

# BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE HABERLEŞME KURUMU

## GÜVENLİ İNTERNET HİZMETİNE İLİŞKİN USUL VE ESASLAR HAKKINDA DÜZENLEME

### Madde 1. Amaç

Bu Düzenlemenin amacı, abonelerin açık talebi üzerine uygulanacak Güvenli İnternet Hizmeti kapsamında Aile Paketi ve Çocuk Paketi seçeneklerinin haberleşme sağlayıcılar tarafından abonelere sunulmasına, uygulanmasına, değiştirilmesine, iptal edilmesine, abonelerin bilgilendirilmesine, teknik uygulama esaslarına, raporlama ve denetime ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

### Madde 2. Kapsam

Bu Düzenleme, Bilgi Teknolojileri ve Haberleşme Kurumu tarafından yetkilendirilen ve abonelere sabit veya mobil internet erişim hizmeti sunan haberleşme sağlayıcıları kapsar.

Bu Düzenleme; güvenli internet hizmetine ilişkin başvuru kanalı, doğrulama yöntemi, aktivasyon süresi, paket değişikliği ve iptal süreçleri, teknik yöntemler, abone bilgilendirmesi, ücretlendirme, raporlama, izleme, geri bildirim, denetim ve uygulamada ortaya çıkabilecek teknik veya idari sorunların çözümüne ilişkin hususları kapsar.

### Madde 3. Dayanak

Bu Düzenleme, Elektronik Haberleşme Yasası'nın amaç ve kapsamını düzenleyen 3'üncü ve 4'üncü maddeleri uyarınca elektronik haberleşme sektöründe tüketici hak ve menfaatlerinin korunması, elektronik haberleşme hizmetlerinin düzenlenmesi ve denetlenmesi ile güvenli ve etkin elektronik haberleşme hizmetlerinin yaygınlaştırılmasının Kurumun temel görev ve sorumlulukları arasında yer aldığı ve Yasanın 10'uncu maddesi uyarınca Kurulun Kurum adına karar alma yetkisine sahip olmasından hareketle Kurulun 22.05.2026 tarih ve 2026-K/BTHK-20.67 sayılı kararı uyarınca imzalanan 18.06.2026 tarihli Güvenli İnternet Hizmeti Kapsamında Aile Ve Çocuk Paketlerinin Sunulmasına İlişkin İş Birliği Protokolü'ne dayanılarak hazırlanmıştır.

### Madde 4. Tanımlar

Bu Düzenlemede geçen;

**Abone:** bir haberleşme sağlayıcı ile bu hizmetlerin verilmesi için yapılmış bir sözleşmeye taraf olan herhangi bir gerçek veya tüzel kişiyi anlatır,

**Açık talep:** Abonenin yazılı, elektronik, çağrı merkezi, abone paneli, mobil uygulama veya haberleşme sağlayıcı tarafından oluşturulan diğer doğrulanabilir kanallar üzerinden yaptığı güvenli internet paketi tercih beyanını,

**Aile Paketi:** Aile bireylerinin internet kullanımında zararlı, uygunsuz veya riskli içeriklere erişim riskini azaltmayı amaçlayan güvenli internet profilini,

**Çocuk Paketi:** Çocukların yaş ve gelişim düzeylerine uygun olmayan içeriklere erişimini daha sıkı şekilde sınırlandırmayı amaçlayan güvenli internet profilini,

**Filtreleme:** Alan adı, kategori, DNS tabanlı yöntem veya benzeri teknik yöntemlerle belirli içeriklere erişimin sınırlandırılması işlemini,

**Güvenli İnternet Hizmeti:** Abonenin açık talebi üzerine aktif edilen ve belirli içerik kategorilerinin filtrelenmesine veya sınırlandırılmasına imkan sağlayan internet hizmetini,

**Haberleşme sağlayıcı:** Kurum tarafından yetkilendirilen ve abonelere sabit veya mobil internet erişim hizmeti sunan işletmeciyi,

