



**ULAŞTIRMA, DENİZCİLİK VE HABERLEŞME
BAKANLIĞI**

**TÜRKİYE’DE KARAYOLUYLA
YAPILAN KARGO TAŞIMACILIĞININ
YAPISI VE SEKTÖREL
DEĞERLENDİRMELER**

ULAŞTIRMA VE HABERLEŞME UZMANLIĞI TEZİ

Derya AKBULUT

Ulaştırma ve Haberleőtme Uzman Yardımcısı

Karayolu Düzeneleme Genel Müdürlüğü

Nisan 2016

Ankara



**ULAŞTIRMA, DENİZCİLİK VE HABERLEŞME
BAKANLIĞI**

**TÜRKİYE’DE KARAYOLUYLA
YAPILAN KARGO TAŞIMACILIĞININ
YAPISI VE SEKTÖREL
DEĞERLENDİRMELER**

ULAŞTIRMA VE HABERLEŞME UZMANLIĞI TEZİ

Derya AKBULUT

Ulaştırma ve Haberleőtme Uzman Yardımcısı

Karayolu Dúzenleme Genel MúdürlúĐü

Mahmut GÜRSER

Daire Başkanı V.

Nisan 2016

Ankara

Görev Yaptığı Birim: Karayolu Düzenleme Genel Müdürlüğü

Tezin Teslim Edildiği Birim: Personel ve Eğitim Dairesi Başkanlığı

T.C.

ULAŞTIRMA, DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI

Derya AKBULUT tarafından hazırlanan “Türkiye’de Karayoluyla Yapılan Kargo Taşımacılığının Yapısı ve Sektörel Değerlendirmeler” adlı bu tezin Ulaştırma ve Haberleşme Uzmanlık tezi olarak uygun olduğunu onaylarım.

Tez Danışmanı
Mahmut GÜRSES
Daire Başkanı V.

Bu çalışma, tez savunma komisyonumuz tarafından Ulaştırma ve Haberleşme Uzmanlık tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : _____

Üye : _____

Üye : _____

Üye : _____

Üye : _____

Bu tez, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tez yazım kurallarına uygundur.

TEŞEKKÜR

Çalışmam boyunca yardım ve katkılarından dolayı danışmanım Mahmut Gürses'e, tüm çalışma arkadaşlarıma ve aileme teşekkürü bir borç bilirim.

BEYAN

Ulaştırma ve Haberleşme Uzmanlığı Tezi olarak sunduğum bu çalışmayı, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yol ve yardıma başvurmaksızın yazdığımı, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlardan her seferinde değinme yaparak yararlandığımı ve “Ulaştırma ve Haberleşme Uzman ve Uzman Yardımcılarının Sınav, Atama, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik”e uygun olarak hazırladığımı belirtir, bunu onurumla doğrularım.

Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara katlanacağımı bildiririm.

21.04.2016

Derya AKBULUT

Ulaştırma ve Haberleşme Uzman Yardımcısı

ÖZET

ULAŞTIRMA, DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI	
Tezin Adı	TÜRKİYE’DE KARAYOLUYLA YAPILAN KARGO TAŞIMACILIĞININ YAPISI VE SEKTÖREL DEĞERLENDİRMELER
Türü	Uzmanlık Tezi
Yazar	Derya AKBULUT
Teslim Tarihi	21.04.2016
Anahtar Kelimeler	Taşımacılık, Kargo Taşımacılığı, E-Ticaret,
Tez danışmanı	Mahmut GÜRSES
Sayfa Adedi	160
<p>Günümüzde Türkiye’de kargo taşımacılığı kargoyu göndericiden teslim alarak kısa sürede alıcıya ulaştırmak amacıyla yükleme, boşaltma, depolama, istifleme, aktarma ve gönderilene teslim gibi hizmetleri yerine getirip, taşımayı yapma veya yaptırma ve bu faaliyetlerden doğacak sorumluluğu üstlenme şeklinde gerçekleşmektedir. Bu tez çalışmasında, son yıllarda artan e-ticaret hacmi ve tüketici alışkanlıklarının da değişmesiyle birlikte önemli bir büyüme ve gelişme gösteren Türkiye’de karayoluyla yapılan kargo taşımacılığının genel durumu, sektörün ülke için önemi, gelişimi, sorunları incelenmiş olup bu sorunların giderilmesi ve sektörün gelişimi için alınabilecek önlemler değerlendirilmiştir. Bu kapsamda tezin uygulama bölümünde Türkiye’de ülke genelinde faaliyet gösteren kargo firmalarıyla anket çalışması yapılmıştır. Anket sonuçlarına göre Türkiye’de gerçekleşen kargo taşımacılığı sektöründe altyapı yetersizlikleri, mevzuat düzenlemeleri, operasyonel sıkıntılar, kalifiye iş gücü azlığı gibi problemler ön plana çıkmıştır. Bunun yanında, önümüzdeki yıllarda kargo taşımacılığının gelişimi için; doğru fiyat politikalarının oluşturulması, yetki belgesiz yapılan taşımacılık faaliyetlerinin sürekli ve düzenli olarak kontrol edilmesi, Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları (TCDD)’nin hızlı tren ağının kargo taşımaya olanak sağlaması, adres veri tabanının etkin bir şekilde kullanılabilmesi için yeniden düzenlenmesi, kanun ve yönetmeliklerin sektör temsilcileriyle görüşülerek revize edilmesi ve günümüz şartlarına uygun olmayan uygulamaların elimine edilmesi firma yetkilileri tarafından öngörülmüştür.</p>	

ABSTRACT

MINISTRY OF TRANSPORT, MARITIME AFFAIRS AND COMMUNICATIONS	
Thesis	THE STRUCTURE OF ROAD CARGO TRANSPORTATION IN TURKEY AND SECTORAL ASSESSMENTS
Type	Expertise Thesis
Author	Derya AKBULUT
Submission Date	21.04.2016
Key Words	Transportation, cargo, e-commerce,
Advisor	Mahmut GÜRSES
Total Page	160
<p>Cargo transportation in Türkiye is currently being carried out in the form of performing the services such as loading, unloading, storage, stowage, transfer and delivery of the cargo to the consignee; transporting or having it transported and taking the responsibility for these actions in order to take the delivery of the cargo from the consigner and deliver it to the consignee in a short period of time. In this thesis study; the general situation of the cargo transportation by road in Turkey, which achieved a substantial growth and progress with the increasing volume of e-commerce and changing consumer habits in recent years; the significance of the sector for the country, development and problems of the sector are analyzed; and the measures to be taken for the elimination of those problems and for the improvement of the sector are assessed. In this context, for application part of the thesis, a survey study was carried out with the cargo companies in Turkey operating country-wide. According to the survey results, problems such as the inadequacy of infrastructure, legislative arrangements, operational issues and shortage of qualified workforce stood out in cargo transportation sector in Turkey. Besides, for the purpose of the improvement of cargo transport in the upcoming years, it is suggested that suitable price policies are determined by the company, transport operations performed without licenses are constantly and regularly checked, TCDD's high-speed train network enables cargo transport, address database is re-arranged for effective utilization, laws and by-laws are revised after interviews with the sector representatives and that the implementations which do not correspond to the present circumstances are abolished.</p>	

İÇİNDEKİLER	Sayfa
TEŞEKKÜR.....	v
BEYAN.....	vi
ÖZET	vii
ABSTRACT.....	viii
TABLO LİSTESİ.....	xii
ŞEKİL LİSTESİ.....	xiii
KISALTMA LİSTESİ	xiv
EK LİSTESİ.....	xv
GİRİŞ	1
1. TAŞIMACILIĞIN ÖNEMİ VE TAŞIMACILIK TÜRLERİ.....	3
1.1 Taşımacılığın Önemi.....	3
1.2 Taşımacılık Türleri.....	4
1.2.1 Deniz yolu taşımacılığı	4
1.2.2 İç su yolu taşımacılığı	5
1.2.3 Demir yolu taşımacılığı.....	6
1.2.4 Hava yolu taşımacılığı.....	7
1.2.5 Boru hattı taşımacılığı	8
1.2.6 Kara yolu taşımacılığı	9
1.3 Taşımacılık Sistemleri	10
1.3.1 İntermodal taşımacılık sistemi	10
1.3.2 Kombine taşımacılık sistemi	10
1.3.2.1 Ro-Ro taşımacılığı	12
1.3.2.2 Ro-la taşımacılığı.....	12
1.4 Taşımacılık Modlarının Seçimini Etkileyen Nedenler.....	13
2. ÜLKEMİZDE YAPILAN KARAYOLU EŞYA TAŞIMACILIĞININ GELİŞİMİ.....	14
2.1 Türkiye’de 2003 Yılı Öncesi Karayolu Taşıma Faaliyetleri.....	14
2.2 Karayolu Taşımacılık Faaliyetlerinin Yasal Dayanağı, Amacı, Hedefi ve Kapsamı	15
2.3 Yurtiçi Eşya Taşımacılığına İlişkin Genel Kurallar ve Yetki Belgesi Alma Zorunluluğu	17
2.4 Karayolu Taşıma Kanunu ve Karayolu Taşıma Yönetmeliğinde Tanımlanan Faaliyetler ..20	
2.4.1 Genel taşımacılar.....	20
2.4.2 Eşya/kargo acenteliği	21
2.4.3 Taşıma işleri komisyoncuları	21
2.4.4 Lojistik işletmeciler.....	22

