçek ve tüzel kişilerden isteyebilir. Kurum gerektiğinde diğer kamu kurum ve kuruluşlarından denetim konusunda uzman personel talep edebilir...”

**6.7.** “Kurumun yetkisi ve idarî yaptırımlar” başlıklı 60’ıncı maddesinde; “(1) Kurum; mevzuata, kullanım hakkı ve diğer yetkilendirme şartlarına uyulmasını izleme ve denetlemeye, aykırılık halinde işletmecilere bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde üçüne kadar idarî para cezası uygulamaya, millî güvenlik, kamu

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

*düzeni veya kamu hizmetinin gereği gibi yürütülmesi ve kamunlarla getirilen hükümlerin uygulanması amaçlarıyla gerekli tedbirleri almaya, gerektiğinde tesisleri tazminat karşılığında devralmaya, belirlediği süre içerisinde yetkilendirme ücretinin ödenmemesi ya da ağır kusur halinde verdiği yetkilendirmeyi iptal etmeye yetkilidir. Ancak, Kurum, ulusal çapta verilecek frekans bandı kullanımını ihtiva eden ve sınırlı sayıda işletmeci tarafından yürütülmesi gereken elektronik haberleşme hizmetlerine ilişkin yetkilendirmelerin iptalini gerektiren hallerde Bakanlığım görüşünü alır...”*

düzenlemelerine yer verilmiştir.

#### **IV. KAMU DENETÇİSİ ÖZCAN YILDIZ'IN KAMU BAŞDENETÇİSİ'NE ÖNERİSİ**

7. Başvuranın iddiaları, İdarenin konu ile ilgili açıklamaları, ilgili mevzuat ve tüm dosya kapsamı birlikte değerlendirilerek hazırlanan “Tavsiye Kararı Önerisi” Kamu Başdenetçisi'ne sunulmuştur.

#### **V. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE**

##### **A. Hukuka, Hakkaniyete ve İnsan Haklarına Uygunluk Yönünden Değerlendirme**

8. Başvuran, ikamet ettiği mahalleye internet altyapısı getirilmesini talep etmektedir.

9. Somut olayda idare; İstanbul ili Beylikdüzü ilçesine bağlı 56997 nüfusu olan [REDACTED] Mahallesinin, TT Mobil İletişim Hizmetleri A.Ş. 2N, 3N ve 4.5N, Turkcell İletişim Hizmetleri A.Ş. 2N, 3N ve 4.5N, Vodafone Telekomünikasyon A.Ş. 2N, 3N ve 4.5N teknolojilerinde kapsanmış olduğunu belirtmektedir. Bu çerçevede, başvuranın yerleşim yerinin mobil haberleşme hizmeti açısından işletmecilerin kapsama yükümlülüğünde olması ve yerleşim yerinde mobil internet hizmeti bulunması nedenleriyle tesis edilebilecek bir işlem bulunmadığı ifade edilmektedir.

10. Bilindiği üzere evrensel hizmet, her bireyin coğrafi konumuna bakılmaksızın temel elektronik haberleşme hizmetlerine erişim hakkını güvence altına alan bir kamu politikası kavramıdır. Ülkemizde bu güvence, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ve 5369 sayılı Evrensel Hizmet Kanunu'nun ilgili maddeleriyle yasal bir zemine oturtulmuştur. Söz konusu düzenlemeler ile özel sektörün ekonomik olarak kârlı görmediği ve dolayısıyla hizmet götürmediği bölgelere devlet destekli altyapı yatırımları yapılarak vatandaşlarımızın temel haberleşme hizmetlerinden mahrum kalmamasını amaçlanmaktadır.

11. Bu bağlamda herkesin bilgiye erişim ve iletişim kurma hakkı, ekonomik veya coğrafi engellere takılmadan hayata geçirilmektedir. Kamunun evrensel hizmet kapsamında yaptığı yatırımlar vasıtasıyla dezavantajlı bölgelerde yaşayan kişiler de internet hizmetinin sağladığı imkânlarından eşit şekilde faydalanmaktadır. Bu durum, toplumun her kesiminin teknolojik gelişmelere entegrasyonunu destekleyerek daha kapsayıcı ve adil bir iletişim ortamı oluşmasına hizmet etmektedir.

