

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU
KARARI

Karar Tarihi : 22.05.2018
Karar No : 2018/DK-THD/162

Gündem Konusu : Tüketici ve Kullanıcı Şikâyetlerinin İşletmeciler ve Posta Hizmet Sağlayıcıları Tarafından Çözümlemesine İlişkin Usul ve Esaslar

KARAR : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı tasarruflar ve ekleri incelenmiştir.

5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 4 üncü, 6 ncı, 12 nci ve 48 inci maddeleri, 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanununun 4 üncü ve 17 nci maddeleri, Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğinin 18 inci maddesi ile Posta Hizmetlerinin Sunulmasına İlişkin Yönetmeliğin 22 nci maddesi ve ilgili diğer mevzuat hükümleri uyarınca,

1. Ek'te yer alan "Tüketici ve Kullanıcı Şikâyetlerinin İşletmeciler ve Posta Hizmet Sağlayıcıları Tarafından Çözümlemesine İlişkin Usul ve Esaslar"ın kabul edilmesi,
2. İşbu Kurul Kararı ile belirlenen Usul ve Esaslar'ın "Test süreci ve şikâyet sisteminin kurulumu" başlıklı Geçici 1'inci maddesi ile belirlenen sürecin tamamlanmasını müteakip;
 - a. 16.06.2011 tarihli ve 2011/DK-10/302 sayılı Kurul Kararı ile onaylanarak yürürlüğe giren "Tüketici Şikâyetlerinin Çözümüne İlişkin Usul ve Esaslar" ile
 - b. 11.11.2013 tarihli ve 2013/DK-THD/605 sayılı Kurul Kararı ile onaylanarak yürürlüğe giren "Tüketici Şikâyetlerinin İşletmeciler Tarafından Çözümlemesine İlişkin Usul ve Esaslar" kapsamında yeni başvuru alınmaması, mevcut başvuruların sonuçlandırılması ve bu maddede yer alan Usul ve Esasların yürürlükten kaldırılması,
3. Bu Usul ve Esaslar kapsamında yürütülecek iş ve işlemler için icraya yetki verilmesi

hususlarına karar verilmiştir.

**TÜKETİCİ VE KULLANICI ŞİKÂyetLERİNİN İŞLETMECİLER VE HİZMET
SAĞLAYICILAR TARAFINDAN ÇÖZÜMLENMESİNE İLİŞKİN
USUL VE ESASLAR**

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu Usul ve Esasların amacı, tüketici/kullanıcı şikâyetlerinin çözömlenmesine ilişkin işletmecilerin ve hizmet sağlayıcıların yükömlölüklerini belirlemek ve konuya ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu Usul ve Esaslar, işletmeciler/hizmet sağlayıcılar ile tüketiciler/kullanıcılar arasındaki şikâyetlerin çözömlüne ilişkin usul ve esasları kapsar.

(2) İşletmecilere veya hizmet sağlayıcılara farklı kanallardan gelen ve şikâyet niteliğini haiz tüm başvurular bu Usul ve Esaslar kapsamındadır.

(3) İşletmeci niteliğini haiz olmayan üçüncü taraflarca, işletmecilerin altyapıları üzerinden sunulan hizmetlere ilişkin şikâyetlerin çözömlü işletmeci sorumluluğundadır.

(4) Yargı süreci veya tüketici hakem heyetlerinde değeriendirme süreci devam eden şikâyetler, hizmet sağlayıcıların taşıdıkları ürün içeriğine yönelik şikâyetler ve kayıtsız gönderiler bu Usul ve Esaslar kapsamı dışındadır.