2.4.5 Taşıma işleri organizatörleri.....	22
2.4.6 Nakliyat ambarı işletmeciliği	23
2.4.7 Kargo işletmeciliği	23
2.4.8 Kurye-dağıtım işletmeciliği.....	23
2.5 Eşya Taşımacılığı faaliyetinde bulunan firmalar için mevzuatta öngörülen temel ilkeler	24
2.5.1 Mali yeterlilik.....	25
2.5.2 Mesleki saygınlık	25
2.5.3 Mesleki yeterlilik	25
3. ÜLKEMİZDE KARAYOLUYLA GERÇEKLEŞTİRİLEN KARGO TAŞIMACILIK FAALİYETLERİ	28
3.1 Türkiye’de Karayoluyla Yapılan Kargo Taşımacılığının Önemi ve Tarihiçesi	28
3.2 Eşya / Kargo taşımacılık Sektörünün Ülke Ekonomisine Katkısı.....	28
3.3 Türkiye’de Kargo İşletmeciliği Yapmak İçin Yetki Belgesi Alma Şartları ve Yetki Belgelerinin Faaliyet Konuları	31
3.3.1 M1 Yetki belgesi	31
3.3.2 M2 Yetki belgesi	33
3.3.3 M3 Yetki belgesi	34
3.4 Taşıyıcının Sorumluluğu ve Yükümlülüğü	35
3.5 Göndericinin Sorumluluğu.....	38
3.6 Hizmetten Yararlananların Hakları	39
4. KARGO İŞLETMELERİNDE ORGANİZASYON YAPISI VE OPERASYONEL FAALİYETLER.....	40
4.1 Kargonun Tanımı ve Standartları.....	43
4.2 Kargo İşletmeciliğinde Kullanılan Terimler	44
4.3 Kargo Taşımacılığı Yapan Şirketlerin Sınırlılıkları	48
4.3.1 Gerek çalışanların emniyeti, gerekse yasalar gereği taşınması yasak ve sakıncalı olan kargolar	49
4.3.2 Sorumluluk belgesiyle taşınan kargolar	50
4.3.3 Özel ambalajla taşınan kargolar	51
4.3.4 Dikkat özellikli kargolar	52
4.4 Kargo Şirketlerinde Fiyatlandırma.....	52
4.4.1 Kargo taşımacılığında hacimsel ağırlık hesaplaması.....	54
4.4.1.1 Ölçü standartları.....	54
4.5 Kargo Taşımacılık Sektöründe Dağıtım	56
4.5.1 Kargo kabul ve dağıtım merkezleri	57
4.5.2 Kargo tasnif ve aktarma merkezi.....	66

4.6 Türkiye’de Kargo İşletmeciliğiyle İlgili Sivil Toplum Kuruluşları (STK).....	69
5. TÜRKİYE’DE KARGO TAŞIMACILIĞININ SORUNLARI, SEKTÖRÜN SWOT ANALİZİ VE SEKTÖRÜN GELİŞMESİNDE ETKİLİ OLAN FAKTÖRLER	71
5.1 Türkiye’de Kargo Taşımacılığının Sektörel Sorunları.....	71
5.1.1 Kargo suçları	71
5.1.2 Şüpheli işlem tipleri	75
5.1.3 Kargo gönderilerinde kimlik tespiti	78
5.1.4 Kargo faaliyetlerinde operasyonel (işleyişle ilgili) problemler	81
5.1.5 Göndericilerin ve alıcıların yaşadığı sıkıntılar	85
5.2 Türkiye’de Kargo Taşımacılığının SWOT Analizi.....	88
5.2.1 Üstün Yönler	89
5.2.2 Zayıf Yönler	92
5.2.3 Fırsatlar	96
5.2.4 Tehditler	97
5.3 Kargo Taşımacılık Faaliyetlerinin Gelişmesinde Etkili Olan Faktörler.....	99
5.4 Kargo Şirketleri Tarafından Profesyonelleşme Yolunda Atılan Adımlar ve Yapılan Farklı Uygulamalar	101
6. TÜRKİYE’DEKİ KARGO TAŞIMACILIĞININ SEKTÖREL ANALİZİ VE ANKET SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ	104
6.1 Araştırmanın Amacı ve önemi	104
6.2 Araştırmanın Sınırlılıkları	105
6.3 Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi.....	106
6.4 İşletmelerden Gelen Dönütler	106
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME.....	114
KAYNAKLAR	116
ÖZGEÇMİŞ	119

TABLO LİSTESİ

Tablo 2.1 Düzenlenen Yetki Belgesi Sayıları (11.12.2015).....	19
Tablo 3.1 Eşya taşımaları (2013-2014 yılı) verileri.....	29
Tablo 4.1 Ölçümlerde kullanılan terim ve tanımlar.....	54
Tablo 4.2 Ölçü standartları	54
Tablo 4.3 Kargo taşımacılığı yapan firmaların şube ve acente sayıları.....	64
Tablo 4.4 Kargo firmalarının faaliyet merkezleri.....	65
Tablo 5.1 Şüpheli işlem bildirim sayılarının yıllara ve kaynaklarına göre dağılımı (2010 - 2014)	73
Tablo 5.2 Posta ve taşımacılık hizmetleri ile kargo şirketlerine ilişkin tipler	76
Tablo 5.3 Sektörün SWOT analizi.....	98
Tablo 6.1 Türkiye’de faaliyet gösteren kargo firmalarına ait nicel veriler.....	108

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 4.1 Kargonun yolculuğu	60
Şekil 4.2 Kargo teslim süreci	61
Şekil 4.3 Kargo kabul merkezi	66
Şekil 5.1 Şüpheli işlem bildirimlerinin yıllara göre dağılımı (2010-2014)	74
Şekil 5.2 Paketleme merkezi.....	85

KISALTMA LİSTESİ

UDHB	: Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı
KTK	: Karayolu Taşıma Kanunu
KTY	: Karayolu Taşıma Yönetmeliği
TCDD	: Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları
UND	: Uluslararası Nakliyeciler Derneği
BİMER	: Başbakanlık İletişim Merkezi
UTİKAD	: Uluslararası Taşımacılık ve Lojistik Hizmet Üretenleri Derneği
KARİD	: Türkiye Kargo, Kurye ve Lojistik İşletmecileri Derneği
MASAK	: Mali Suçları Araştırma Kurulu
BTK	: Bilgi Teknolojileri Kurumu
PTT	: Posta ve Telgraf Teşkilatı
GSMH	: Gayri Safi Milli Hasıla
ODY	: Orta Düzey Yönetici
ÜDY	: Üst Düzey Yönetici
SRC	: Sürücü

EK LİSTESİ

EK 1. : Kargo Firmaları Cevap Formu	121
---	-----

GİRİŞ

Türkiye’de son yıllarda izlenen ekonomik politikaların sonucu olarak toplumun talep ettiği mal ve hizmetlerde büyük artış ve değişiklikler olmuştur. Büyüyen ekonominin içinde hizmet sektörü de hızlı bir gelişme sağlamıştır. Özellikle toplumun ihtiyaç ve taleplerinin klasik niteliğinden sıyrılarak farklı bir yapıya kavuşması ister istemez özel sektörün hizmet sektörüne büyük yatırımlar yapmasına neden olmuştur. Bu anlamda Türkiye’de kargo işletmeleri ülke geneline yayılmış hizmet birimleri ile kurumsal yapıda bulunan firmalara vermiş olduğu hizmetle işletmeler ve bireysel müşterilere kadar uzanan geniş bir yelpazede vatandaşa en yakın ve en hesaplı taşımacılık hizmetini en kısa olabilecek sürede sunmak için faaliyet göstermektedirler. Diğer taraftan karayolu eşya taşımacılığı ise, malın hedef-kaynak arasında yani kapıdan kapıya aktarmasız bir şekilde taşımaya olanak sağlaması, öteki taşıma türlerine kıyasla daha hızlı olması ve özellikle kısa mesafeli taşımalarda nispeten ucuz olması nedeniyle bazı avantajlara sahiptir. Bu nedenle Türkiye’de kargo taşımacılığı ağırlıklı olarak karayoluyla gerçekleştirilmekte olup bu çalışmada da Türkiye’deki karayoluyla gerçekleştirilen kargo taşımacılığının içinde bulunduğu genel durumu ve gelişme potansiyeli, sektörde karşılaşılan sorunlar ve bu sorunlara yönelik olası çözüm önerileriyle birlikte sektörün dünyadaki yeri ve önemi değerlendirilmiştir.

Bu çalışmanın yapılmasındaki amaç, her geçen gün gelişen ve büyüyen kargo taşımacılığı sektörünün işleyişi hakkında bilgi sahibi olabilmek ve bu gelişim süreci içerisinde oluşan sorunlara çözüm önerileri getirebilmektir. Çalışmanın birinci bölümünde; genel hatlarıyla taşımacılığın önemi ve taşımacılık modları incelenirken, ikinci bölümde; ülkemizde yapılan karayolu eşya taşımacılığı ve gelişimi, üçüncü bölümde ülkemizde karayoluyla gerçekleştirilen kargo taşımacılık faaliyetleri, dördüncü bölümde kargo taşımacılığı yapan işletmelerin organizasyon yapısı ve işletmelerin yaptığı operasyonel faaliyetler, sektörün pazar yapısı tüm yönleriyle ele alınmaya çalışılmış, beşinci bölümde kargo taşımacılığının sektörel sorunları, sektörün gelişmesinde etkili olan faktörler incelenmiş ve sektörün SWOT analizi yapılmış olup, son ve uygulama bölümü olan altıncı bölümde ise Türkiye’de gerçekleşen kargo taşımacılığının sorunlarını tespit edebilmek ve çalışmanın altyapısını desteklemek adına Bakanlığımız U-Net Otomasyon sistemine kayıtlı ülke genelinde kargo

işletmeciliği sektöründe faaliyet gösteren kargo firmalarıyla anket çalışması yapılmış ve bu anket sonuçları üzerinden analiz yapılıp kargo pazarının mevcut durumu ve geleceğine yönelik beklentiler değerlendirilmiştir. Kargo taşımacılığı alanında faaliyet gösteren firmaların operasyonel faaliyetleriyle ilgili bilgiler firmaların şube/acente personeliyle doğrudan görüşme şeklinde elde edilmiştir. Araştırma sonucunda Türkiye’de kargo taşımacılığının gelişmesini engelleyen sebepler arasında altyapı yetersizlikleri, kargo firmalarının uyguladıkları fiyat politikaları, demiryolu ağının kargo taşınmasına olanak sağlamaması, yetki belgesiz taşıma yapan firmalar, Türkiye’de adres yapısının karışık olması nedeniyle adres bulmada yaşanan sıkıntılar ve nitelikli eleman sorunu ön plana çıkmıştır.

