

Yeni Bina Su Aboneliklerinde Ön Ödemeli Su Sayacı Kullanımının Zorunlu Tutulup Tutulamayacağı

Bu karar; yeni bina su aboneliklerinde ön ödemeli elektronik kartlı su sayacı kullanımının zorunlu hale getirilmesine yönelik itiraza ilişkindir.

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ

KAMU DENETÇİLİĞİ KURUMU

(OMBUDSMANLIK)

SAYI: 2022/4901-S.22.7429

BAŞVURU NO: 2021/19443

KARAR TARİHİ: 08/04/2022

TAVSİYE KARARI

BAŞVURAN:

BAŞVURUYA KONU İDARE: MANİSA SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

BAŞVURUNUN KONUSU: Başvuru, yeni bina su aboneliklerinde ön ödemeli elektronik kartlı su sayacı kullanımının zorunlu hale getirilmesine yönelik itiraz hakkındadır.

BAŞVURU TARİHİ: 12/11/2021

I. BAŞVURANIN İDDİA VE TALEPLERİ

1. Şikayetçi 12.11.2021 tarihli dilekçesinde özetle, kartlı su sayacının mekanik su sayacıyla değiştirilmesini **talep etmektedir.**

II. İDARENİN BAŞVURUYA İLİŞKİN AÇIKLAMALARI

2. Kurumumuzca, verilecek karara esas olmak üzere başvuru belgesinde yer alan iddiaların doğruluğunun tespiti ve eğer mümkünse ilgili idare ile başvuru arasında muhtemel bir dostane çözümün tesisi amacı ile 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu hükümleri uyarınca inceleme ve araştırma gerçekleştirilmiştir. 6328 sayılı Kanunun “Bilgi ve belge istenmesi” başlıklı 18 inci maddesi hükmü uyarınca ilgili İdareden bilgi belge talep edilmiştir. **MASKİ Genel Müdürlüğünün 17/03/2022 tarihli ve sayılı cevabi yazısı ve eklerinde özetle;**

2.1. 6360 sayılı Kanun ile Manisa ilinin Büyükşehir statüsüne dönüştüğü, bu anlamda, 01/04/2014 tarihinden bu yana Genel Müdürlüklerinin 2560 ve 5216 sayılı Kanunlar kapsamında içme suyu ve kanalizasyon sistemlerinin yönetim, işletme, bakım ve yenileme iş ve işlemlerini yürüttüğü,

2.2. İdarelerince, 2560 sayılı Kanun kapsamında tanımlanmış kamu hizmetinin, Kanunun 3 üncü ve devamı maddelerinde görev tanımları belirlenmiş bulunan organları eliyle yerine getirildiği, bu kapsamda Manisa Büyükşehir Belediyesi Meclis üyelerinden oluşan ve Kanun uyarınca "Genel Kurul" sıfatı ile karar almaya yetkili olan üst karar organının MASKİ Genel Kurulu olduğu, İdarelerinin, Genel Kurullarının almış olduğu kararları uygulamakla yükümlü olduğu,

2.3. Bu kapsamda, MASKİ Genel Müdürlüğünün 18. Mayıs 2015 tarih 14 No’lu Genel Kurul kararındaki; “Plan ve Bütçe komisyonunda uygun görülerek kabulü yönünde karar alınması tavsiye edilen “il genelinde **mevcut ve Yeni Kayıt olacak abonelerde** Akıllı Su Sayacı uygulamasına geçilmesi, sayaç ücretlerinin İdarece temininde uygulanacak olan taksitlendirme sayısı kadar abonelere taksit yapılarak ücret alınmasına veya MASKİ Yönetim Kuruluna bu konuda yetki verilmesi teklifinin onaylanmasına Oybirliği ile karar verildi.” hükmü ve MASKİ Genel Müdürlüğünün 14 Ocak 2020 tarih 2 No’lu Genel Kurul kararındaki “Plan ve Bütçe komisyonunda uygun görülerek kabulü yönünde karar alınması tavsiye edilen “il genelinde **yeni bina aboneliklerinde Elektronik Kartlı Sayaç (EKS)** takılacaktır.” hükmü gereğince ve **İdarelerinin söz konusu Genel Kurul Kararını uygulamakla yükümlü olması nedeniyle yeni binaya ait aboneliklerde elektronik kartlı sayaç montaj işlemi yapıldığı,**

2.4. 03/04/2012 tarihli Resmi Gazetede yayınlanarak yürürlüğe girmiş olan Su ve Kanalizasyon Hizmetlerinde Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmeliğe göre İdarelerince ‘Su ve Atık su Abone Sözleşmesi’ hazırlandığı ve bu sözleşmenin kullanıldığı,

hizmet başlangıcında bu sözleşmenin abonelerle karşılıklı imza altına alındığı,

2.5. Söz konusu sözleşmenin, 1 inci maddesinde; "Abone yürürlükteki kanunlar, yönetmelikler Genel Kurul ve yönetim kurulu kararlarını ve ilerde bunlarda yapılacak olan değişiklikleri aynen kabul eder.", 34 üncü maddesinde; "İdare gerekli gördüğü hallerde aboneye ait mekanik su sayacını, kartlı su sayacı ile değiştirir ve bedelini aboneden talep eder." hükmünün yer aldığı,

2.6. Ayrıca Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 8 inci maddesinin 1 inci fıkrasında; "Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesine konu mal veya hizmeti sözleşmeye uygun olarak teslim veya ifa etmekle yükümlüdürler." hükmünün bulunduğunu, bu hüküm gereği aboneleriyle yapılan ve karşılıklı imza altına alınan abonelik sözleşmelerinde; abone tipi ve sayacın türünün belirtilerek, İdarelerinin malı olan elektronik kartlı sayacın abonelikte kullanılacağının ifade edildiği,

