

# TÜRKİYE POSTA SEKTÖRÜ

## PAZAR VERİLERİ RAPORU

2023-2



# İÇİNDEKİLER

|                                                                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| ŞEKİLLER LİSTESİ .....                                                                                        | 3         |
| ÖNSÖZ .....                                                                                                   | 4         |
| YÖNETİCİ ÖZETİ .....                                                                                          | 6         |
| KISALTMALAR .....                                                                                             | 7         |
| <br>                                                                                                          |           |
| <b>1. POSTA SEKTÖRÜNÜN YAPISI .....</b>                                                                       | <b>8</b>  |
| 1.1. Yetkilendirilmiş Posta Hizmet Sağlayıcılarının Belge Türüne Göre Dağılımı .....                          | 8         |
| 1.2. Acente ve Şube Sayılarının Dağılımı .....                                                                | 9         |
| <b>2. POSTA TRAFİĞİ VE HACMİ .....</b>                                                                        | <b>10</b> |
| 2.1. Haberleşme Gönderileri .....                                                                             | 10        |
| 2.1.1. Haberleşme Gönderilerinin Ağırlık Bazında Dağılımı .....                                               | 11        |
| 2.1.2. Haberleşme Gönderilerinin Teslim Yerine Göre Dağılımı .....                                            | 12        |
| 2.2. Posta Kolisi/Kargosu .....                                                                               | 13        |
| 2.2.1. Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinin Ağırlık Bazında Dağılımı .....                                     | 14        |
| 2.2.2. Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinin Kurumsal-Bireysel<br>Gönderi Bazında Dağılımı .....                | 15        |
| 2.2.3. Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinin Teslim Yerine Göre Dağılımı .....                                  | 16        |
| 2.2.4. Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinde Teslimat Süreleri .....                                            | 17        |
| 2.2.5. Posta Kolisi/Kargosu Gönderi Adetlerinin Posta Hizmet<br>Sağlayıcıları Bazında Yüzdesel Dağılımı ..... | 18        |
| <b>3. POSTA SEKTÖRÜNDE GELİRLER .....</b>                                                                     | <b>20</b> |
| 3.1. Haberleşme Gönderisi Gelirleri .....                                                                     | 22        |
| 3.1.1. Haberleşme Gönderisi Gelirlerinin Teslim Yerine Göre Dağılımı .....                                    | 22        |
| 3.2. Posta Kolisi/Kargosu Gelirleri .....                                                                     | 23        |
| 3.2.1. Posta Kolisi/Kargosu Gelirlerinin Teslim Yerine Göre Dağılımı .....                                    | 25        |
| <b>4. EVRENSEL HİZMET YÜKÜMLÜSÜ (EHY) PAZAR PAYI ANALİZİ .....</b>                                            | <b>26</b> |
| 4.1. EHY'nin Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerindeki Payı .....                                                 | 26        |
| 4.2. EHY'nin Şube/Acente Sayısındaki Payı .....                                                               | 27        |
| 4.3. EHY'nin İstihdamdaki Payı .....                                                                          | 28        |
| <b>5. POSTA SEKTÖRÜNDE İSTİHDAM .....</b>                                                                     | <b>29</b> |
| <b>6. POSTA SEKTÖRÜNDE YATIRIM .....</b>                                                                      | <b>31</b> |
| <b>7. POSTA SEKTÖRÜNDE TÜKETİCİ ŞİKAYETLERİ .....</b>                                                         | <b>33</b> |

## ŞEKİLLER LİSTESİ

|                                                                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Şekil 1: Dönemlere Göre Posta Şube/Acente Sayıları .....                                                                     | 9  |
| Şekil 2: Haberleşme Gönderilerinin Dönemlere Göre Dağılımı (Milyon Adet) .....                                               | 10 |
| Şekil 3: Haberleşme Gönderilerinin Ağırlıklarına Göre Oransal Dağılımı (2023-2).....                                         | 11 |
| Şekil 4: Haberleşme Gönderilerinin Teslim Yerine Göre Dağılımı (Adet Bazlı, %) .....                                         | 12 |
| Şekil 5: Posta Kolisi/Kargosu Gönderi Adetlerinin Dönemlere Göre Dağılımı (Milyon Adet).....                                 | 13 |
| Şekil 6: Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinin Ağırlıklarına Göre Dağılımı (2023-2).....                                       | 14 |
| Şekil 7: Posta Gönderilerinin Dönem Bazında Bireysel-Kurumsal Dağılımı, (%).....                                             | 15 |
| Şekil 8: Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinin Dönem Bazında Teslim Yerlerine Göre Dağılımı (%).....                           | 16 |
| Şekil 9: Posta Gönderilerinin Teslim Sürelerine Göre Dağılımı (2023-2) .....                                                 | 17 |
| Şekil 10: Posta Kolisi/Kargosu Gönderi Adetlerinin Posta Hizmet Sağlayıcıları<br>Bazında Değişim Trendi, (%).....            | 19 |
| Şekil 11:Dönemlere Göre Posta Sektöründe Elde Edilen Gelirler (Milyar ₺).....                                                | 20 |
| Şekil 12: Posta Sektöründe Elde Edilen Toplam Gelirlerin Posta Hizmet Sağlayıcı<br>Bazında Değişim Trendi, (%).....          | 21 |
| Şekil 13: Dönemlere Göre Haberleşme Gelirleri, (Milyon ₺) .....                                                              | 22 |
| Şekil 14: Haberleşme Gelirlerinin Teslim Yerine Göre Dağılımı (Gelir Bazlı, %).....                                          | 23 |
| Şekil 15: Dönemler İtibarıyla Posta Kolisi/Kargosu Gelirleri (Milyar ₺) .....                                                | 23 |
| Şekil 16: Posta Kolisi/Kargosu Gelirlerinin Dönemlere Göre Posta Hizmet<br>Sağlayıcı Bazında Değişim Trendi, (%).....        | 25 |
| Şekil 17: Gönderim Yerlerine Göre Posta Gönderisi Gelirlerinin Dönemlere Göre Dağılımı, (%).....                             | 25 |
| Şekil 18: Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinde EHY Payı (Adet Bazlı, %).....                                                  | 26 |
| Şekil 19: Posta Kolisi/Kargosu Gelirlerinde EHY Payı, (%) .....                                                              | 27 |
| Şekil 20: EHY'nin Posta Şube/Acente Oranı, (%) .....                                                                         | 27 |
| Şekil 21: İstihdamda EHY Payı, (%) .....                                                                                     | 28 |
| Şekil 22: Posta Sektöründe Toplam İstihdam Sayıları (2019-2023) .....                                                        | 29 |
| Şekil 23: Hizmet Sağlayıcılarının İstihdam Yüzdeleri (2023-2).....                                                           | 30 |
| Şekil 24: Posta Sektöründe Gerçekleştirilen Toplam Yatırım Miktarı (Milyon ₺, 2019-2023/2) .....                             | 31 |
| Şekil 25: Posta Sektöründe Gerçekleştirilen Yatırımların Dönemlere göre<br>Posta Hizmet Sağlayıcı Bazında Dağılımı, (%)..... | 32 |
| Şekil 26: BTK Tarafından Toplanan Şikayetlerin Sayısı (Bin Adet).....                                                        | 33 |
| Şekil 27: 2022/1 Döneminde BTK'ya Ulaşan Kategori Bazlı Şikâyet Sayılarının Dağılımı, (%) .....                              | 34 |

# TÜRKİYE POSTA SEKTÖRÜ

PAZAR VERİLERİ RAPORU



## ÖNSÖZ

En eski ve en yaygın iletişim araçlarından biri olan posta hizmeti son yıllarda çok hızlı ve kapsamlı bir değişim içine girmiştir. Bu değişimin arkasında birtakım unsurlar bulunmaktadır. Teknolojik gelişmeler, tüketici taleplerindeki değişim ve yeni iş modelleri posta hizmet sektörünün yapısını hızla değiştirmektedir. Özellikle e-ticaretin ve teknolojinin hızlı değişiminin sonucu olarak artık farklı bir posta sektöründen bahsedilmektedir. Bu değişimlerden en fazla öne çıkan sonuçlar geleneksel mektup postasındaki hacimlerin hızla düşmesi ve e-ticaret ile birlikte paket gönderi hacmindeki hızlı yükselişidir. Bu eğilimin önümüzdeki dönemde de devam etmesi beklenmektedir.

6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu 2013 yılında yürürlüğe girmiş ve mezkûr Kanun ile posta sektöründe düzenleme ve denetleme görevleri Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu'na (BTK) verilmiştir. Bu sayede, ülke genelinde posta hizmetlerinin kaliteli, sürekli, tüm kullanıcılar için karşılanabilir bir ücretle, etkin, rekabete dayalı esaslar çerçevesinde sunulmasını sağlamak üzere posta sektörünün serbestleştirilerek mali açıdan güçlü, istikrarlı ve şeffaflığı sağlanmış bir sektör oluşturulması hedeflenmiştir.

6475 sayılı Kanunun yürürlüğe girmesiyle posta sektörüne ilişkin serbestleştirme süreci başlamış ve posta sektörüne ilişkin birtakım düzenlemeler yapılmıştır. Böylelikle, kullanıcıların daha kaliteli hizmetleri daha düşük fiyatlarla alabilmeleri için gerekli olan etkin rekabet ortamının sağlanması anlamında ilk adım atılmış ve pazara girişin önündeki yasal engel kaldırılmıştır. Bu noktada, 2023 yılı sonu itibarıyla il bazında veya ulusal bazda

# TÜRKİYE POSTA SEKTÖRÜ

## PAZAR VERİLERİ RAPORU

Kurumumuz tarafından yetkilendirilerek hizmet sunan toplam 50 posta hizmet sağlayıcısı sektörde faaliyetlerini sürdürmektedir.

6475 sayılı Kanun'un Kurumumuza vermiş olduğu görev ve yetkiler çerçevesinde birçok çalışma yürütülmekte ve önemli çıktılar elde edilmektedir. Bu çerçevede sektörde yaşanan gelişmeleri kamuoyu ile paylaşabilmek adına 2023 yılı ikinci 6 ayına ilişkin "Türkiye Posta Sektörü Raporu"nu yayımlamaktayız.

2023 yılının ikinci altı ayında posta sektörümüzde oluşan ve geçmiş verileri de içeren raporumuzun özeti şu şekildedir:

- Sektörde yetkilendirilmiş işletmeci sayısı 50 olup bu işletmecilere 25'ü ulusal, 35'i yerel olmak üzere verilen yetkilendirme sayısı 60'dır.
- Sektörde faaliyet gösteren hizmet sağlayıcıların 2023 yılının ikinci altı ayındaki gelirleri toplamı yaklaşık 41,4 milyar ₺ olarak gerçekleşirken 2023 yılında toplam gelirler ... olmuştur.
- Sektörde bu dönemde 7 milyar 115 milyon ₺'yi aşkın yatırım yapılırken yıllık toplam yatırım ... olmuştur.
- Posta sektöründe istihdam edilen çalışan sayısı 116.000'i aşmıştır.

Posta sektörümüzde yaşanan gelişmeleri ve sektörel verileri içeren bu Raporumuzu kamuoyunun bilgilerine sunuyorum.

**Ömer Abdullah KARAGÖZOĞLU**

*Kurul Başkanı*

## YÖNETİCİ ÖZETİ

## 2022-2023 ÖZET BİLGİLERİ

|                               | 2022           | 2023           | Değişim |
|-------------------------------|----------------|----------------|---------|
| Posta Sektörü Gelirleri (₺)   | 33.551.955.975 | 66.701.206.652 | %99,1   |
| Kargo Gönderileri (Adet)      | 1.145.774.612  | 1.279.425.839  | %11,6   |
| Haberleşme Gönderileri (Adet) | 576.747.96     | 375.275.678    | -%34,9  |
| İstihdam (Kişi)               | 96.397         | 116.277        | %20,6   |
| Şube/Acente Sayıları (Adet)   | 9.546          | 10.036         | %5,1    |

- 2023 yılının ikinci yarısı itibariyle sektörde yetkilendirilmiş hizmet sağlayıcılara sayısı **50** olup bu hizmet sağlayıcılara **25'i ulusal, 35'i yerel** olmak üzere verilen yetkilendirme sayısı 60'tır.
- Türkiye genelinde toplam **10.036 posta acente/şubesi** hizmet vermektedir.
- 2023 yılının ikinci yarısında ülkemiz posta sektöründe gerçekleşen haberleşme gönderileri sayısının **155 milyon** olduğu görülmektedir.
- Haberleşme gönderileri haricinde kalan ve posta kolisi veya kargosu şeklinde nitelendirilen diğer posta gönderilerinin sayısı yıllar itibarıyla artış eğiliminde olup 2023 yılının ikinci altı ayında **681,4 milyon** adedi aşmıştır.
- 2023 yılının ikinci altı ayında posta sektöründe elde edilen gelirler, bir önceki yılın aynı dönemine göre yaklaşık iki katına çıkmış ve toplamda **41,4 milyar ₺** seviyesine yükselmiştir. 2023 yılının ikinci altı ayında haberleşme gönderilerinden yaklaşık **5,4 milyar ₺** gelir elde edilirken posta kargosu/kolisi gönderilerinden elde edilen gelir yaklaşık **36 milyar ₺** olmuştur.
- 2023 yılının ikinci yarısında tüm posta kargosu/kolisi gönderilerinin yaklaşık **%70**'inin şehirlerarası gönderilerden oluştuğu görülmektedir.
- 2023 yılı sonu itibariyle posta sektöründe **116.000**'i aşkın kişi istihdam edilmektedir.
- 2023 yılının ikinci altı ayında posta sektöründe yatırım miktarı **7 milyar 115 milyon ₺** olmuştur.