12. Öte yandan sabit internet hizmeti (örneğin, ADSL, VDSL, fiber) fiziksel altyapıya dayanmakta ve bu yönüyle yerleşik sürekli ve yüksek bant genişlikli bağlantılar sunmaktadır. Bu nedenle evrensel hizmet kapsamında, kırsal ve az nüfuslu bölgelere sabit internet erişiminin sağlanması, sürdürülebilir kalkınma ve eğitim hakkının hayata geçirilmesi gibi anayasal hedeflerle doğrudan ilişkilidir.

13. Diğer taraftan mobil internet hizmetleri, baz istasyonları aracılığıyla sağlandığından, kurulum ve işletme süreçlerinde minimal fiziksel altyapı gerektirmektedir. Bu özelliği sayesinde, coğrafi engeller nedeniyle erişimin kısıtlı olduğu dağlık ve kırsal bölgeler ile geçici veya hareketli nüfusun yoğun olduğu alanlarda, evrensel hizmet yükümlülükleri kapsamında geçici veya tamamlayıcı bir erişim çözümü olarak değerlendirilme potansiyeli taşımaktadır.

14. Bununla birlikte, mobil internetin, sabit internet hizmetlerinin sunduğu kesintisiz ve yüksek hızlı erişim kalitesine eşdeğer olmaması nedeniyle, ikame niteliği taşımayıp tamamlayıcı bir çözüm olduğu kabul edilmelidir. Bu durum, mobil internetin belirli koşullarda birincil erişim aracı olarak değil, mevcut eksiklikleri gidermeye yönelik bir destekleyici nitelik taşıdığını göstermektedir.

**Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.**

**15.** Zira sabit internet hizmeti, genellikle daha düşük gecikme süresi, daha yüksek veri iletim hızı ve daha kararlı bağlantı sunmaktadır. Buna karşılık mobil internet; hava koşullarından, kapsama alanından ve kullanıcı yoğunluğundan daha fazla etkilenebilmektedir. Bu teknik farklılıklar, evrensel hizmet planlamasında hangi bölgede hangi hizmet türünün öncelikli olacağını belirlemede kritik rol oynamaktadır.

**16.** Bu kapsamda evrensel hizmet yükümlülüğünün yerine getirilmesinde, mobil ve sabit geniş bant internet hizmetlerinin entegre bir biçimde planlanması esastır. Altyapı yatırımının fiziksel veya ekonomik olarak elverişli olmadığı coğrafi bölgelerde mobil geniş bant çözümleri öncelikli olarak teşvik edilmektedir. Bununla birlikte, sabit geniş bant internetin uzun vadeli stratejik hedef olarak muhafaza edilmesi önem arz etmektedir. Bu yaklaşım, dijital uçurumun azaltılması ve bilgiye erişimin yaygınlaştırılması amacıyla bir gereklilik olarak değerlendirilmektedir.

**17.** Diğer taraftan 5369 sayılı Kanun çerçevesinde, evrensel hizmetlerin sunumu ve bu alanda yapılacak düzenlemelerde bazı temel ilkelere bağlı kalınması zorunlu kılınmıştır. Bu ilkeler, hizmetin sadece teknik bir yükümlülük değil, aynı zamanda toplumsal bir sorumluluk olarak ele alınmasını öngörmektedir. Mezkûr Kanun'da açıkça belirtildiği üzere, evrensel hizmetten Türkiye Cumhuriyeti sınırları içinde yaşayan tüm bireyler, coğrafi konum, yaşadığı yerin kırsal ya da kentsel olması gibi herhangi bir ayırım gözetilmeksizin eşit şekilde yararlanma hakkına sahiptir. Bu durum, dijital uçurumun azaltılması ve sosyal adaletin güçlendirilmesi açısından kritik önem taşır.