2.7. Elektronik kartlı sayaç uygulamasının, abonelerin zararına bir uygulama olmadığı, su ücretinin %10 indirimli olduğu ve 2018 yılı itibari ile su ücret tarifesinde elektronik kartlı sayaç kullanan mesken abonelerinde yıllık sınırsız tüketim için kademesiz fiyat uygulanması yürürlüğe girdiği ve bu uygulamanın halen devam ettiği, talep edilmesi halinde, İdareleri tarafından, yaşlı ve engelli olup elektronik kartlı sayaç kullanan abonelerine, evde hizmet odaklı sosyal proje kapsamında oluşturulan "yalnız değilsiniz" ekibi ile elektronik kartlı sayaçla ilgili her türlü (taksit ödeme, su satın alma, arıza gibi) hizmetlerin ücretsiz olarak sunulduğu,

2.8. Bu kapsamda; aboneye ait bütün iş ve işlemlerin ilgili mevzuata uygun olarak yürütülmesi nedeniyle şikayetçinin kartlı su sayacının mekanik su sayacıyla değiştirilmesi talebinin yerine getirilemeyeceği hususları belirtilmiştir.

III. İLGİLİ MEVZUAT

3. Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın, "Dilekçe, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkı" başlıklı 74 üncü maddesinde; "Vatandaşlar ... kendileriyle veya kamu ile ilgili dilek ve şikâyetleri hakkında, yetkili makamlara ve Türkiye Büyük Millet Meclisine yazı ile başvurma hakkına sahiptir. ... Herkes, bilgi edinme ve kamu denetçisine başvurma hakkına sahiptir.",

"Cumhuriyetin nitelikleri" başlıklı 2 nci maddesinde; "Türkiye Cumhuriyeti, ... sosyal bir hukuk Devletidir",

“Mülkiyet hakkı” başlıklı 35 inci maddesinde; “Herkes, mülkiyet ve miras haklarına sahiptir. Bu haklar, ancak kamu yararı amacıyla, kanunla sınırlanabilir. Mülkiyet hakkının kullanılması toplum yararına aykırı olamaz.”,

“Vergi ödevi” başlıklı 73 üncü maddesinde; “Vergi, resim, harç ve benzeri malî yükümlülükler kanunla konulur, değiştirilir veya kaldırılır.”,

“İdarenin bütünlüğü ve kamu tüzelkişiliği” başlıklı 123 üncü maddesinin 1 inci fıkrasında; “İdare, kuruluş ve görevleriyle bir bütündür ve kanunla düzenlenir.”,

“Yönetmelikler” başlıklı 124 üncü maddesinin birinci fıkrasında;

“Cumhurbaşkanı, bakanlıklar ve kamu tüzelkişileri, kendi görev alanlarını ilgilendiren kanunların ve Cumhurbaşkanlığı kararnamelerinin uygulanmasını sağlamak üzere ve bunlara aykırı olmamak şartıyla, yönetmelikler çıkarabilirler.”,

“Mahalli İdareler” başlıklı 127 nci maddesinde; “... Mahalli idarelerin kuruluş ve görevleri ile yetkileri, yerinden yönetim ilkesine uygun olarak kanunla düzenlenir. ...”,

“Tüketicileri Korunması” başlıklı 172 nci maddesinde; “Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder.”,

4. İnsan Hakları ve Temel Özgürlüklerin Korunmasına İlişkin Sözleşmeye Ek 1 No.lu Protokolün “Mülkiyetin Korunması” başlıklı 1 inci maddesi;

“Her gerçek ve tüzel kişinin mal ve mülk dokunulmazlığına saygı gösterilmesini isteme hakkı vardır. Bir kimse ancak kamu yararı sebebiyle ve **yasada öngörülen** koşullara ve uluslararası hukukun genel ilkelerine uygun olarak **mal ve mülkünden yoksun** bırakılabilir. Yukarıdaki hükümler devletlerin mülkiyetin kamu yararına uygun olarak kullanılmasını düzenlemek veya vergilerin ya da başka katkıların veya para cezalarının ödenmesini sağlamak için gerekli gördükleri, yasaları uygulama konusunda sahip oldukları hakka hâlel getirmez.”,

5. 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”,

5.1. Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu’nun Uygulanmasına ilişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğinin “Karar verme süresi” başlıklı 36’ncı maddesinde; “Kurum, inceleme ve araştırmasını şikâyet tarihinden itibaren en geç altı ay içinde sonuçlandırır.”

6. 2560 sayılı İstanbul Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Kuruluş ve Görevleri Hakkında Kanunun, “Görev ve yetkiler” başlıklı 2 nci maddesinin (a) bendinde; “İçme, kullanma ve endüstri suyu ihtiyaçlarının her türlü yeraltı ve yer üstü kaynaklarından sağlanması ve ihtiyaç sahiplerine dağıtılması için; kaynaklardan abonelere ulaşıncaya kadar her türlü tesisin etüt ve projesini yapmak veya yaptırmak, bu projelere göre tesisleri kurmak veya kurdurmak, kurulu olanları devralıp işletmek ve bunların bakım ve onarımını yapmak, yaptırmak ve gerekli yenilemelere girişmek”, **(c) bendinde;** “Bölge içindeki su kaynaklarının, deniz, göl, akarsu kıyıların ve yeraltı sularının kullanılmış sularla ve endüstri artıkları ile kirletilmesini, bu kaynaklarda suların kaybına veya azalmasına yol açacak tesis kurulmasını ve bu tür faaliyetlerde bulunulmasını önlemek, bu konuda her türlü teknik, idari ve hukuki tedbiri almak”, **“Genel Kurul” başlıklı 4 üncü maddesinde;** “İstanbul Büyük Şehir Belediye Meclisi, İSKİ Genel Kurulu olarak görevli ve yetkilidir.”, **“Genel Kurulun toplanma ve çalışma esasları” başlıklı 5 inci maddesinde;** “İstanbul Büyük Şehir Belediye Meclisi, İSKİ Genel Kurulu olarak bu Kanunda yazılı yetki ve görevleri görüşüp karara bağlamak üzere her yıl Mayıs ve Kasım aylarında özel gündemle toplanır. ...”, **“Kurulun görevleri” başlıklı 6 ncı maddesinde;** “Genel Kurulun görevleri şunlardır: ... **f)** Su satışı ve kullanılmış suların boşaltılmasına ilişkin tarifeleri inceleyerek karara bağlamak, **İ)** Yönetim Kurulunca ön incelemeleri yapılan yönetmelikleri inceleyip karara bağlamak, ...”, **“Gelirler” başlıklı 13 üncü maddesinde;** “... **a)** Su satışı ve kullanılmış suların uzaklaştırılmasına karşılık, tarifesine göre abonelerden alınacak ücretler, **b)** Belediye Gelirleri Kanunu uyarınca, su ve kanalizasyon tesislerinden yararlananlardan ilgili belediye adına alınacak katılma payları ...”, **“Tarife tespit esasları” başlıklı 23 üncü maddesinde;** “Su satışı, kanalizasyon tesisi bulunan yerlerdeki kullanılmış suların uzaklaştırılması, septik çukurların boşaltılması giderleri için ayrı tarifeler yapılır. ... Tarifelerin tespiti ile tahsilatla ilgili usul ve esaslar bir yönetmelik ile belirlenir.”, **Ek 5 inci maddesinde;** “Bu Kanun diğer büyükşehir belediyelerinde de uygulanır.”,

