

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 23.09.2019
Karar No : 2019/DK-SRD/206

Gündem Konusu : Posta Sektöründe Kullanıcı Haklarına Yönelik
Bazı Hususlarda Düzenleyici Tedbirlerin Alınması

KARAR : Sektörel Rekabet Dairesi Başkanlığının hazırladığı
takrir incelenmiştir.

09.05.2013 tarih ve 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu'nun 4'üncü maddesinin birinci fıkrasının (a), (e), (ı), (n) ve (ö) bentleri, 9'uncu maddesinin dokuzuncu fıkrası ile 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (b) ve (ğ) bentleri, Posta Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliği'nin 16'ncı maddesinin ikinci fıkrasının (c), (ç) ve (e) bentleri ile beşinci fıkrası, Posta Hizmetlerinin Sunulmasına İlişkin Yönetmelik'in 15'inci maddesinin birinci fıkrasının (ç) bendi, 16'ncı maddesinin birinci fıkrasının (b) bendi, 17'nci maddesinin birinci ve ikinci fıkraları, 18'inci maddesinin dördüncü fıkrası, 20'nci maddesi ile 23'üncü maddesinin birinci fıkrası, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Posta Sektöründe İdari Yaptırımlar Yönetmeliği ve ilgili diğer mevzuat hükümleri çerçevesinde;

Posta hizmet sağlayıcılarının;

1. Kayıtlı gönderilere ilişkin yetkilendirmeleri kapsamındaki hizmetler için düzenlemekle yükümlü oldukları hizmet sunumunu ispatlayan belgede **en az 12 (on iki) punto siyah harfler ile açık, sade ve anlaşılabilir olarak belirtilecek şekilde** kullanıcılar (gönderici ve alıcı) ile mevzuattan kaynaklanan karşılıklı hak ve yükümlülüklerine dair asgari;
 - Hizmetin kapsamı (adrese teslim, şubede teslim gibi), gönderinin azami teslim süresi ve mevzuata dayalı mücbir haller dışında azami teslim süresinin sağlanamaması durumunda tazminat ve/veya geri ödemeye ilişkin prosedür başta olmak üzere kullanıcı haklarını içeren hizmet seviyesi taahhüdüne,
 - Gönderinin çalınması, kaybı, hasarı veya eksik teslimatı halinde hizmet sağlayıcı tarafından uygulanacak tazminat ve/veya geri ödeme prosedürüne,
 - Kullanıcının, kimlik bilgileri ve gönderinin içeriği konusunda hizmet sağlayıcıyı doğru bilgilendirme yükümlülüğü olduğu ve aksi durumda doğacak sorumluluğun kullanıcıda olduğu bilgisine,
 - Uyuşmazlık hallerinde yargı yolu da dâhil olmak üzere uygulanacak çözüm prosedürü ve başvurulacak yetkili merci bilgisineyer vermeleri,
2. Hizmetin sunumunu ispatlayan belgeyi düzenlerken, kullanıcıya (göndericiye ve alıcıya) ait kişisel verilerin gizliliğini ve güvenliğini sağlamaları; gönderinin taşınmak üzere kabulü ve alıcıya teslimi esnasında ve sonrasında kişisel verilerin ilgili mevzuatla yetkili kılınan merciler dışındaki **üçüncü kişilerce görülmemesini ve işlenmemesini güvenceye alacak** bir yöntem uygulamaları,
3. İşbu Kurul Kararı ile getirilen yükümlülüklerin ifâsına yönelik gerekli tedbirleri alarak 01.01.2020 tarihinden itibaren uyum sağlamaları,

hususlarına karar verilmiştir.