

POSTA HİZMETLERİNİN SUNULMASINA İLİŞKİN YÖNETMELİK

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak, Tanımlar ve Kısaltmalar

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin amacı; posta hizmetlerine ilişkin tarife, kullanıcı menfaatleri, posta hizmetlerinin gizliliği ve güvenliği, hizmet kalitesi ve uzlaştırma prosedürü ile posta sektöründe rekabeti tesis etmeye ve korumaya yönelik usul ve esasları düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik; posta hizmetlerine ilişkin tarife, kullanıcı menfaatleri, posta hizmetlerinin gizliliği ve güvenliği, hizmet kalitesi ve uzlaştırma prosedürü ile posta sektöründe rekabeti tesis etmeye ve korumaya yönelik usul ve esasları kapsar.

Dayanak

MADDE 3 – (1) Bu Yönetmelik, 9/5/2013 tarihli ve 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanununa dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve kısaltmalar

MADDE 4 – (1) Bu Yönetmelikte geçen;

- a) Bakanlık: Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığını,
- b) Etkin piyasa gücü: Hizmet sağlayıcısının, ilgili pazarda, tek başına ya da diğer hizmet sağlayıcılarla birlikte, rakiplerinden ve kullanıcılarından fark edilir bir şekilde bağımsız olarak hareket edebilmesine imkân sağlayan ekonomik gücü,
- c) 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 sağlanmasını,
- ç) Evrensel posta hizmet sağlayıcısı: Evrensel posta hizmetini yetki belgesi uyarınca yürütmekle yetkili kılınan hizmet sağlayıcısını,
- d) Evrensel posta hizmet yükümlüsü: Evrensel posta hizmetini görev sözleşmesi uyarınca sağlamakla yükümlü kılınan hizmet sağlayıcısını,
- e) Görev sözleşmesi: PTT'nin posta hizmetlerini sunmak üzere hak ve yükümlülüklerini belirleyen sözleşmeyi,
- f) Görme engellilere özgü yazı: İster kişisel haberleşme, ister genel nitelikte yazılar şeklinde olsun, görme engellilere özgü işaretleri taşıyan maddeler veya seslendirilmiş kayıtları ihtiva eden gönderiyi,
- g) 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 gönderiyi,
- ğ) Hizmet sağlayıcısı: PTT'yi ve Kanun hükümlerine göre posta sektöründe faaliyet göstermek üzere yetkilendirilmiş 13/1/2011 tarihli ve 6102 sayılı Türk Ticaret Kanununun 124 üncü maddesinin ikinci fıkrasında sayılan sermaye şirketlerini,
- h) İlgili pazar: Ülkenin tümünde veya bir bölümünde sunulmakta olan belirli bir posta hizmeti ve onunla yüksek derecede ikame edilebilen diğer posta hizmetlerinden oluşan pazarı,
- ı) Kanun: 9/5/2013 tarihli ve 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanununu,
- i) Kayıtlı gönderi: Kabulünden teslimine kadar kayda tabi tutulan gönderiyi,
- j) Kullanıcı: Hizmet sağlayıcıları tarafından verilen hizmetlerden gönderici veya alıcı olarak faydalanan gerçek veya tüzel kişiyi,
- k) Kurul: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulunu,
- l) Kurum: Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunu,
- m) Özel hizmet: Müşteri talepleri doğrultusunda ek olarak verilen hizmetleri,

- n) Posta altyapısı: Posta hizmetlerinin yürütülebilmesi amacıyla yönelik her türlü araç-gereç, menkul, gayrimenkul ile bu işlemlerin yürütülmesinde kullanılan sistemleri,
- o) 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,
- ö) Posta hizmeti: Posta gönderilerinin kabulü, toplanması, işlenmesi, sevki, dağıtımı ve teslimini,
- p) 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 maddeyi,
- r) Posta sektörü: Hizmet sağlayıcılarından oluşan sektörü,
- s) PTT: Posta ve Telgraf Teşkilatı Anonim Şirketini,
- ş) Tarife: Hizmet sağlayıcılarının, posta hizmetinin sunulması karşılığında kullanıcılardan veya diğer hizmet sağlayıcılarından farklı adlar altında alabilecekleri ücretleri gösteren listeyi,
- t) Telgraf: Elektronik haberleşme şebekeleri üzerinden cihazlar aracılığıyla iletilen yazılı metni,
- u) Temel ücret: Kurul tarafından belirlenen yurt içi en düşük ağırlıktaki haberleşme gönderisinin ücretini,
- ü) Toplu posta gönderisi: Tek bir gönderici tarafından gönderilen ve tarifede indirim imkân verebilecek miktardaki posta gönderisini,
- v) 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 Yönetmelikte geçen ancak birinci fıkrada tanımlanmayan kavramlar için ilgili mevzuatta yer alan tanımlar geçerlidir.

