

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 28.03.2023
Karar Sayısı : 2023/DK-SRD/115
Gündem Konusu : Alternatif Teslimat Modellerinin Uygulanmasına Yönelik Usul ve Esaslar

KARAR : Sektörel Rekabet Dairesi Başkanlığının hazırladığı takrir ve ekleri incelenmiştir.

23.05.2013 tarihli ve 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu'nun 4 üncü, 7 nci ve 12 nci maddeleri, 03.06.2014 tarihli ve 29019 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Posta Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliğinin 16 ncı maddesi, 03.06.2014 tarihli ve 29019 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Posta Hizmetlerinin Sunulmasına İlişkin Yönetmeliğinin 15, 16, 18 inci maddeleri başta olmak üzere ilgili posta sektörü mevzuatı çerçevesinde; posta sektöründe etkin ve sürdürülebilir rekabet ortamının tesisi ile hizmetlerin tüketici memnuniyetini arttıracak kaliteyle sunulmasının temini amacıyla;

a) Ek'te yer alan "Teslimat Hizmetlerinin Uygulanmasına Yönelik Usul ve Esaslar"ın onaylanarak yürürlüğe girmesi ve Kurum internet sayfasında yayımlanması,

b) Posta Gönderilerine İlişkin Güvenlik Tedbirlerine Yönelik Usul ve Esaslar'ın 4 üncü maddesinin ikinci fıkrasında yer alan "(2) Hizmet sağlayıcılar tarafından, posta gönderilerinin alıcıya teslimi aşamasında; asgari olarak; teslim alanın, adı-soyadı, TC kimlik numarası (yabancı uyruklular için pasaport numarası, uluslararası geçerliliği olan muadili belgenin numarası veya TC yetkili mercilerince verilmiş kimliği tespiti yarayan belge numarası) kayıt altına alınır ve gerektiğinde ilgili mercilere sunmak üzere gizliliği sağlanarak en az iki yıl süreyle saklanır. Alıcının kimlik bilgilerini vermek istememesi durumunda gönderi teslim edilmez, göndericisine iade edilir." ifadesinin "(2) Hizmet sağlayıcılar tarafından, posta gönderilerinin alıcıya teslimi aşamasında; asgari olarak; teslim alanın adı-soyadı kayıt altına alınır ve gerektiğinde ilgili mercilere sunmak üzere gizliliği sağlanarak en az iki yıl süreyle saklanır. Alıcının kimlik bilgilerini vermek istememesi durumunda gönderi teslim edilmez, göndericisine iade edilir." şeklinde revize edilmesi,

hususlarına karar verilmiştir.

TESLİMAT HİZMETLERİNİN UYGULANMASINA YÖNELİK USUL VE ESASLAR

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Hukuki Dayanak, Tanımlar ve Genel İlkeler

Amaç ve kapsam

MADDE 1 - (1) Bu Usul ve Esasların amacı, posta hizmetlerinin kaliteli, sürekli, etkin ve sürdürülebilir bir şekilde sunulmasını sağlamak üzere 23.05.2013 tarihli ve 28655 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu çerçevesinde faaliyet gösteren posta hizmet sağlayıcılarının uyguladıkları teslimat hizmetleri, gönderilerin teslim ve iade kısıtları ile hizmet esaslarını belirlemeye yönelik usul ve esasları düzenlemektir.

(2) Bu Usul ve Esaslar, haberleşme gönderileri hariç olmak üzere tüm gönderileri kapsar.

(3) Posta hizmet sağlayıcıları tarafından sunulan teslimat hizmetinin gönderici veya alıcının talimatıyla, gönderi üzerinde belirtilen yer ve adreste alıcının kendisine yapılması esastır.

Hukuki dayanak

MADDE 2 – (1) Bu Usul ve Esaslar, 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanununun 4, 7 ve 12 nci maddeleri, 03.06.2014 tarihli ve 29019 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Posta Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliğinin 16 ncı maddesi ile 03.06.2014 tarihli ve 29019 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Posta Hizmetlerinin Sunulmasına İlişkin Yönetmeliğın 5, 15, 16, 18, 20 nci maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 3 – (1) Bu Usul ve Esaslarda geçen;

a) Alternatif teslimat hizmeti: Posta hizmet sağlayıcılarının sözleşme ilişkisi kurduğu esnaf işletmesi, ticari işletme, iş yeri, site/alışveriş merkezleri/plaza yönetimleri veya muhaberat birimleri gibi üçüncü taraflar, kilitli teslimat dolapları veya yeni teknolojiler (drone, otonom araç, robot vb.) marifetiyle sunulan posta hizmetlerini,

b) Kilitli teslimat dolabı: Gönderinin teslim alınması veya iade edilmesine olanak sağlayan teslimat cihazlarını,

c) Temassız teslimat: Gönderilerin T.C. kimlik numarası ve imza alınmaksızın teslimatını,

ç) Teslimat (Gel-al) noktası: Posta hizmet sağlayıcılarının esnaf işletmesi veya ticari işletme gibi üçüncü taraflarla sözleşme yaparak gönderinin teslimatı ve iadesine yönelik hizmetleri söz konusu üçüncü taraflar aracılığıyla sunduğu yeri,

d) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,

e) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,

f) Yetki belgesi: Posta hizmetlerinin tamamının veya bir kısmının sunulması veya yürütülmesi için gerekli olan altyapının sağlanması ve işletilmesine yetki tanıyan, posta hizmetlerine özel, belirli hak ve yükümlülükleri içeren ve Kurul tarafından belirlenen bedel karşılığında verilen belgeyi,

ifade eder.