Kargo ve kargo taşımacılığıyla ilgili literatür incelendiğinde yerli ve yabancı literatürde yapılan çalışmaların nispeten az olduğu, var olan çalışmaların daha ziyade hava kargo taşımacılığı ile ilgili olduğu görülmüştür. Yapılan araştırmalar neticesinde hava kargoyla ilgili ayrıntılı bilgi, istatistik, sektör raporlarına ulaşılmasına rağmen, ölkemizde karayoluyla yapılan kargo taşımacılığına ilişkin böyle bir durum söz konusu olmayıp, daha sınırlı bilgilere ulaşılmıştır. Ayrıca yapılan çalışmalar kargo taşımacılığıyla ilgili daha spesifik konularda alan araştırmaları (kargo taşımacılığında uzak nokta çözümleri, kargo şirketlerinde finansal raporlama, kargo taşımacılığında hizmet kalitesinin ölçülmesi, araç rotalarının belirlenmesi, şube ve transfer merkezlerinin operasyonel planlaması, veri zarflama analizi kullanılarak kargo şirketlerinin performanslarının değerlendirilmesi) olarak yapılmış olup, temel kavramsal açıklamalar, sektöre genel bakış ve sektörün işleyişiyle ilgili çalışmalar tatmin edici düzeyde değildir.

1. TAŞIMACILIĞIN ÖNEMİ VE TAŞIMACILIK TÜRLERİ

1.1 Taşımacılığın Önemi

Karayolu Taşıma Kanununda (KTK) taşıma, bir yarar sağlamak üzere insanın, eşyanın ve iletişim bilgilerinin ekonomik, hızlı ve güvenli olarak yerlerini değiştirmesi olarak ifade edilir [2]. Taşıma sektörünün temel amacı taşıma talebini, mümkün olan en kısa zamanda ve en az maliyetle, güvenli bir şekilde sunmaktır. Taşıma sektörü, tarım veya sanayi sektörü gibi mal üreten bir sektör değil, ancak diğer bütün sektörlerle yakın ilişkisi olan ve bu sektörleri doğrudan etkileyen bir hizmet sektörüdür.

Taşımacılık, insanlık var olduğu sürece yapılagelmiş en önemli ve en eski faaliyetlerden birisidir ve geçmişten günümüze önemi artarak devam etmektedir. Hayatımızın her alanında ve her anında varlığını hissettiğimiz taşımacılık sektörü, uygulama alanı itibariyle çok fazla çeşitliliğe sahip olup gerek yolcu gerekse de eşya taşımacılığında teknolojinin ilerlemesi ve küreselleşmenin dünyaya yayılması ile kendisini daha fazla göstermeye başlamıştır. Dünyanın bir ucunda üretilmiş ve paketlenmiş olan bir ürün taşımacılık faaliyeti sayesinde bulunulan yerde kolaylıkla tüketilmektedir. Etrafımızda görmüş olduğumuz her nesne bir taşımacılık faaliyeti neticesinde oradadır. Günlük hayatımızda bu derece hayati önemi olan taşımacılık faaliyetlerini düzenlemek, denetlemek ve geliştirilmesi için çalışmalar yapmak son derece önem verilmesi gereken bir alandır [5].

Yolcu taşımacılığı, deniz yolu taşımacılığı, karayolu acente işletmeciliği, terminal işletmeciliği gibi onlarca birbirinden farklı özelliklere sahip taşımacılık faaliyetleri bulunmakta olup, taşımacılık faaliyetlerinin her biri ayrı özelliklere haiz, birbirinden farklı, kendilerine has operasyonel ve yasal kuralları şart koşan, farklı beklentileri karşılamak üzere yapılan faaliyetlerdir [5].

1.2 Taşımacılık Türleri

Ulaştırma sektörü; karayolu, denizyolu, demir yolu, boru hattı ve hava yolu alt sektörlerinden oluşmaktadır. Taşıma türleri genel olarak birbirlerine üstün olmadıkları gibi, birbirlerine rakip de değildirler. Taşıma türleri, tedarik zinciri olarak anılan büyük yapıyı birbirine bağlayan en önemli yapıtaşlarıdır. Kendilerine has özelliklere haiz olan taşıma türlerinin her biri diğerinden farklı mevzuatlara tabidir [5].

Taşıma modlarını, taşıma araçları, biçimleri ve özelliklerine göre aşağıdaki gibi sınıflandırmak mümkündür [20].



Kaynak: www.tedarikzinciri.org¹, t.y. slayt 5.

1.2.1 Deniz yolu taşımacılığı

Su yolu taşımalarından biri olan deniz yolu taşımacılığı, dünyada taşınan tüm eşyaların büyük bir kısmını tek başına taşımaktadır. Taşıma coğrafyasının dünya haritası ile eş olduğu, deniz ötesi taşımaların ağırlık kazandığı bu sistem içerisinde tabii olarak deniz yolu taşımacılığının oranı tüm dünya taşımacılığında yaklaşık %90 'a denk gelmektedir. Acelesi olmayan, taşıma maliyetinin önemli olduğu mallar için tercih edilen deniz yolunun gelişmesinde de dünyanın

¹ www.tedarikzinciri.org

her ülkesine denizyolu ile taşıma yapabilecek ağ yapısının kurulmuş olması önem göstermektedir. Gerek sanayi ham maddesini oluşturan yükleri bir seferde büyük miktarlarda taşıma özelliği, gerekse taşıma maliyetinin demiryoluna göre 3.5, karayoluna göre 7 ve havayoluna göre 22 kat daha ucuz olması denizyolu taşımacılığının önemli avantajları arasındadır [19].

Türkiye denizyolu taşımacılığı açısından rekabetçi avantaja sahiptir. Marmara Denizi'ni çevreleyen Çanakkale Boğazı ve İstanbul Boğazı ile birlikte, üç tarafı denizlerle çevrili olan ülkemiz 8.333 kilometrelik sahil şeridinde sahiptir. Denizyolu taşımacılığı, Türkiye'nin ihracat ve ithalatında kullanılan en popüler taşımacılık yöntemidir ve sırasıyla bu taşımacılık türü %50.7 ve %53.2 paya sahiptir.

Ülkemizde denizcilik sektöründe özellikle gemi inşa sanayisinde büyük atılımlar yapılmıştır. Tersane sayısındaki artış (%37'den %73'e) gemi inşasında dünya sıralamasında altıncılığa yükselmemizi sağlamıştır. Türkiye bu alanda marka ülkeler arasına girmiştir. Türk deniz ticaret filosu son 10 yılda gerçekleştirdiği büyüme ile 30,4 milyon ton taşıma kapasitesine ulaşarak, dünyanın 13. büyük filosu olmuştur. Türkiye Çin'den sonra dünyanın ikinci büyük "gemi adamı" yetiştiren ülkesi haline gelmiştir [36].

1.2.2 İç su yolu taşımacılığı

İç su yolu taşımacılığı debisine ve su seviyesine bağlı olarak nehirler ve göllerle yapılan taşımacılıktır. Kanal veya nehir iç su yolu taşımacılığı ülkelerin sahip olduğu imkanlara ve iç su yolu taşımaya verdikleri önem derecesine göre yaygınlık göstermektedir. İç su yolu taşımanın en büyük avantajı, düşük altyapı yatırımı ile büyük bir taşıma maliyet avantajı sunmasıdır. Avrupa'da (Tuna nehri ve Elbe nehri) çok yaygın ve sıklıkla kullanılmasına rağmen ülkemizde uygulanabilirliği olmadığı için yaygın olarak kullanılmayan bir taşıma türüdür. İç su yolu taşımacılığında kendine has özel taşıma araçlarına ihtiyaç duyulmakta olup, araç kapasiteleri genellikle suyun derinliği ve debisine bağlı olarak değişmektedir.

Diğer taşımacılık türlerinden en önemli farkı taşımacılığın nehrin geçtiği bölgelerle sınırlı kalmasıdır. Bu taşımacılık türünde, nehirlerin uzun olması ve birçok ülkeden geçmesi bu bölgede ticareti artırıcı bir etki yaratmaktadır [18]. Nehirlerde yapılan taşımacılığın çok önemli bir kısmının denizlerle bağlantılı olması, taşınan eşyaların iç bölgelere erişim imkanını sağlamaktadır [14]. İç su yolu taşımacılığında nehirlerin kullanımı mevsimseldir. Kış aylarında donma sebebiyle çoğu nehirde taşımacılık yapılamamaktadır.

1.2.3 Demir yolu taşımacılığı

Demir yolu taşımacılığı düşük maliyetlerle, çevreye en az zararlı ve uzun mesafeler arasında her türlü yükü taşıyabilen güvenli bir taşıma türüdür. Demiryolu taşımacılığının temel altyapı bileşenleri; raylı sistemler, donanım ürünleri, lokomotif ve vagonlar, aktarma istasyonları ve terminallerdir. Demiryolu taşımacılığında devlet tarafından yapılmakta olan altyapı yatırımları son derece maliyetlidir. Demiryolu başlangıç yatırımlarının devlet tarafından sağlanmasından sonra işletim maliyetleri ekonomik olmaktadır [9]. Teknolojik yeniliklerle birlikte altyapı yapım hızı artmış, taşıma sürati de yüksek hızlara ulaşmıştır.

Türkiye, yaklaşık 1.196 km'si yüksek hızlı trenler için olmak üzere yaklaşık 12 bin kilometre uzunluğunda demiryolu ağına sahiptir ve bu hatlar TCDD tarafından işletilmektedir. Türkiye, çeşitli projelerle demiryolu sistemini modernleştirmeyi planlamış ve 1 Mayıs 2013 tarih ve 28634 sayılı resmi gazetede yayımlanan "Demiryollarında Serbestleşme Kanunu" ile bu sektörde büyük bir atılım yapmıştır.