İKİNCİ BÖLÜM

Rekabetin Sağlanması, Tarifeler ve Uzlaştırma

Rekabetin sağlanması

MADDE 5 – (1) Kurum, 7/12/1994 tarihli ve 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun hükümleri saklı kalmak kaydıyla, posta sektöründe rekabete aykırı davranış ve uygulamaları re'sen veya şikâyet üzerine incelemeye, soruşturmaya ve rekabetin tesisine yönelik gerekli gördüğü tedbirleri almaya, görev alanına giren konularda bilgi ve belgelerin sağlanmasını talep etmeye yetkilidir.

(2) İlgili pazarda etkin piyasa gücüne sahip hizmet sağlayıcılarının tespitinde 27/11/2012 tarihli ve 28480 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Pazar Analizi Yönetmeliğinde yer verilen usul, esas ve ilkeler uygun olduğu ölçüde uygulanır.

(3) Bu Yönetmelik kapsamında, rekabetin tesisi ve korunması için yapılan düzenlemelerin veya getirilen yükümlülüklerin ihlal edildiğine ya da rekabetin engellendiği, bozulduğu yahut kısıtlandığına dair hizmet sağlayıcılar tarafından Kuruma yapılacak başvurularda, asgari aşağıdaki hususlara yer verilir:

- Ticaret unvanı ve adresi.
- Yetkilendirme kapsamı.
- Başvuru konusu.
- Konuya ilişkin ilgili hizmet sağlayıcısının davranışları.
- Hangi mevzuat hükmünün ihlal edildiği.
- Nihai talep.

Tarifelere ilişkin esaslar

MADDE 6 – (1) Hizmet sağlayıcısının, sunmaya yetkili olduğu posta hizmetleri için tarife hazırlaması esastır.

(2) Tarifelerin; sosyal desteğe ihtiyacı olan kesimlere mahsus, kapsamı açık ve sınırları belirlenmiş kolaylıklar sağlanması halleri saklı olmak üzere; benzer konumdaki kullanıcılar arasında haklı

nedenlerin varlığı dışında ayırım gözetilmeksizin adil ve şeffaf olması ve sunulan posta hizmetlerine ilişkin maliyetleri yansıtması esastır.

(3) Tarifelerin, teknolojik gelişmeye ve yeni teknolojilerin karşılanabilir ücretlerle kullanılmasına olanak veren yatırımları teşvik edecek nitelikte olması esastır.

Tarife düzenlemeleri

MADDE 7 – (1) Tarifeler, posta hizmetlerinin sunulmasına yönelik ilgili mevzuat ve 4054 sayılı Kanun hükümleri saklı kalmak kaydıyla hizmet sağlayıcıları tarafından serbestçe belirlenir.

(2) İlgili pazarda etkin piyasa gücüne sahip hizmet sağlayıcıları tarafından uygulanan tarifeler;

a) Kullanıcı menfaatlerinin gözetilmesi ve/veya posta sektöründe rekabetin tesisi amacıyla Kurum tarafından; bunlarla sınırlı kalmamak kaydıyla, 8 ila 11 inci maddelerde yer verilen usullerden biri veya birkaçı, öncelikle ve kural olarak esas alınarak düzenlemeye tabi tutulabilir.

b) Yıkıcı veya aşırı fiyatları da içerecek şekilde rekabetin engellenmesi, bozulması veya kısıtlanmasına neden olacak ücretleri ihtiva edemez ve/veya bir hizmetin maliyetinin diğer bir hizmetin ücreti yoluyla desteklenmesi veya karşılanmasına yol açacak şekilde belirlenemez. Bu hüküm, sosyal desteğe ihtiyacı olan kesimlere mahsus, kapsamı açık ve sınırları belirlenmiş kolaylıklar sağlanması amacıyla tarife seçeneklerinin geliştirilmesine engel teşkil etmez. Kurum, tarifeleri değerlendirirken söz konusu tarife seçeneklerini göz önünde bulundurur.

