

# CERTIFICATE

Complaints management process as per  
ISO 10002:2018

In accordance with the procedures of TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş., it is hereby certified that



**TT Mobil İletişim Hizmetleri A.Ş.**

**Gayrettepe Mah., Yıldız Posta Cad., Türk Telekom Genel Müdürlüğü, No 40, Beşiktaş,  
İstanbul,  
Turkey**

applies a customer complaints management process in line with the above standard within the quality management system for the following scope

**Fixed telephone operator services, data broadband services, mobile and internet services, data center services, after – sales services and infrastructure provider of value-added products; operation of all kinds of telecommunication facilities (leasing, installation, activation, configuration) related to telecommunication network units like hardware, equipment, terminals, software, as well as ensuring message by means of all transmission system**

Certificate Registration No 8000417-001  
Audit Report No TR 1735

Valid from 2020-07-13  
Valid until 2023-07-12  
Initial certification 2017

Certification Body  
at TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

Istanbul, 2020-07-13

The certificate remains valid until the above stated date if and only if there is an uninterrupted compliance with the requirements of the standard and certification contract



TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A. Ş.  
Ayazmadere Cad., Pazar Sok., Bareli Plaza  
No 2-4, Kat 4, Gayrettepe, Beşiktaş,  
TR-34349 İstanbul  
www.tuv-turkey.com tuv-nord@tuv-turkey.com

24729

# SERTİFİKA

ISO 10002:2018'e göre  
şikayet yönetimi süreci

TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş. işbu sertifika ile



**TT Mobil İletişim Hizmetleri A.Ş.**

**Gayrettepe Mah., Yıldız Posta Cad., Türk Telekom Genel Müdürlüğü, No 40, Beşiktaş,  
İstanbul,  
Türkiye**

ünvanlı kuruluşun, aşağıdaki geçerlilik alanındaki kalite yönetim sistemi kapsamında müşteri şikayetlerinin yönetimi sürecini uyguladığını, ilgili prosedürler uyarınca teyit eder. Geçerlilik alanı

**Sabit telefon operatörlüğü, data genişbant hizmetleri, mobil ve internet hizmetleri, veri merkezi hizmetleri, katma değerli ürünlerin satışı, satış sonrası hizmetler ile alt yapı sağlayıcısı olarak hizmet vermek, ayrıca donanım, teçhizat, terminal, yazılım, telekomünikasyon şebeke birimlerine ilişkin gerekli telekomünikasyon tesisleri ile ilgili her türlü işlemin yapılması (kiralama, kurulum, aktivasyon, konfigürasyon) ve tüm iletim sistemleri aracılığıyla ileti sağlamak (gönderme, alma, taşıma)**

Sertifika Tescil No 8000417-001  
Tetkik Raporu No TR 1735

2020-07-13 tarihinden  
2023-07-12 tarihine kadar geçerlidir  
İlk sertifikasyon tarihi 2017

TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.  
Sertifikasyon Merkezi

İstanbul, 2020-07-13

Sertifika, standardın ve sertifikasyon sözleşmesinin şartlarına kesintisiz uyulması durumunda, yukarıda belirtilen tarihe kadar geçerli kalır.



TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A. Ş.  
Ayazmadere Cad., Pazar Sok., Bareli Plaza  
No 2-4, Kat 4, Gayrettepe, Beşiktaş,  
TR-34349 İstanbul  
www.tuv-turkey.com tuv-nord@tuv-turkey.com

24730