## KISALTMALAR

- Aras Kargo Yurt İçi Yurt Dışı Taşımacılık Anonim Şirketi:
- Aramex International Hava Kargo Ve Kurye Anonim Şirketi:
- Asilkar Hızlı Kargo Taşımacılık Ticaret Anonim Şirketi
- Bolt Kargo Lojistik Ticaret Anonim Şirketi
- DHL Worldwide Express Taşımacılık ve Ticaret Anonim Şirketi:
- D FAST Dağıtım Hizmetleri ve Lojistik Anonim Şirketi:
- AGT Kurye Hizmetleri Anonim Şirketi:
- DMD Kurye Toplu Dağıtım Hizmetleri Ticaret Limited Şirketi:
- Doğan Kurye Toplu Dağıtım Hizmetleri Ticaret Limited Şirketi:
- Durupost Kurumsal Hizmetler Ticaret Limited Şirketi:
- Ekol Ekspres Kargo Anonim Şirketi:
- Eli Uluslararası Taşımacılık Ve Turizm Ltd. Şti.
- Etkin Dağıtım Nakliyat ve Oto Kiralama Hizmetleri Pazarlama Ticaret Limited Şirketi:
- Fedex Express Turkey Taşımacılık Ve Ticaret Limited Şirketi:
- İnter Global Kargo Lojistik Ve Taşımacılık Ticaret Anonim Şirketi:
- Jetizz Hızlı Taşımacılık Anonim Şirketi:
- Jetpost İletişim Reklam Pazarlama Lojistik Ve Araç Kiralama Hizmetleri Limited Şirketi:
- Kurye Net Motorlu Kuryecilik Ve Dağıtım Hizmetleri Anonim Şirketi:
- Maya Kurye Posta Dağıtım Ve Lojistik Hizmetleri Anonim Şirketi
- MNG Kargo Yurtiçi Ve Yurtdışı Taşımacılık Anonim Şirketi:
- Paket Taşımacılık Sistemleri A.Ş.:
- Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi:
- Sendeo Dağıtım Hizmetleri Anonim Şirketi:
- Port Kargo ve Lojistik Anonim Şirketi:
- Tem Kuryecilik Kırtasiye Bilgisayar Gıda Ve Taşımacılık Sanayi Ticaret Limited Şirketi:
- Telekurye Dağıtım ve Kurye Hizmetleri Anonim Şirketi:
- Turkuvaz Dağıtım Pazarlama Anonim Şirketi
- Tr Lojistik Hizmetleri Sanayi Ve Ticaret Limited Şirketi
- Trendyol Lojistik Anonim Şirketi:
- UPS Hızlı Kargo Taşımacılığı Anonim Şirketi:
- Yurt İçi Kargo Servisi Anonim Şirketi:

**Aras Kargo**  
**Aramex**  
**Kargoist**  
**Bolt**  
**DHL**  
**D Fast (Hepsijet)**  
**AGT Kurye (AGT)**  
**DMD Kurye (DMD)**  
**Doğan Kurye**  
**Durupost**  
**Kolay Gelsin**  
**Eli**

**Etkin**  
**Fedex (TNT)**  
**IGC**  
**Jetizz**

**Jetpost**  
**Kuryenet**  
**MAYA**  
**MNG Kargo**  
**PTS**  
**PTT**  
**Sendeo**  
**Süurat Kargo**

**TEM Kurye**  
**Telekurye**  
**Turkuvaz**  
**(Kargom Sendeo)**  
**TR Lojistik**  
**Trendyol Ekspres**  
**UPS**  
**Yurtiçi Kargo**

# 1. POSTA SEKTÖRÜNÜN YAPISI

Posta sektörünün yapısının ele alındığı bu bölümde, posta hizmet sağlayıcıların yetkilendirme bölgesine göre dağılımı ile şube/acente sayıları yer almaktadır.

## 1.1. Posta Hizmet Sağlayıcılarının Belge Türüne Göre Dağılımı

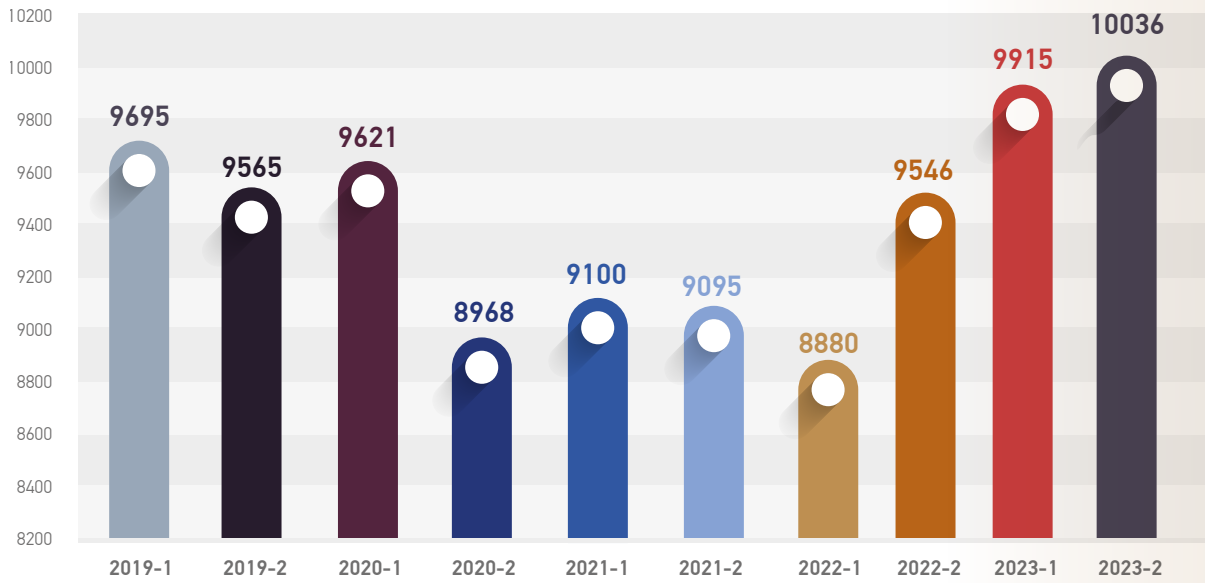
2023 yılı sonu itibarıyla sektörde hizmet sağlayıcı sayısı 50 olup bu işletmecilere 25'i ulusal, 35'i yerel olmak üzere verilen yetkilendirme sayısı 60'tır. Yerel düzeyde en çok yetki belgesi verilen il İstanbul olmuştur. Aşağıda yer alan tabloda posta hizmet sağlayıcılarının sahip oldukları yetki belgelerinin coğrafi kapsamına göre dağılımı gösterilmektedir.

Table 1: Coğrafi Kapsama Göre Yetkilendirme Dağılımı

| YETKİLENDİRME SAYISI |           |
|----------------------|-----------|
| ULUSAL               | 25        |
| İstanbul             | 22        |
| İzmir                | 5         |
| Ankara               | 4         |
| Bursa                | 2         |
| Kocaeli              | 1         |
| Hatay                | 1         |
| <b>TOPLAM</b>        | <b>60</b> |

## 1.2. Acente ve Şube Sayılarının Dağılımı

2023 yılı sonu itibarıyla Türkiye genelinde toplam 10.036 posta acente/şubesi hizmet vermektedir. Bu acente/şubelerin 2.114'ü İstanbul'da, 751'i Ankara'da ve 529'u İzmir ilinde bulunmaktadır. Şube/acente sayılarının dönemlere göre dağılımı Şekil 1'de gösterilmektedir.



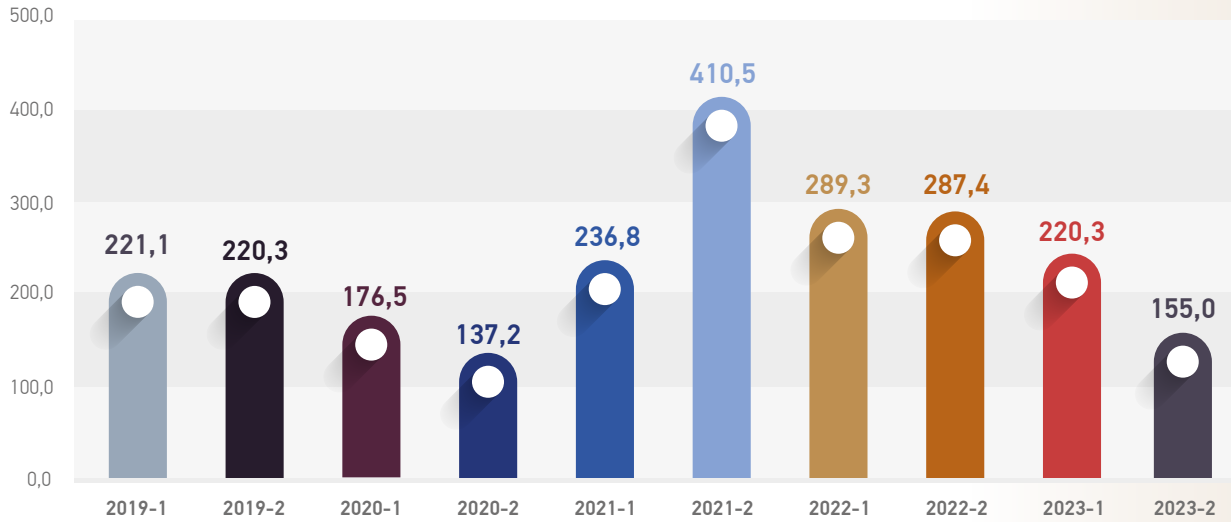
Şekil 1: Dönemlere Göre Posta Şube/Acente Sayıları

## 2. POSTA TRAFİĞİ VE HACMİ

Posta sektöründe trafik ve hacim; “haberleşme gönderileri” ve “posta kolisi/kargosu” olmak üzere iki başlık altında ele alınmaktadır.

### 2.1. Haberleşme Gönderileri

2023 yılının ikinci yarısında ülkemiz posta sektöründe gerçekleşen haberleşme gönderileri sayısının 155 milyon olduğu görülmektedir. Haberleşme gönderilerinin sayısının dönemlere göre değişimi Şekil 2’de gösterilmektedir.<sup>1</sup>

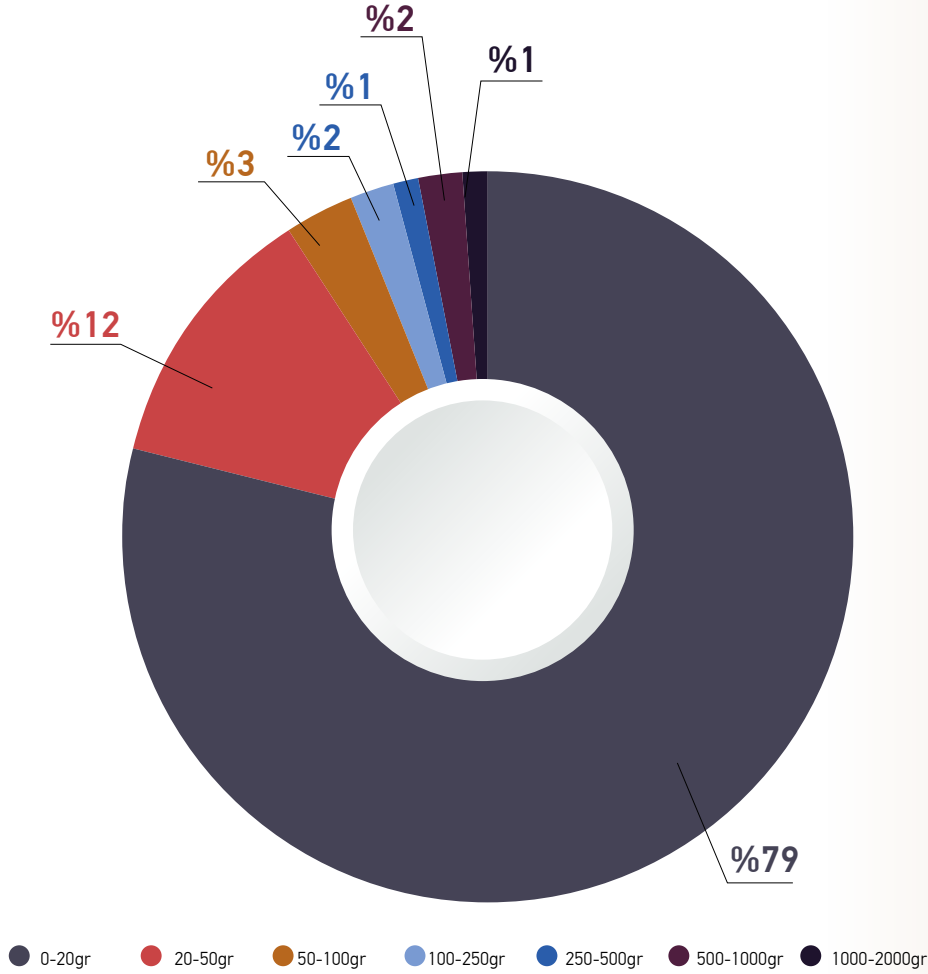


Şekil 2: Haberleşme Gönderilerinin Dönemlere Göre Dağılımı (Milyon Adet)

<sup>1</sup> 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu (6475 sayılı Kanun) kapsamında haberleşme gönderisi; “Kitap, katalog, gazete ve süreli yayınlar hariç herhangi bir fiziksel araç üzerine yazılan veya elektronik ileti şeklinde hazırlanan, gönderici tarafından gönderi üzerinde belirtilen adrese sevk ve teslim edilmesi gereken telgraf da dâhil her türlü gönderi” olarak tanımlanmaktadır.

### 2.1.1. Haberleşme Gönderilerinin Ağırlık Bazında Dağılımı

PTT tarafından Kurumumuzla paylaşılan ve ağırlıklarına göre “0-20 gr, 20-50 gr, 50-100 gr, 100-250 gr, 250-500 gr, 500-1000 gr, 1000-2000 gr” olmak üzere yedi kategoride sınıflandırılan haberleşme gönderilerinin ağırlıklarına göre oransal dağılımı Şekil 3’te gösterilmektedir.