Dayanak

MADDE 3 – (1) Bu Usul ve Esaslar, 05/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 6 ncı maddesi, 09/05/2013 tarihli ve 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanununun 4 üncü maddesi, 28/10/2017 tarihli ve 30224 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Elektronik Haberleşme Sektörüne İlişkin Tüketici Hakları Yönetmeliğı ile 03/06/2014 tarihli ve 29019 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Posta Hizmetlerinin Sunulmasına İlişkin Yönetmeliğı dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 4 – (1) Bu Usul ve Esaslarda geçen;

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

b) Abonelik sözleşmesi: İşletmeci ile abone arasında akdedilen ve işletmecinin bir bedel karşılığında dönersel ya da sürekli olarak bir hizmeti yerine getirmeyi veya mal teminini üstlendiğı ya da her ikisini birden kapsayan sözleşmeyi,

c) Elektronik haberleşme: Elektriksel işaretlere dönüştürölebilen her türlü işaret, sembol, ses, görüntü ve verinin kablo, telsiz, optik, elektrik, manyetik, elektromanyetik, elektrokimyasal, elektromekanik ve diğeri iletim sistemleri vasıtasıyla iletilmesini, gönderilmesini ve alınmasını,

ç) Elektronik haberleşme hizmeti: Elektronik haberleşme tanımına giren faaliyetlerin bir kısmının veya tamamının hizmet olarak sunulmasını,

d) Kayıtlı gönderi numarası: Kabulünden teslimine kadar kayda tabi tutulan gönderi numarasını,

e) Hizmet sağlayıcısı: Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketini ve 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu hükömlerine göre posta sektöründe faaliyet göstermek üzere yetkilendirilmiş sermaye şirketlerini,

- f) İşletmeci: Yetkilendirme çerçevesinde elektronik haberleşme hizmeti sunan ve/veya elektronik haberleşme şebekesi sağlayan ve alt yapısını işleten şirketi,
- g) Kullanıcı: Hizmet sağlayıcıları tarafından verilen hizmetlerden gönderici veya alıcı olarak faydalanan gerçek veya tüzel kişiyi,
- ğ) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,
- h) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,
- ı) Posta gönderisi: Göndericinin bizzat kendisi veya talimatıyla, üzerinde belirtilen yer ve adrese, gönderi türüne ve özel hizmetine göre teslim edilen haberleşme gönderileri ile kitap, katalog, gazete ve süreli yayınları, görme engellilere özgü yazıları, ticari değeri olsun veya olmasın eşya içeren en fazla beş kilogram ağırlığa veya elli desimetreküp hacme sahip posta maddesi ile posta kolisi veya kargosunu,
- i) Posta hizmeti: Posta gönderilerinin kabulü, toplanması, işlenmesi, sevki, dağıtımı ve teslimini,
- j) Şikâyet sistemi: İşletmeciler/hizmet sağlayıcılar tarafından tüketici/kullanıcı şikâyetlerinin alınması ve çözümlenmesi amacıyla oluşturulan sistemi,
- k) Tüketici: Elektronik haberleşme hizmetinden ticari veya mesleki olmayan amaçlarla yararlanan veya bu hizmeti talep eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- l) Tüketici/kullanıcı şikâyeti: Elektronik haberleşme hizmetinden veya posta hizmetinden kaynaklanan sorunların giderilmesi için gerçek veya tüzel kişiler tarafından yapılan başvuruyu ifade eder.
- (2) Bu Usul ve Esaslarda geçen ancak bu maddenin birinci fıkrasında tanımlanmayan kavramlar için ilgili mevzuatta yer alan tanımlar geçerlidir.

İşletmecinin/hizmet sağlayıcısının yükümlülükleri

MADDE 5 – (1) İşletmeciler/hizmet sağlayıcılar, tüketici/kullanıcı şikâyetlerinin etkili, hızlı ve kolay bir şekilde çözümlenebilmesi amacıyla asgari internet ortamında şikâyetlerin alınıp cevaplanabileceği bir şikâyet sistemi oluşturmakla yükümlüdür.

(2) Elektronik haberleşme sektöründe ikiyüzbinin (200.000) üzerinde abonesi bulunan işletmeciler ile posta sektöründe ulusal seviyede hizmet sunmak üzere yetkilendirilen ve yıllık net satışı ellimilyon (50.000.000) TL'yi geçen hizmet sağlayıcılar, şirketleri ile Kurum arasında güvenli bir ağ kurmakla, sistemlerini Kurumun şikâyet sistemiyle uyumlu olarak çalışır hâle getirmekle, bununla ilgili teknik altyapıların ve sistemlerin güvenliğini, güvenilirliğini sağlamakla ve sistemlerini aksatmaksızın işletmekle yükümlüdür.