Ülkemiz dünyada 8., Avrupa'da 6. yüksek hızlı tren işletmecisi konumundadır. Ankara-Eskişehir, Ankara-Konya, Eskişehir- Konya YHT hatlarından sonra, Ankara- İstanbul yüksek hızlı demiryolu hattı hizmete girmiştir. Diğer taraftan Asya- Avrupa arasındaki taşımacılıktan daha fazla pay alınmasını sağlamak adına uluslararası demiryolu koridorlarının geliştirilmesine devam edilecektir. Kars- Tiflis- Bakü Demiryolu Projesi'nin bitirilmesi bu anlamda önemi haizdir ve yapım çalışmaları hızla sürmektedir [36]. Demiryollarının 2023'e kadar geliştirilmesi için, 45 milyar dolarlık bir bütçe ayrılmıştır. TCDD'nin yük taşıma

miktarı yılda yaklaşık 25 milyon ton olup, bunun 3 milyon tonu uluslararası taşımacılık alanında gerçekleşmektedir.

1.2.4 Hava yolu taşımacılığı

Hava yolu taşımacılığı, son dönemlerde hızlı ve güvenilir olması nedeniyle tercih edilmeye başlanan, büyük bir ivme ile büyüyen, çok uzak mesafeleri yanı başımıza getiren ulaştırma biçimlerinin başında yer almaktadır. Son on yıllık süreçte tüm dünyada en hızlı gelişim gösteren ulaşım türüdür. Hava yolu taşımalarının çok büyük bir kısmını (yaklaşık %99) yolcu taşımacılığı oluşturmaktadır.

Küreselleşmenin getirdiği hızlılık zorunluluğu, coğrafi konumlar dolayısıyla ulaştırma yollarının giderek zorlaşması havayolu taşımacılığının bu şekilde gelişmesinin en önemli nedenleri arasında sayılmaktadır. Havayolu taşımacılığı birim taşımacılık maliyetlerinin en yüksek düzeyde yapıldığı taşımacılık türüdür fakat bu olumsuz özelliğine rağmen, günümüzde yaşanan uluslar arası rekabet bu türün gelişmesini hızlandırmakta; modern hava limanları, son teknoloji ürünü araçlar, geliştirilmiş kapasiteler, ileri depolama sitemlerinin varlığı havayolu taşımacılığının yaygın bir biçimde kullanılmasına olanak tanımaktadır [9].

Dünya ekonomisinin küreselleşmesi ile müşterilerin daha hızlı ve güvenilir teslimat beklentileri raf ömrü kısa olan ürünlerin hava yoluna yönelmelerine, yük ve acil trafik alanında rekabetin artmasını ve hava kargonun gelişmesini sağlamıştır. Yüklerin taşınmasında havayolunun tercih edilmesindeki temel nedenleri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- Çabuk bozulabilir ürünlerin (balık, meyve, sebze, çiçek gibi) en uzun mesafelerde bile en kısa sürede taşınabilmesini sağlamaktadır. Bu tür kargoların uçakla taşınması diğer taşıma sistemlerinde ödenen soğutma masraflarını ortadan kaldırmakta ve ürünün zarar görmesinden doğacak zararları önlemektedir.
- Canlı hayvan (atlar, hayvanat bahçesi hayvanları gibi) taşımacılığının hızlı bir şekilde yapılmasını sağlayarak, taşıma sırasında oluşabilecek tehlikeleri en aza indirmektedir.

- Kısa sürede yerlerine ulaşamadıklarında işletmeler açısından ağır ekonomik kayba yol açacak acil gönderiler (makine yedek parçaları, motorlar, jeneratörler) için en hızlı seçenektir.
- Hava yolu taşımacılığında sarsıntı veya çarpma gibi nedenlerle oluşabilecek hasarın en az seviyede bulunmasından dolayı, ölçüm ekipmanları, elektronik ve optik cihazlar gibi çok hassas kargoların taşınmasında güvenli koruma sağlamaktadır [23].

1.2.5 Boru hattı taşımacılığı

Özellikle sıvı ve gaz enerji naklinde büyük bir önemi olan, ülkelere sadece taşıma üstünlüğü değil, stratejik ve politik üstünlük de kazandıran kendine has özelliklere sahip hem kısa hem de uzak mesafeler için kullanılabilen bir taşıma türüdür. Yer altı veya yer üstü boru hattı taşımacılığı olarak iki sınıfa ayrılır. Kullanmış olduğumuz suyun barajlardan boru hatlarıyla evlerimize ulaşması, Bakü-Tiflis-Ceyhan petrol boru hattı bu taşımacılık şekline örnek olarak gösterilebilir. Boru hattı taşımacılığı yüksek kapasite imkanı sağlamaktadır. Dünya genelinde her alanda enerjiye olan ihtiyaç ve talep artışı, boru hattı taşımacılığının petrol ve doğal gaz taşıma konusundaki üstünlüğü, boru hattı taşımacılığının gelişimini giderek artan bir hızda sürdüreceğinin göstergesidir [5].

Boru hattında ilk yatırım maliyetleri demiryolu gibi yüksektir. İlk yatırım maliyeti yüksek olan bu tür, uzun vadeli planlar içerisinde sürekli taşımacılık için öngörülür. İşletme maliyetleri çok düşüktür. Boru hattının ekonomik olabilmesinde taşınacak ürünün talep miktarı önemlidir. Boru hattının işletmeye girdikten sonra talebin düşmesi veya yüksek seviyelere çıkması hattın ekonomik yapısını etkilemektedir [14]. Diğer taşıma şekilleriyle kıyaslandığında son derece ekonomiktir, güvenilirdir; fakat esneklik derecesi son derece düşüktür.

1.2.6 Kara yolu taşımacılığı

Diğer taşıma türlerine göre dünyada en yaygın olarak kullanılan taşımacılık türü kara yolu taşımacılığıdır. Bir kara yolu taşımacısının pazara giriş ve operasyon maliyetleri diğer taşıma türlerine göre en az yatırım ile gerçekleşmektedir. Dolayısıyla taşımacıların sektöre girişleri nispeten kolaydır. Tüm taşıma türlerinden en yaygın olması da doğal bir sonuçtur. Dünyanın neredeyse her yerine ulaşabilme imkanına sahip, en yaygın ve kapıdan kapıya gelebilen tek taşıma türüdür.

Küçük ölçekteki ihtiyaçlara karşılık verebilmesi, adresten alınıp adrese kadar açılmadan taşınabilmesi ve parsiyel yüklerin birleştirilerek yollanmasına olanak sağlaması, bu tercihin nedenleri olarak sıralanabilir. Ülkemizde karayolu yolcu ve yük taşımacılığında, son otuz yılda diğer türler ile yapılan taşımacılıklara kıyasla hızlı bir gelişme olmuş, bu dengesiz gelişmenin sonucu olarak karayolu taşımasının payı her iki taşıma için hızla artarak % 90'ın üzerine çıkmıştır. AB'ye baktığımızda da modlararası dengeyi sağlamaya yönelik yürütülen politikalara karşın, karayolu taşımacılığı halen üstünlüğünü koruduğunu görmekteyiz [30].

Yukarıda kısaca açıklanan taşıma türlerinin çeşitli özelliklerine göre karşılaştırılması aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 1.1 Taşıma türlerinin özelliklerine göre karşılaştırılması

Taşıma Türü	Maliyet	Ulaştırma Hızı	Hizmet Verilen Yerlerin Sayısı	Çeşitli malları Kullanma Becerisi	Tarifeli Yüklemelerin Sıklığı	Tarifelerin Uygulanmasının Güvenilirliği
Kara yolu	Yüksek	Hızlı	Çok Geniş	Yüksek	Yüksek	Yüksek
Hava yolu	Çok Yüksek	Çok Hızlı	Geniş	Sınırlı	Yüksek	Yüksek
Demir yolu	Düşük	Yavaş	Sınırlı	Yüksek	Düşük	Yüksek
Deniz yolu	Çok Düşük	Yavaş	Sınırlı	Çok Yüksek	Çok Düşük	Orta
Boru Hattı	Düşük	Yavaş	Çok Sınırlı	Çok Sınırlı	Orta	Yüksek

(Kaynak: Çancı ve Erdal 2003: 50)

1.3 Taşımacılık Sistemleri

Günümüz koşulları neticesinde taşımacılık sektöründen; verimli, ekonomik, güvenli, seri, yüksek kalite düzeyine sahip, sağlam, etkin, düşük maliyetli ve çevre duyarlılığına sahip nitelikli bir taşıma hizmeti istenilmektedir. Ancak yukarıda açıklanan hiçbir taşıma türü bu beklentilerin tümüne tek başına cevap veremeyecektir. Bu nedenle taşımacılık sistemleri oluşturulmuştur. Taşımanın birden çok taşıma türünün kullanılmasıyla ve tek bir taşıma sözleşmesiyle gerçekleştirildiği taşıma sistemine çoklu tip taşımacılık denir. Yük, en az iki farklı taşıma türü kullanılarak, tek bir taşıma sözleşmesi kapsamında taşınır. Bundaki amaç, taşıma türlerinin kendilerine has olumlu yönlerini almak ve olumsuz yönlerinden uzak durmaktır. Günümüzde kombine ve intermodal taşımacılık, çoklu tip taşıma sisteminin iki farklı uygulaması olarak ortaya çıkmıştır [5].

1.3.1 İntermodal taşımacılık sistemi

ABD ulaştırma politikası gereği teşkil edilmiş, çoklu tip taşıma sistemidir. Yükün, yüklendiği taşıma ünitesinde bir ulaşım sisteminden diğerine geçişi sırasında yüke herhangi bir elleçleme yapılmaksızın taşıyıcının taşımanın bütünü veya bir bölümünden sorumlu olduğu ardışık olarak en az iki ya da daha fazla taşıma türü veya aracın kullanımı ile taşımanın gerçekleştiği sistemlerdir. Uluslararası alanda “Modlar Arası Taşıma” olarak ifade edilir. Örneğin; demir yolu-kara yolu, kara yolu-hava yolu veya deniz yolu-demir yolu. ‘Modlar’ arası taşımada, taşıma türü ile ilgili sorumluluğun nasıl paylaşıldığına bağlı olarak, farklı taşımacılık belgeleri düzenlenmektedir. Modlar arası taşımacılıkta taşımayı organize eden lojistik firmalar veya taşıyıcı sadece kendisinin gerçekleştirdiği taşımanın sorumluluğunu üstleniyorsa, bu taşıma türü “Bölümlenmiş veya Parçalı Taşıma” (segmented transport) olarak adlandırılmaktadır [5].