7. 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununun, “Büyükşehir ve ilçe belediyelerinin görev ve sorumlulukları” başlıklı 7 nci maddesinin (r) bendi; “Su ve kanalizasyon hizmetlerini yürütmek, bunun için gerekli baraj ve diğer tesisleri kurmak, kurdurmak ve işletmek; derelerin ıslahını yapmak; kaynak suyu veya arıtma sonunda üretilen suları pazarlamak”, **“Büyükşehir belediyesinin gelirleri” başlıklı 23 üncü maddesinin (g) bendi;** “Hizmetlerin büyükşehir belediyesi tarafından yapılması şartıyla 2464 sayılı Belediye Gelirleri Kanununda belirtilen oran ve esaslara

göre alınacak yol, su ve kanalizasyon harcamalarına katılma payları.”, **(m) bendi;**
“Yapılacak hizmetler karşılığı alınacak ücretler.”,

8. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun, “Tanımlar” başlıklı 3 üncü maddesinde; “... k) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi, l) Tüketici işlemi: Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi, ...”, **“Temel ilkeler” başlıklı 4 üncü maddesinin 2 nci fıkrasında;** “Sözleşmede öngörülen koşullar, sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemez.”, **“Tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlar” başlıklı 5 inci maddesinin 4 üncü fıkrasında;** “Sözleşme şartlarının yazılı olması hâlinde, tüketicinin anlayabileceği açık ve anlaşılır bir dilin kullanılmış olması gerekir. Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi hâlinde; bu hüküm, tüketicinin lehine yorumlanır.”, **“Satıştan kaçınma” başlıklı 6 ncı maddesinin 3 üncü fıkrasında;** “Ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenler; aksine bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep yoksa; bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin, kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlayamaz.”,

9. 4721 sayılı Türk Medeni Kanununun “Dürüst davranma” başlıklı 2 nci maddesinin 1 inci fıkrasında; “Herkes, haklarını kullanırken ve borçlarını yerine getirirken dürüstlük kurallarına uymak zorundadır.”,

10. 6098 sayılı Türk Borçlar Kanununun “Genel işlem koşulları” başlıklı 20 nci maddesinde; “Genel işlem koşulları, bir sözleşme yapılırken düzenleyenin, ileride çok sayıdaki benzer sözleşmede kullanmak amacıyla, önceden, tek başına hazırlayarak karşı tarafa sunduğu sözleşme hükümleridir. ... Genel işlem koşullarıyla ilgili hükümler, sundukları hizmetleri kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütmekte olan kişi ve kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de, niteliklerine bakılmaksızın uygulanır.”, **“1.Yazılmamış sayılma” başlıklı 21 inci maddesinde;** “Karşı tarafın menfaatine aykırı genel işlem koşullarının sözleşmenin kapsamına girmesi, sözleşmenin yapılması sırasında düzenleyenin karşı tarafa, bu koşulların varlığı hakkında açıkça bilgi verip, bunların içeriğini öğrenme imkânı sağlamasına ve karşı tarafın da bu koşulları kabul etmesine bağlıdır. Aksi takdirde, genel işlem koşulları yazılmamış sayılır.”, **“III Yorumlanması” başlıklı 23 üncü maddesinde;** “Genel işlem koşullarında yer alan bir hüküm, açık ve anlaşılır değilse veya birden çok anlama geliyorsa, düzenleyenin aleyhine ve karşı tarafın lehine yorumlanır.”, **“V. İçerik denetimi” başlıklı 25 inci maddesinde;** “Genel işlem koşullarına, dürüstlük kurallarına aykırı olarak, karşı tarafın aleyhine veya onun durumunu ağırlaştırıcı nitelikte hükümler konulamaz.”,

11. 03/04/2012 tarih ve 28253 Sayılı Resmi Gazetelerde yayınlanan Su ve Kanalizasyon Hizmetlerinde Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmeliğin , “Amaç” başlıklı 1 inci maddesinde; “Bu Yönetmeliğin amacı, belediyeler veya bağlı kuruluşlar tarafından yürütülen su ve kanalizasyon hizmetlerinin basitleştirilmesi, su ve kanalizasyon hizmetlerinde bürokrasiyi azaltıcı tedbirlerin alınması ve e-belediyecilik uygulamalarının yaygınlaştırılmasının sağlanmasına ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.”, **“Başvuru sahibinden bilgi ve belge istenmesine ilişkin hususlar” başlıklı 5 inci maddesinde;** “Belediye ve bağlı kuruluşları su ve kanalizasyon hizmetlerini yerine getirirken başvuru sahiplerinden bilgi ve belge taleplerine ilişkin işlemlerini aşağıdaki hususları dikkate alarak gerçekleştirirler: a) İlk su aboneliği, ilk atık su aboneliği ile bu aboneliklere ilişkin devir ve kapama işlemleri ve diğer su abonelik hizmetleri sırasında başvuru sahiplerinden T.C. kimlik numaraları ve diğer kimlik bilgilerini belediye veya bağlı kuruluşla yaptıkları sözleşmede belirtmeleri istenir. ...”,