**18.** Ayrıca mezkûr Kanun'da evrensel hizmetin, önceden belirlenmiş kalite standartlarına uygun olarak sunulması gerektiği hüküm altına alınmıştır. Bu bağlamda hizmetin yalnızca ulaştırılması değil, aynı zamanda teknik yeterlilik, hız, erişilebilirlik ve kullanıcı deneyimi açısından da belirli seviyelerin üzerinde olması esastır. İnternete erişimin tesadüfe bırakılmaması ve objektif ölçütlerle izlenebilir hale getirilmesi, kullanıcı memnuniyetinin sürdürülebilirliğini sağlamaktadır.

**19.** Bunlara ek olarak evrensel hizmetin kesintisiz ve sürekli şekilde sağlanması da yasal bir zorunluluk olarak tanımlanmıştır. Bu ilke, özellikle kırsal ve afet riski taşıyan bölgelerde haberleşme altyapısının güvenliğini artırmak ve hizmette sürekliliği garanti altına almak açısından son derece önemlidir. Böylece kamu hizmetlerinde aksama yaşanmasının önüne geçilerek, vatandaşların bilgiye ve iletişime erişimi kesintisiz olarak sürdürülebilir hale gelmektedir.

**20.** Diğer taraftan 5809 sayılı Kanun kapsamında, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumuna elektronik haberleşme sektöründe düzenleyici ve denetleyici otorite olarak geniş yetkiler verilmiştir. Bu yetkiler arasında, özellikle hizmet kalitesi ve standartlarının belirlenmesi, uygulanması ve denetlenmesi önemli bir yer tutmaktadır. Kanun, BTK'ya yalnızca genel elektronik haberleşme hizmetleri için değil, aynı zamanda evrensel hizmetler kapsamında sunulan iletişim hizmetleri için de kalite standartlarının oluşturulması ve bu standartlara uyumun sağlanması görevini yüklemektedir.

**21.** Bu bağlamda Kurum, elektronik haberleşme hizmetlerinin kullanıcılar açısından erişilebilir, güvenilir ve sürdürülebilir şekilde sunulmasını güvence altına alacak kalite kriterlerini belirleme yetkisine sahiptir. Söz konusu yetki yalnızca standartları tanımlamakla sınırlı kalmayıp bu standartların izlenmesi, denetlenmesi ve gerektiğinde yaptırım uygulanması süreçlerini de içermektedir. Bu sayede Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu kullanıcı haklarının güvence altına alınması açısından aktif bir düzenleyici rol üstlenmektedir.

**22.** Ayrıca Kurum, hizmet sağlayıcıların belirlenen kriterlere uyum sağlamasını temin etmek amacıyla usul ve esasları belirleme, gerektiğinde bu alanda teftiş ve performans değerlendirmeleri yürütme sorumluluğunu da taşımaktadır. Bu durum, yalnızca teknik yeterliliğin değil, aynı zamanda kamu hizmeti niteliği taşıyan haberleşme altyapılarının toplumsal sorumluluk bilinciyle yönetilmesini de zorunlu kılar.

**Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.**

23. Nihai aşamada, başvuranın ikamet ettiği yerleşim alanında sabit internet erişim hizmetinden yararlanamaması, bilgi toplumu hizmetlerine erişim hakkı bağlamında önemli bir sorun teşkil etmektedir. Anayasa'nın 5'inci maddesinde devlete yüklenen görevler ile sosyal devlet ilkesinin bir yansıması olarak ekonomik ve mali imkânsızlıklar nedeniyle bazı vatandaşların kamu hizmeti niteliği taşıyan elektronik haberleşme hizmetlerinden mahrum kalmaması temel bir gereklilik olarak karşımıza çıkmaktadır.

24. Bu kapsamda, piyasa koşulları uyarınca yatırım yapılmasından imtina edilen, coğrafi olarak erişimi zor veya ekonomik açıdan cazip olmayan bölgelerde yaşayan vatandaşların da eşit hizmetlerden yararlanabilmesini sağlamak adına ilgili kamu kurumları arasında etkin bir işbirliği ve koordinasyon sağlanarak gerekli önlemlerin alınması elzemdir. Bu doğrultuda, söz konusu hizmetlerin, yalnızca kâr odaklı yaklaşımla değil, kamu yararı ve hizmete erişimde eşitlik ilkeleri doğrultusunda tüm yurttaşlara ulaştırılması hedeflenmelidir.