**Kurum:** Bilgi Teknolojileri ve Haberleşme Kurumunu,  
ifade eder.

## **Madde 5. Genel Esaslar**

- (1) Güvenli İnternet Hizmeti, abonenin açık talebine bağlı olarak sunulur.
- (2) Hiçbir abone, açık talebi olmaksızın Aile Paketi veya Çocuk Paketine dahil edilemez.
- (3) Abone, tercih ettiği güvenli internet paketini dilediği zaman başvuru kanallarının herhangi biri ile değiştirebilir veya iptal edebilir.
- (4) Güvenli İnternet Hizmeti, internet erişimini tamamen engelleme amacı taşımaz; çocukların ve ailelerin dijital ortamda daha güvenli şekilde internet kullanmasına katkı sağlamayı amaçlar.
- (5) Güvenli İnternet Hizmetinin uygulanmasında kişisel verilerin korunması, haberleşmenin gizliliği, abone mahremiyeti ve ölçülülük ilkelerine uygun hareket edilir.
- (6) Haberleşme sağlayıcılar, teknik imkanları ölçüsünde güncel ve etkin filtreleme yöntemleri kullanır.
- (7) Haberleşme sağlayıcılar, Güvenli İnternet Hizmeti kapsamında, Aile Paketi ve Çocuk Paketi hizmeti sunmaya başlamadan önce Kuruma başvurarak, söz konusu hizmeti yalnızca bu Düzenlemede belirlenen usul ve esaslara uygun olarak sunar. Bu Düzenleme kapsamındaki usul ve esaslara uyulmaksızın veya Kuruma gerekli başvuru yapılmaksızın Güvenli İnternet Hizmeti adı altında herhangi bir güvenli internet hizmeti sunulmaz.
- (8) Haberleşme sağlayıcı, Kuruma yapacağı başvuruda, sunulacak paketlere, kullanılacak teknik yöntemlere, başvuru, doğrulama, aktivasyon, değişiklik ve iptal süreçlerine, ücretlendirmeye, abone bilgilendirme metinlerine, şikayet ve raporlama süreçlerine ilişkin bilgi ve belgeleri Kurumun belirleyeceği yöntemle sunar.

## **Madde 6. Sunulacak Paketler**

- (1) Haberleşme sağlayıcılar, abonelerine asgari olarak Aile Paketi ve Çocuk Paketi seçeneklerini sunar.
- (2) Paketler, abonenin açık talebi üzerine aktif edilir ve aboneye paketin kapsamı, sınırları, kullanım şartları, varsa ücretlendirme bilgileri ile değişiklik ve iptal imkanları hakkında açık bilgilendirme yapılır.

## **Madde 7. Aile Paketi**

- (1) Aile Paketi, aile bireylerinin internet kullanımında karşılaşılabileceği zararlı, uygunsuz veya riskli içeriklerin teknik imkanlar ölçüsünde sınırlandırılmasını amaçlayan güvenli internet profilidir.
- (2) Aile Paketi kapsamında, Kurum tarafından bildirilen filtreleme ve kategori listeleri çerçevesinde; yetişkinlere yönelik içerikler, çocukların gelişimini olumsuz etkileyebilecek içerikler, kumar ve bahis içerikleri, zararlı yazılım, oltalama ve dolandırıcılık siteleri, şiddet, nefret söylemi veya istismar riski taşıyan içerikler ile uyuşturucu ve bağımlılık

yapıcı madde veya benzeri riskli içeriklere erişim teknik imkanlar ölçüsünde filtrelenebilir veya sınırlandırılabilir.