12. 08/05/2014 tarih ve 28994 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan İçme Suyu Temin ve Dağıtım Sistemlerindeki Su Kayıplarının Kontrolü Yönetmeliğinin, “Amaç” başlıklı 1 inci maddesinde; “Bu Yönetmeliğin amacı; su kaynaklarının korunması ve verimliliğin artırılması doğrultusunda, içmekullanma suyunun etkin kullanılması ve israfının önlenmesi için içme-kullanma suyu temin ve dağıtım sistemlerindeki su kayıplarının kontrolüne ilişkin usûl ve esasları düzenlemektir.”,

13. Manisa Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğü Tarifeler Yönetmeliğinin, “Sayaç satış ücreti” başlıklı 18 inci maddesinde; “Abonelerin arızalı, çalışmayan ve ekonomik ömrünü doldurmuş sayaçları, idareye ait sayaç takılarak değiştirilmiş ise sayaç ücreti, her yıl Genel Kurulca belirlenerek uygulanır.”, **“Sayaç sökme-takma hizmet ücreti” başlıklı 23 üncü maddesinin ikinci fıkrasında;** “Ekonomik ömrünü doldurmuş ve 10 yıl süresi dolarak ayar için sökülmüş sayaçların tamir ettirilmeden yeni sayaç takan abonelerden sayaç sökme-takma ücreti alınmaz.”, **“Sayaçlar” başlıklı 64 üncü maddesinin 20 nci fıkrasında;** “İdare su sayaçlarını satın alıp aboneye satabileceği gibi abonelerden standartlara uygun olmak koşuluyla İdarenin belirlediği tipteki sayacı satın almasını talep edebilir”, **aynı maddenin 21 inci fıkrasında;** “Sayaçların ücret bedeli günün rayiç değerlerine göre, Genel Kurulca belirlenen esaslarda aboneden tahsil edilir.”,

14. 16/07/2015 tarih ve 29418 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan ve Orman ve Su işleri Bakanlığı tarafından çıkarılan, İçme Suyu Temin ve Dağıtım Sistemlerindeki Su Kayıplarının Kontrolü Yönetmeliği Teknik Usuller Tebliğinin, 1 inci maddesinde; “Bu Tebliğin amacı, içme-kullanma suyu temin ve dağıtım sistemlerindeki su kayıplarının kontrolü için alınması gereken tedbirleri belirlemektir.”, **22 nci maddesinde;** sayaç seçimi ve aranacak özelliklerine, **23 üncü maddesinde;** sayaç özelliklerine, **25 inci maddesinde;** sayaçların ölçme hassasiyetlerine (asgari ölçme aralığının $R \geq 100$ olacağına), **32 nci maddesinde ise;** “Bu Tebliğdeki esaslar dikkate alınarak sayaçlar, büyükşehir belediyelerinde idarece, diğer belediyelerde ise abone veya idarece temin edilir. ...”,

15. Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin 11/05/1980 tarihinde kabul edilen İdari Takdir Yetkisinin Kullanılmasına İlişkin R(80) 2 Sayılı Tavsiye Kararının “Tavsiye Kararına Ek Takdir Yetkisinin Kullanılmasında Uygulanacak Temel İlkeler” bölümünde; "Takdir yetkisini kullanan bir idari makam; (1) Yetkinin verilış amacından başka amaç güdemez. (2) Yalnızca olaya ilişkin öğeleri hesaba katarak nesnelliğe ve tarafsızlığa uyar. (3) Hakkaniyete uymayan ayırimcılığı önleyerek yasa önünde eşitlik ilkesini gözetir. (4) İşlemin amacıyla, kişilerin hakları, özgürlükleri veya menfaatleri üzerindeki olumsuz etkileri arasında uygun bir denge sağlar. (5) İşlemi, her somut olaya göre belirlenen makul bir süre içinde yapar.

(6) Genel idari ilkeleri tutarlı bir şekilde uygular ve aynı zamanda her olayın özelliklerini göz önünde tutar.

",

16. Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin Komitenin İyi İdare Konusunda Üye Devletlere CM/Rec(2007) 7 sayılı Tavsiye Kararı'nın ekindeki İyi İdare Yasası'nda; "İdare yasaya uygun faaliyette bulunur. Takdir yetkisini kullandığında da keyfi kararlar alamaz... Yetkilerini ve işleyiş yöntemlerini düzenleyen kendi iç düzen kurallarına uygun davranır. ... İdare eşitlik ilkesine uyar. ... Yalnızca ilgili verileri dikkate alarak nesnel biçimde davranır. ... İdare takdir yetkisi kullandığında, kararının özel kişilerin hak ve çıkarları üzerindeki her türlü olumsuz etkisi ile takip edilen amaç arasında uygun bir denge kurar. Alınan hiç bir önlem aşırı olmamalıdır. ... İdare hukuki kesinlik ilkesine uygun faaliyette bulunur. ..." düzenlemelerine yer verilmiştir.

IV. KAMU DENETÇİSİ FATMA BENLİ YALÇIN'IN KAMU BAŞDENETÇİSİ'NE ÖNERİSİ

17. Yeni bina aboneliğine ilişkin yazılı talep halinde mekanik sayaç kullanmasının sağlanmasına yönelik olarak gerekli olan iş ve işlemlerin makul sürede yapılması hususlarında, Manisa Su ve Kanalizasyon İdaresi Genel Müdürlüğüne Tavsiyede Bulunulması yönünde hazırlanan Tavsiye Karar Önerisi Kamu Başdenetçisi'ne sunulmuştur.