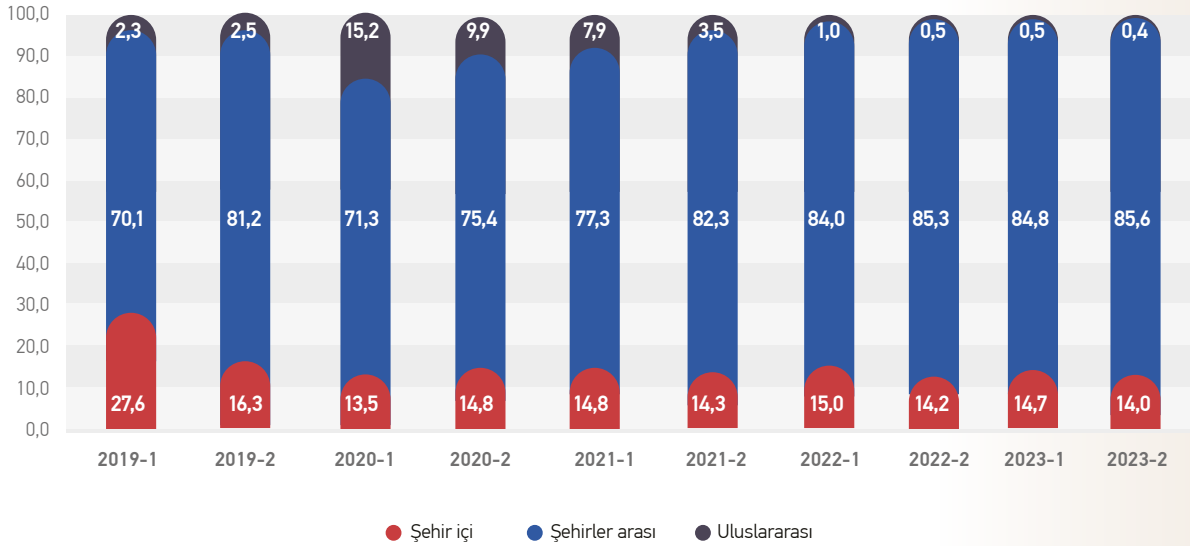


Şekil 3: Haberleşme Gönderilerinin Ağırlıklarına Göre Oransal Dağılımı (2023-2)

Bu kapsamda haberleşme gönderilerinin “0-20 gr” kategorisinde %79’luk oranla yoğunlaştığı görülmektedir. “20-50 gr” aralığındaki haberleşme gönderilerinin oranı ise %12 olarak hesaplanmıştır.

### 2.1.2. Haberleşme Gönderilerinin Teslim Yerine Göre Dağılımı

Haberleşme gönderileri teslim yerlerine göre şehir içi, şehirlerarası ve uluslararası olmak üzere üç farklı kategoriye ayrılmaktadır. Şekil 4'te haberleşme gönderilerinin dönem bazında teslim yerine göre dağılımı gösterilmektedir.



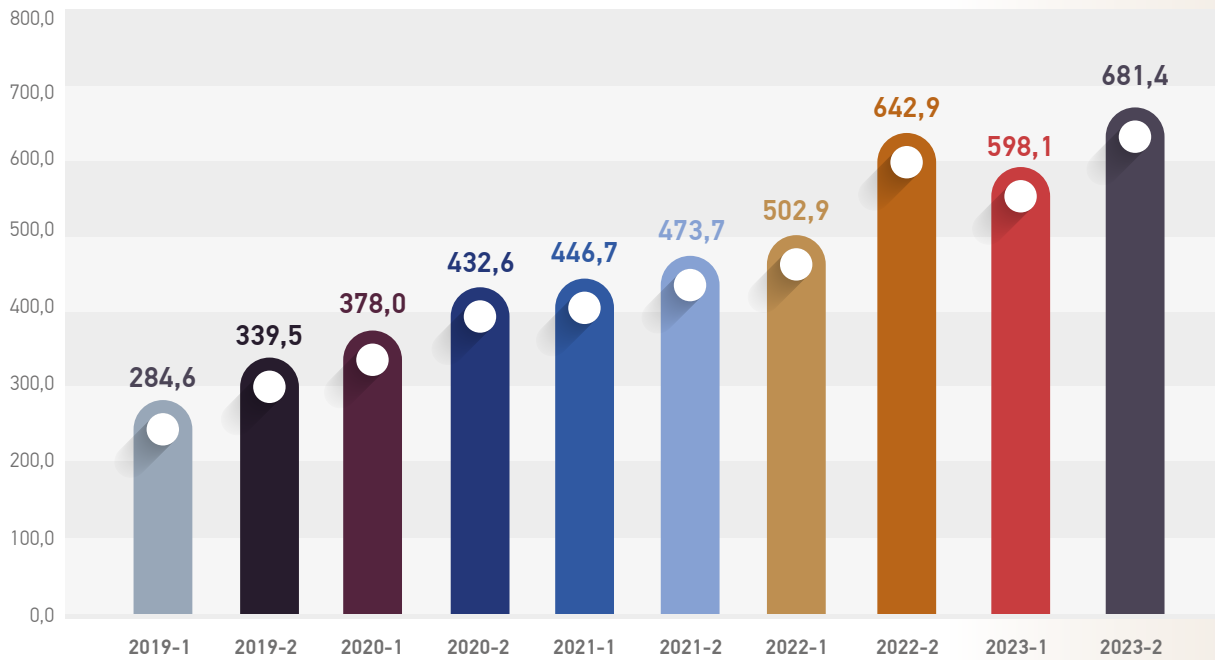
Şekil 4: Haberleşme Gönderilerinin Teslim Yerine Göre Dağılımı (Adet Bazlı, %)

Yukarıda şeklin incelenmesinden; şehirlerarası gönderilerin tüm haberleşme gönderileri içerisindeki payının %85,6 olduğu ve gönderilerin büyük bölümünü oluşturduğu görülmektedir.

2023 yılının ikinci yarısında haberleşme gönderisi teslimatın en çok gerçekleştiği iller sırasıyla İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa ve Antalya'dır.

## 2.2. Posta Kolisi/Kargosu

Haberleşme gönderileri haricinde kalan ve posta kolisi veya kargosu şeklinde nitelendirilen diğer posta gönderilerinin sayısının yıllar itibarıyla artış eğiliminde olduğu ve 2023 yılının ikinci altı ayında yaklaşık 681,4 milyon adet olarak gerçekleştiği görülmektedir.<sup>2</sup> Söz konusu artışa neden olan husus, e-ticaret hacminin son yıllarda keskin şekilde büyümesi olup bu durum ülkemiz posta pazarına olumlu yönde etki sağlamıştır. İfade edilen rakamlar Şekil 5'te gösterilmektedir.



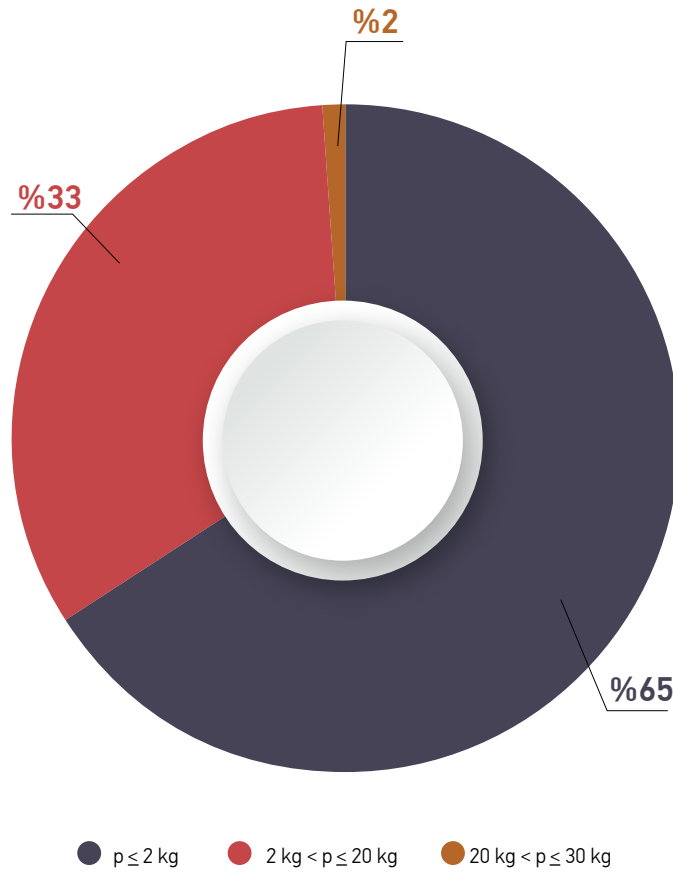
Şekil 5: Posta Kolisi/Kargosu Gönderi Adetlerinin Dönemlere Göre Dağılımı (Milyon Adet)

Şekil 5'e göre 2022 yılının ikinci yarısında 642,9 milyon adet olan posta kolisi veya kargosu gönderilerinin 2023 yılının ikinci yarısında 681,4 milyona ulaşarak son bir yılda yaklaşık %5 arttığı açıkça görülmektedir.

<sup>2</sup> 6475 sayılı Posta Kanunu göre posta kolisi veya kargosu; hizmet sağlayıcısı aracılığıyla yollanan ve kapsamında haberleşme niteliği taşıyan yazılar bulunmayan en fazla otuz kilogram ağırlığa veya üç yüz desimetreküp hacme sahip her türlü madde olarak tanımlanmaktadır.

### 2.2.1. Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinin Ağırlık Bazında Dağılımı

Posta kolisi/kargosu gönderileri ağırlıklarına göre “2 kg altı”, “2 kg ile 20 kg arası” ve “20 kg ve 30 kg arası” üzeri olmak üzere üç farklı şekilde sınıflandırılmaktadır. 2023 yılının ikinci yarısında posta kolisi/kargosu gönderilerinin ağırlıklarına göre dağılımı Şekil 6’da gösterilmektedir.

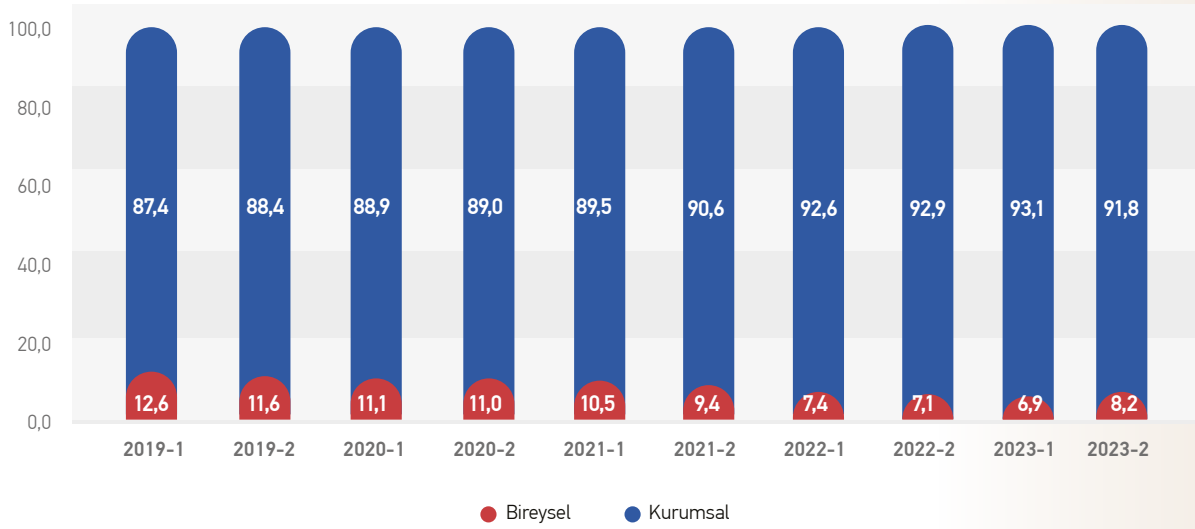


Şekil 6: Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinin Ağırlıklarına Göre Dağılımı (2023-2)

Buna göre posta kolisi/kargosu gönderilerinin yaklaşık %65'i 2 kg ve altı ve %33'ü 2-20 kg arası iken 20 kg üstü gönderiler toplam gönderilerin sadece %2'sini oluşturmaktadır.

### 2.2.2. Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinin Kurumsal-Bireysel Gönderi Bazında Dağılımı

Posta kolisi/kargosu gönderileri, gönderim kaynağına göre bireysel ve kurumsal olmak üzere iki sınıfta değerlendirilmektedir. Şekil 7’de posta gönderilerinin dönem bazında bireysel ve kurumsal olarak dağılımı gösterilmektedir.

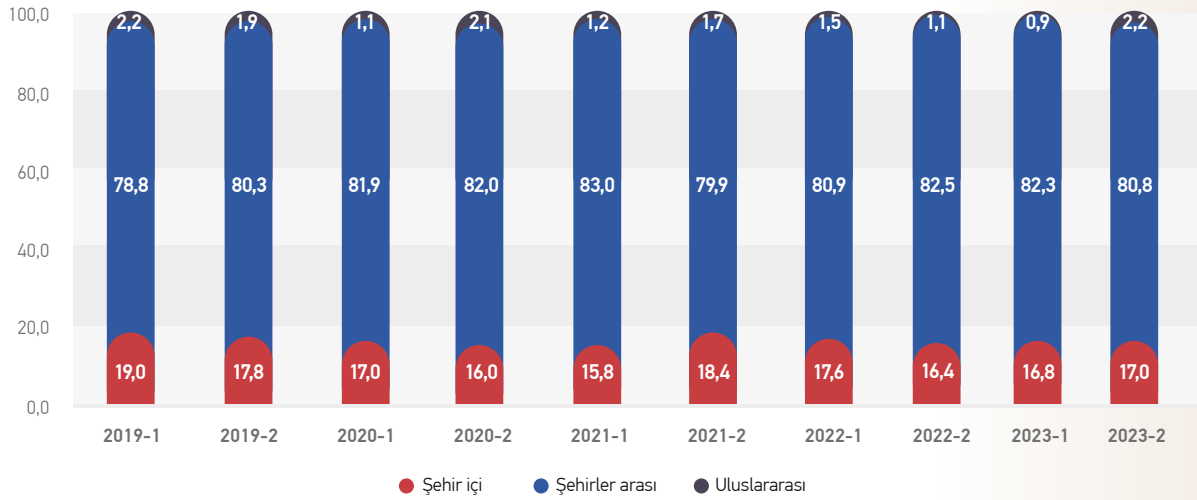


Şekil 7: Posta Gönderilerinin Dönem Bazında Bireysel-Kurumsal Dağılımı, (%)

Buna göre 2023 yılının ikinci yarısında posta kolisi/kargosu gönderilerinin yaklaşık %92’sinin kurumsal gönderilerden oluştuğu görülmektedir. Özellikle e-ticaret platformlarının yoğun kullanımı ile birlikte bir işletmeden tüketiciye gönderilen gönderilerin (business to consumer, B2C) yoğunluğunun artması sebebiyle kurumsal gönderilerdeki artış son dönemde bireysel gönderilere nazaran daha yüksek olmuştur.

### 2.2.3. Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinin Teslim Yerine Göre Dağılımı

Posta kolisi/kargosu gönderileri; teslim yerlerine göre şehir içi, şehirlerarası ve uluslararası olmak üzere üç farklı kategoride değerlendirilmektedir. Şekil 8'de gönderilerin dönem bazında teslim yerlerine göre dağılımı gösterilmektedir.