(3) Bu maddenin ikinci fıkrası kapsamında yükümlü olan işletmeciler/hizmet sağlayıcılar, arıza/bakım gibi nedenlerle şikâyet başvurusu alamadıkları durumlarda, konuya ilişkin olarak Kuruma derhal bilgilendirme yapar. Kurum tarafından işletmeciye/hizmet sağlayıcısına bir (1) iş günü süre verilir. Arızaların giderilememesi hâlinde işletmeci/hizmet sağlayıcısı gerekçelerini yazılı olarak Kuruma bildirerek ek süre talebinde bulunur. Kurum gerek görmesi halinde ek süre verir.

(4) Bu maddenin ikinci fıkrası kapsamı dışında kalan işletmeciler/hizmet sağlayıcılar;

a) Kuruma iletilen tüketici/kullanıcı şikâyetlerini, Kurum tarafından hazırlanan arayüz üzerinden bu Usul ve Esaslar kapsamında değerlendirmekle,

b) Kurum tarafından talep edilmesi halinde, tüm şikâyetlere ilişkin raporlama işlemlerini Kurumca belirlenecek formatta iletmekle yükümlüdür.

Tüketici/kullanıcı şikâyetlerinin çözümü

MADDE 6 – (1) Şikâyet sistemi üzerinden iletilen tüketici/kullanıcı şikâyetleri, işletmeciler/hizmet sağlayıcılar tarafından diğer düzenlemelerde yer alan hükümler saklı kalmak kaydı ile şikâyet başvurusundan itibaren en geç on (10) iş günü içerisinde çözülür. İşletmeciden/hizmet sağlayıcısından kaynaklanmayan nedenlerle on (10) iş günü içerisinde çözülmesi mümkün olmayan şikâyetler hakkında tüketiciye/kullanıcıya gecikmeksizin bilgilendirme yapılır. Bilgilendirme kapsamında asgari olarak;

- a) Şikâyetin çözülmemesinin gerekçesi,
- b) Sürecin tamamlanması için varsa öngörülen çözüm tarihi,
- c) Tüketici/kullanıcı menfaatinin sağlanması için varsa alınabilecek diğer tedbirler yer alır.

(2) İlk şikâyet numarası üzerinden tekrarlanan şikâyetler en geç beş (5) iş günü içerisinde cevaplanır.

(3) Tüketici/kullanıcı şikâyetleri ve bu şikâyetlere verilen cevaplar, işletmeciler/hizmet sağlayıcılar tarafından gerekli güvenlik tedbirleri sağlanarak kayıt altına alınır ve asgari iki yıl süre ile muhafaza edilir.

(4) İşletmeciler/hizmet sağlayıcılar şikâyet sistemine ilişkin olarak Ek'te yer verilen kurallara uymakla yükümlüdür.

Şikâyet sisteminin uygulanması

MADDE 7 – (1) Bu Usul ve Esasların 5 inci maddesinin ikinci fıkrası kapsamında kurulan şikâyet sistemi üzerinden Kuruma ve/veya işletmeciye/hizmet sağlayıcısına iletilen şikâyetler, aşağıdaki hükümler çerçevesinde değerlendirilir.

a) Şikâyet, kimlik doğrulaması yapılmasını müteakip aynı şikâyet başlığı ve aynı hizmet numarası ile değerlendirme süreci devam eden başka şikâyetin bulunmaması halinde, şikâyet numarası verilerek kayıt altına alınır. Kimlik doğrulama işlemi, işletmecilerde asgari kimlik bilgisi ve hizmet numarası bilgileri üzerinden, hizmet sağlayıcılarda ise kayıtlı gönderi numarası üzerinden gerçekleştirilir.

b) Şikâyet sahibinin işletmecinin/hizmet sağlayıcısının abonesi/kullanıcısı olmaması durumunda da şikâyetin alınmasına imkân sağlanır.

c) Şikâyetin işletmecinin/hizmet sağlayıcısının sistemlerinde kayıt altına alınmasını müteakip, şikâyete ilişkin bilgiler ve şikâyet kayıt numarası, Kurum tarafından belirlenen yöntemle ve sağlanan arayüz üzerinden Kuruma iletilir.