(2) Bu Usul ve Esaslarda geçen ancak birinci fıkrada tanımlanmayan kavramlar için ilgili mevzuatta yer alan tanımlar geçerlidir.

Genel ilkeler

MADDE 4 - (1) Bu Usul ve Esasların uygulanmasında aşağıda belirtilen temel ilkeler gözetilir:

- a) Kullanıcı haklarının korunması.
- b) Hizmet kalitesinin yükseltilmesi.
- c) Eşitlik, şeffaflık ve rekabetin sağlanması.
- ç) Ulusal düzenlemeler ile ulusal ve/veya uluslararası standartların dikkate alınması.
- d) Güvenlik, kullanılabilirlik ve sürdürülebilirlik arasında denge kurulması.
- e) En yüksek oranda yerli ve milli kaynakların kullanılması.

İKİNCİ BÖLÜM**Alternatif Teslimat Yöntemi ve Posta Hizmet Sağlayıcılarının Yükümlülükleri****Alternatif teslimat yöntemi ile hizmet sunumu**

MADDE 5 – (1) Posta hizmet sağlayıcısı, gönderi teslim ve iade hizmetinin sunumunda, başta posta güvenliği ve kişisel verilerin korunması ile bilgi güvenliğinin sağlanması olmak üzere hizmete ilişkin tüm sorumluluğun kendisinde olması kaydıyla;

a) Teslimat noktası olarak hizmet verecek esnaf işletmesi ve ticari işletmeler gibi üçüncü taraflarla sözleşme yaparak teslimata ve iadeye yönelik hizmetleri söz konusu taraflar aracılığıyla gerçekleştirebilir.

b) Teslimat noktası olarak site/alışveriş merkezleri/plaza yönetimleri veya muhaberat birimleri ile sözleşme yaparak belirlenecek muhaberat ve güvenlik birimleri üzerinden teslimat ve iade hizmeti sunabilir.

c) Kilitli teslimat dolapları veya yeni teknolojilerin kullanılması (drone, otonom araç, robot vb.) marifetiyle teslimat ve iade hizmeti sunabilir.

(2) Birinci fıkrada bahsi geçen alternatif teslimat hizmetlerinin uygulanması sırasında teslimat noktası olarak hizmet verecek üçüncü taraflarca, alıcıdan teslimat ve iade hizmetlerine yönelik herhangi bir ilave ücret talep edilemez.

(3) Üçüncü taraflar ya da kilitli teslimat dolabı işletmecilerinin, teslimat veya iade hizmetini yetkilendirilmiş posta hizmet sağlayıcıları haricinde tek başına sunmak istemesi halinde ilgili mevzuat uyarınca yetki belgesi alması zorunludur.

(4) Teslimat hizmetleri kapsamında yapılacak olan teslimat işlemlerinde; gönderinin posta hizmet sağlayıcısı tarafından teslimat noktasına hangi tarihte bırakıldığına bakılmaksızın, alıcının gönderiyi teslimat noktasından teslim aldığı tarih gönderinin teslim tarihi olarak kabul edilir.

(5) Teslimat hizmetleri kapsamında yapılacak olan iade işlemlerinde; iade edilecek gönderinin posta hizmet sağlayıcısı tarafından teslimat noktasından hangi tarihte teslim alındığına bakılmaksızın, alıcının gönderiyi teslimat noktasına bıraktığı tarih, gönderinin iade tarihi olarak kabul edilir.

Fiziki ve teknik gereklilikler

MADDE 6 – (1) İşletmeciler tarafından işletilen kilitli teslimat dolaplarının;

a) Can ve mal güvenliği açısından tehlike arz etmeyecek; çevre, iklim koşullarından etkilenmeyecek, çevreye ve trafik güvenliğine zarar vermeyecek şekilde tasarlanması, imal edilmesi ve konumlandırılması,

b) Yedi gün ve yirmi dört saat hizmet sunması esas olmakla birlikte erişim saatlerine ilişkin kullanıcıların da bilgilendirilmiş olması kaydıyla belirtilen gün ve saatlerde erişilebilir olması,

c) Enerji kesintisi durumunda güvenli kapamay ve başlamış işlemler için kullanıcıya teslim/iade hizmetinin tamamlanmasını sağlayacak imkan ve donanımına sahip olması,

ç) Posta hizmetinin sürekliliğine engel teşkil etmeyecek şekilde düzenli aralıklarla bakıma alınması,

d) Gönderilerin yerleştirilmesi, teslim edilmesi ve teslim alınması için bilgi veya teslim kodu girişine veya teknolojinin gereklerine göre alternatif teslim kanıtı seçeneklerine müsait ve bu yöntemle yapılan uzaktan erişim ve müdahaleye imkân sağlayan sistem, yazılım ve entegrasyon hizmetlerini içermesi,

e) Engelli bireylerin özel ihtiyaçlarının mümkün olduğunca dikkate alınması, gereklidir.