V. DEĞERLENDİRME VE GEREKÇE

A. Hukuka ve Hakkaniyete Uygunluk Yönünden Değerlendirme

18. Şikâyetçi, elektronik katlı su sayacının mekanik su sayacıyla değiştirilmesini talep etmektedir.

19. İlgili İdare, 14/01/2020 tarihli MASKİ 1. Olağanüstü Genel Kurul toplantısında “**Yeni bina aboneliklerinde elektronik kartlı sayaç (EKS) takılacaktır.**” şeklinde

karar alındığı, söz konusu Genel Kurul kararın yürürlüğe girdiği, **bu karar kapsamında şikayetçinin yeni bina aboneliği tesisinde elektronik kartlı su sayacı montajı yapıldığı**, elektronik kartlı sayaç uygulamasının, abonelerin zararına bir uygulama olmadığı ve abonelere birçok avantajlar sağlandığını iddia ederek, konuyla ilgili yapılan iş ve işlemlerin ilgili mevzuat hükümlerine uygun olduğu hususlarını belirtmiştir.

20. Şikayetçinin iddia ve talepleri ile İdarenin konuya ilişkin açıklamalarından, başvuruya konu ihtilafın; abonenin sayaç tercih etme hakkı bulunup bulunmadığı ve bu konuda ilgili idare tarafından bir zorunluluk getirilip getirilemeyeceği konularına ilişkin olduğu anlaşılmıştır.

21. 2560 sayılı Kanunun, 5 inci maddesi; İstanbul Büyükşehir Belediye Meclisi'nin İSKİ Genel Kurulu olarak bu Kanunda yazılı yetki ve görevleri görüşüp karara bağlamakla yetkili olduğu, **6 ncı maddesi;** Genel Kurulun, tarifeleri inceleyerek karara bağlamakla ve yönetim kurulunca ön incelemeleri yapılan yönetmelikleri inceleyip karara bağlamakla görevli olduğu, **ek 5 inci maddesi ise;** bu Kanunun diğer büyükşehir belediyelerinde de uygulanacağı hususlarını hüküm altına almıştır. İlgili İdare, söz konusu Kanun hükümleri doğrultusunda, **MASKİ Genel Kurulu (Manisa Büyük Şehir Belediye Meclisi) tarafından alınan kararla, yeni bina aboneliklerinde ön ödemeli kartlı su sayacı kullanma mecburiyeti getirildiğini ifade etmektedir.**

22. İlgili İdarece, Genel Kurullarının kararı doğrultusunda yeni bina aboneliği tesisi esnasında elektronik kartlı su sayacı montajı yapıldığını belirtmiş ise de; belli bir kanun hükmünde yer alan yükümlülük gereği abonelere bu zorunluluğun getirildiğine ilişkin bir açıklamada bulunulmamıştır. İlgili mevzuat hükümleri değerlendirildiğinde; belli aboneler ve/veya abone grupları için elektronik kartı kullanmanın zorunlu olduğuna ilişkin bir tespit yapılamamıştır.

23. Anayasa'nın 123 üncü maddesinin birinci fıkrasında; "İdare, kuruluş ve görevleriyle bir bütündür ve kanunla düzenlenir." hükmü yer almaktadır. Yine Anayasa'nın 127 nci maddesinde; "Mahalli idarelerin kuruluş ve görevleri ile yetkileri, yerinden yönetim ilkesine uygun olarak kanunla düzenlenir." hükmü mevcuttur. Bu maddelerde yer alan düzenlemeler, idarenin kanuniliği ilkesine vücut vermektedir. İdarenin kanuniliği ilkesi, idarenin ve organlarının görev ve yetkilerinin açık bir biçimde kanunla düzenlenmesini gerekli kılar. Ayrıca idarenin kanuniliği ilkesinde; idarenin, eylem ve işlemlerinde kanunlara dayanması ve kanundan aldığı bu yetkiyi yine kanunlara uygun olarak kullanması gerektiği bir gerçektir. Bu kapsamda; **adı geçen İdare, ilgili mevzuat hükümleri uyarınca kendi görev ve yetki alanında, karar organları aracılığıyla düzenleme yapmaya veya bu konuda karar almada takdir yetkisi bulunmakta ise de; özellikle bireylere belli bir yükümlülük getiren hususlarda karar alırken, bu konuda yetki aldığı kanun hükümlerini ve bu yükümlüğün ilgili kanundan alınan yetki uyarınca getirildiğini ortaya koymak zorundadır.**

24. Takdir yetkisi, idareye, idari işlem ve eylemlerini tesis ederken belli ölçüde hareket serbestisi tanınması demektir. (ÇAĞLAYAN, Ramazan, "Türk Hukukunda İdarenin Takdir Yetkisinin Yargısal Denetimi", Erzincan Hukuk Fakültesi Dergisi, C. 7, S. 3-4, s. 173.) İdareye takdir yetkisi tanınmış olması, idareye keyfi biçimde hareket etme serbestisi tanımamaktadır. İdarenin takdir yetkisi de yargısal denetime tabidir. Ancak, yargı organlarıncı yapılan denetim sadece hukukilik denetimi ile sınırlı bulunmakta ve idarenin takdir yetkisini kaldıracak biçimde hüküm kurulamamaktadır. **Esasen, idarenin takdir yetkisinin sınırı Anayasa ile teminat altına alınmış hukuk devleti ilkesidir.** (YAYLA, Yıldızhan, "İdarenin Takdir Yetkisi", İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, C. 30, S. 1-2, s.201.) İdare takdir yetkisini, objektif ölçüler içerisinde yasal amaca ve kamu hizmeti gereklerine uygun biçimde, (AZRAK, Ülkü, "İdari Yargı Denetiminin Sınırı Olarak İdarenin Takdir Yetkisi", İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Mecmuası, C. 6, S. 1-3, s. 20.) yürüttüğü hizmetin etkin ve verimli işlemesi ve somut kamu yararı amacını gözeterek ve bu sınırlar çerçevesinde kullanmak, bir başka deyişle, takdir yetkisinin amacı doğrultusunda hareket etmek zorundadır. (ÇAĞLAYAN, s. 171.)