ç) Tüketicinin/kullanıcının şikâyeti, işletmeci/hizmet sağlayıcısı tarafından en geç on (10) iş günü içerisinde çözülür.

d) İşletmeci/hizmet sağlayıcısı tarafından tüketiciye/kullanıcıya cevap verilmesinden sonra tüketici/kullanıcı tarafından en geç on (10) iş günü içerisinde şikâyetin tekrarlanmaması durumunda şikâyet değerlendirme süreci tamamlanmış kabul edilir.

e) İşletmeci/hizmet sağlayıcısı tarafından değerlendirilip cevap verilmesine rağmen şikâyetin devam etmesi durumunda, şikâyetin aynı şikâyet numarası üzerinden tekrarlanabilmesine imkân sağlanır.

f) Tekrarlanan şikâyet, işletmeci/hizmet sağlayıcısı tarafından en geç beş (5) iş günü içerisinde değerlendirilerek tüketiciye/kullanıcıya cevap verilir.

g) Tekrarlanan şikâyete işletmeci/hizmet sağlayıcısı tarafından verilen cevaba tüketici/kullanıcı tarafından on (10) iş günü içerisinde itiraz edilmesi durumunda;

i. Şikâyet, Kurum üzerinden işletmeciye/hizmet sağlayıcısına yönlendirilmiş ise, işletmeci/hizmet sağlayıcısı tarafından şikâyet geçmişiyile birlikte Kuruma iletilir. Kurum tarafından gerekli görülmesi halinde, işletmeciden/hizmet sağlayıcısından ilave bilgi belge talep edilerek gerekli değerlendirme yapılır. Kurum tarafından yapılacak değerlendirme

neticesinde şikâyet konusu ile ilgili mevzuata aykırı bir durum tespit edilmesi durumunda, söz konusu şikâyetin giderilmesi için ilgili işletmeciye/hizmet sağlayıcısına süre verilir. Verilen süre sonunda işletmeci/hizmet sağlayıcısı tarafından yapılan işlemlere ilişkin Kuruma bilgi verilir. Kurum tarafından şikâyet başvurusuna ilişkin yapılan işlemler hakkında tüketici bilgilendirilir.

ii. Şikâyet konusunun Kurum mevzuatına aykırılık teşkil etmediğinin tespiti ve şikâyetin devamı durumunda, gerek görülmesi halinde Kurum tarafından şikâyetin ve şikâyete ilişkin bilgilerin yetkili Tüketici Hakem Heyetine iletilmesi sağlanabilir.

iii. Şikâyet, doğrudan işletmeci/hizmet sağlayıcısı sistemleri üzerinden başlatılmış ise, ilgili işletmeci/hizmet sağlayıcısı tarafından tüketiciye/kullanıcıya Kuruma başvuru yapılabilmesi da dâhil olmak üzere alternatif başvuru yolları hakkında bilgi verilir.

(2) Kuruma yazılı olarak yapılan başvurular güvenli ağ üzerinden ilgili işletmeciye/hizmet sağlayıcısına yönlendirilir. İlgili işletmeci/hizmet sağlayıcısı tarafından değerlendirilen şikâyetlere ilişkin cevap doğrudan Kuruma iletilir.

(3) Gerek duyulması halinde, şikâyet sistemi üzerinden yapılan şikâyetlerin raporlanması ve/veya içeriğine ilişkin bilgiler, Kurum tarafından belirlenecek yöntemlerle işletmeci/hizmet sağlayıcısı sistemlerinden elde edilir.

(4) Kurum ile işletmecilerin/hizmet sağlayıcıların şikâyet sistemleri arasındaki iletişim arayüzüne ve süreçlere ilişkin ayrıntılar Kurum tarafından ayrıca belirlenir ve ihtiyaç duyulması halinde güncellenir.

(5) İşletmeciler/hizmet sağlayıcılar ile tüketiciler arasında şikâyete konu hususlarda anlaşmazlık hallerinde Kurum kararı esastır.