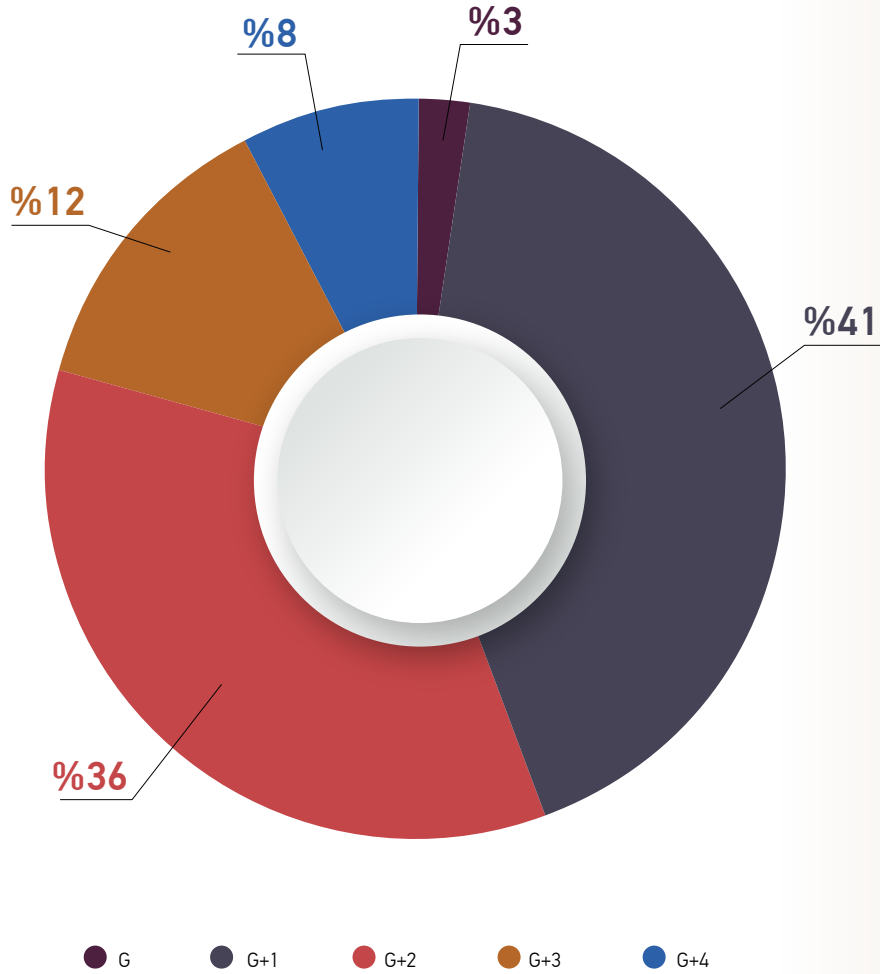
Şekil 8: Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinin Dönem Bazında Teslim Yerlerine Göre Dağılımı (%)

Posta kolisi/kargosu gönderilerinin %80'inden fazlası şehirlerarası kategoride yer almaktadır. Haberleşme gönderilerinde olduğu gibi posta kolisi/kargosu gönderilerinde de şehirler arası gönderi oranı önemli bir yer tutmaktadır. Toplam posta kolisi/kargosu gönderilerinin yaklaşık %17'si şehir içi teslimatı gerçekleşen gönderilerden oluşurken yurtdışına gönderilen posta kolisi/kargosu oranı ise yaklaşık %2,2 civarındadır.

2023 yılında posta kolisi/kargosu teslimatın en çok gerçekleştiği iller sırasıyla İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa ve Antalya'dır.

#### 2.2.4. Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinde Teslimat Süreleri

Son yıllarda e-ticaretin büyümesi ve posta kolisi/kargosu gönderi hacminin artması ile birlikte, hızlı teslimat hususu kullanıcıların beklentileri arasında üst sıralara tırmanmıştır. Gönderici odaklılıktan alıcı odaklılığa doğru evrilen posta sektörü dünyada olduğu gibi ülkemizde de kullanıcı beklentileri çerçevesinde şekillenmektedir.



Şekil 9: Posta Gönderilerinin Teslim Sürelerine Göre Dağılımı (2023-2)

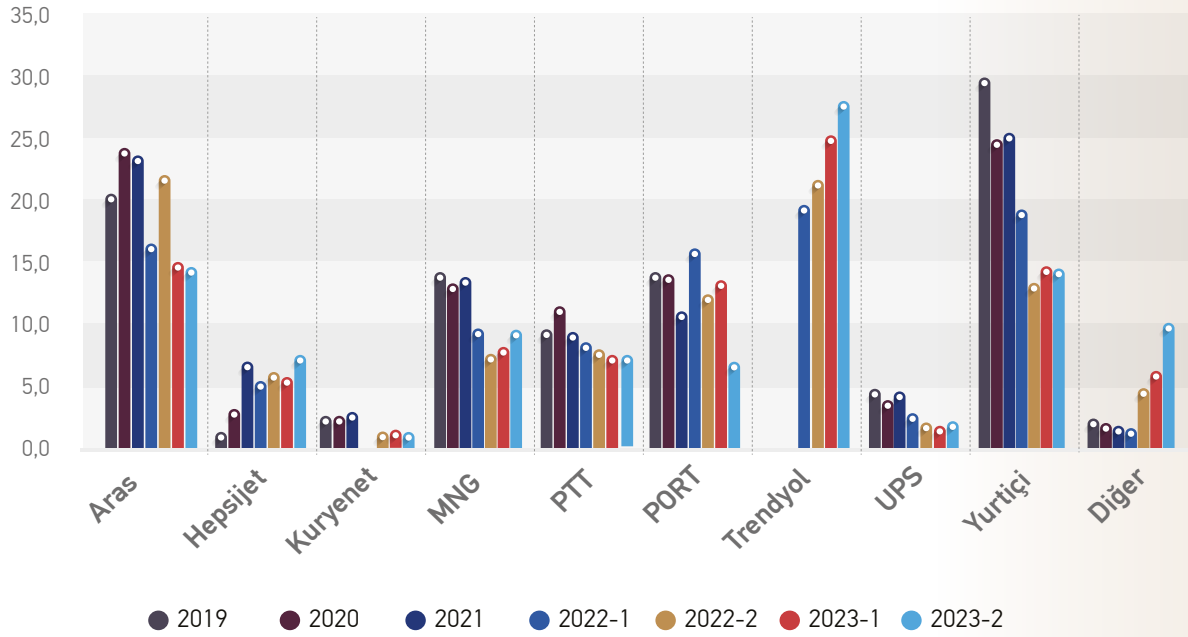
Bu kapsamda posta gönderilerinin teslim sürelerine göre dağılımı Şekil 9'da gösterilmektedir. Ülkemizde, yurt içi posta gönderilerinin teslim süreleri incelendiğinde, gönderilerin yaklaşık %3'ü aynı gün (kabul edildiği gün) içerisinde teslim edilirken gönderilerin %77'sinin kabul edildiği günden sonraki iki gün içinde teslim edilmektedir.

### 2.2.5. Posta Kolisi/Kargosu Gönderi Adetlerinin Posta Hizmet Sağlayıcıları Bazında Yüzdesel Dağılımı

2023 yılının ikinci yarısı itibarıyla posta kolisi/kargosu pazarında Trendyol, toplam posta kolisi/kargosu gönderilerinin %27,4'ünün taşımalarını gerçekleştirerek gönderi adedi bakımından en büyük pazar payına sahip olmuştur. Bu şirketi sırasıyla %14,4 ve %14,1'lik payları ile Aras Kargo ve Yurtiçi Kargo takip etmektedir. Posta hizmet sağlayıcılarının söz konusu pazara ilişkin yüzdesel payları Tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 2: Posta Kolisi/Kargosu Gönderi Adetlerinin Posta Hizmet Sağlayıcıları Bazında Yüzdesel Dağılımı (%)

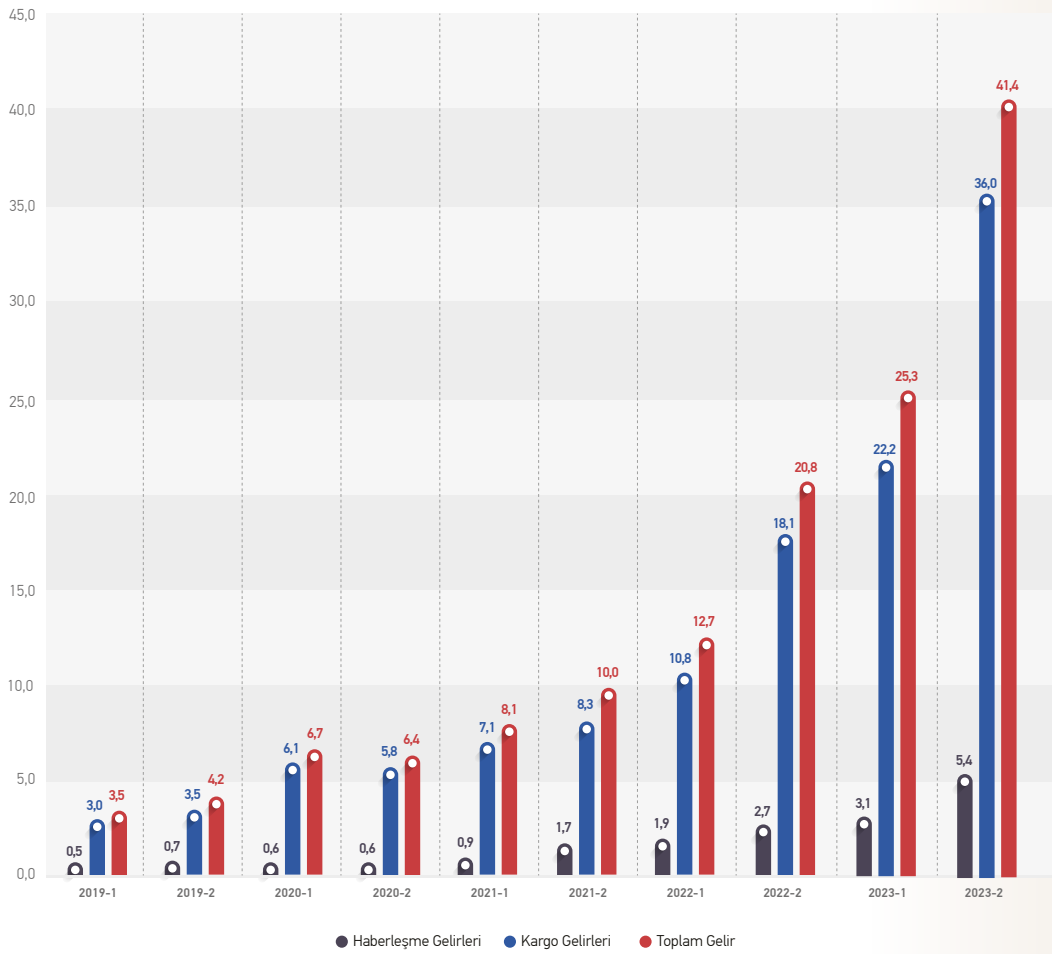
|                  | 2019  |                  | 2020  |                  | 2021  |            | 2022-1 |              | 2022-2 |          | 2023-1 |          | 2023-2 |
|------------------|-------|------------------|-------|------------------|-------|------------|--------|--------------|--------|----------|--------|----------|--------|
| Yurtiçi          | 29,9% | Yurtiçi          | 24,9% | Yurtiçi          | 25,5% | Trendyol   | 19,6%  | Aras Kargo   | 22,1%  | Trendyol | 25,3%  | Trendyol | 27,4%  |
| Aras Kargo       | 20,6% | Aras Kargo       | 24,2% | Aras Kargo       | 23,7% | Yurtiçi    | 19,2%  | Trendyol     | 21,6%  | Aras     | 15,1%  | Aras     | 14,4%  |
| MNG              | 14,3% | Sürat            | 14,2% | MNG              | 13,8% | Aras Kargo | 16,6%  | Yurtiçi      | 13,4%  | Yurtiçi  | 14,7%  | Yurtiçi  | 14,1%  |
| Sürat            | 14,3% | MNG              | 13,4% | Sürat            | 11,1% | PORT       | 16,1%  | Sürat (Port) | 12,4%  | PORT     | 13,6%  | MNG      | 9,4%   |
| PTT              | 9,6%  | PTT              | 11,5% | PTT              | 9,4%  | MNG        | 9,7%   | PTT          | 8,1%   | MNG      | 8,2%   | PTT      | 7,4%   |
| UPS              | 4,9%  | UPS              | 3,9%  | Hepsijet (DFAST) | 7,1%  | PTT        | 8,6%   | MNG          | 7,6%   | PTT      | 7,6%   | Hepsijet | 7,4%   |
| Kuryenet         | 2,7%  | Hepsijet (DFAST) | 3,3%  | UPS              | 4,5%  | Hepsijet   | 5,5%   | Hepsijet     | 6,3%   | Hepsijet | 5,8%   | PORT     | 6,7%   |
| Hepsijet (DFAST) | 1,3%  | Kuryenet         | 2,6%  | Kuryenet         | 2,9%  | UPS        | 2,9%   | UPS          | 2,1%   | UPS      | 1,9%   | Kargoist | 3,0%   |
| Diğer            | 2,5%  | Diğer            | 2,1%  | Diğer            | 1,9%  | Diğer      | 1,7%   | Diğer        | 6,3%   | Diğer    | 7,9%   | Diğer    | 10,1%  |



Şekil 10: Posta Kolisi/Kargosu Gönderi Adetlerinin Posta Hizmet Sağlayıcıları Bazında Değişim Trendi, (%)

### 3. POSTA SEKTÖRÜNDE GELİRLER

Son yıllarda e-ticaret hacminde yaşanan artışın etkisiyle posta sektöründe gönderi hacimleri artmış olup buna bağlı olarak hizmet sağlayıcılarının posta hizmetlerinden elde ettikleri gelirlerde de önemli ölçüde artış izlenmiştir. 2023 yılının ikinci yarısında posta sektöründe elde edilen net satış gelirleri, bir önceki yılın aynı dönemine göre yaklaşık iki katına çıkmış ve toplamda 41,4 milyar ₺ seviyesine yükselmiştir. Posta sektöründe elde edilen net satış gelirlerinin altı aylık dönemlere göre dağılımı Şekil 11’de gösterilmektedir.

