



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞI'NA

TBMM İçtüzüğü'nün 98. ve Anayasa'nın 96. Maddeleri gereğince aşağıdaki soruların T.C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanı Adil Karaismailoğlu tarafından yazılı olarak cevaplanmasını arz ederim.

Tahsin Tarhan

Kocaeli Milletvekili

Son günlerde PTT kargo ile ilgili şikayetler artmış durumdadır. Vatandaş kargolarının eline ulaşmamasından dolayı şikayette bulunmaktadır. Kargolarının neden ellerine ulaşmadığını öğrenmek için PTT kargo şubelerini arayan müşteriler karşılığında muhatap bulamamaktadırlar. Kargo şubeleri telefonlara hiçbir şekilde cevap vermemektedir. Bu durum vatandaşların mağduriyet yaşamasına neden olmaktadır.

Hem Türkiye genelinde hem de Kocaeli ili özelinde şikayetler giderek artmaktadır. Sipariş edilen kargolar ya hiç vatandaşların eline ulaşmamakta ya da çok geç ellerine ulaşmaktadır. Kocaeli ilinden gelen şikayetlere göre vatandaşların kargosu 10 gündür Kocaeli Posta İşleme Merkezleri'nde bekletilmekte ve dağıtımına çıkmamaktadır. Bazı vatandaşların ise kargoları kaybolmakta ve ellerine ulaşmamaktadırlar. Online sistem üzerinden kargolarını kontrol eden vatandaşlar “kargo kayboldu” veya “barkod hatalı” gibi ifadelerle karşılaşmaktadırlar. Birçok mecrada bu konu ile ilgili şikayet bulunmasına karşın henüz bir çalışma yapıldığına dair somut bir bilgi yoktur. Ayrıca kargolarının durumunu öğrenmek isteyen vatandaş herhangi bir bilgiye erişememektedir. Birçok defa PTT kargo şubeleri veya bulunan ildeki Posta İşleme Merkezleri aranmasına rağmen vatandaş karşılık bulamamaktadır. Bu nedenle PTT şubelerinin kapatıldığına dair de şikayetler bulunmaktadır.

Bu kapsamda;

38477

- 1) 2020 yılında Türkiye’de kaç PTT şubesi kapatılmıştır?
- 2) 2020 yılında Kocaeli ilinde kaç PTT şubesi kapatılmıştır?
- 3) 2020 yılında Kocaeli ilinde kaç PTT kargo şubesi kapatılmıştır?
- 4) Türkiye genelinde ve iller bazında PTT kargo işlemlerine dair denetimler yapılmakta mıdır?
- 5) PTT kargo ile ilgili gelen şikayetlerin çözülmesi adına herhangi bir çalışma bulunmakta mıdır? Bulunuyor ise bu çalışmalar nelerdir?
- 6) PTT kargo şubeleri aracılığı ile dağıtılması taahhüt edilen kargoların kaybolma gerekçesi nelerdir?