### **Madde 8. Çocuk Paketi**

- (1) Çocuk Paketi, çocukların internet ortamında daha sıkı şekilde korunmasını amaçlayan güvenli internet profilidir.
- (2) Çocuk Paketi kapsamında, Aile Paketinde yer alan filtrelere ek olarak, çocukların yaş ve gelişim düzeylerine uygun olmayan internet içeriklerine erişimin daha kapsamlı şekilde sınırlandırılması hedeflenir.
- (3) Çocuk Paketi, teknik imkanlar ölçüsünde çocuklara uygun olmayan internet sitelerinin engellenmesini, güvenli arama özelliklerinin desteklenmesini, eğitim, bilgi, kültür, bilim ve çocuklara uygun içeriklere erişimin desteklenmesini ve yüksek riskli kategori ve alan adlarına erişimin sınırlandırılmasını içerebilir.

### **Madde 9. Başvuru Kanalları ve Talebin Alınması**

- (1) Haberleşme sağlayıcılar, güvenli internet paketlerinden yararlanmak isteyen aboneler için kolay erişilebilir ve doğrulanabilir başvuru kanalları oluşturur.
- (2) Başvurular; yazılı başvuru, internet sitesi, çağrı merkezi, abone veya müşteri paneli, mobil uygulama veya haberleşme sağlayıcı tarafından belirlenen diğer doğrulanabilir yöntemlerle alınabilir.
- (3) Haberleşme sağlayıcı, başvurunun abone tarafından yapıldığını doğrulayacak ve talebi kayıt altına alacak süreçleri oluşturur.

### **Madde 10. Aktivasyon**

- (1) Haberleşme sağlayıcı, başvurunun doğrulanmasının ardından ilgili güvenli internet paketini en geç iki gün içinde aktif eder.
- (2) Aktivasyonun teknik nedenlerle iki gün içinde tamamlanamaması halinde, aboneye gecikmenin nedeni ve öngörülen tamamlanma süresi hakkında açık ve anlaşılır bilgilendirme yapılır. Bu bilgilendirme abonenin hizmetin başlaması için kullandığı başvuru kanalı ile yapılır.
- (3) Aktivasyonun tamamlandığı, abonede iz bırakacak şekilde kısa mesaj, elektronik posta, abone paneli bildirimini veya benzeri uygun bir yöntemle aboneye bildirilir.

### **Madde 11. Paket Değişikliği ve İptal**

- (1) Abone, tercih ettiği güvenli internet paketini değiştirebilir veya iptal edebilir.
- (2) Paket değişikliği veya iptal işlemlerinde abonenin açık talebi esas alınır.
- (3) Haberleşme sağlayıcı, paket değişikliği ve iptal taleplerini gecikmeksizin yerine getirmek için gerekli süreçleri oluşturur.
- (4) İptal veya değişiklik işleminin tamamlandığı, abonede iz bırakacak şekilde kısa mesaj, elektronik posta, abone paneli bildirimini veya benzeri uygun bir yöntemle aboneye bildirilir.

### **Madde 12. Haberleşme Sağlayıcılar Tarafından Yerine Getirilecek Hususlar**

- (1) Aile Paketi ve Çocuk Paketi seçeneklerini abonelerine sunmak için gerekli teknik ve idari düzenlemeleri yapmak.

- (2) Güvenli internet paketlerinin talep edilmesi, aktif edilmesi, değiştirilmesi ve iptal edilmesine ilişkin kolay, erişilebilir ve doğrulanabilir başvuru kanalları oluşturmak.
- (3) Aboneleri güvenli internet paketlerinin kapsamı, sınırları, kullanım şartları, varsa ücretlendirme bilgileri ve değişiklik ve/veya iptal imkanları hakkında açık ve anlaşılır şekilde bilgilendirmek.
- (4) Hiçbir teknik yöntemin mutlak koruma sağlamayacağı hususu da dahil olmak üzere hizmetin kapsamı ve sınırları hakkında abonelere gerekli açıklamaları yapmak.
- (5) Kurum tarafından bildirilen alan adı, kategori listelerini Güvenli İnternet Hizmeti kapsamında uygulamak ve güncel tutmak.
- (6) Hizmetin uygulanmasında haberleşmenin gizliliği, kişisel verilerin korunması, abone mahremiyeti ve ölçülülük ilkelerine uygun hareket etmek.
- (7) Kurum tarafından talep edilmesi halinde kişisel veri içermeyen genel istatistiki bilgileri Kuruma sunmak.
- (8) Kurum tarafından belirlenen teknik standartlara, uygulama esaslarına, raporlama formatına ve hizmete ilişkin rehber veya açıklamalara uygun hareket etmek.
- (9) Uygulamada ortaya çıkan teknik veya idari sorunları, filtreleme listelerine ilişkin hata, uyumsuzluk veya uygulanamama hallerini gecikmeksizin Kuruma bildirmek.
- (10) Kurum tarafından uygun görülen bilgilendirme, duyuru ve farkındalık çalışmalarına kendi iletişim kanalları üzerinden makul ölçüde destek vermek.