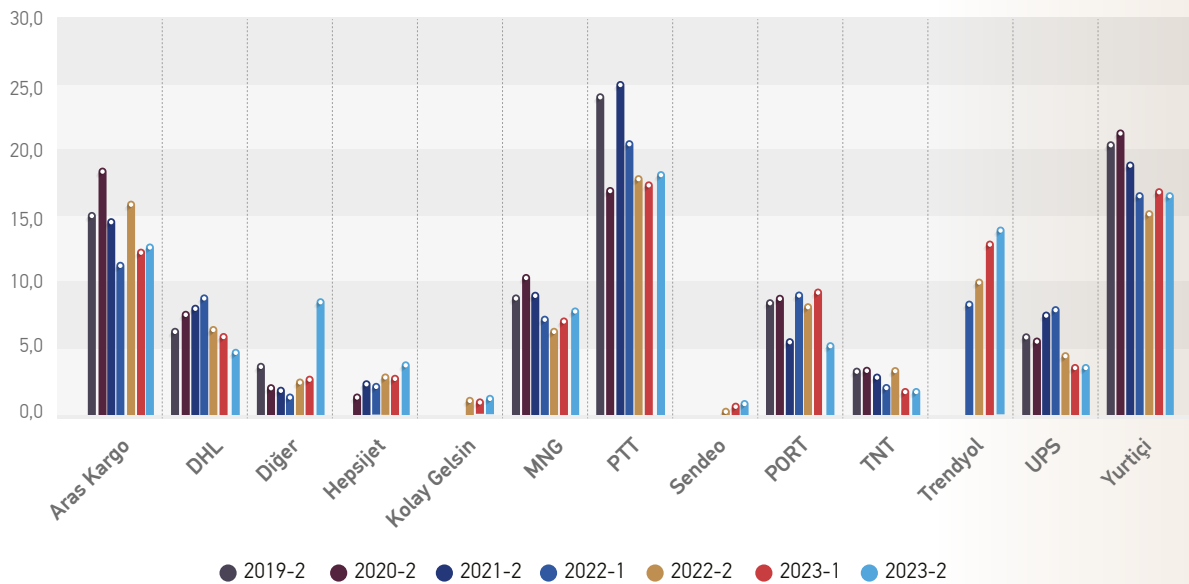


Şekil 11: Dönemlere Göre Posta Sektöründe Elde Edilen Gelirler (Milyar ₺)

Diğer taraftan, ilgili sektörde elde edilen toplam gelirlerin altı aylık dönemler halinde posta hizmet sağlayıcılarına göre oransal dağılımı Tablo 3’te gösterilmektedir. 2023 yılının ikinci yarısı itibarıyla posta sektöründen elde edilen toplam gelirlerin %18,3’üne PTT sahip olurken, söz konusu hizmet sağlayıcısını sırasıyla %16,5 ve %14,3’lük pazar paylarına sahip olan Yurtiçi Kargo ve Trendyol izlemektedir.

Tablo 3: Posta Sektöründe Elde Edilen Toplam Gelirlerin Dönem Bazında Dağılımı (%)

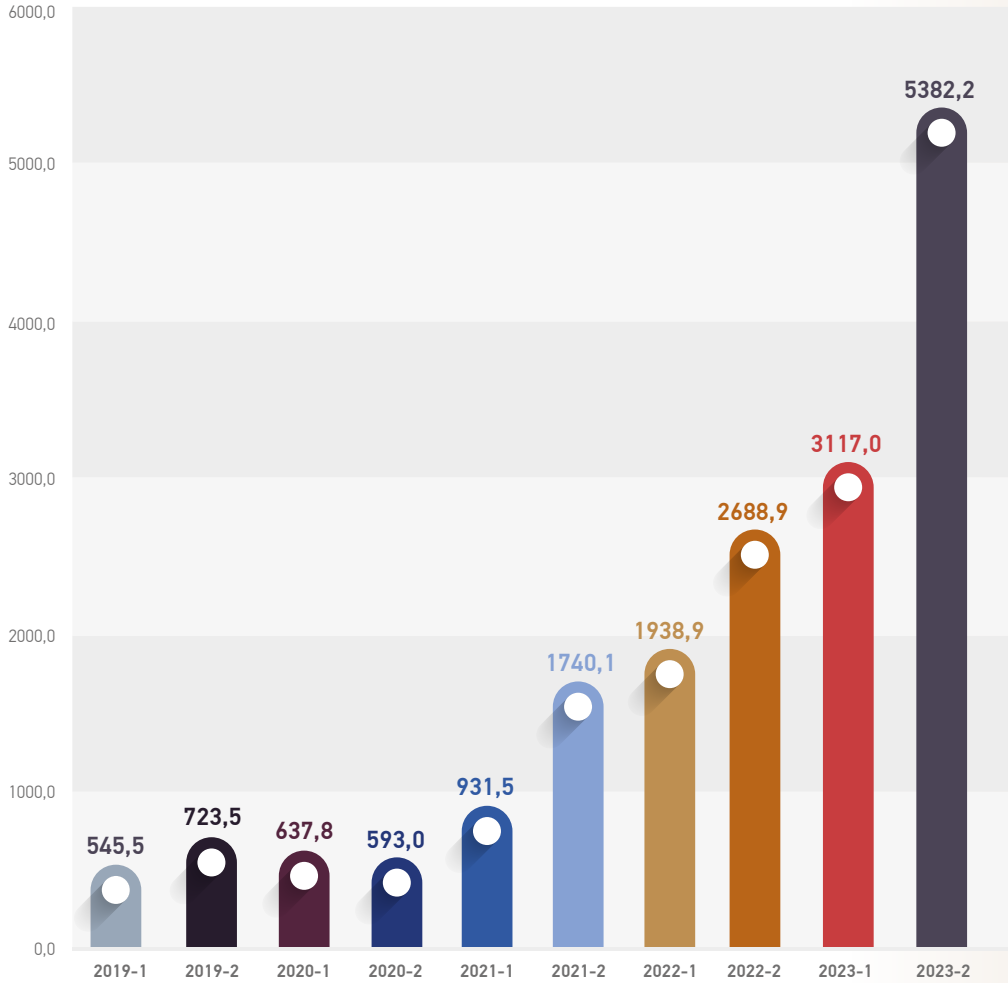
| 2019     |       | 2020     |       | 2021     |       | 2022-1   |       | 2022-2       |       | 2023-1   |       | 2023-2   |       |
|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|--------------|-------|----------|-------|----------|-------|
| PTT      | 24,5% | Yurtiçi  | 21,6% | PTT      | 25,4% | PTT      | 20,9% | PTT          | 18,3% | PTT      | 17,8% | PTT      | 18,3% |
| Yurtiçi  | 20,7% | Aras     | 18,8% | Yurtiçi  | 19,2% | Yurtiçi  | 16,9% | Aras         | 16,3% | Yurtiçi  | 17,3% | Yurtiçi  | 16,5% |
| Aras     | 15,5% | PTT      | 17,4% | Aras     | 14,9% | Aras     | 11,7% | Yurtiçi      | 15,6% | Trendyol | 13,4% | Trendyol | 14,3% |
| MNG      | 9,3%  | MNG      | 10,8% | MNG      | 9,5%  | PORT     | 9,5%  | Trendyol     | 10,4% | Aras     | 12,8% | Aras     | 12,8% |
| Sürat    | 8,9%  | Sürat    | 9,3%  | DHL      | 8,5%  | DHL      | 9,3%  | Sürat (Port) | 8,6%  | PORT     | 9,8%  | MNG      | 8,1%  |
| DHL      | 6,8%  | DHL      | 8,0%  | UPS      | 7,9%  | Trendyol | 8,7%  | DHL          | 6,9%  | MNG      | 7,6%  | PORT     | 5,6%  |
| UPS      | 6,3%  | UPS      | 5,9%  | Sürat    | 6,0%  | UPS      | 8,3%  | MNG          | 6,8%  | DHL      | 6,4%  | DHL      | 5,1%  |
| TNT      | 3,8%  | TNT      | 3,9%  | TNT      | 3,4%  | MNG      | 7,7%  | UPS          | 4,8%  | UPS      | 4,1%  | UPS      | 4,1%  |
| Kuryenet | 1,5%  | DFAST    | 1,7%  | DFAST    | 2,8%  | Hepsijet | 2,6%  | TNT          | 3,9%  | Hepsijet | 3,1%  | Hepsijet | 4,0%  |
| Aramex   | 1,3%  | Kuryenet | 1,5%  | Kuryenet | 1,3%  | TNT      | 2,6%  | Hepsijet     | 3,3%  | TNT      | 2,2%  | TNT      | 2,1%  |
| Diğer    | 1,5%  | Diğer    | 1,2%  | Diğer    | 1,2%  | Diğer    | 1,8%  | Diğer        | 5,2%  | Diğer    | 5,6%  | Diğer    | 9,0%  |



Şekil 12: Posta Sektöründe Elde Edilen Toplam Gelirlerin Posta Hizmet Sağlayıcı Bazında Değişim Trendi, (%)

### 3.1. Haberleşme Gönderisi Gelirleri

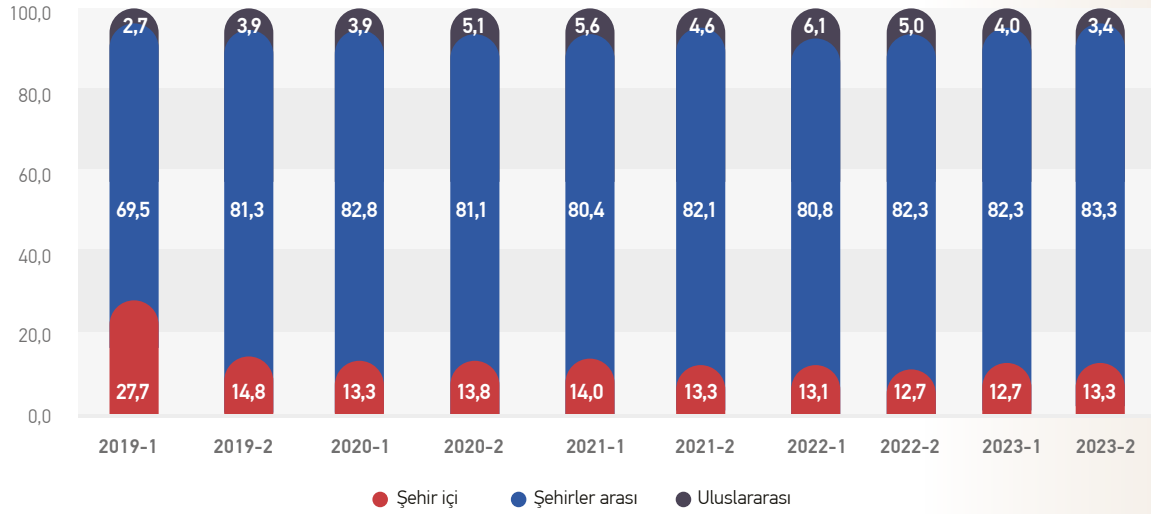
2023 yılının ikinci yarısında haberleşme gönderilerinden yaklaşık 5,3 milyar ₺ gelir elde edilmiştir. 2022 yılının aynı dönemi ile kıyaslandığında haberleşme gönderilerinden elde edilen gelir yaklaşık iki katına çıkmıştır. Haberleşme gönderilerinden elde edilen gelirlerin altı aylık dönemler halinde dağılımı Şekil 13’de gösterilmektedir.



Şekil 13: Dönemlere Göre Haberleşme Gelirleri, (Milyon ₺)

#### 3.1.1. Haberleşme Gönderisi Gelirlerinin Teslim Yerine Göre Dağılımı

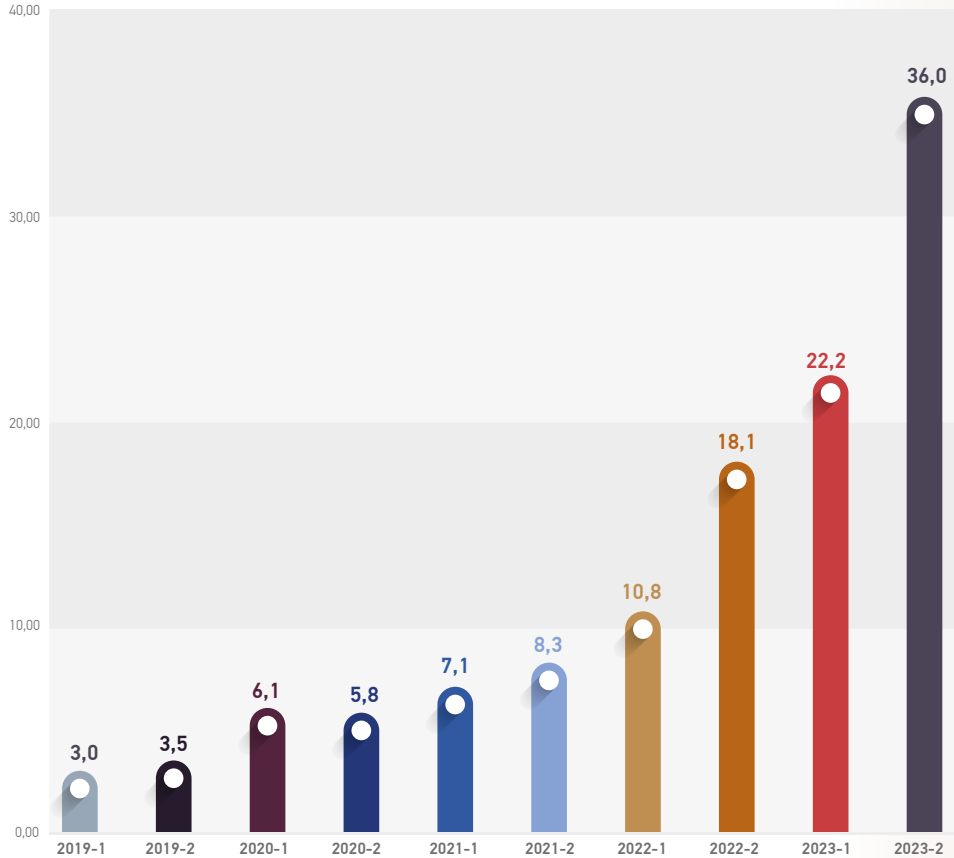
Haberleşme gönderileri, gönderim yerlerine göre “şehir içi”, “şehirlerarası” ve “uluslararası” olmak üzere üç kategoriye ayrılmış olup en büyük gelir, şehirler arası haberleşme gönderilerinden elde edilmiştir. Şekil 14’te haberleşme gönderilerinden elde edilen gelirlerin dönemlere göre dağılımı gösterilmektedir. Şekle bakıldığında 2023 yılının ikinci yarısında haberleşme gönderilerinden elde edilen gelirin yaklaşık %83,3’ü şehirlerarası ve yaklaşık %13,3’ü şehir içi gönderilerden elde edilmektedir.