Önleyici tedbirler

MADDE 8 – (1) İşletmeciler/hizmet sağlayıcılar, tüketici/kullanıcı şikâyetlerinin yoğunlaştığı ve/veya çözümlenmesinde sorun bulunan alanları tespit etmekle, bu alanlarda önleyici tedbirler almakla ve gerekli iyileştirmeleri sağlamakla yükümlüdür.

(2) İşletmeciler/hizmet sağlayıcılar tüketici/kullanıcı şikâyetlerinin yoğunlaştığı alanlarda, iadeler de dâhil olmak üzere, şikâyeti bulunmasa dahi benzer durumda olan diğer tüketicilerin/kullanıcıların da mağduriyetlerinin giderilmesi hususunda gerekli önlemleri almakla ve Kuruma bildirmekle yükümlüdür.

(3) Kurum tarafından tüketici/kullanıcı şikâyetlerinin tasnifi ve analizi neticesinde belirli bir konuya ilişkin şikâyetlerin yoğunlaştığı ve/veya belirli bir şikâyet konusunun tüketici/kullanıcı mağduriyetine yol açtığına tespiti halinde, iadeler de dâhil olmak üzere tüketici/kullanıcı ve kamu menfaati açısından Kurum tarafından gerekli tedbirler alınır.

Tüketicilerin/kullanıcıların bilgilendirilmesi

MADDE 9 – (1) İşletmeciler/hizmet sağlayıcılar bu Usul ve Esaslar kapsamındaki şikâyet süreçlerine ilişkin asgari internet sayfaları üzerinden tüketicileri/kullanıcıları açık ve anlaşılabilir bir şekilde ve ayrıntılı olarak bilgilendirmekle yükümlüdür.

(2) Kurum gerek görmesi halinde işletmecilerin/hizmet sağlayıcıların bu Usul ve Esaslar kapsamındaki şikâyet süreçlerinin yürütülmesine ilişkin istatistiksel bilgileri, Kurum internet sayfasında yayımlayabileceği gibi işletmecilere/hizmet sağlayıcılara da yayımlama yükümlülüğü getirebilir.

İdari para cezaları ve diğer yaptırımlar

MADDE 10 – (1) Bu Usul ve Esaslar ile belirlenen yükümlülüklerin yerine getirilmemesi halinde, 15/2/2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği ile 3/6/2014 tarihli ve 29019 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Posta Sektöründe İdari Yaptırımlar Yönetmeliği hükümleri uygulanır.

Test süreci ve şikâyet sisteminin kurulumu

GEÇİCİ MADDE 1 – (1) İşletmeciler/hizmet sağlayıcılar tarafından bu Usul ve Esaslar ile belirlenen şikâyet sistemi için gerekli tüm altyapı ve uygulama çalışmaları, bu Usul ve Esasların yürürlüğe girmesinden itibaren 6 (altı) ay içerisinde tamamlanır.

(2) Test süreci 6 (altı) aylık sürenin bitiminden itibaren başlar, 3 (üç) ay içerisinde sonuçlandırılır ve bu sürenin sonunda şikâyet sistemi devreye alınır.

Yürürlük

MADDE 11 – (1) Bu Usul ve Esaslar yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 12 – (1) Bu Usul ve Esasların hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.

Şikâyet Sistemine İlişkin Uyulması Gereken Kurallar

İşletmeciler/hizmet sağlayıcılar tarafından oluşturulan şikâyet sistemi asgari aşağıdaki özellikleri taşımalıdır.