### **Madde 13. Teknik Uygulama Esasları**

- (1) Haberleşme sağlayıcılar, güvenli internet paketlerini kendi teknik altyapılarına uygun şekilde uygular.
- (2) Filtreleme yöntemi olarak DNS tabanlı filtreleme, alan adı veya kategori listeleri veya benzeri teknik yöntemler kullanılabilir.
- (3) Haberleşme sağlayıcılar, teknik imkanları ölçüsünde sistemin sürekliliğini ve güncelliğini sağlar.
- (4) Güvenli internet paketlerinin uygulanması, internet hizmetinin genel kalitesini düşürmeyecek şekilde planlanır.
- (5) Teknik filtreleme, yalnızca belirlenen kategorilerle sınırlı olarak uygulanır.

### **Madde 14. Filtreleme ve Kategori Listelerinin Uygulanması ve Güncellenmesi**

- (1) Bu Düzenleme kapsamında Güvenli İnternet Hizmetine ilişkin kullanılacak filtreleme ve kategori listeleri Kurum tarafından haberleşme sağlayıcılara verilir ve/veya elektronik ortamda iletilir. Haberleşme sağlayıcılar, söz konusu hizmeti Kurum tarafından verilen ve/veya iletilen ve güncellenen listeler esas alınarak uygular.
- (2) Kurum tarafından güncellenen filtreleme ve kategori listeleri haberleşme sağlayıcılara Kurum tarafından belirlenen yöntemle iletilir.
- (3) Haberleşme sağlayıcılar, Kurum tarafından iletilen listeleri, kendi teknik altyapılarına uygun şekilde ve teknik imkanları ölçüsünde sistemlerine işler.
- (4) Kurum tarafından aksi belirtilmedikçe liste güncellemeleri 24 (Yirmi dört) saat içinde uygulanır; acil nitelikte olduğu Kurum tarafından bildirilen güncellemeler öncelikli olarak işleme alınır.

- (5) Listelerin uygulanmasına ilişkin teknik imkansızlık, hata veya uyumsuzluk tespit edilmesi halinde haberleşme sağlayıcı durumu gecikmeksizin Kuruma bildirir.
- (6) Kurum, filtreleme ve kategori listelerinin teminine, güncelliğine, doğruluğuna, mevzuata uygunluğuna ve uygulanmasına ilişkin ilave usul ve açıklamaları ayrıca belirleyebilir.

### **Madde 15. Abone Bilgilendirmesi, Duyuru ve Şeffaflık**

- (1) Haberleşme sağlayıcılar, internet sitelerinde ve uygun diğer iletişim kanallarında Güvenli İnternet Hizmeti, Aile Paketi ve Çocuk Paketi hakkında açık, anlaşılır ve güncel bilgilendirme yapar.
- (2) Bilgilendirmede, hizmetin abone talebine bağlı olduğu, paketlerin kapsamı ve sınırları, başvuru, aktivasyon, değişiklik ve iptal süreçleri, varsa ücretlendirme bilgileri ve teknik filtrelemenin mutlak koruma sağlamadığı açıkça belirtilir.
- (3) Bilgilendirme metinleri, güvenli internet paketlerinin tüm riskleri ortadan kaldırdığı veya ebeveyn gözetiminin yerine geçtiği izlenimini veremez.
- (4) Kurum tarafından güvenli internet kullanımına ilişkin yapılacak kamuoyu duyurusu, bilgilendirme veya farkındalık faaliyetleri kapsamında haberleşme sağlayıcılardan internet sitesi, kısa mesaj, abone paneli, mobil uygulama veya uygun diğer iletişim kanalları üzerinden duyuru yapılması talep edilebilir.