Şekil 14: Haberleşme Gelirlerinin Teslim Yerine Göre Dağılımı (Gelir Bazlı, %)

### 3.2. Posta Kolisi/Kargosu Gelirleri

2023 yılının ikinci yarısında posta gönderilerinden yaklaşık 36 milyar ₺ gelir elde edilmiştir. Posta kolisi/kargosundan elde edilen gelirlerin dönemlere göre dağılımı Şekil 15'te gösterilmektedir.

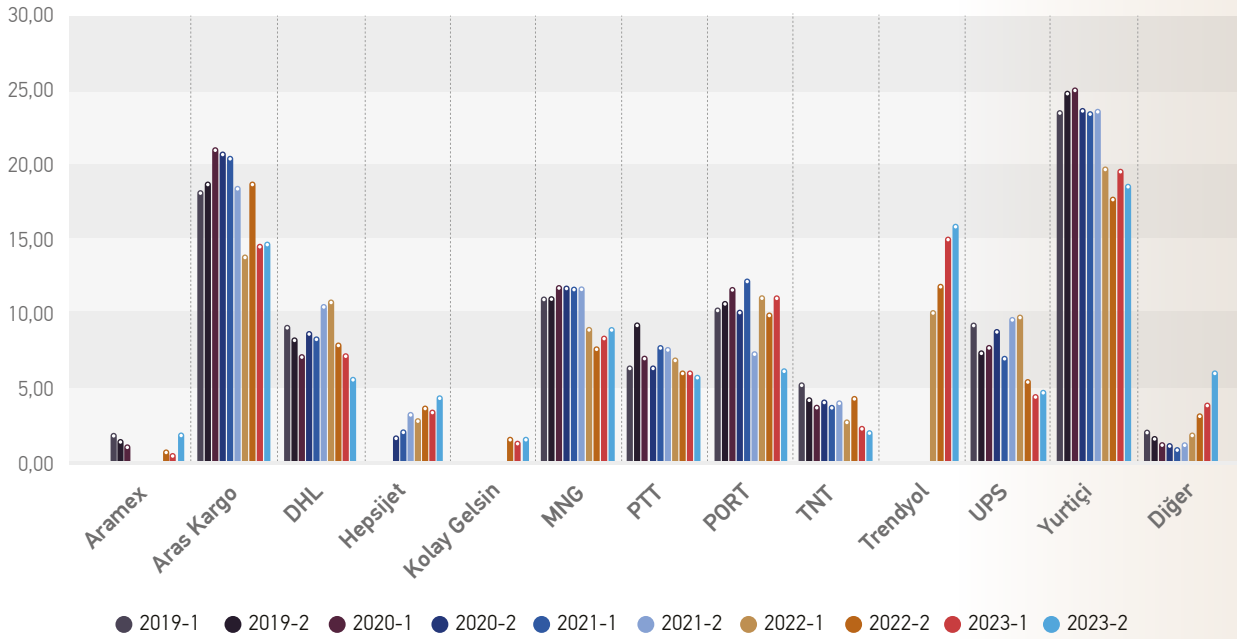


Şekil 15: Dönemler İtibarıyla Posta Kolisi/Kargosu Gelirleri (Milyar ₺)

Buna göre 2022 yılının ikinci yarısında 18,1 milyar ₺ olan gelir, 2023 yılının ikinci yarısında itibarıyla yaklaşık 2 katına çıkarak 36 milyar ₺'ye ulaşmıştır. Diğer taraftan posta kolisi/ kargosu gönderilerinden elde edilen gelirlerin altı aylık dönemler halinde posta hizmet sağlayıcıları arasındaki dağılımına Tablo 4'te yer verilmektedir. Aras Kargo, ilgili dönemlerde posta kolisi/kargosu gönderilerinden en çok gelir elde eden posta hizmet sağlayıcısı olmuştur. 2023 yılının ikinci yarısı itibarıyla da Yurtiçi Kargo %19'luk pazar payı ile lider durumda iken, onu sırasıyla %16,4'lük ve %14,8'lik pazar payları ile Trendyol ve Aras Kargo takip etmiştir.

Tablo 4: Posta Kolisi/Kargosu Gelirlerinin Hizmet Sağlayıcıları Bazında Dağılımı (%)

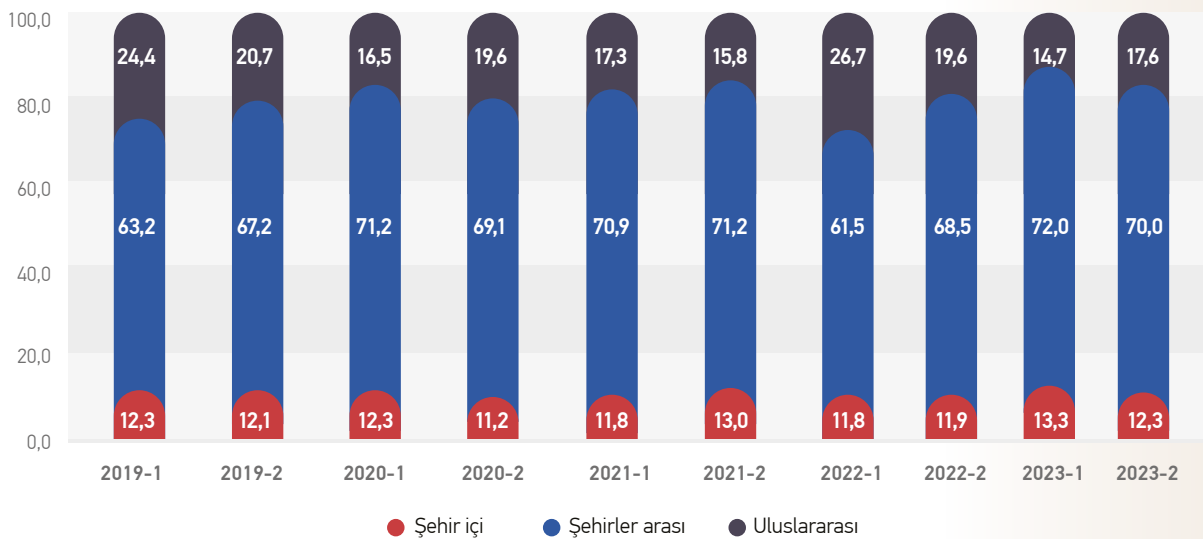
| 2019     |       | 2020     |       | 2021     |       | 2022-1   |       | 2022-2   |       | 2023-1   |       | 2023-2   |       |
|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|----------|-------|
| Yurtiçi  | 24,9% | Yurtiçi  | 23,8% | Yurtiçi  | 23,8% | Yurtiçi  | 19,9% | Aras     | 18,7% | Yurtiçi  | 19,7% | Yurtiçi  | 19,0  |
| Aras     | 18,7% | Aras     | 20,7% | Aras     | 18,5% | Aras     | 13,8% | Yurtiçi  | 17,9% | Trendyol | 15,3% | Trendyol | 16,4% |
| MNG      | 11,1% | MNG      | 11,9% | MNG      | 11,8% | PORT     | 11,1% | Trendyol | 12,0% | Aras     | 14,6% | Aras     | 14,8% |
| PORT     | 10,7% | PORT     | 10,2% | DHL      | 10,5% | DHL      | 10,9% | PORT     | 9,9%  | PORT     | 11,1% | MNG      | 9,3%  |
| PTT      | 9,3%  | PTT      | 8,9%  | UPS      | 9,7%  | Trendyol | 10,3% | DHL      | 7,9%  | MNG      | 8,6%  | PORT     | 6,4%  |
| DHL      | 8,2%  | DHL      | 8,8%  | PTT      | 7,7%  | UPS      | 9,8%  | MNG      | 7,8%  | DHL      | 7,3%  | PTT      | 6,1%  |
| UPS      | 7,5%  | UPS      | 6,5%  | PORT     | 7,4%  | MNG      | 9,1%  | PTT      | 6,2%  | PTT      | 6,2%  | DHL      | 5,9%  |
| TNT      | 4,5%  | TNT      | 4,3%  | TNT      | 4,2%  | PTT      | 7,0%  | UPS      | 5,5%  | UPS      | 4,7%  | UPS      | 4,8%  |
| Kuryenet | 1,8%  | DFAST    | 1,8%  | DFAST    | 3,4%  | Hepsijet | 3,0%  | TNT      | 4,4%  | Hepsijet | 3,6%  | Hepsijet | 4,6%  |
| Aramex   | 1,6%  | Kuryenet | 1,6%  | Kuryenet | 1,6%  | TNT      | 3,0%  | Hepsijet | 3,8%  | TNT      | 2,5%  | TNT      | 2,5%  |
| Diğer    | 1,8%  | Diğer    | 1,3%  | Diğer    | 1,4%  | Diğer    | 2,1%  | Diğer    | 6,0%  | Diğer    | 6,4%  | Diğer    | 10,3% |



Şekil 16: Posta Kolisi/Kargosu Gelirlerinin Dönemlere Göre Posta Hizmet Sağlayıcı Bazında Değişim Trendi, (%)

### 3.2.1. Posta Kolisi/Kargosu Gelirlerinin Teslim Yerine Göre Dağılımı

Posta gönderileri, gönderim yerlerine göre şehir içi, şehirlerarası ve uluslararası olmak üzere üç kategoriye ayrılmış olup en büyük gelir, şehirlerarası posta kolisi/kargolarından elde edilmiştir. Şekil 17'de posta kolisi/kargosundan elde edilen gelirlerin dönemlere göre dağılımı gösterilmektedir. 2023 yılı ikinci altı aylık döneminde posta kolisi/kargosundan %70'inin şehirlerarası gönderilerden oluştuğu görülmektedir.

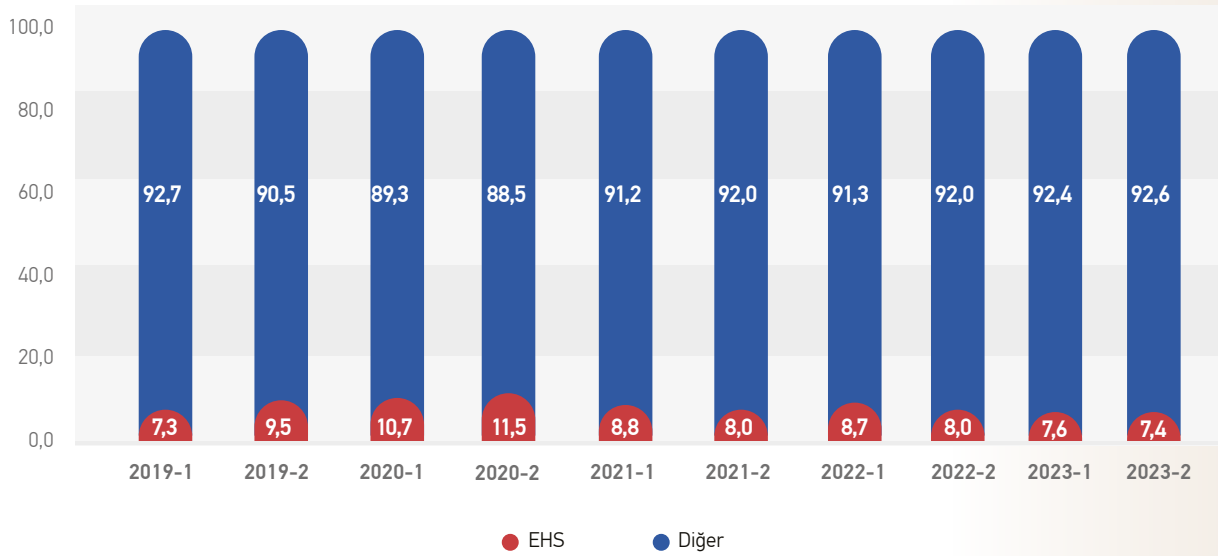


Şekil 17: Gönderim Yerlerine Göre Posta Gönderisi Gelirlerinin Dönemlere Göre Dağılımı, (%)

## 4. EVRENSEL HİZMET YÜKÜMLÜSÜ (EHY) PAZAR PAYI ANALİZİ

### 4.1. EHY'nin Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerindeki Payı

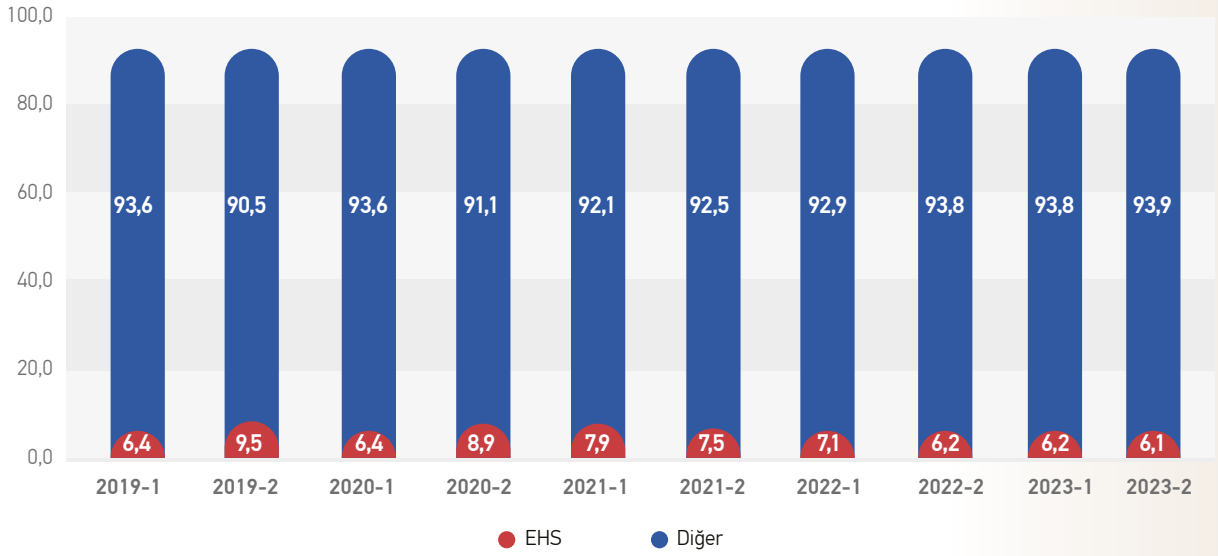
2023 yılı ikinci altı aylık dönemi itibarıyla posta kolisi/kargolarının yaklaşık %7,4'ü EHY aracılığı ile gönderilmektedir. Şekil 18'de EHY'nin posta kolisi/kargosu gönderileri içerisindeki pazar payı gösterilmektedir.<sup>3</sup>



Şekil 18: Posta Kolisi/Kargosu Gönderilerinde EHY Payı (Adet Bazlı, %)

Bunun yanında, 2023 yılının ikinci yarısında posta kolisi/kargosu gelirlerinin yaklaşık %6,1'i EHY tarafından elde edilmiştir. Şekil 19'da EHY'nin posta kolisi/kargoları gelirleri içerisindeki payı gösterilmektedir.