25. Anayasa Mahkemesinin 25/11/2015 tarih ve 2015/50 E. 2015/107 K. sayılı kararında; ".... İdarelerin, kanunlarla verilen görevleri yerine getirirken alacağı kararların, her türlü olay ve olgu göz önünde bulundurularak önceden hukuk kurallarıyla belirlenmesi mümkün olmadığı gibi kamu hizmetlerinin ve toplumsal ihtiyaçların değişkenliği dikkate alındığında uygun bir yöntem de değildir. Bu nedenle, idarelerin karşılaştıkları farklı durumlar karşısında en uygun çözümü üretebilmeleri için takdir yetkisiyle donatılmaları zorunludur. Takdir yetkisinin amacı, idareye farklı çözümler arasından uygun ve yerinde olanı seçme serbestîsi tanımaktır. ..." şeklinde açıklamada bulunmak suretiyle, idareye takdir yetkisi tanınmasının gerekliliği hususunu

vurgulamaktadır.

26. Yine Anayasa Mahkemesinin 08/10/2003 tarih ve 2003/31 E. 2003/87 K. sayılı kararında; "... idarenin takdir yetkisini kullanırken '**kamu yararını gözetme**' **yükümlülüğü vardır ve takdirin keyfilik anlamı taşımadığı** gözden uzak tutulmamalıdır. Takdir yetkisi, **adil, makul ve ölçülü** biçimde kullanılmalı, **kazanılmış hakları zedelememeli ve kişinin hukuk düzenine olan güvenini sarsmamalıdır.**" şeklinde değerlendirmede bulunmak suretiyle, takdir yetkisinin kullanılması esnasında göz önünde bulundurması gereken ilkeleri açıkça belirlemiş bulunmaktadır.

27. Ayrıca, Anayasanın 2 inci maddesinde; Türkiye Cumhuriyetinin bir hukuk devleti olduğu belirtilmektedir. Hukuk devleti, eylem ve işlemleri hukuka uygun olan, her alanda adaletli bir hukuk düzeni kurup bunu geliştirerek sürdüren, hukuk güvenliğini sağlayan, Anayasa ve yasalarla kendini bağlı sayan devlettir. Nitekim hukuk güvenliği ilkesi de hukuk devletinin korumakla yükümlü olduğu evrensel ilkelerden birisidir. Bu kapsamda hukuk güvenliği ilkesi, hukuk normlarının öngörülebilir olmasını, bireylerin tüm eylem ve işlemlerinde devlete güven duyabilmesini, devletin de yasal düzenlemelerde bu güven duygusunu zedeleyici yöntemlerden kaçınmasını gerekli kılan ortak bir değer olarak tanımlanmaktadır. (Anayasa Mahkemesinin 29/11/2011 tarihli ve E: 2010/73, K:2011/176 sayılı kararı) **Bu doğrultuda, idare tarafından kullanılan takdir yetkisinin, Anayasa ile teminat altına alınan hukuk devleti ilkesine uygun olarak kullanması gerektiği de bir gerçektir.**

28. Yukarıda belirtilen açıklamalar, konuyla ilgili mevzuat hükümleri ve Anayasa Mahkemesi kararları birlikte değerlendirildiğinde; İdarenin, belli bir kanun hükmünü gerekçe göstermeden, kendi organı olan **Genel Kurulun takdir yetkisinin kullanması kapsamında almış olduğu 14/01/2020 tarihli karar uyarınca, yeni binalarda su abonesi olacak kişilere yönelik olarak elektronik kartlı sayaç kullanma zorunluluğu getirmesi uygulamasının, abonelere kartlı ve mekanik sayaç arasında seçme hakkı tanımadığı için adil ve ölçülü olmadığı sonucuna varılmıştır.**

29. Nitekim **MASKİ Tarifeler Yönetmeliğinin 64 üncü maddesinin 20 nci fıkrasında;** idarenin su sayaçlarını satın alıp aboneye satabileceğine ve yine **aynı maddenin 21 inci fıkrasında;** sayaçların ücret bedeli günün rayiç değerlerine göre, **Genel Kurulca belirlenen esaslarda aboneden tahsil edileceğine ilişkin bir hükümler bulunmakta ise de; İdare tarafından bu yetki kullanılırken, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümlerinin dikkate alınması gerektiği** bir gerçektir. Adı geçen Kanunun 6 ncı maddesinin 3 üncü fıkrasında; ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenler; aksine bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep

yoksa; bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin, kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlayamayacağı hüküm altına alınmıştır. **Bu kapsamda, mevzuattan kaynaklanan haklı bir sebep bulunmadan ve İdare tarafından istenen sayaç özelliklerine ilişkin belirleme yapıldıktan sonra bu sayaçların abonelerce de temin edilebileceğine ilişkin olarak tüketicilere bir tercih hakkı sunulmadan, yeni bina aboneliklerinde elektronik kartlı sayaç zorunluluğu getirilmesinin ve yazılı talebe rağmen değiştirilmemesinin, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 6 ncı maddesinin 3 üncü fıkrasına aykırılık teşkil ettiği sonucuna varılmıştır.**

30. İlgili İdare, Kurumları ile aboneler arasında imzalanan “Su ve Atık su Abone Sözleşmesi”nin, 1 inci maddesinde; abonelerin, yürürlükteki kanunlar, yönetmelikler Genel Kurul ve Yönetim Kurulu kararlarını ve ilerde bunlarda yapılacak olan değişiklikleri aynen kabul edeceği, 34 üncü maddesinde ise; idarenin gerekli gördüğü hallerde aboneye ait mekanik su sayacını, kartlı su sayacı ile değiştirebileceğine ve bedelini aboneden talep edeceğine ilişkin hükümlerin yer aldığı ve bu hükümler uyarınca da sayaçlarının idarelerince belirlenebileceğini hususunu iddia etmiştir.