1.3.2 Kombine taşımacılık sistemi

AB ulaşım stratejisi gereği bir takım kurallarla belirlenmiş olan çoklu modlu taşıma sisteminin bir türüdür. Kombine taşımacılık, modlar arası (Intermodal) taşımacılığın sınırlandırılmış biçimi olarak düşünülebilir. Birleşmiş Milletler Avrupa Ekonomik

Komisyonu (BM- AEK), kombine taşımacılığı “yüklerin tek bir araç veya birim yük halinde, farklı taşımacılık türlerine geçişte yükün elleçlenmeden taşınması” olarak tanımlamaktadır. Kombine taşımacılıkta yaygın olarak standart konteynırlarla taşıma yapılmaktadır. Kombine taşımacılıkta, uzun mesafeli taşımalar, demiryolu, denizyolu gibi çevreye daha az zararı dokunan ulaştırma alt sistemleri ile yapılmakta, karayolu taşımacılığı ise yalnızca son noktalara ulaşımlarda demiryolu ve denizyolu taşımacılığını tamamlayıcı bir ulaştırma alt sistemi olarak görev yapmaktadır [7]. Bu yönüyle işletmelere karayolu, demiryolu ve denizyolu ulaştırma türlerinin avantajlı yönlerinin bir arada kullanılması olanağını sağlayabilir.

Kombine taşımacılık ana güzergâhı demir yolu ya da deniz yolu olan ve 300 km’den fazla olan taşımalar için avantajlıdır. Kombine taşımacılığın diğer avantajları ise; sosyal maliyetlerin azaltılması (karayolu güvenliği, hava ve gürültü kirliliği, enerji ve hammadde tüketimi gibi), altyapı maliyetlerinin azaltılması, uzun mesafelerde büyük hacimde malların taşınması, taşıma sınırlamalarının olduğu özellikle hafta sonları ve tatil günlerinde deniz veya demiryolu kombinasyonu kullanılarak taşımının gerçekleştirilmesi gibi sıralanabilir. Kombine taşımacılık, klasik aktarmalı taşımacılıktaki ayrı ayrı yapılan operasyonel işlemlerin bürokrasisini de azaltmakta, etkin bir akışı sağlayabilmek için modlar arasında koordinasyon kurarak eşyaların göndericiden alıcıya daha az evrakla ulaşmasını sağlamaktadır. Kombine taşımacılıkta amaç hiçbir zaman karayolu ulaşımını engellemek değildir, çünkü diğer modlar kullanılsa bile, en nihai kullanılacak olan karayoludur.

Son beş yıldır lojistik sektörünün kombine taşımacılık üzerinde durduğu dikkat çekmektedir. Bu bağlamda gelecekte büyük ölçekli kombine taşımacılık ile büyük lojistik köylerinin kurulması söz konusudur. O yüzden kombine taşımacılık kavramının iyice anlaşılması ve uygulamaya yönelik çalışmalar yapılması (ülkemiz limanlarını, demiryollarını ve tüm ulaştırma altyapılarını kombine taşımacılık anlayışına uygun hale getirerek etkinliğini arttırmalı) eşya taşımacılığında büyük önem taşımaktadır. Kombine taşımacılığının aşağıda belirtildiği gibi iki şekli bulunmaktadır:

1.3.2.1 Ro-Ro taşımacılığı

Bir kara yolu aracının veya bir vagonun kendi tekerlekleri veya o amaçla ona bağlı tekerlekler üzerinde gemiye girip çıkarak yüklenmesi ve boşaltılmasıdır. Bu sistemle karayolu taşıtı veya demir yolu vagonu gemi üzerinde su yolu ile taşınmaktadır. Vagon veya kara yolu taşıtı varış limanında kendi başına gemiden inerek yoluna devam edecektir [5].

Ülkemizde kombine taşımacılık bağlamında, Ro-Ro taşımacılığı gelişme içindedir. Türk şirketleri tarafından kullanılan Ro-Ro hatları Haydarpaşa (İstanbul) – Trieste(İtalya), Ambarlı (İstanbul) – Trieste, Zonguldak – Ukrayna, Samsun – Novorossisk (Rusya Federasyonu), Trabzon – Soçi (Rusya Federasyonu), Rize – Poti (Gürcistan), Çeşme – Bari/Brindisi/Ancona, Mersin – Magosa, Derince – Köstence ve Taşucu – Girne'dir. 2008 yılında Ro-Ro aracılığıyla 330.100 kamyon/otomobil taşınmıştır ve karayolu transferlerinin % 18'i Ro-Ro hizmetleri tarafından gerçekleştirilmiştir [16]².

1.3.2.2 Ro-la taşımacılığı

Kara yolu yük taşıma araçlarının, demir yolunda vagon üstünde refakatli veya refakatsiz bir şekilde taşınması biçimidir. Taşıtı dizisi çekicisiyle beraber yüklenmişse refakatli, aksi durumda refakatsiz adı verilir [5].

Bilindiği gibi, Türkçe karşılığı “yürüyen yol” anlamına gelen ve gelişmiş ülke demiryollarında oldukça yaygın olan Ro- la taşımacılığı, geleceğin taşıma türü olarak görülmektedir. İlk olarak Alp dağlarını geçmek amacı ile Avusturya ve İsviçre'de 1990'lı yıllarda kullanılmaya başlanan Ro- la tren taşımacılığı, yaygın olarak Avusturya, İsviçre, Macaristan, İtalya, Almanya, Çek Cumhuriyeti ve Slovenya'da kullanılmaktadır.

² <http://www.invest.gov.tr/tr-TR/infocenter/publications/Documents/lojistik.sektoru.pdf>

1.4 Taşımacılık Modlarının Seçimini Etkileyen Nedenler

Dünyanın insanların birbirleriyle devamlı iletişim kurabilecekleri küçük bir köy haline geliyor olması ulaştırma sektörünü ekonomik gelişmelerin merkezine oturtmuştur. Sağlık, eğitim, iş merkezleri ve diğer gereksinim noktalarına ulaşamadığı durumlarda yaşam kalitesi düşmekte, kaynaklara ve pazarlara ulaşamadığında ise büyüme zarar görmektedir. İyi planlanmayan ulaştırma stratejileri ve programları çevreye zarar vermekte, kullanıcıların gereksinimlerine çare olmamakta, düşük gelir gruplarında büyük sorunlara yol açmakta, kamu finansmanının verimliliğini olumsuz etkilemektedir. Ülkeler kalkınmanın temeli sayılan dış ticaretlerinin gelişimi açısından ulaştırmaya büyük önem vermektedirler [21].

Tüm ulaştırma sistemlerinin birbirini destekleyici ve tamamlayıcı biçimde olmaları ve ulaştırma sistemleri arasındaki dengesizliğin bir plan dahilinde giderilmesi gerekmektedir. Taşımacılık modlarının seçiminde önemli olan ülkenin sosyal durumuna, mali imkanlarına, sahip olduğu enerji kaynakları ile arazisinin özelliklerine, teknolojik yapısına uygun düşen ulaştırma türlerinin seçilip her birine gerekli olan ağırlığın verilmesidir. Bunların dışında tamamı taşıma modunun kendi doğal yapısıyla ilgili hız, ortalama transit zamanı ve değişebilirliği, güvenilirliği, tutarlılığı, hasar yüzdesi gibi özelliklerle de doğrudan bağlantılıdır [9].

2. ÜLKEMİZDE YAPILAN KARAYOLU EŞYA TAŞIMACILIĞININ GELİŞİMİ

2.1 Türkiye’de 2003 Yılı Öncesi Karayolu Taşıma Faaliyetleri

2003 yılına kadar karayolu taşımacılık sektörü ülkemizde gelişmiş ülkelerin çok üzerinde bir pazar payına (yaklaşık % 90 oranında) sahip olarak ciddi bir yasal düzenleme ve denetime tabi tutulamamış ve bu alana ilişkin herhangi bir politika ve strateji maalesef oluşturulamadan sektör faaliyetini sürdürmüştür. Yasal/hukuki düzenlemenin bulunmaması sonucunda; karayolu taşımacılık faaliyetlerine kolay ve bilinçsiz, (hiçbir şart ve koşula veya yeterliliğe bağlı olmaksızın) girişlere imkan sağlanmış ve bunun sonucunda atıl kapasite oranı çok yüksek olan, hizmet kalite ve standardı ile verimi çok düşük, bireysel ve küçük işletmelerin hakim olduğu, risk alıp araç yatırımı yapmak suretiyle taşımayı bizzat gerçekleştiren araç sahibi ferdi taşımacıların işlerini uzun süre devam ettirilebilecek kadar gelir elde edemediği, kurumsallaşamamış, hiçbir sermaye birikimine gerek duyulmaksızın öyle veya böyle herhangi bir taşıma aracı ile taşımacılık sektöründe işletmecilik yapmanın çok kolay olduğu bir taşımacılık sektörü oluşmuştur.

4925 sayılı KTK yasalaşmadan önce; karayolu taşımacılık faaliyetlerini düzenleyen, bu alana münhasır özel bir kanun bulunmamaktaydı. Konuya ilişkin mevzuat düzenlemeleri, genel yasa konumunda olan Türk Ticaret Kanunu içinde yer alan “ Taşıma İşleri ve Taşıma Senedi” başlığını içeren yasal düzenleme ve 3348 sayılı Ulaştırma Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununun 2, 10 ve 35 inci maddelerine istinaden çıkarılan iki ayrı Yönetmelik ile dar kapsamlı olarak yapılmış bulunuyordu. 25.02.2004 tarihli mülga Karayolu Taşıma Yönetmeliğinin (KTY) yürürlüğe girdiği tarihte yürürlükten kaldırılan iki ayrı yönetmelik ile sadece karayoluyla yapılan ‘uluslararası yolcu ve eşya taşımacılığı ile şehirlerarası yolcu taşımacılığı ve bu konulardaki acentelik ve komisyonculuk’ faaliyetleri düzenlenmiştir [13].