(3) Bakanlıkça yapılacak düzenlemeler saklı kalmak kaydıyla evrensel posta hizmet yükümlüsü ve/veya evrensel posta hizmet sağlayıcısı tarafından sosyal desteğe ihtiyacı olan kesimlere mahsus, kapsamı açık ve sınırları belirlenmiş kolaylıklar sağlanması amacıyla geliştirilen tarife seçenekleri dışında sunulan evrensel posta hizmetlerine ilişkin tarifelerin;

a) Temel ücret dikkate alınarak belirlenmesi, karşılanabilir olması, ayırım gözetilmeksizin adil ve şeffaf olması, uluslararası kurum ve kuruluşların posta sektörüne ilişkin uygulamalarının uygun olduğu ölçüde dikkate alınarak oluşturulması esastır. Söz konusu tarifeler, Kurum tarafından gerekli görüldüğü hallerde; bunlarla sınırlı kalmamak kaydıyla, 8 ila 11 inci maddelerde yer verilen usullerden biri veya birkaçı, öncelikle ve kural olarak esas alınarak düzenlemeye tabi tutulabilir. Temel ücrete ilişkin Kurum düzenlemeleri saklı kalmak kaydıyla Kanununun 6 ncı maddesinin birinci fıkrası kapsamında evrensel posta hizmet yükümlüsünün tekelinde olduğu hüküm altına alınan posta hizmetlerinin tarifeleri, aksi Kurum tarafından kararlaştırılmadığı müddetçe 8 inci maddede yer verilen bildirim usulüne tabi olup söz konusu tarifelerin aşırı ücretleri ihtiva etmemesi ve bir başka posta hizmetinin maliyetinin desteklenmesi veya karşılanmasına yol açacak şekilde belirlenmemesi esastır.

b) Kullanıcıların coğrafi konumundan bağımsız ve ülke genelinde tek fiyat olarak uygulanması esastır. Bu husus, evrensel posta hizmet yükümlüsü ve/veya evrensel posta hizmet sağlayıcısının kullanıcılar ile toplu gönderilere ilişkin tarife seçenekleri geliştirmesine engel teşkil etmez. Ancak söz konusu tarifeler, maliyetlerinin altında belirlenemez. Bu kapsamdaki tarifelerin adil ve şeffaf olması esastır.

(4) Kurum, getirilen düzenlemeler kapsamında yapacağı inceleme ve değerlendirmelerde ilgili hizmet sağlayıcılarından her türlü bilgi ve belgeyi talep edebilir. Hizmet sağlayıcılar, söz konusu bilgi ve belgeleri Kurum tarafından belirlenen biçim, kapsam ve sürede Kuruma sunmakla yükümlüdür.

Bildirim usulü

MADDE 8 – (1) Bildirim usulüne tabi olan hizmet sağlayıcılar tarafından uygulanacak tarifeler ile uygulanan tarifelerde yapılacak her türlü değişiklik; Kurum tarafından aksi belirtilmediği takdirde yürürlüğe girmesinden en az otuz gün önce Kuruma sunulur. Kurum tarifelerin bildirimine ilişkin usul ve esasları belirlemeye yetkilidir.

(2) Kuruma yapılan bildirimde eksiklik ve/veya Kurum düzenlemelerine aykırılık olması veya başvuruya ilişkin ilave bilgi ve belge gerekmesi durumunda Kurum; birinci fıkraya çerçevesinde yapılan bildirim geçersiz kabul etmeye ve/veya hizmet sağlayıcısından söz konusu aykırılığın ve/veya eksikliğin giderilmesini veya ilave bilgi ve belgenin sunulmasını talep etmeye yetkilidir.

(3) Yürürlüğe girdikten sonra ilgili tarife bildiriminde eksiklik tespit edilmesi durumunda Kurum, söz konusu tarifeyi derhal durdurmaya ve/veya belirleyeceği düzeltmelerin derhal yapılmasını hizmet sağlayıcısından talep etmeye yetkilidir.

Tarifelere alt ve/veya üst sınır getirilmesi usulü

MADDE 9 – (1) Kurum, 6 ve 7 nci maddeleri göz önünde bulundurarak tarifelere alt ve/veya üst sınır getirmeye yetkilidir. Kurum tarifelere alt ve/veya üst sınır getirilmesine ilişkin usul ve esasları belirlemeye yetkilidir.