31. Ancak, İdare tarafından hazırlanan ve şikayetçiyle imzalan söz konusu **“Su ve Atık su Abone Sözleşmesi” iltihaki sözleşme niteliğindedir.** İltihaki sözleşmelerde, tarafların sözleşme şartları üzerinde müzakere etme, sözleşmedeki bazı şartlara şerh koyma, kabul etmeme gibi bir imkânı bulunmamaktadır. Bu tip sözleşmelerde ortaya çıkan genel işlem koşullarıyla ilgili düzenlemelere, 6098 sayılı Türk Borçlar Kanununun 20 ile 25 inci maddeleri arasında yer verilmiştir. Adı geçen Kanunun 23 üncü maddesinde; genel işlem koşullarında yer alan bir hüküm, açık ve anlaşılır değilse veya birden çok anlama geliyorsa, düzenleyenin aleyhine ve karşı tarafın lehine yorumlanacağını, **23 üncü maddesinde ise; genel işlem koşullarına, dürüstlük kurallarına aykırı olarak, karşı tarafın aleyhine veya onun durumunu ağırlaştırıcı nitelikte hükümler konulamayacağını hüküm altına alınmıştır.** Türk Borçlar Kanunun bahsi geçen maddeleri kapsamında, abonelik sözleşmesi hükümlerin tüketici aleyhine yorumlanması mümkün değildir.

32. Diğer taraftan, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 4 üncü maddesinde; **sözleşmede öngörülen koşulların sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemeyeceği**, 5 inci maddesinde ise sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi hâlinde, bu hükmün tüketicinin lehine yorumlanacağı düzenlemeleri bulunmakta olup, söz konusu Kanun maddeleri kapsamında da abonelik sözleşmesi hükümlerin tüketici aleyhine yorumlanması mümkün değildir. Ayrıca böyle bir yorum, 4721 sayılı Türk Medeni Kanununun “Dürüst davranma” başlıklı 2 nci maddesine de aykırılık teşkil edecektir.

33. Bu noktada 31 ve 32 no.lu paragraflarda değinilen mevzuat hükümleri dikkate alındığında, ilgili İdarenin, “Su ve Atık su Abone Sözleşmesi”nde yer alan hükümleri gerekçe göstererek, yeni bina abonelerine elektronik kartlı su sayacı takmasının ve talebe rağmen abonelere mekanik su sayacı kullanma imkanı tanınmamasının, hukuka ve hakkaniyete aykırı olduğu sonucuna varılmıştır.

34. Nitekim, müstakar yargı kararları abonelere seçim hakkı sağlanması gerekliliği yönündedir. **Yargıtay 3. Dairesinin 2014/16784 E. ve 2015/12327 K. no.lu kararında;** “ASKİ Tarifeler Yönetmeliği'nin 12. maddesinde yeni abonelikler için mekanik veya kartlı sayaç kullanımı hususunda idareye taktir hakkı tanınmış ise de; idarenin bu taktir hakkı kullanırken objektif iyi niyet kurallarına uygun davranması zorunludur. Ayrıca; 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 5/3. maddesinde (6502 sayılı Kanunun 6/3) "Aksine bir teamül, ticarî örf veya âdet yoksa, satıcı bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı veya ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınmasına bağlı kılamaz. Diğer mal satışı ve hizmet sağlama sözleşmelerinde de bu hüküm uygulanır" hükmü amirdir. Bu bağlamda davalı idarenin **tek taraflı olarak çıkardığı yönetmeliği gerekçe göstererek, iltihakî nitelikteki sözleşmeyle, kartlı (ön ödemeli) sayacı zorunlu tutması, Türk Borçlar Kanununa, 4077 ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Yasaların, lafzına, ruhuna, düzenleme amaçlarına ve temel tüketici hakları ile hukukun genel ilkelerine açıkça aykırılık teşkil etmektedir. Dairemiz uygulaması da sayaç seçiminin (kartlı, ön ödemeli veya mekanik, faturalı, okumalı) aboneye bırakılması gerektiği yönündedir.** O hâlde mahkemece; mekanik sayaç veya kartlı sayaç seçimi hususunun davacının muhtariyetinde bulunduğu göz ardı edilerek, davacının mekanik sayaç takılması yönündeki talebin reddine karar verilmesi doğru görülmemiş, hükmün bu sebeple davacı lehine bozulmasına karar verilmiştir. ...” şeklinde hüküm tesis etmiştir.

35. Söz konusu Yargıtay kararında da değinildiği üzere; İdarelerin, ~~sayaç seçimi (kartlı, ön ödemeli veya mekanik vb.)~~ hususunda aboneye tercih etme hakkı tanınması gerekmekte olup, bu hususun göz ardı edilerek **yeni bina** gibi belli durumda bulunan

abonelere kartlı su sayacı kullanma mecburiyeti getirilmesi uygulaması, Türk Borçlar Kanununa, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna ve bu Kanunların ruhuna, düzenleme amaçlarına ve temel tüketici hakları ile hukukun genel ilkelerine aykırılık teşkil edecektir.

36. Bahsi geçen Genel Kurul kararıyla, **yeni binalarda su aboneli olacaklar için elektronik kartlı sayaç kullanılmasına** yönelik karar alınmış ise de; **İdarenin, ilgili abonelere karşı “bu sayacın kullanımının zorunlu olduğu” yaklaşımı yerine, bu sayacın kullanımının faydalarını ve avantajlarını ortaya koymasının, elektronik kartlı su sayacı kullanan abonelerin sayısının artmasında daha olumlu sonuçlar ortaya çıkaracağı** değerlendirilmektedir.