2.2 Karayolu Taşımacılık Faaliyetlerinin Yasal Dayanağı, Amacı, Hedefi ve Kapsamı

Karayolu eşya taşımacılığının esasları; 19.07.2003 tarihinde yürürlüğe giren 4925 sayılı KTK ve 3348 sayılı Ulaştırma Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkındaki Kanuna dayanılarak hazırlanan ve 25 Şubat 2004 tarihinde yürürlüğe giren Karayolu Taşıma Yönetmeliği (KTY) ile belirlenmiş ve bir yasal altyapıya kavuşmuştur. Daha sonra uygulamada yaşanan sıkıntıların giderilmesi ve yönetmelikte yer alan hükümlerin zamanın gerekliliklerine göre yeniden düzenlenmesi adına, 25.02.2004 tarihli amacına, özüne ve temel esaslarına bağlı kalınarak yeniden hazırlanan KTY, 11.06.2009 tarihli ve 27255 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiş ve aynı tarihte 25.02.2004 tarihli Yönetmelik yürürlükten kaldırılmış bulunmaktadır. Takip eden yıllarda da yönetmelik değişikliği hasıl olan durumlarda gereken düzenlemeler yapılmıştır.

4925 Sayılı KTK “Karayolu taşımalarını ülke ekonomisinin gerektirdiği şekilde düzenlemek, taşımada düzeni, kaliteyi, verimliliği ve güvenliği sağlamak, taşımacı, acente ve taşıma işleri komisyoncuları ile nakliyat ambarı ve kargo işletmeciliği ve benzeri karayolu taşımacılık faaliyetlerinin şartlarını belirlemek” amacını gütmektedir. Ayrıca KTK; taşıma işlerinde istihdam edilenlerin niteliklerini, haklarını ve sorumluluklarını saptamak, karayolu taşımalarının, diğer taşıma sistemleri ile birlikte ve birbirlerini tamamlayıcı olarak hizmet vermesini, denetimini ve mevcut imkânların daha yararlı bir şekilde kullanılmasını sağlamayı da hedeflemektedir. KTK ile taşıma piyasasına giriş disiplin getirilmesi, daha güvenli ve verimli bir taşıma işletmeciliğinin sağlanması beklenmiştir.

KTK, kamuya açık karayolunda motorlu taşıtlarla yapılan yolcu ve eşya taşımalarını, taşımacıları, taşıma acentelerini, taşıma işleri komisyoncularını, nakliyat ambarı ve kargo işletmecilerini, lojistik işletmeciliği, taşıma işleri organizatörlüğü, terminal işletmeciliği, oto kiralama işletmeciliği, dağıtıcılık ve benzeri faaliyetleri yapan taşıma işleri işletmecileri ile taşıma işlerinde çalışanları, taşımalarda yararlanılan her türlü taşıt, araç, gereç, yapıları ve benzerlerini kapsamaktadır.

Yukarıda sayılan Türkiye’de gerçekleşen tüm karayolu eşya taşımacılığı faaliyetlerini kapsayan ve içeriğinde:

- Mesleğe giriş ve faaliyet süresince aranması gereken mali yeterlilik, mesleki yeterlilik, mesleki saygınlık ilkelerine uygun önşart/kriter’ler bulunan,
- Karayolu taşımacılık faaliyetlerinin tümünü devletçe verilen izin/yetki/lisans belgesine bağlayan,
- Taşımacılık faaliyetlerinde kullanılacak taşıt, araç-gereç, bina-tesis, terminal ve benzeri şeylerin niteliklerini/durumlarını belirleyen,
- Karayolu taşımacılık faaliyetlerinde bulunanlar, bu işlerde istihdam edilenler ile bu hizmetlerden yararlananların hakları, yükümlülükleri ve sorumluluklarını belirleyen,
- Bu hususlara uyulmaması halinde uygulanacak müeyyideleri belirleyen,

hükümlerin yer aldığı bir yasal/hukuki düzenlemenin bulunması gerekmektedir.

Taşıma işlerinde mevzuat düzenlemelerinin bu denli detaylı olmasını zorunlu hale getiren birtakım gereklilikler bulunmaktadır. Bunların başında ulaşım sektörünün çok önemli bir iş dalı olması, ekonominin altyapısı olması, kişilerin yaşam kalitesini ve can güvenliğini doğrudan ilgilendirmesi, taşımacılıkta tarafların alışlagelmiş ticaretten farklı olarak ikiden fazla muhatpla (taşıyan, gönderen, alıcı, mal sahibi, üretici vs.) gerçekleşmesi, uluslararası alanda çok fazla formalite işlemleri gerektiren bir iş olması ve tüm sektörler hizmet vermesi nedeniyle mümkün olan her detayın yasal olarak tespit edilmesi zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır [5].

AB’ye uyum çerçevesinde, taşımacılık konusunda yapılan düzenlemeler ile daha önce kayıt altına alınamayan terminal işletmeciliği, taşıma işleri organizatörlüğü, kargo işletmeciliği, nakliyat ambarı işletmeciliği, lojistik işletmeciliği ve dağıtım hizmetleri işletmecilikleri dahil tüm sektör kayıt altına alınmış, 4925 sayılı KTK ve bu kanun çerçevesinde yürürlüğe giren yönetmeliklerin yürürlüğe girdiği tarihten önce yetki belgesi almış olanlar hariç, şehirlerarası eşya taşımacılığı konusunda taşımacılık, acentelik, taşıma işleri komisyonculuğu ile nakliyat ambarı ve kargo işletmeciliği yapan gerçek ve tüzel kişiler, başvurudaki şartlar aranmaksızın 25 Şubat 2006 tarihine kadar yetki belgesi alma zorunluluğu altına girmişlerdir.

Bu kapsamda Bakanlığımız karayolu ulaştırmasında uluslararası düzeyde mevzuatı, teknolojik ve ekonomik gelişmeleri takip ederek ve kurallara uygun yeni çözümler geliştirerek;

- Karayolu taşıma faaliyetlerinde bulunacak taşımacı, acente ve komisyoncuların yeterlilik şartlarını düzenleyip, gereken durumlarda yetki belgesi vermekte ve denetlemekte,
- Karayolu taşımacılığında kamu ve özel sektör tarafından yürütülen faaliyetlerin kamu yararı ve piyasa ihtiyaçlarına göre gelişmesini sağlayıcı tedbirleri almakta,
- Karayolu ulaştırmasında güvenli, kaliteli ve ekonomik hizmet sunmak için tedbirler almakta veya aldırılmakta, ve bu suretle daha iyi bir karayolu ulaşım hizmetinin sunulması adına karayolu sektörünün geliştirilmesi yönünde önemli çalışmalar gerçekleştirmektedir.

Yukarıda da belirtildiği gibi 2003 yılına kadar yürütülen hizmetlerin temel yasal dayanağı 3348 sayılı Ulaştırma Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun iken, 2003 yılından başlamak üzere yürürlüğe konulan söz konusu yasal düzenlemelerle, karayolu taşımacılığına ilişkin tüm hizmetler ve bu hizmetleri yürütmekle görevli birimler UDHB çatısı altında toplanmıştır.

2.3 Yurtiçi Eşya Taşımacılığına İlişkin Genel Kurallar ve Yetki Belgesi Alma Zorunluluğu

Taşıma faaliyetlerinin, ekonomik, seri, elverişli, güvenli, çevreye kötü etkisi en aza indirilecek, genel sağlık, fert, toplum ve çevre sağlığı ile güvenliğini olumsuz yönde etkilemeyecek ve kamu yararını gözetecek tarzda serbest rekabet ortamında gerçekleştirilmesi gerekmektedir. Taşıma işi yerine getirilirken belirlenmiş olan birtakım kurallara uyulması zorunludur. Yasal düzenlemeler, taşımanın, yolcunun ve eşyanın güvenliği, taşıma süresi, üzerinde anlaşılmış diğer bazı kurallar bunlara örnek gösterilebilir [5].

Gerçek ve tüzel kişiliğin taşımacılık, acentelik, taşıma işleri komisyonculuğu, nakliyat ambarı işletmeciliği, kargo işletmeciliği, lojistik işletmeciliği, taşıma işleri organizatörlüğü, dağıtım işleri, terminal işletmeciliği, oto kiralama işletmeciliği ve benzeri faaliyetleri yapabilmeleri için öncelikle Bakanlıktan faaliyet konusu ile ilgili yetki belgesini alması ve alınan bu belgenin sınırlandırıldığı bölgede kullanılması kanuni zorunluluktur. Yetki belgesinin faaliyet alanı ve kapsadığı bölge dışında kullanılması yasaktır. Buna ek olarak, yetki belgesi alınabilmesi için, KTY'nin ilgili maddelerinde belirtilen genel şartlar ile özel şartlara sahip olunması gerekmektedir. KTY'ye göre yetki belgesi sahipleri, almış oldukları yetki belgesi kapsamına giren hizmetlerini, hizmetin ifası imkansız kılan yasal mücbir sebepler dışında yapmaktan kaçınamazlar. Taşıma işinde kullanılacak tüm taşıtların, yetki belgesi eki olan taşıt belgesine kaydedilmesi, taşıtların her biri için ayrı ayrı taşıt kartı alınarak taşıt üzerinde bulundurulması zorunludur.

Karayolu eşya taşımacılığı sektöründe faaliyet yapabilmek için firmalara getirilen yetki belgesi alma zorunluluğu sektörde faaliyet gösteren firmaların sayısının kontrol altına alınması, sektör faaliyetlerinin denetlenmesi, düzenlenmesi ve haksız rekabetin önüne geçilmesini sağlamayı, kontrol edilemeyen araç sayısı, kayıt dışı ekonomiye sebebiyet veren durumları ortadan kaldırmayı hedeflemektedir. Bu nedenle düzenlenen yetki belgesi sayısı ve dağılımı, sektörün büyüklüğünün, GSMH'ye katkısının ve sektörde faaliyet gösteren firmaların yapısının (çalışan sayısı, araç sayısı, şube sayısı) anlaşılabilmesinde büyük önem arz etmektedir.

2003 yılı başı itibariyle sektörün belirli bir alanına mahsus 4.176 adet yetki belgesi düzenlenmişken, KTY kapsamında taşımacılık faaliyetinde bulunanlara, 11.12.2015 itibariyle 566.287 adet yetki belgesi düzenlenmiştir.