25. Bununla birlikte, evrensel hizmet yükümlülüğü kapsamında faaliyet gösteren işletmeciler üzerinde aşırı ve orantısız bir mali yük doğmaması da önem arz etmektedir. Bu noktada, bir yandan ekonomik ve coğrafi açıdan dezavantajlı kesimlere kesintisiz ve yeterli düzeyde evrensel elektronik haberleşme hizmetlerinin sunulması sağlanırken, diğer yandan bu yükümlülüklerin sektörde faaliyet gösteren işletmecilerin sürdürülebilirliği ve hizmet kalitesi üzerinde olumsuz etkiler yaratmaması yönünde makul bir denge gözetilmesi gerektiği açıktır.

26. Başvuranın iddiaları, idarenin açıklamaları, mevzuat hükümleri ve tüm dosya kapsamı birlikte değerlendirildiğinde; Türkiye Cumhuriyeti sınırları içerisindeki her vatandaşın coğrafi konum ve ikamet yeri farkı gözetmeksizin evrensel hizmetten yararlanma hakkı olduğu hususu göz önüne alındığında, başvuranın kapasite eksikliği nedeniyle sabit internet hizmetine erişememesinin makul olmadığı, bu kapsamda işletmeci tarafından söz konusu adrese ne zaman sabit internet hizmeti sağlanacağına dair net bir süreç öngörülmediğinden gerekli işlemlerin tesis edilmesi gerektiği sonuç ve kanaatine varılmıştır.

## **B. İyi Yönetim İlkeleri Yönünden Değerlendirme**

27. 28.03.2013 tarihli ve 28601 mükerrer sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik'in "İyi yönetim ilkeleri" başlıklı 6'ncı maddesinde yer alan iyi yönetim ilkeleri çerçevesinde yapılan incelemede; Kurumumuzun bilgi ve belge talebine süresi içinde cevap verildiği ve idarenin başvurulanla ilgili işlemlerinde makul sürede karar verme ilkesine uygun davrandığı tespit edilmiştir.

## **VI. HAK ARAMA ÖZGÜRLÜĞÜNE İLİŞKİN AÇIKLAMA**

28. 6328 sayılı Kanunun 21'inci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca, bu Tavsiye Kararının idareye tebliğ tarihinden itibaren 30 gün içinde idare tarafından herhangi bir eylem ya da işlem tesis edilmezse dava açma süresinden (varsa) arta kalan süre işlemeye devam edecek olup görevli ve yetkili mahkemelerde yargı yolu açıktır.

## **VII. KARAR**

Yukarıda açıklanan gerekçe ve dosya kapsamına göre **BAŞVURUNUN KABULÜNE;**

Başvuranın ikamet ettiği yerde sabit internet altyapı hizmetinin sunulması talebinin zamana ve değişen koşullara uygun olarak değerlendirilmesi ve altyapı çalışması yapılması amacıyla gerekli işlemlerin tesis edilmesi hususunda **BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU BAŞKANLIĞINA TAVSİYEDE BULUNULMASINA,**

**Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.**

6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu'nun 20'nci maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca, ilgili idare tarafından bu karar üzerine tesis edilecek işlemin otuz gün içinde Kurumumuza bildirilmesinin zorunlu olduğuna,

Kararın **BAŞVURANA** ve **BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURUMU BAŞKANLIĞINA** tebliğine,

Ayrıca kararın bilgi edinilmesi amacıyla **ULAŞTIRMA VE ALTYAPI BAKANLIĞINA** tebliğine,

**Türkiye Cumhuriyeti Kamu Başdenetçisince karar verildi.**

**Mehmet AKARCA**  
**Kamu Başdenetçisi**

**Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.**