Tarifelerin maliyet esasına göre onaylanması usulü

MADDE 10 – (1) Kurum, tarifeleri maliyet esasına göre onaylanması usulüne tabi olan hizmet sağlayıcılarının tarifelerini aşağıdaki usul ve esaslar çerçevesinde onaylamaya yetkilidir:

a) Kurum, onaya sunulan tarifeleri, sermayeden makul bir geri dönüşü de içerecek şekilde ilgili hizmetin maliyetine ne ölçüde dayandırıldığına bakmak suretiyle değerlendirir.

b) Kurum maliyetleri değerlendirirken hizmet sağlayıcılarının etkinliğini göz önünde bulundurur. Bu doğrultuda, kaynakların etkin ve verimli kullanılmamasından doğan maliyet unsurlarının maliyetlerin değerlendirilmesinde kapsam dışında tutulması esastır.

c) Bu fıkranın (a) bendine göre yapılan değerlendirmede; Kurum, karşılaştırılabilir pazarlarda birbirinin muadili hizmetleri sunan hizmet sağlayıcılarının imkân dâhilinde fiyatlarına ve maliyetlerine karşılaştırma amacıyla başvurabilir. Bu durumda referans alınan pazarların kendilerine has özellikleri dikkate alınır.

ç) Kurum, tarifelerin maliyet esasına göre onaylanması kapsamında gerekli gördüğü hallerde uluslararası karşılaştırmaları uygun olduğu ölçüde dikkate alabilir.

(2) Onaya sunulan tarife; Kurum tarafından ilgili hizmet sağlayıcısından istenen ilave bilgi ve belgeler de dâhil olmak üzere gerekli bütün bilgi ve belgelerin tam ve doğru bir şekilde Kurum evrak kayıtlarına girmesinin ardından değerlendirmeye alınır. Kurum, onaya sunulan tarife teklifini, değerlendirmeye alınmasını müteakip altmış gün içerisinde karara bağlar. Kurum bu süreyi otuz gün daha uzatabilir.

(3) Maliyet beyanları, doğrudan maliyetler ile verilen hizmete doğrudan paylaştırılmayan ortak maliyetlerden oluşur. Ortak maliyetlere ilişkin beyanların bu maliyetlerin verilen hizmete nasıl paylaştırıldığını göstermesi zorunludur. Maliyet beyanlarında, asgari aşağıdaki bilgiler yer alır:

a) Maliyetlerin belirlenmesinde kullanılan maliyet muhasebesi yöntemi.

b) Malzeme maliyetleri, satış ve pazarlama giderleri, genel yönetim giderleri, maaş ve ücretler, amortisman, faiz ve diğer finansman giderleri.

c) Her bir hizmet için özellikle hizmeti vermek için kullanılan altyapı unsurlarının maliyetini de içerecek şekilde hizmeti sağlamanın birim maliyeti ve bu maliyetin maliyet kalemlerine göre dağılımı.

Tarifelerin tavan fiyat esasına göre onaylanması usulü

MADDE 11 – (1) Kurum, tarifeleri tavan fiyat esasına göre onaylanması usulüne tabi olan hizmet sağlayıcılarının tarifelerini aşağıdaki usul ve esaslar çerçevesinde onaylamaya yetkilidir:

a) Kurum, tavan fiyat esasına göre onaylanmasına karar verdiği hizmetlere ilişkin pazardaki rekabet ortamı ve tarifelerin yeniden dengelenmesi gibi hususlar çerçevesinde belirleyeceği esaslara göre hizmet sepetleri oluşturabilir.

b) Kurum, sepetlerde yer alacak hizmetler ile bunların içeriklerini ve aynı sepet içerisinde gruptandırılan hizmetler için başlangıç tarife düzeyini belirler. Bu amaçla Kurum, 10 uncu maddede belirtilen esaslara göre işlem yapmaya yetkilidir.

c) Posta sektöründeki ya da ekonominin genelindeki fiyat artış oranları ile genel ekonominin, posta sektörünün ve/veya hizmet sağlayıcısının verimliliğinde beklenen değişim oranı gibi ölçütler dikkate alınır.

ç) Ölçütlerin ve verimlilik faktörünün belirlenmesinde başlangıç tarife düzeyi ile hizmetin maliyeti arasındaki ilişki göz önünde bulundurulur.

d) Ölçütlerin belirlenmesinde, karşılaştırılabilir piyasalarda birbirinin muadili hizmetleri sunan hizmet sağlayıcılarının verimlilikleri ve verimliliklerindeki değişim oranları göz önünde bulundurulur.

e) Kurum, hizmet sepetlerinin içeriğine ilave olarak, ölçütlerin değişmeden uygulanacağı dönemi, ölçütlere uygunlukta esas alınacak geçmiş periyotları ve yeni hizmetlerin mevcut bir sepete eklenebileceği, hizmetlerin sepetten çıkarılabileceği ya da sepete önceden dâhil edilmiş hizmetler arasında fiyat farklılaştırmasının yapılabileceği koşulları belirler.