Tablo 2.1 Düzenlenen Yetki Belgesi Sayıları (11.12.2015)

BELGE TÜRÜ	VERİLEN BELGE SAYISI
A TÜRÜ TOPLAM	262
B TÜRÜ TOPLAM	363
C TÜRÜ TOPLAM	2868
D TÜRÜ TOPLAM	43.713
F TÜRÜ TOPLAM	2532
G TÜRÜ TOPLAM	2684
H TÜRÜ TOPLAM	1330
K TÜRÜ TOPLAM	510.425
L TÜRÜ TOPLAM	208
M TÜRÜ TOPLAM	41
N TÜRÜ TOPLAM	238
P TÜRÜ TOPLAM	62
R TÜRÜ TOPLAM	1257
T TÜRÜ TOPLAM	304
GENEL TOPLAM	566.287

Karayoluyla yapılan eşya taşımacılığı alanında yapılan düzenlemeler sonucunda;

- Sektör, mali ve mesleki yeterlilik ile mesleki itibar çerçevesinde kayıt altına alındı.
- Hizmet sunanlar ile hizmetten yararlananların hak ve yükümlülükleri belirlenerek, yasal boşluğa son verildi.
- Sektöre girişler kontrol altına alınarak atıl kapasite azaltıldı.
- Sektörde çalışanların uzmanlaşması ve bu sayede kurumsallaşmanın teşviki ile sektörde gelişme sağlandı.
- Vatandaşa sunulan hizmetin kalitesi artırıldı [36].

2.4 Karayolu Taşıma Kanunu ve Karayolu Taşıma Yönetmeliğinde Tanımlanan Faaliyetler

Karayolu eşya taşımacılığı karayolundan eşya taşımacılığı işinin bir meslek olarak, kazanç sağlamak amacıyla yerine getirildiği, kara yolu eşya taşımacılığı mesleğine denir. Doğal olarak, taşımacılık çeşitli açılardan sınıflandırılır ve insan taşınması haricinde gerçekleştirilen taşıma işleri; eşya taşımacılığı işini teşkil eder. Eşya taşıma işi, taşınan yükün özelliklerine ve taşınmanın yurt içi veya uluslararası alanda yapılmasına göre farklı kurallar, ilave bürokratik gereklilikler, taşıma yetki belgeleri, mesleki bilgi ve beceri vs. gerektirir. Taşınan eşyaların türü ve cinsi itibarıyla bu farklılıkların oluşu, hem yasalar hem de mesleki teknik bilgiler gerektirmesi açısından kaçınılmazdır [5].

Yukarıda da belirtildiği üzere eşya taşımacılığı taşınan eşyanın cinsine göre (ev eşyası, ticari eşyalar, kargo gibi) ve coğrafi olarak hangi alanda gerçekleştiğine göre (il içi, yurt içi veya uluslararası) farklı yetki belgesi türlerine ayrılmıştır. Karayolu Taşıma Yönetmeliğinde yetki belgesi türleri bazında tanımlanan faaliyetler aşağıda sırasıyla belirtilmiştir.

2.4.1 Genel taşımacılar

Taşınan yük ticari bir özelliğe sahipse, taşımayı yapan taşıma işini meslek edinmişse, taşıma herhangi bir tarifeye veya çabuk ulaşım özelliklerine sahip değilse (kargo gibi) bu durumda taşıma işi yurt içinde gerçekleşecekse, K1 yetki belgesi, uluslararası alanda icra edilecekse de C2 yetki belgesi alınması zorunludur. Bu tip taşımacılara mevzuatımızda genel taşımacılar denir. Kara yolu eşya taşımacılığının mesleki bir gereklilik olmaksızın ve taşımacılıktan kazanım elde etme amacını taşımadan yapıldığı haller de bulunmaktadır. Bunlar, asıl işleri gereği başka bir işle iştigal etmekte olan ancak ticari faaliyetleri için kendilerine gelen ve/veya üretimleri neticesinde ticari üretimlerini taşıyan, taşımacılığı meslek edinmemiş olan gerçek veya tüzel kişilerin gerçekleştirdiği taşımalarıdır. Bu durumda olanların da işleri ile ilgili ticari mallarını taşıyabilmeleri için bakanlıktan yetki belgesi almaları zorunludur. Bu belgeler K2 ve C1 türü belgelerdir ve bu belgelere sahip taşımacılar genel taşımacılar arasında sayılmazlar [5].

2.4.2 Eşya/kargo acenteliği

Ticari mümessil, ticari vekil, satış memuru veya müstahdem gibi bağımlı bir sıfatı olmaksızın bir sözleşmeye dayanarak belirli bir yer veya bölge içinde daimi surette bir veya birden fazla taşımacıyı ilgilendiren sözleşmelerde aracılık etmeyi ve onlar adına taşıma sözleşmesi yapmayı meslek edinen kişilerin yaptıkları faaliyetlerdir. Acente işletmeleri, taşımacı olmadıkları için kendi nam ve hesaplarına taşımacılık yapamazlar ve taşıma faturası düzenleyemezler.

Acente işletmeleri; taşıma işleri komisyonculuğunda olduğu gibi müşteri ile taşımacı arasında bağlantıyı sağlayan aracılık görevi görürler. Ancak acente işletmeciliği, taşıma işleri komisyonculuğundan farklı olarak; acente sözleşmesi yapmak suretiyle acentelik hizmeti verdikleri taşımacılarının taşıma senetlerini veya taşıma faturalarını keserek, acente hizmetini yürüttükleri taşımacılarının bir birimi şeklinde çalışırlar. Acente işletmeciliği yolcu acenteliği (F) ile eşya/kargo acenteliği (G) olarak ikiye ayrılmıştır.

2.4.3 Taşıma işleri komisyoncuları

Ücreti karşılığında kendi namına ve bir müvekkil hesabına eşya taşımayı meslek edinmiş olan gerçek ve tüzel kişilerin yapmış oldukları taşımacılık faaliyetidir. Taşıma işleri komisyoncuları, taşımacı vasıfları bulunmaksızın taşımacılarla gönderenler arasında bağlantıyı sağlayan araçlardır. Taşımacı, taşıma faturasını düzenleyerek taşımanın bedelini gönderici veya alıcıdan tahsil eder. Komisyon ücreti taşımacı ile taşıma işleri komisyoncusu arasındaki anlaşmaya bağlı olarak ayrıca taşımacı tarafından komisyoncuya ödenir. Taşıma işleri komisyonculuğunun en önemli özellikleri; bir aracılık hizmeti vermeleri, taşımacı olmayışları (kendi nam ve hesabına taşıma yapamaz, taşıma faturası düzenleyemezler), taşımacı olmadıkları için faaliyetlerinde kendi namlarına taşıt sahibi olamamalarıdır [5]. Taşıma işleri komisyonculuğu yapabilmek için Bakanlıktan H türü yetki belgesi almak gerekir. Faaliyetin şekline göre iki türe ayrılır; yurt içi eşya taşımacılığı alanında komisyonculuk faaliyetleri (H1) ve uluslararası ve yurt içi eşya taşımacılığı alanında komisyonculuk faaliyetleri (H2).

2.4.4 Lojistik işletmeciler

Lojistik faaliyetler yük taşıma işini de kapsayan ancak bunun yanında yükle ilgili ilave katma değerli hizmetlerin de sunulduğu (depolama, stoklama, sipariş hazırlama, gümrükleme gibi) nitelikli bir taşımacılık faaliyetidir. Lojistik işletmesinin belirgin özelliği; müşterisinin ürününü tedarik eden, ürün barkod etiketini hazırlayan, siparişleri yöneten ve müşterinin satış noktalarındaki stoğunu takip eden, gümrük işlemleri, taşıma, depolama, iade vs. işlemlerini yapan işletmelerdir. Aksi durumda yapılan iş sadece depo işletmesi ve dağıtımdan ibaret olacaktır ki aslında bu iş nakliyat ambarı işletmeciliğidir [5].

Lojistik işletmeciliği için iki adet yetki belgesi bulunmaktadır. Uluslararası ve yurt içi lojistik işletmeciliği (L2) ile yurt içi lojistik işletmeciliği (L1). L2 yetki belgesi, yurt içi lojistik faaliyetleri (L1) de kapsamaktadır. Hızlı gönderiler, kargo ve tarifeli eşya taşımacılığı işleri ülkemiz ulaştırma mevzuatına göre lojistik faaliyetlere dahil değildir.

2.4.5 Taşıma işleri organizatörleri

Kanun, yönetmelik ve ilgili diğer mevzuatın taşımacılık sıfatı ile faaliyet gösterenlere getirdikleri yükümlülük ve sorumluluklar çerçevesinde taşımacı kabul edilerek, yönetmeliğe göre eşya taşımacılığı alanında yetki belgesi almış gerçek ve tüzel kişilerin imkan, kabiliyet ve kapasiteleri ile gerektiğinde diğer taşıma türlerinden de yararlanarak veya bunları kullanarak kombine taşımacılık dahil kendi nam ve hesabına eşya taşınması yaptırarak taşıma faturası düzenleyen gerçek ve tüzel kişilerdir.

Taşıma işleri organizatörlüğü, uluslararası alanda “freightforwarder” olarak tabir edilen, nitelikli bir taşımacılık faaliyetidir. Taşıma işleri organizatörlüğü bütün taşıma türlerini kullanır; hava yolu, kara yolu, su yolu, demir yolu taşımacıları ile sözleşme yaparak onlarla birlikte çalışır, yani kombine taşımanın merkezini teşkil ederler [5]. Ticari amaçla eşya taşımacılığı alanında taşıma işleri organizatörlüğü yapacak gerçek ve tüzel kişilerin, Bakanlıktan R türü yetki belgesi almaları zorunludur. Faaliyetin şekline göre iki türe ayrılır:

yurt içi taşıma işleri organizatörlüğü (R1) ve uluslararası ve yurt içi taşıma işleri organizatörlüğü (R2).