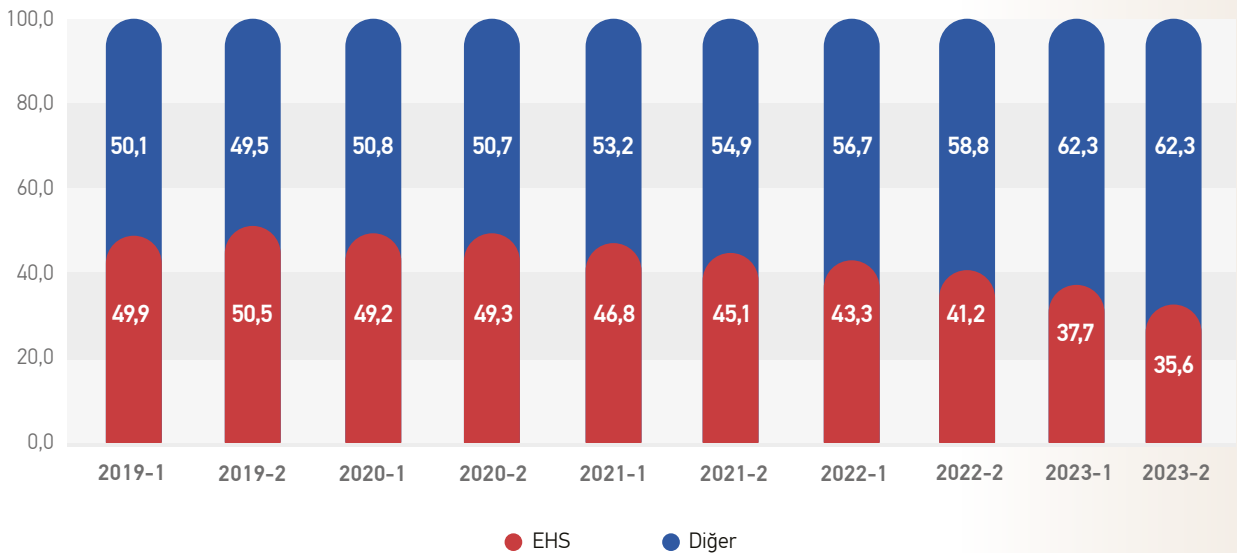
<sup>3</sup> 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu kapsamında evrensel posta hizmeti; "belirlenmiş ilke ve kurallar çerçevesinde, bir posta hizmetinin coğrafi alan farkı gözetilmeksizin ülke sınırları içerisinde tüm kullanıcılar için karşılanabilir ücretlerle kesintisiz olarak sağlanması," şeklinde tanımlanırken; evrensel posta hizmet yükümlüsü ise "Evrensel posta hizmetini yetki belgesi uyarınca yürütmekle yetkili kılınan hizmet sağlayıcısı" olarak ifade edilmektedir. Türkiye'de evrensel posta hizmeti yükümlüsü Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketi olarak belirlenmiştir.



Şekil 19: Posta Kolisi/Kargosu Gelirlerinde EHY Payı, (%)

## 4.2. EHY'nin Şube/Acente Sayısındaki Payı

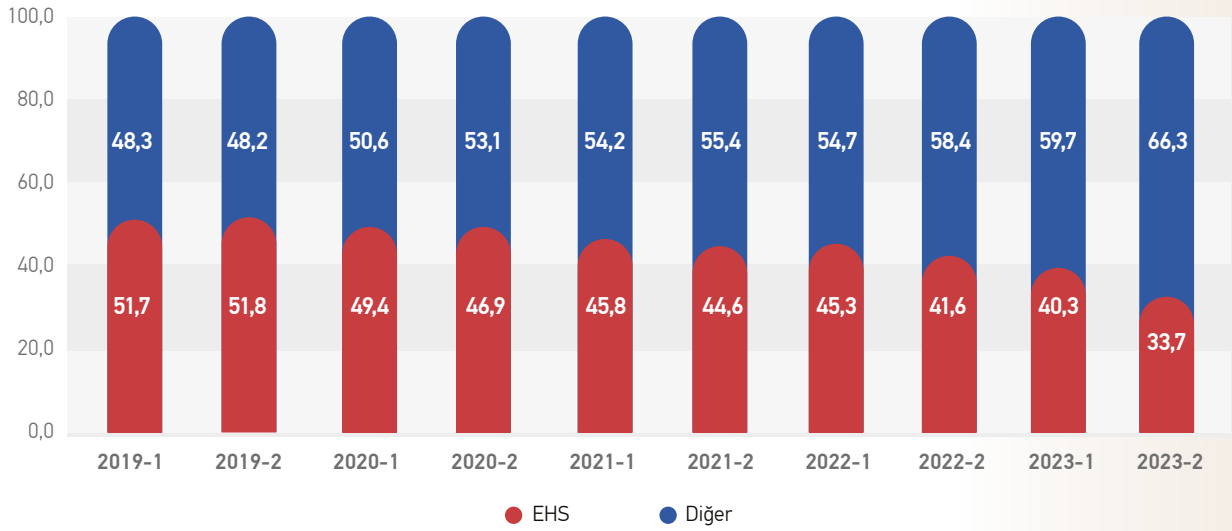
2023 yılının ikinci yarısında Türkiye'de 10.036 posta şubesi/acentesi bulunmakla birlikte bu birimlerin yaklaşık %35,6'sı EHY'ye aittir. Ülkemizdeki posta şube/acente sayısı içerisindeki EHY'nin payı yıllar itibarıyla dengeli bir dağılım göstermiştir. Söz konusu durum Şekil 20'de gösterilmektedir.



Şekil 20: EHY'nin Posta Şube/Acente Oranı, (%)

### 4.3. EHY'nin İstihdamdaki Payı

2023 yılı ikinci altı aylık dönemi itibarıyla posta sektöründe yaklaşık 116.277 kişi istihdam edilmektedir.<sup>4</sup> EHY, mevcut istihdamın yaklaşık %33,7'sini sağlamaktadır. Şekil 21'de istihdamda EHY'nin payının altı aylık dönemler halinde dağılımı gösterilmektedir.

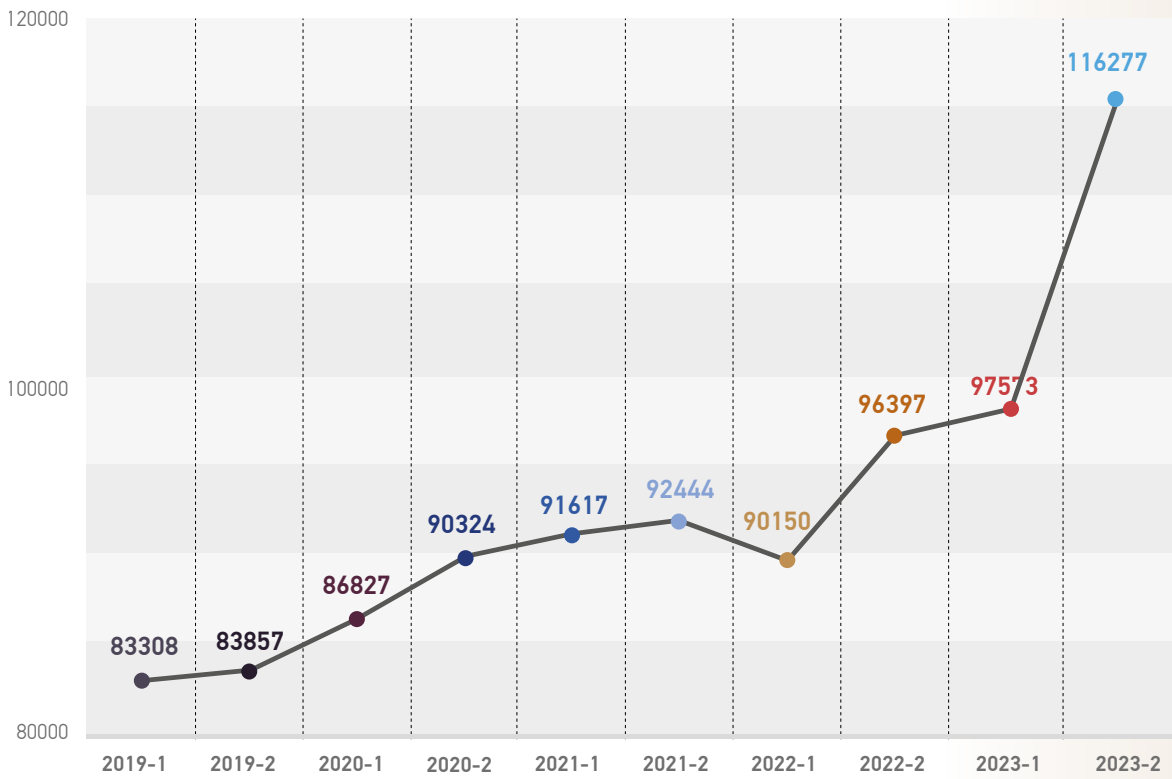


Şekil 21: İstihdamda EHY Payı, (%)

<sup>4</sup> 2023-2 dönemi itibarıyla girişimci/esnaf kurye sayıları da dahil edilmiştir.

## 5. POSTA SEKTÖRÜNDE İSTİHDAM

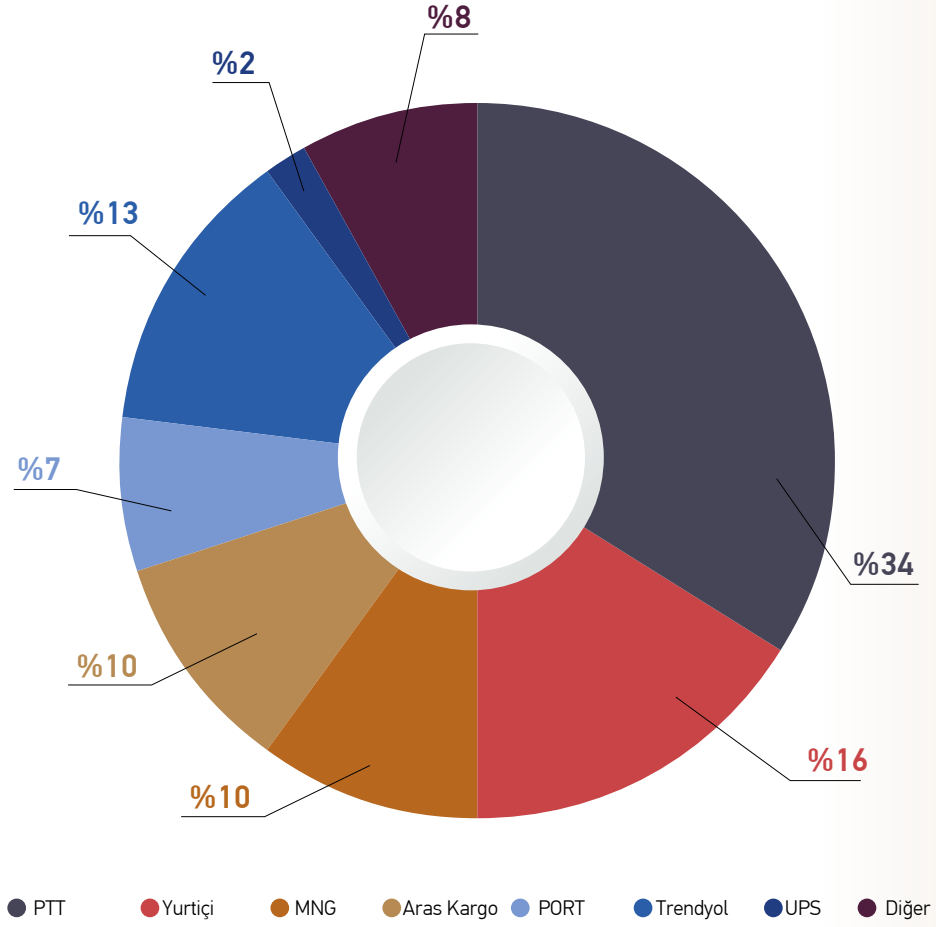
Sektörde çalışan personel sayısı 2023 yılının ikinci yarısında 116.277'ye ulaşarak geçen yılın aynı dönemine göre yaklaşık %21 artmıştır. Aşağıdaki şekilde, ülkemiz posta sektöründe faaliyet gösteren hizmet sağlayıcıları tarafından istihdam edilen personel sayısının yıllara göre değişimi görülmektedir.<sup>5</sup>



Şekil 22: Posta Sektöründe Toplam İstihdam Sayıları (2019-2023)

Posta hizmet sağlayıcılarının 2023 yılının ikinci yarısında personel sayılarının şirketler bazında dağılımı aşağıda verilmektedir.

<sup>5</sup> 2023-2 dönemi itibarıyla esnaf/girişimci kurye sayıları da dahil edilmiştir.