(2) Onaya sunulan tarife; Kurum tarafından ilgili hizmet sağlayıcısından istenen ilave bilgi ve belgeler de dâhil olmak üzere gerekli bütün bilgi ve belgelerin tam ve doğru bir şekilde Kurum evrak

kayıtlarına girmesinin ardından değerlendirmeye alınır. Kurum, onaya sunulan tarife teklifini, değerlendirmeye alınmasını müteakip altmış gün içerisinde karara bağlar. Kurum bu süreyi otuz gün daha uzatabilir.

Tarifelerin kamuoyuna duyurulması

MADDE 12 – (1) Hizmet sağlayıcılar; tarifeleriyle ilgili bilgileri güncel, açık, doğru ve anlaşılabilir bir şekilde ilan etmekle yükümlüdür. Kurum tarifelerin ilan edilme şeklini belirleyebilir.

(2) Hizmet sağlayıcılar tarafından yapılan tarife ilanı; kullanıcıları aldatıcı, yanıltıcı veya kullanıcıların tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici nitelikte olamaz.

Tarifelerin izlenmesi, incelenmesi ve denetlenmesi

MADDE 13 – (1) Kurum, kullanıcı menfaatlerinin gözetilmesi ve rekabetin korunması açısından re'sen veya şikâyet üzerine tarifeleri izlemeye, incelemeye ve denetlemeye yetkilidir.

(2) Kurum, izleme, inceleme ve denetleme sürecinde ve/veya sonucunda aşağıdaki tedbirleri almaya yetkilidir:

- a) Tarifenin veya tarifeyle ilişkin genel hükümlerin düzeltilmesinin sağlanması.
- b) Tarifenin uygulanmasının geçici olarak durdurulması.
- c) Tarifenin yürürlükten kaldırılması.

Uzlaştırma

MADDE 14 – (1) Hizmet sağlayıcılar, sahip oldukları posta altyapısını diğer hizmet sağlayıcılarının kullanımına sunmak suretiyle işletebilir. Bu kapsamda hizmet sağlayıcılar tarafından hazırlanan sözleşmelerde yer verilecek hüküm ve koşullar; ilgili mevzuata, yetkilendirmelerinde öngörülen şartlara ve Kurum düzenlemelerine aykırı olmamak kaydıyla hizmet sağlayıcılar tarafından kendi aralarında müzakere edilerek serbestçe belirlenir.

(2) Bir hizmet sağlayıcısının sahip olduğu posta altyapısının, diğer bir hizmet sağlayıcısının kullanımına açılmasına yönelik hazırlanan sözleşmelerde yer verilecek hüküm ve koşullarda ilgili hizmet sağlayıcılar arasında azami altmış gün içerisinde anlaşma tesis edilememesi veya mevcut sözleşmelerinde herhangi bir anlaşmazlık vuku bulması halinde taraflardan herhangi biri Kurumdan uzlaştırma prosedürünün işletilmesini talep edebilir.

(3) Kurum, görev alanı kapsamında hizmet sağlayıcıları arasında ortaya çıkan ve Kuruma intikal eden ihtilafların çözümüne ilişkin olarak gerektiğinde uzlaştırma prosedürünü işletmeye ve uzlaşma sağlanmadığı takdirde ilgili taraflar arasında aksi kararlaştırılıncaya kadar geçerli olmak üzere gerekli kararları almaya veya başvuruyu reddetmeye yetkilidir.

(4) Kuruma uzlaştırma talebinde bulunan hizmet sağlayıcısının başvurusunda asgari aşağıdaki hususlar yer almalıdır:

- a) Tarafların isim ve unvanları.
- b) Müzakereye konu talebin yapıldığı tarih.
- c) Müzakereye konu talebin kapsamı ve süresi.
- ç) Müzakereye konu talep çerçevesinde teklif edilen ücret ve gerekçeleri.
- d) Taraflarca üzerinde anlaşma sağlanamayan hususlar.
- e) Yukarıda sıralanan hususlara ilişkin her türlü bilgi ve belge.

(5) Kurum, dördüncü fıkrada belirtilen bilgi ve belgelerin ilgili hizmet sağlayıcısı tarafından tam olarak sunulmaması hâlinde eksikliklerin, uygun gördüğü bir süre zarfında, tamamlanmasını talep eder. Söz konusu eksikliklerin verilen süre içerisinde tamamlanmaması halinde başvuru reddedilmiş sayılır.