### **Madde 16. Ücretlendirme**

- (1) Güvenli internet paketlerinin ücretli veya ücretsiz sunulmasına ilişkin esaslar, ilgili mevzuata ve Kurum düzenlemelerine aykırı olmamak kaydıyla haberleşme sağlayıcıların ticari politikaları çerçevesinde belirlenir; ancak paketlerin aileler ve çocuklar bakımından mümkün olduğunca ücretsiz veya makul ve erişilebilir koşullarda sunulması esastır.
- (2) Paketlerin ücretli olması halinde aboneye ücret, kapsam, kullanım şartları, değişiklik ve iptal koşulları hakkında açık bilgilendirme yapılır.
- (3) Abonenin açık talebi olmaksızın güvenli internet hizmeti nedeniyle herhangi bir ücret yansıtılamaz.

### **Madde 17. Kişisel Verilerin Korunması ve Haberleşmenin Gizliliği**

- (1) Haberleşme sağlayıcılar, bu Düzenleme kapsamındaki faaliyetlerde kişisel verilerin korunmasına, haberleşmenin gizliliğine ve abone mahremiyetine uygun hareket eder.
- (2) Güvenli İnternet Hizmetinin sunulması sırasında yalnızca hizmetin gerektirdiği ölçüde veri işlenir.
- (3) Kurumla paylaşılacak bilgiler kişisel veri içermeyen genel ve istatistiki bilgilerle sınırlıdır.
- (4) Abonelerin internet kullanımına ilişkin bireysel trafik bilgileri, içerik bilgileri veya kişisel verileri ile ilgili mevzuatta açıkça öngörülmedikçe üçüncü kişilerle paylaşılmaz.
- (5) Bilgilendirme, duyuru, farkındalık ve raporlama süreçlerinde çocukların mahremiyeti, kişisel verilerin korunması ve çocukların yüksek yararı ilkeleri gözetilir.

## **Madde 18. Sorumluluğun Sınırları**

- (1) Güvenli internet paketleri, zararlı veya uygunsuz içeriklere erişim riskini azaltmayı amaçlayan destekleyici bir hizmettir.
- (2) Hiçbir teknik filtreleme yöntemi kesin koruma sağlamaz.
- (3) Haberleşme sağlayıcılar, teknik imkanları ve makul özen yükümlülüğü çerçevesinde hizmet sunar.
- (4) Güvenli internet paketleri, ebeveyn gözetimi, dijital okuryazarlık, cihaz bazlı ebeveyn kontrolü ve bilinçli internet kullanımı tedbirlerinin yerine geçmez.

## **Madde 19. Şikayetlerin Ele Alınması**

- (1) Haberleşme sağlayıcılar, güvenli internet paketlerinin talep edilmesi, aktif edilmesi, değiştirilmesi, iptal edilmesi veya hizmetin uygulanmasına ilişkin abone şikayetlerini kayıt altına alır.
- (2) Aktivasyonun yapılmadığı, hatalı paket uygulandığı veya iptal ve/veya değişiklik talebinin yerine getirilmediği yönündeki başvurular öncelikli olarak değerlendirilir.
- (3) Haberleşme sağlayıcılar, aboneler tarafından doğrudan iletilen şikayet ve başvuruları makul süre içinde inceleyerek sonuçlandırır.
- (4) Kurum tarafından iletilen başvurular hakkında haberleşme sağlayıcılar, başvurunun mahiyetine göre Kurumun belirlediği süre içinde gerekli incelemeyi yapar ve sonucunu Kuruma bildirir.