37. Nitekim, İdare tarafından kartlı sayaç uygulamasında; su ücretinin %10 indirimli olduğuna, 2018 yılı itibariyle elektronik kartlı sayaç kullanan mesken abonelerinde yıllık sınırsız tüketim için kademesiz fiyat uygulamasının yürürlüğe girdiğine, talep edilmesi halinde yaşlı ve engelli olup elektronik kartlı sayaç kullanan abonelere sayaçla ilgili her türlü hizmetin (taksit ödeme, su satın alma vb.) ücretsiz olarak sağlandığına ilişkin makul gerekçeler ileri sürülmekte olup, **elektronik kartlı sayaç uygulamasının abonelere sağladığı bu avantajların ve faydaların basın ve iletişim kanallarıyla dile getirilerek, mevcut abonelerin gönüllü olarak bu sisteme geçmesini teşvik edecek daha çok faaliyet ve tanıtımlarda bulunulmasının objektif iyi niyet kurallarına, temel tüketici haklarına, iyi yönetim ilkelerine ve hakkaniyete daha uygun olacaktır.**

38. Ayrıca, MASKİ hakkında daha önce aynı konuda (yeni bina su aboneliklerinde elektronik kartlı su sayacı kullanma zorunluluğuna yapılan itiraz hakkında) Kurumumuza yapılan 2020/72676 no.lu şikâyet başvurusuyla ilgili olarak Kurumumuzca yapılan inceleme ve araştırma sonucunda; yukarıda değinilen gerekçeler de göz önünde bulundurularak, bahsi geçen İdareye 10/08/2020 tarihli ve S.20.73135 sayılı “Tavsiye Kararı” verilmiştir. Söz konusu kararda da; MASKİ’nin şikâyetçiyi kartlı sayaç kullanmaya zorlamasının, hukuka, hakkaniyete, temel tüketici hakları ile hukukun genel ilkelerine aykırı olduğu hususu belirtilmiş olup, şikâyetçinin konuyla ilgili olarak mağduriyet yaşamaması için gerekli olan iş ve işlemlerin yapılması hususunda adı geçen İdareye Tavsiye’de bulunulmuştur. İdarece, Kurumumuza gönderilen 14/09/2020 tarihli ve E. 35612 sayılı cevabi yazıda; “... Genel Müdürlüğümüzce Tavsiye Kararı dikkate alınarak, ... nolu abonelikteki elektronik kartlı sayaç ... tarihinde sökülerek yerine mekanik sayaç montajı gerçekleştirilmiştir. ...” hususlarına yer verilmiştir. Öte taraftan, aynı konuda diğer İdareler tarafından Kurumumuza yapılan başvurular üzerine şikâyetçilerin konuyla ilgili talepleri ilgili idareler tarafından çözüme kavuşturulmuştur. (Ek;1, 2, 3, 4)

39. Şikâyetçinin iddiaları, İdarenin açıklamaları, ilgili mevzuat hükümleri, konuyla ilgili yargı kararları ile tüm dosya kapsamındaki bilgi ve belgeler birlikte değerlendirildiğinde; MASKİ’nin, yeni bina abonelerine ilişkin elektronik kartlı sayaç sistemine geçip geçmeme, yönünde şikâyetçiye bir tercih hakkı tanımadan, şikâyetçiyi kartlı sayaç kullanmaya zorlayacak şekilde iş ve işlemlerde bulunmasının, yazılı talebe rağmen mekanik sayaç kullanma talebinin ret edilmesinin hukuka, hakkaniyete, temel tüketici hakları ile hukukun genel ilkelerine aykırı olduğu tespit edilmiştir.

B. İyi Yönetim İlkeleri Yönünden Değerlendirme

40. İyi yönetim ilkelerine, 28.03.2013 tarih ve 28601 mükerrer sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun Uygulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin "İyi yönetim ilkeleri" başlıklı 6’ncı maddesinde yer verilmiştir. Yukarıdaki paragraflarda da açıklandığı üzere; ilgili kanun hükümlerinde abonelerin sayaçlarının elektronik kartlı sayaçla değiştirilmesi gerektiğine ilişkin bir düzenleme olmadığı halde, idarenin aboneleri elektronik kartlı sayaç sistemine geçmeye zorlamasının, iyi yönetim ilkelerinden "kanunlara uygunluk" ve "nezaket" ilkelerine uygun olmadığı tespit edilmiştir.

VI. HAK ARAMA ÖZGÜRLÜĞÜNE İLİŞKİN AÇIKLAMA

41. 14/06/2012 tarihli ve 6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanunu'nun 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 (varsa) dava açma süresinden kalan süre işlemeye devam edecek olup, ilgili İdarenin işlemine karşı 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesi kapsamında **İlçe Tüketici Hakem Heyetine** başvuru yolu, **Tüketici Hakem Heyetinin kararına karşı da aynı Kanunun** "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca **kararın tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde Tüketici Hakem Heyetinin bulunduğu yerdeki Tüketici Mahkemelerine** itiraz yolu açıktır.

VII. KARAR

İlgili mevzuat hükümleri, yukarıda yer verilen açıklamalar ve dosya kapsamına göre **BAŞVURUNUN KABULÜNE;**

Şikâyetçinin, **yeni bina aboneliğine ilişkin yazılı talep halinde mekanik sayaç kullanmasının sağlanmasına yönelik olarak gerekli olan iş ve işlemlerin makul sürede yapılması hususlarında MANİSA SU ve KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜNE TAVSİYEDE BULUNULMASINA,**

6328 sayılı Kamu Denetçiliği Kurumu Kanununun 20 nci maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca, **MANİSA SU ve KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ tarafından bu karar üzerine tesis edilecek işlemin otuz gün içinde Kurumumuza bildirilmesinin zorunlu olduğuna,**

Kararın, **MANİSA SU ve KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜNE ve ŞİKAYETÇİYE TEBLİĞ EDİLMESİNE,**

Türkiye Cumhuriyeti Kamu Başdenetçisince karar verildi.

Şeref MALKOÇ

Kamu Başdenetçisi

Telefon: +90 (312) 473 84 23

E-Posta: mts@mevzuattakip.com.tr

Adres: Çetin Emeç Bulvarı Hürriyet Cad. No: 2/12 Çankaya ANKARA