(6) Kurum, başvuruya ilişkin olarak ilgili hizmet sağlayıcısı tarafından dördüncü fıkra gereğince sunulan bilgi ve belgeler çerçevesinde yapacağı ön inceleme neticesinde uzlaştırma talebini değerlendirmeye alıp almayacağına karar verir. Talebin değerlendirilmeye alınmamasına karar verilmesi halinde ilgili hizmet sağlayıcısına bildirimde bulunulur. Kurum, uzlaştırma talebinin değerlendirmeye alınmasına karar vermesi halinde, kendisinden uzlaştırma talebinde bulunulduğunu diğer hizmet sağlayıcısına on beş gün içinde tebliğ eder. Tebligatta bulunulan hizmet sağlayıcısı, söz konusu tebligatı almasını müteakip on beş gün içinde görüşlerini ve konuya ilişkin bilgi ve belgeleri Kuruma sunar.

(7) Kurum, söz konusu bilgi ve belgelerin Kurum evrak kayıtlarına girdiği tarihten itibaren otuz gün içinde, hizmet sağlayıcılara ilgili mevzuat kapsamında getirilen yükümlülükleri, Kurum tarafından

aynı veya benzer hususlarda yapılan düzenlemeleri, talep konusu altyapının ekonomik ve teknik açıdan alternatiflerinin varlığı ve bu maddede öngörülen uzlaştırma prosedürü dışındaki müzakere, arabuluculuk da dâhil tarafların başvurabileceği uyuşmazlık çözüm yollarının mevcut uzlaşmazlığı daha etkin bir şekilde giderme olasılığı gibi hususları dikkate alarak uzlaştırma talebini kabul edip etmeyeceğine karar verir. Talebin reddedilmesi durumunda ilgili hizmet sağlayıcılara bildirimde bulunulur. Kurum, uzlaştırma talebini kabul etmesi halinde ilgili hizmet sağlayıcılarını uzlaştırma toplantısına davet eder. Uzlaşmazlık konularının söz konusu toplantıda tutanak altına alınması ile uzlaştırma süreci başlatılır.

(8) Kurum, uzlaştırma sürecinde tarafların anlaşamaması halinde, taraflarca sunulan bilgi ve belgeleri yedinci fıkrada belirtilen ilkeler doğrultusunda değerlendirerek anlaşmazlık konusu olan hüküm, koşul ve ücretleri uzlaştırma sürecinin başladığı tarihten itibaren doksan gün içerisinde belirlemeye yetkilidir. Ancak, uzlaştırma talebinin daha önce sunulmayan bir hizmete ilişkin olması, talebin içeriğinin kapsamlı bir çalışma ve bilgi toplama süreci gerektirmesi ve Kurumun gerekli gördüğü diğer istisnai hallerde bu süre en fazla altmış gün daha uzatılabilir.

(9) Kurum, bu madde kapsamında gerekli gördüğü her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan talep edebilir. Taraflar, söz konusu bilgi ve belgeleri Kurum tarafından belirlenecek süre içinde Kuruma göndermekle yükümlüdür.

(10) Uzlaştırma kapsamında Kurum tarafından belirlenen hüküm, koşul ve ücretler; Kurum düzenlemelerinde yer alan hükümler saklı kalmak kaydıyla, uzlaştırma talep eden hizmet sağlayıcısının Kuruma başvuruda bulunduğu tarihten itibaren yürürlüğe girer.

(11) Kurum, uzlaştırma sürecinde, geçici ücretin belirlenmesi dâhil, kamu yararının gerektirdiği her türlü tedbiri alabilir. Hizmet sağlayıcılar, geçici ücret dâhil, Kurum tarafından alınacak tedbirlere uymakla yükümlüdür. Hizmet sağlayıcılar, Kurum tarafından nihai ücretin belirlenmesinden sonra, geriye dönük olarak bu ücret üzerinden mahsuplaşırlar.

(12) Müteakip Kurum düzenlemeleri aksini gerektirmedikçe veya ilgili mevzuat çerçevesinde hizmet sağlayıcılarının mutabakatıyla aksi kararlaştırılmadıkça, Kurumun belirlediği hüküm, koşul ve ücretlerin uygulanmasına devam olunur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Kullanıcıların Korunması, Posta Hizmetlerinin Gizliliği ve Güvenliği ile Hizmet Kalitesi

Kullanıcıların korunmasına ilişkin esaslar

MADDE 15 – (1) Hizmet sağlayıcıları tarafından posta hizmeti sunumunda;

a) Dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle herhangi bir ayırım yapılmaması,

b) Genel ahlak ve sağlık kurallarına uyulması, millî güvenlik ile kamu düzeni gereklerine ve acil durum ihtiyaçlarına öncelik verilmesi,

c) Objektif nedenler aksini gerektirmedikçe, niteliksel ve niceliksel devamlılığın sağlanması,

ç) Kullanıcı menfaatlerinin gözetilmesi,

esastır.