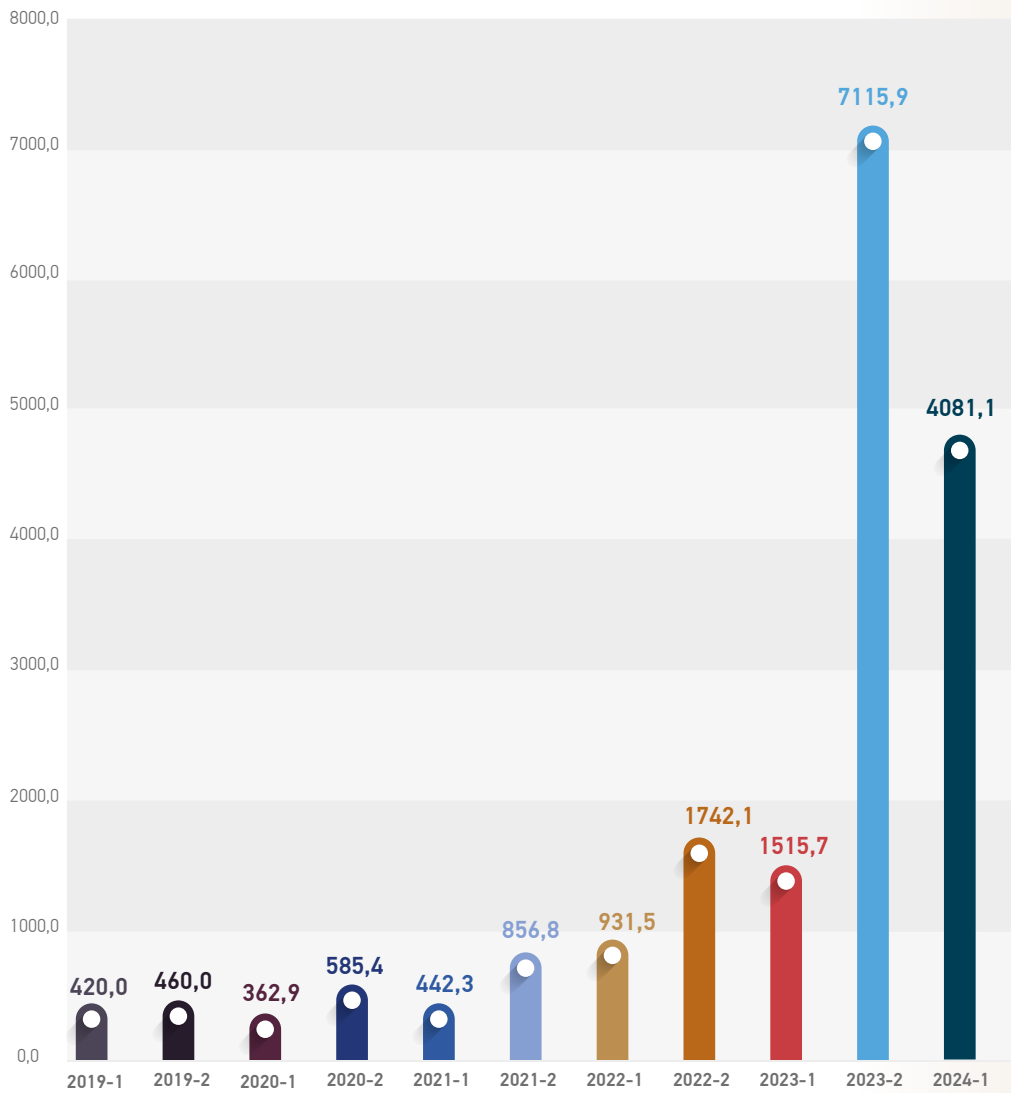


Şekil 23: Hizmet Sağlayıcılarının İstihdam Yüzdeleri (2023-2)

Şekil 23'e göre PTT, 2023 yılı ikinci altı aylık dönemi itibarıyla posta sektöründe çalışan toplam personelin %34'ünü istihdam etmektedir. Ülke genelinde evrensel posta hizmeti sunmakta olan PTT'yi %16'lık ve %10'luk payları ile sırasıyla Yurtiçi Kargo ve Aras Kargo takip etmektedir.

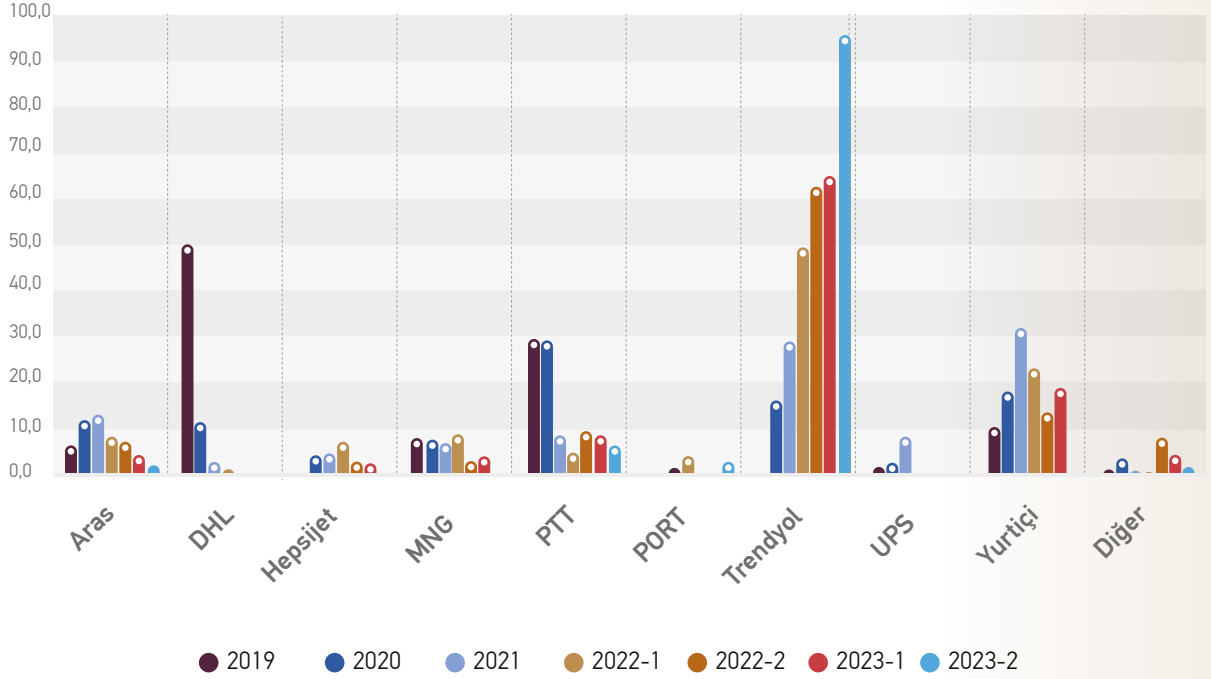
## 6. POSTA SEKTÖRÜNDE YATIRIM

Ülkemizde posta sektörü son yıllarda büyük bir ivme kazanmıştır. Posta trafiğinin artması ile birlikte bu talebe cevap verebilmek adına hizmet sağlayıcılarının yatırıma ayırdıkları bütçe de artmıştır. 2019 yılında posta hizmet sağlayıcıları tarafından sektöre yapılan toplam yatırım miktarı yaklaşık 880 milyon ₺ civarında iken bu rakam 2023 yılında 8.630 milyon ₺'yi aşmıştır.



Şekil 24: Posta Sektöründe Gerçekleştirilen Toplam Yatırım Miktarı (Milyon ₺, 2019-2023/2)

Sektöre yapılan yatırımların dönemlere göre PHS'ler bazında dağılımı aşağıdaki grafikte gösterilmektedir.

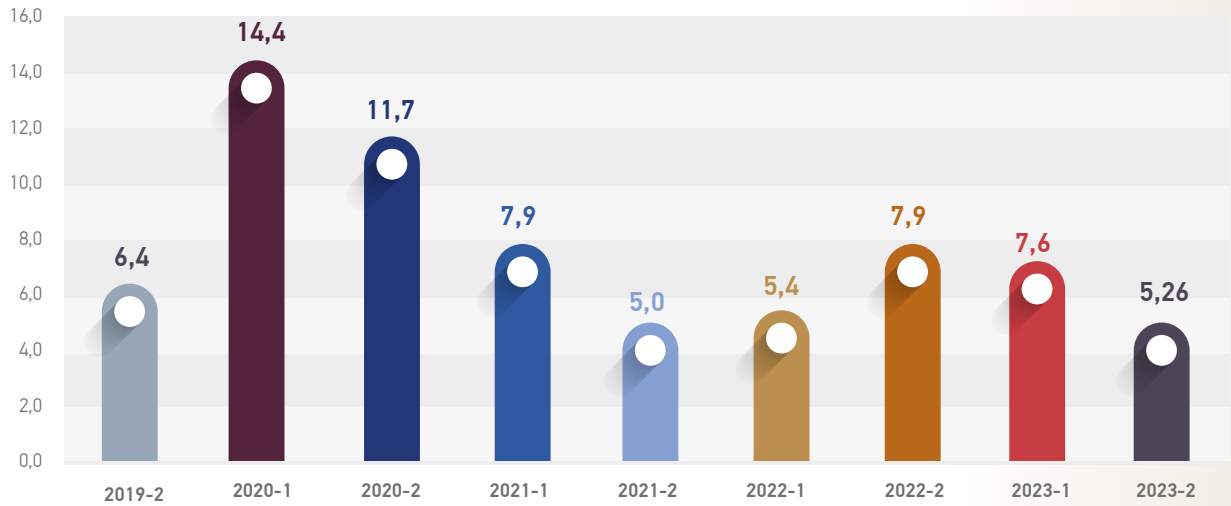


Şekil 25: Posta Sektöründe Gerçekleştirilen Yatırımların Dönemlere göre Posta Hizmet Sağlayıcı Bazında Dağılımı, (%)

Şekil 25'ten de görüleceği üzere 2023 yılının ikinci yarısında sektöre yapılan yatırımların %87,9'u Trendyol tarafından yapılmıştır. Trendyol'u %6,1 ve %2,6'lık payları ile sırasıyla PTT ve PORT takip etmektedir.

## 7. POSTA SEKTÖRÜNDE TÜKETİCİ ŞİKAYETLERİ

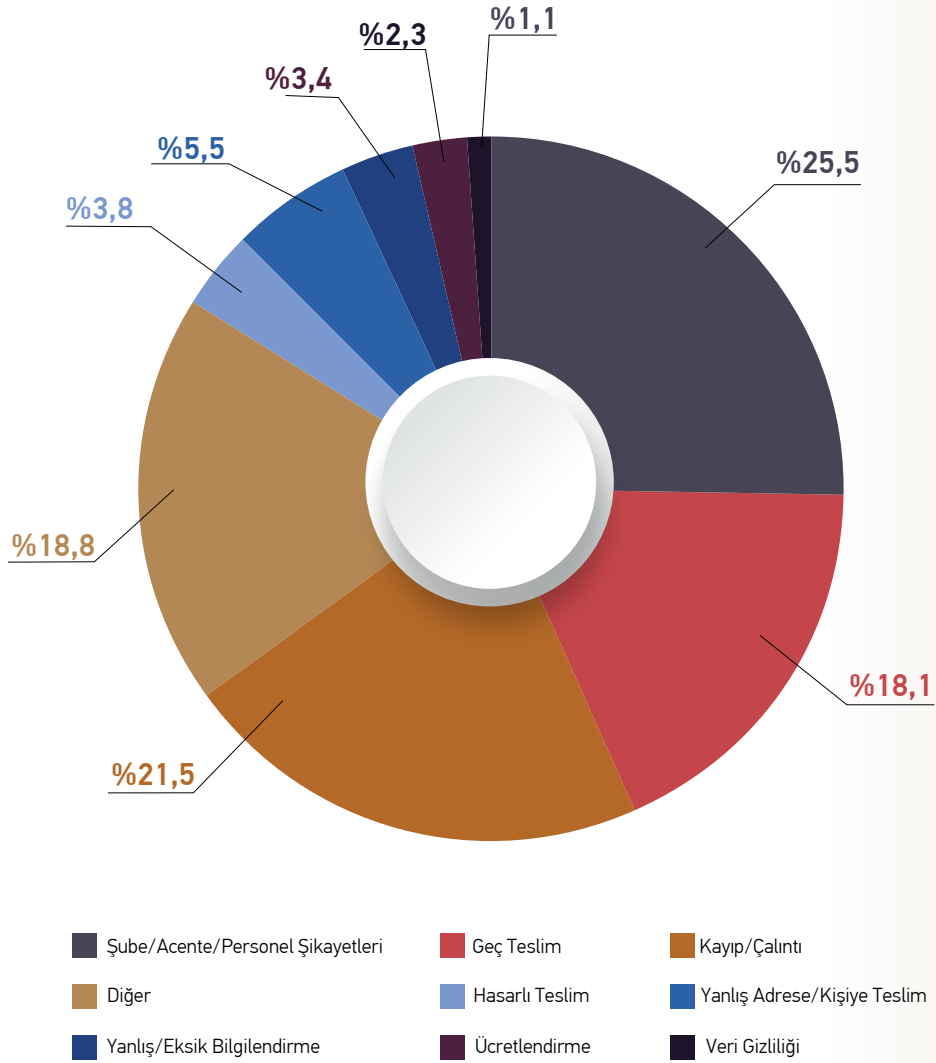
BTK'ya CİMER ve bireysel dilekçe yoluyla yapılmış olan şikâyetlerin sayısı Şekil 26'da yer almaktadır. 2020 yılı Mart ayında başlayan Covid salgını ile birlikte, e-ticaret gönderilerindeki hızlı büyümeden kaynaklı olarak şikâyet sayılarında da bir artış meydana gelmişse de zaman içerisinde şikâyet sayılarının geçmiş verilerle uyumlu hale geldiği görülmektedir.



Şekil 26: BTK Tarafından Toplanan Şikâyetlerin Sayısı (Bin Adet)<sup>6</sup>

2023/2 dönemine ilişkin şikâyet dağılımı incelendiğinde BTK'ya ulaşan başvurulardan şube/acente/personel şikâyetleri sayısı 1.341 ile ilk sırada yer alırken, kayıp/çalıntıya ilişkin şikâyet sayıları ise 1.133 olup ikinci sırada yer almaktadır.

<sup>6</sup> Posta hizmetlerine ilişkin tüketici şikâyet sistemi 2019-2 dönemi itibarıyla hizmete girmiştir.



Şekil 27: 2022/1 Döneminde BTK'ya Ulaşan Kategori Bazlı Şikâyet Sayılarının Dağılımı, (%)