## **Madde 20. İzleme, Değerlendirme ve Raporlama**

- (1) Haberleşme sağlayıcılar, Kurumun talep etmesi halinde kişisel veri içermemek kaydıyla aşağıdaki genel istatistiki bilgileri Kuruma sunar:
  - (A) Aile Paketi kullanan abone sayısı,
  - (B) Çocuk Paketi kullanan abone sayısı,
  - (C) Paket değişikliği ve iptal sayılarına ilişkin genel veriler,
  - (Ç) Hizmete ilişkin genel teknik veya idari geri bildirimler.
- (2) Kurum, raporlama dönemini, formatını ve iletim yöntemini ayrıca belirleyebilir.
- (3) Kurum, bu madde kapsamında elde edilen kişisel veri içermeyen genel istatistiki bilgileri, mevzuata uygun olmak kaydıyla politika geliştirme, farkındalık çalışmaları ve hizmetin yaygınlaştırılması amacıyla ilgili kamu kurumlarıyla değerlendirebilir.

## **Madde 21. Denetim, İzleme ve Geri Bildirim**

- (1) Kurum, haberleşme sağlayıcıların bu Düzenleme kapsamındaki usul ve esasları yerine getirip getirmediğini denetler.
- (2) Haberleşme sağlayıcılar, denetim kapsamında Kurum tarafından talep edilen bilgi ve belgeleri Kuruma sunar.

- (3) Kurum, hizmetin uygulanmasına ilişkin abonelerden, ilgili kamu kurumlarından veya haberleşme sağlayıcılardan gelen geri bildirimleri değerlendirerek uygulamaya ilişkin ilave açıklama, teknik rehber veya süreç belirleyebilir.

## **Madde 22. Teknik ve İdari Sorunların Çözümü ve Koordinasyon**

- (1) Haberleşme sağlayıcılar, Güvenli İnternet Hizmetinin uygulanması sırasında ortaya çıkan teknik, idari veya iletişim kaynaklı sorunların çözümü için Kurumla iş birliği yapar.
- (2) Filtreleme ve kategori listelerinin uygulanması, aktivasyon süreçleri, abone bilgilendirmesi, ücretlendirme, raporlama veya şikayet süreçlerine ilişkin sorunlar haberleşme sağlayıcı tarafından gecikmeksizin Kuruma bildirilir.
- (3) Kurum, gerekli görmesi halinde haberleşme sağlayıcılarla teknik toplantılar yapabilir, uygulama açıklaması yayımlayabilir veya sorunların giderilmesi için süre ve yöntem belirleyebilir.

## **Madde 23. Aykırılıklar ve Yaptırımlar**

- (1) Bu Düzenleme hükümlerine aykırılık tespit edilmesi halinde Kurum tarafından Kurul Kararına uymamaya ilişkin mevzuatta öngörülen tedbir ve yaptırımlar uygulanabilir.
- (2) Aykırılığın niteliği, ağırlığı, tekrarı, aboneler üzerindeki etkisi ve haberleşme sağlayıcının düzeltici işlem yapıp yapmadığı değerlendirilerek işlem uygulanır.

## **Madde 24. Geçici Madde**

- (1) Haberleşme sağlayıcılar, bu Düzenlemenin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren 15 (On Beş) gün içinde gerekli teknik ve idari uyum çalışmalarını tamamlar.
- (2) Kurum, gerekli görmesi halinde uyum sürecine ilişkin teknik rehber, raporlama formatı veya ek açıklama yayımlayabilir.

## **Madde 25. Yürürlük**

Bu Düzenleme, Bilgi Teknolojileri ve Haberleşme Kurulu tarafından onaylanmasını müteakip Resmi Gazete'de yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.

## **Madde 26. Yürütme**

Bu Düzenleme hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve Haberleşme Kurumu yürütür.