- a) İşletmecilere ve hizmet sağlayıcılara ait internet sitesinin ana sayfasında “tüketici/kullanıcı şikâyetleri” başlığı ile tüketicinin/kullanıcının rahatlıkla fark edebileceği şekilde yer almalıdır.
- b) Kullanım kolaylığı sağlamalıdır.
- c) Şikâyet başvurusu ücretsiz olmalıdır.
- ç) Kişisel verilerin gizliliği ve güvenliği sağlanmalıdır.
- d) Tüketicie/kullanıcıya şikâyet hakkında geri bildirim yapma imkânı sağlamalıdır.
 - i. Verilen cevap tüketicinin/kullanıcının şikâyetine ilişkin çözümü içermelidir.
 - ii. Açık ve anlaşılabilir bilgi sağlamalıdır.
 - iii. Yetersiz ve/veya gereksiz bilgi vermekten kaçınılmalıdır.
 - iv. Ölçülü ve saygılı yazışma dili kullanılmalıdır.
- e) Tüketici/kullanıcı şikâyetlerinin takibini kolaylaştıran bir yöntem içermelidir.
 - i. Hizmet bazında aşağıda yer alan şikâyet başlıkları kullanılmalıdır.
 - ii. Şikâyet başlıkları, ihtiyaçlar doğrultusunda Kurum tarafından değiştirilebilir veya şikâyet başlıklarına ilişkin alt başlıklar oluşturulabilir.
 - iii. Tüketici/kullanıcılar tarafından yapılan şikâyetler, konu içeriğine göre işletmeci/hizmet sağlayıcısı tarafından ilk başvuru aşamasında bir defaya mahsus olmak üzere ilgili başlığa taşınabilir.

ŞİKÂyet BAŞLIKLARI

MOBİL HABERLEŞME HİZMETLERİ

Şikâyet Başlığı

- 1 Abonelik İşlemleri
- 2 Faturalandırma
- 3 Fesih/Geçici Durdurma
- 4 Taahhütname/Cezai Şart/Cayma Bedeli
- 5 Tarifeler/Kampanyalar
- 6 Veri Gizliliği
- 7 Yanlış/Eksik Bilgilendirme
- 8 Kapsama Alanı/Hizmet Kalitesi
- 9 İşletmeci Değişikliği (Numara Taşıma)
- 10 Katma Değerli Hizmetler
- 11 Kredi Yükleme/Transfer Etme
- 12 Mobil İnternet Hizmetleri
- 13 Uluslararası Ücretlendirme
- 14 Diğer

UYDU PLATFORM/UYDU VE KABLO TV HİZMETLERİ

Şikâyet Başlığı

- 1 Abonelik İşlemleri
- 2 Faturalandırma
- 3 Fesih/Geçici Durdurma
- 4 Taahhütname/Cezai Şart/Cayma Bedeli
- 5 Tarifeler/Kampanyalar
- 6 Veri Gizliliği
- 7 Yanlış/Eksik Bilgilendirme
- 8 Bağlantı/Hizmet Kalitesi
- 9 İşletmeci Değişikliği
- 10 Katma Değerli Hizmetler
- 11 Nakil İşlemleri
- 12 Diğer

SABİT İNTERNET HİZMETLERİ

Şikâyet Başlığı

- 1 Abonelik İşlemleri
- 2 Faturalandırma
- 3 Fesih/Geçici Durdurma
- 4 Taahhütname/Cezai Şart/Cayma Bedeli
- 5 Tarifeler/Kampanyalar
- 6 Veri Gizliliği
- 7 Yanlış/Eksik Bilgilendirme
- 8 Bağlantı/Hizmet Kalitesi
- 9 İşletmeci Değişikliği
- 10 Katma Değerli Hizmetler
- 11 Nakil İşlemleri
- 12 Diğer

SABİT TELEFON HİZMETLERİ

Şikâyet Başlığı

- 1 Abonelik İşlemleri
- 2 Faturalandırma
- 3 Fesih/Geçici Durdurma
- 4 Taahhütname/Cezai Şart/Cayma Bedeli
- 5 Tarifeler/Kampanyalar
- 6 Veri Gizliliği
- 7 Yanlış/Eksik Bilgilendirme
- 8 Bağlantı/Hizmet Kalitesi
- 9 İşletmeci Değişikliği
- 10 Katma Değerli Hizmetler/Rehberlik Hizmetleri
- 11 Nakil İşlemleri
- 12 Diğer

POSTA HİZMETLERİ

Şikâyet Başlığı

- 1 Geç Teslim
- 2 Ücretlendirme
- 3 Kayıp/Çalıntı
- 4 Şube/Acente/Personel Şikâyetleri
- 5 Hasarlı Teslim
- 6 Veri Gizliliği
- 7 Yanlış/Eksik Bilgilendirme
- 8 Yanlış Adrese/Kişiyeye Teslim
- 9 Diğer