Kullanıcı hakları

MADDE 16 – (1) Posta hizmetlerinden yararlanan kullanıcılar, aşağıda sıralanan haklara sahiptir:

a) Benzer konumdaki kullanıcıların hizmetlere eşit şartlarda erişebilme ve ayırım gözetmeyen adil ücretlerle hizmetlerden yararlanma hakkı.

b) Hizmet sağlayıcılarının sunduğu posta hizmetinin kapsamı hakkında bilgi alabilme hakkı.

c) Kullanıcılara sunulan hizmet için uygulanacak tarifeler konusunda açık, detaylı ve güncel bilgilere erişebilme hakkı.

Hizmetin sunumunu ispatlayan belge düzenleme yükümlülüğü

MADDE 17 – (1) Hizmet sağlayıcılar, kayıtlı gönderilere ilişkin ilgili mevzuata uyumlu olarak hizmet sunumunu ispatlayan belge düzenlemekle yükümlüdür.

(2) Kurum, ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla, hizmet sağlayıcıları tarafından düzenlenen söz konusu belgelerin posta hizmetinin sunumuna ilişkin içeriğini belirleme ve değiştirmeye yetkilidir.

Posta hizmetlerinin gizliliği ve güvenliği

MADDE 18 – (1) Posta gönderileri, kanunla yetkili kılınan merciler dışındaki kişilerce alıkonulamaz, açılmaz ve içeriği araştırılmaz.

(2) Hizmet sağlayıcıları ile posta hizmetlerinde çalışanlar veya herhangi bir şekilde posta hizmetleri ile ilgili bilgiye sahip olanların, bu bilgileri ve posta hizmetleri ile ilgili ilişkileri açığa vurmaları, gönderileri açmaları, içlerinde ne olduğunu araştırmaları, üçüncü kişilere bilgi vermeleri veya herhangi birinin bunları yapmasına neden olmaları, gönderileri zapt veya yok etmeleri yasaktır.

(3) Hizmet sağlayıcısı, sunduğu posta hizmetlerinin gizliliği ve güvenliği ile ilgili olarak gerekli önlemleri almakla yükümlüdür.

(4) Mücbir sebepler dışında ve ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla, kayıtlı gönderilerin kaybı, çalınması veya hasarı hâlinde sorumluluk hizmet sağlayıcısına aittir. Kullanıcı tarafından yanlış/yanıltıcı beyan verilmesi ve/veya posta gönderisinin hizmet sağlayıcısının hizmet sunum sözleşmesinde belirttiği şartlara aykırılık teşkil etmesinden dolayı meydana gelebilecek hasarlarda sorumluluk kullanıcıya aittir.

Yanlışlıkların düzeltilmesi

MADDE 19 – (1) Hizmet sağlayıcıları tarafından posta hizmetleri karşılığında kullanıcılardan alınan ücret ve her türlü tahsilât ile hesaplarda yanlışlık yapıldığının tespit edilmesi hâlinde eksik alınan paralar tahsil edilir veya fazla alınan paralar iade edilir. Kurum, bu hususa ilişkin olarak usul ve esas belirlemeye yetkilidir.

Hizmet kalitesi

MADDE 20 – (1) Kurum, hizmet sağlayıcıları tarafından posta hizmetlerinin kaliteli ve sürekli bir şekilde sunulmasının sağlanması amacıyla söz konusu posta hizmetlerine yönelik başta gönderinin emniyeti ve teslim süresi olmak üzere hizmet kalitesi ölçütlerini, hizmet sağlayıcıları tarafından yayınlanacak bilgilerin içeriğini, şeklini ve hizmet kalite seviyesine ilişkin diğer hususları belirlemeye yetkilidir.

(2) Hizmet sağlayıcılar, hizmet seviyesi taahhütlerini asgari olarak internet sitelerinde veya Kurum tarafından belirlenebilecek diğer yöntemlerle kolay erişilebilir bir şekilde yayımlamakla yükümlüdür.

(3) Kurum, hizmet sağlayıcılardan hizmet seviyesi taahhütlerinde değişiklik, iyileştirme ve düzeltme yapmasını talep edebilir. Hizmet sağlayıcıları, söz konusu değişiklik, iyileştirme ve düzeltmeleri Kurum tarafından belirtilen sürede yerine getirmekle yükümlüdür.