(2) Posta hizmet sağlayıcıları ile sözleşme ilişkisi kuran üçüncü tarafların;

a) Posta hizmet sağlayıcıları ile anlık veri paylaşımının sağlanması amacıyla gerekli sistem ve yazılımları kullanması,

b) Kullanılan sistem veya yazılım üzerinden alıcı ve göndericinin kişisel verilerinin gizliliğini sağlaması (T.C. kimlik numarası, adres vb. bilgilerin maskeli olarak verilmesi, SMS kodu, barkod ya da QR kod okutularak veri aktarımının sağlanması vb.),

c) Gönderilerin muhafazası için korunaklı ve yeterli bir alan tahsis etmesi gereklidir.

Bilgi verme yükümlülüğü

MADDE 7 – (1) Teslimat hizmetleri kapsamında hizmet sunan posta hizmet sağlayıcıları, teslimat hizmetlerinin şekli, yöntemi ve kapsamı (ilgili hizmetlerle gerçekleşen teslimat sayısı, kilitli teslimat dolapları ve teslimat noktalarının sayı ve konum bilgileri ile en çok tercih edilen teslimat noktaları, türleri vb.) hakkında her yılın Haziran ve Aralık aylarının son gününe kadar Kuruma detaylı bilgi vermekle yükümlüdür.

(2) Teslimat hizmetlerinin sunumuna ilişkin olarak posta hizmet sağlayıcıları; gönderilere ilişkin tutulan kayıtları, gönderinin kilitli teslimat dolabı ve teslimat noktasına bırakılmasından itibaren 2 (iki) yıl süreyle saklamakla ve talep edilmesi halinde tüm bilgi ve belgeleri Kuruma bildirmekle yükümlüdür.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Temassız Teslimat

Temassız teslimat yöntemi

MADDE 8 – (1) Posta hizmetlerinin kesintisiz ve etkin bir biçimde yürütülmesi amacıyla posta hizmet sağlayıcısı tarafından;

a) Gönderinin alıcının teyidini müteakip kilitli teslimat dolabı, sözleşme ilişkisi kurulan üçüncü taraflar, kapı önü veya posta kutusu vb. noktalara bırakılması,

b) Gönderinin teslimi esnasında SMS kodu, RFID, NFC, bluetooth ve wi-fi kablosuz teknolojiler vb. alternatif doğrulama yöntemleri ile oluşturulacak doğrulama kodu veya teknolojinin imkan verdiği başka bir yöntem ile teslim alan kişinin kimlik teyidinin gerçekleştirilmesi,

c) Kimlik kartları veya sürücü belgelerindeki çiplerin müşteri tarafından el terminallerine okutulması gibi çeşitli teknolojilerin kullanılması suretiyle kimlik doğrulamasının yapılması,

ç) Çevrimiçi temassız teslimat izni uygulaması ile gönderici tarafından gönderilerin bırakılacağı noktaların belirlenmesi

yöntemlerinden bir veya birkaçının uygulanması yoluyla gönderilerin teslimatı gerçekleştirilebilir.

(2) Posta hizmet sağlayıcısı, alıcıdan kaynaklı nedenlerle gönderiyi teslimat adresine teslim edemediğini kanıtladığı takdirde alıcının teyidini müteakip en yakın kilitli teslimat dolabına ya da uygun koşullarda alıcı tarafından belirlenecek kilitli teslimat dolabına teslimatı gerçekleştirilebilir. Posta hizmet sağlayıcısı alıcıya kilitli teslimat dolabının ayrıntılı adres/konum bilgisini vermekle yükümlüdür.

(3) Posta hizmet sağlayıcısı tarafından alıcıdan alınacak olan bir defaya mahsus teyidin adrese teslim edilemeyen diğer gönderiler için de geçerli olması için alıcıdan ayrıca onay alınması gerekir. Bu onay alıcı tarafından her zaman geri alınabilir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Diğer Hükümler

Cezai hükümler

MADDE 9 – (1) Bu Usul ve Esaslarda yer alan hükümlere uyulmaması halinde Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Posta Sektöründe İdari Yaptırımlar Yönetmeliği ve ilgili diğer mevzuat hükümleri uyarınca işlem yapılır.

Yürürlük

MADDE 10 - (1) Bu Usul ve Esaslar yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 11 - (1) Bu Usul ve Esasların hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.