(4) Hizmet sağlayıcısının kusurundan kaynaklanan nedenlerle, taahhüt ettiği hizmet kalitesi seviyesinin sağlanamaması halinde tazminat ve/veya geri ödemeye ilişkin prosedür hizmet sağlayıcılar tarafından yayınlanır. Kurum kullanıcı lehine olarak söz konusu prosedürlerde değişiklik talep etme hakkına sahiptir.

Hizmetin kısıtlanması ya da durdurulması

MADDE 21 – (1) İlgili mevzuatta belirtilen mücbir sebepler dışında, hizmet sağlayıcıları tarafından sunulan posta hizmetlerinin sürekli bir şekilde yerine getirilmesi esastır.

(2) Hizmet sağlayıcısı, posta yoluyla gönderilmesi yasak maddeler ile kabulü şarta bağlı gönderilere ilişkin yükümlülükleri kapsamında, haberleşmenin gizliliğine ilişkin ilgili mevzuat hükümleri saklı kalmak kaydıyla, gönderinin kabulü aşamasında kullanıcıdan gönderinin içeriğine ilişkin bilgi talep edebileceği gibi kullanıcıdan gönderiyi açmasını da isteyebilir.

(3) Hukuka aykırı ya da hileli bir faaliyetin varlığının, Kanunun 7 nci maddesindeki posta hizmetlerinin gizliliği ve güvenliğine ilişkin hükümleri ihlal etmeyecek bir şekilde anlaşılması halinde hizmet sağlayıcılar hizmeti derhal durdurarak ilgisine göre yetkili mercilere ve/veya ilgili kolluk görevlilerine gecikmeksizin haber verir.

Kullanıcı şikâyetleri çözüm mekanizması

MADDE 22 – (1) Hizmet sağlayıcılar, kullanıcı şikâyetlerinin cevaplanmasında şeffaf, hızlı ve kolay uygulanabilir bir şikâyet çözüm mekanizması oluşturmak ve işletmekle yükümlüdür. Kurum, gerekli

görmesi halinde hizmet sağlayıcılarının kullanıcı şikâyetleri çözüm mekanizmalarına yönelik asgari hususları belirleyebilir.

(2) Kullanıcı şikâyetleri ve bu şikâyetlere verilen cevaplar ile ilgili süreç hizmet sağlayıcılar tarafından kayıt altına alınır ve bu kayıtlar güvenlik tedbirleri alınarak asgari iki yıl muhafaza edilir.

(3) Hizmet sağlayıcılar, kullanıcı şikâyetlerini; kayıp, çalıntı, hasar ve geç teslim gibi konularına göre tasnif etmekle ve talep edilmesi halinde rapor olarak Kuruma göndermekle yükümlüdür. Kurum, gerektiğinde kullanıcı şikâyetlerine ilişkin sınıflandırma konularını belirleyebilir.

(4) Kurum, belirli bir konuya ilişkin şikâyetlerin yoğunlaştığı ve/veya şikâyet konusunun kullanıcı mağduriyetine yol açtığına kanaat getirmesi halinde, gerekli incelemeleri yaparak konuya ilişkin düzenleme veya denetleme yapabilir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM **Çeşitli ve Son Hükümler**

Düzenleme yetkisi

MADDE 23 – (1) Kurum, bu Yönetmeliğin uygulanmasına ilişkin usul ve esasları belirlemeye ve gerekli düzenlemeleri yapmaya yetkilidir.

İdari yaptırımlar

MADDE 24 – (1) Hizmet sağlayıcısının posta hizmeti sunumuna yönelik faaliyetlerinin ilgili mevzuata aykırılık teşkil etmesi durumunda, söz konusu hizmet sağlayıcısına Kurum tarafından idari yaptırımlar uygulanır.

Hüküm bulunmayan haller

MADDE 25 – (1) Kurum, bu Yönetmelikte hüküm bulunmayan hallerde Tebliğ veya Kurul Kararı ile düzenleme yapmaya yetkilidir.

Yürürlük

MADDE 26 – (1) Bu Yönetmeliğin 5 inci, 6 ncı, 7 nci, 12 nci, 13 üncü, 14 üncü, 16 ncı, 18 inci, 20 nci, 21 inci ve 22 nci madde hükümleri bu Yönetmeliğin yayımından altı ay sonra, diğer hükümleri yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 27 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu Başkanı yürütür.