2.4.6 Nakliyat ambarı işletmeciliği

Bağımsız bir işyerinin kullanma hakkına sahip olan ve eşyayı teslim alarak kendi gözetim ve denetimi altında; yükleme, boşaltma, depolama, istifleme, aktarma ve gönderilene teslim gibi hizmetleri yerine getiren, taşımayı yapan veya yaptıran ve bundan doğacak sorumluluğu üstlenen gerçek ve/veya tüzel kişilerin yapmış olduğu mesleki faaliyetlerdir. Bakanlıktan N türü yetki belgelerinden birini almış olması gerekir. Nakliyat ambarı işletmeciliğinin, faaliyetin coğrafi alanına göre il içi nakliyat ambarı işletmeciliği (N1) ve yurt içi nakliyat ambarı işletmeciliği (N2) olarak iki türü bulunmaktadır.

2.4.7 Kargo işletmeciliği

Bağımsız bir işyerinin kullanma hakkına sahip olan ve kargoyu teslim alarak kısa sürede gönderilene ulaştırmak amacıyla kendi gözetimi ve denetimi altında yükleme, boşaltma, depolama, istifleme, aktarma ve gönderilene teslim gibi hizmetleri yerine getiren, taşımayı yapan veya yaptıran ve bundan doğacak sorumluluğu üstlenen taşımacıyı ifade etmektedir. Kargo işletmeciliği için M türü yetki belgelerinden birinin alınması şart olup, kargo işletme faaliyetinin gerçekleştiği coğrafi alana göre il içi kargo işletmeciliği (M1), yurt içi kargo işletmeciliği (M2) ve uluslararası ve yurt içi kargo işletmeciliği (M3) olmak üzere üç türü bulunmaktadır.

2.4.8 Kurye-dağıtım işletmeciliği

Tek parçada en fazla 5 kilogram ağırlığındaki paketlerin kısa sürede kapıdan kapıya kendi nam ve hesabına dağıtımının, gerçek ve/veya tüzel kişiler tarafından meslek edinilerek ifa edilmesidir. Dağıtım işletmeciliğinin taşımacılık konusu hızlı gönderi zereinedir. Eşyaları çok kısa süreler dahilinde, gün içerisinde hatta saatlerle ölçülebilecek zamanlarda alıcılara teslim etmek üzere taşıma işlemini gerçekleştirirler. Kurye işletmeleri olarak da bilinen

dağıtım işletmeciliği yurt içi ve il içi olmak üzere faaliyetin gerçekleştirildiği coğrafi bölge itibarıyla iki çeşittir: P1(il içi) ve P2 (yurt içi).

Kargo işletmeleri genellikle, bir kişinin, yaya veya motosikletle taşınamayacak kadar ağırlık ve/veya hacimdeki “büyük koli, sandık, paket gibi parça eşyanın” taşınmasına talip olurken, kurye firmaları sayıca çok, küçük ebat ve ağırlıktaki koli ve paketlerin genellikle motosikletle veya yaya olarak şehir içinde taşınmasına talip olmaktadır. Yine kargo işletmeleri, uluslararası ve şehirlerarasında taşımacılık faaliyeti yürütürken, kurye firmaları genellikle şehir içi taşımacılığını tercih etmektedirler.

2.5 Eşya Taşımacılığı faaliyetinde bulunan firmalar için mevzuatta öngörülen temel ilkeler

Avrupa Birliği müktesebatına uyumlu, hizmet kalite ve standardı ile toplam verimi daha yüksek, düzenli, güvenli, seri, ekonomik ve diğer taşıma türleriyle bütünleşmiş bir karayolu taşımacılık sektörü oluşturmak amacıyla kabul edilen KTK ile, karayolu taşımacılık sektöründe faaliyet gösterecek firmalara mesleğe giriş için gerekli olan mesleki yeterlilik, mali yeterlilik ve mesleki saygınlık ilkeleri esas alınmış olup, mali ve mesleki yeterlilik ile mesleki saygınlığa sahip, güçlü ve verimli işletmelerin oluşumuna ve gelişimine imkan sağlamak karayoluyla yapılan taşımalarda hedeflenmiştir. Bu kapsamda KTY’de belirtilen taşımacılık faaliyetinde bulunacakların yetki belgesi almaları zorunluluğuna ilave olarak; Karayolu Taşımacılık Faaliyetleri Mesleki Yeterlilik Eğitimi Yönetmeliği kapsamında da yöneticiler ve şoförler belge altına alınmıştır [27].

Taşımacılık ve taşıma faaliyetleri, ekonominin “can damarı” konumundadır. Taşıma sektörü her kesimden insanları, toplumun bütün ögelerini, çevreyi, ekonomiyi doğrudan ilgilendiren yaşamsal bir fonksiyondur. Bu özellikleri nedeniyle taşımacılık faaliyetleri birçok yasa tarafından çeşitli açılardan düzenlenmiştir. Bu nedenle taşımacılık faaliyetlerinde bulunanlar gerek uluslararası sözleşmeler, gerekse yurt içi yasal düzenlemelerin tümünü bilmek ve basiretli bir tacire yakışır şekilde mesleki yeterliliklerini üst düzeye taşımak zorundadır [5]. Bahsi geçen ilkeler aşağıda maddeler halinde özetlenmiştir.

2.5.1 Mali yeterlilik

Taşımacılık faaliyetleriyle ilgili bir işletmenin kurulmasını, sağlıklı yönetilmesini ve işletilmesini sağlamaya yönelik gerekli mali kaynaklara sahip olmayı ifade eder. KTK ve KTY'de sektöre giriş için yetki belgesi türlerine göre belirli mali yeterlilik kriterleri uygulamaya konulmuştur.

2.5.2 Mesleki saygınlık

Ticari alanda ve kara yolu taşımacılık faaliyetlerinin icrası ile ilgili kurallara uygun davranmak ve faaliyet göstermek ve kötü şöhret sahibi olmamayı ifade eder. Mesleki saygınlığın kaybedilmesi, mesleğin yapılamayacağı sonucunu doğurur. Uygulamadan bahsetmek gerekirse, Bakanlıktan taşımacılık faaliyetinde bulunmak için alınan yetki belgesini yenilemek isteyen yetki belgesi sahiplerinin yetki belgelerinin geçerlilik süresince kara yolu taşımacılık faaliyetlerinin icrası ile ilgili olarak;

- a) Çalışanların ücret ve çalışma şartlarına,
- b) Şoförlerin çalışma ve dinlenme sürelerine,
- c) Araçların ağırlık ve boyutlarına,
- d) Yol ve araç güvenliğine,
- e) Çevrenin korunmasına,
- f) Mesleki yeterlilik şartlarına,

İlişkin kurallardan; (a), (e) ve (f) bentlerine karşı toplam 15 kez; taşıt belgelerinde kayıtlı taşıtlarından herhangi birinin (c) ve (d) bentlerine karşı toplam 10 kez, çalıştırdığı şoförlerin herhangi birinin (b) bendine karşı toplam 10 kez kusur işlemesinden dolayı idari para cezasına maruz kalmamış olmak sureti ile mesleki saygınlığa sahip olmaları gerekir. Aksi takdirde ilgili kişiler mesleki saygınlıklarını yitireceklerdir.

2.5.3 Mesleki yeterlilik

Mesleki yeterlilik zorunluluğu kapsamında sektör genelindeki (hem sürücüler, hem de firma sahipleri ve çalışanları açısından) mesleklerin icrası ile ilgili eğitim, bilgi, beceri ve donanım

sahip olunması ve eğitimli iş gücünün geliştirilmesi için önemli adımlar atılmıştır. Mesleki yeterlilik belgeleri yönetici ve şoför olarak iki türe ayrılmıştır. Yönetici belgeleri:

- **Orta düzey yönetici (ODY):** KTY kapsamında faaliyet gösteren bir gerçek veya tüzel kişiliğin veya buna ait bağımsız bir birimin taşımacılık faaliyetlerini sürekli ve etkin bir şekilde sevk ve idare eden müdür, şef, uzman, operasyon yöneticisi ve benzeri unvanlarla görev yapan kişilerdir.
- **Üst düzey yönetici (ÜDY):** KTY kapsamında faaliyet gösteren bir gerçek veya tüzel kişiliği temsil ve ilzam ederek ve/veya bunların tamamını fiilen sevk ve idare ederek sürekli ve etkin bir şekilde yöneten yönetim kurulu başkanı, yönetim kurulu üyesi, genel müdür, genel koordinatör, genel sekreter ve benzeri konumundaki veya bu unvanlarla istihdam edilen kişilerdir.
- **Sürücü yetki belgesi (SRC):** Şöförlük yapılabilmesi için zorunlu olan mesleki yeterlilik belgesidir. Karayolu Taşımacılık Faaliyetleri Mesleki Yeterlilik Eğitimi Yönetmeliğinde sürücü “Karayolunda motorlu bir aracı veya taşıtı sevk ve idare eden kişi” olarak tanımlanmıştır. KTK ve KTY hükümleri gereğince mesleki yeterlilik belgesi olmaksızın ticari tescil edilmiş motorlu bir taşıtı kullanmak mümkün değildir. SRC belgesi sahiplerinin veya almak isteyenlerin; Uyuşturucu, silah, insan ve gümrük kaçakçılığı ile terör suçlarından dolayı hürriyeti bağlayıcı ceza almamış olmaları şarttır. Uluslararası karayolu eşya taşımacılığı hizmeti veren firmaların sürücüleri SRC eğitimleri kapsamında; güvenli sürüş teknikleri, ulaştırma mevzuatı, trafik kuralları ve cezalar, trafik kazalarının önlenmesi, çalışma ve dinlenme süreleri, davranış psikolojisi, iletişim teknolojileri, tehlikeli madde taşımacılığı, gümrük, tır ve kaçakçılık mevzuatı, yasal sorumluluklar ve sigorta, harita okuma bilgisi, ilk yardım araç bilgisi ile ekonomik araç kullanımı, güzergah ve geçiş belgeleri konularında eğitim almaktadırlar.

KTY kapsamında mesleki yeterlilik eğitimi vermek üzere 30.09.2014 tarihine kadar 282 adet eğitim merkezi Bakanlığımızca yetkilendirilmiştir. Bu merkezlerde eğitim alan kişiler için 30.09.2014 tarihine kadar 33 adet merkezi sınav yapılmış olup, bu sınavlara 591.979 kişi katılmıştır. Sınav sonucunda başarılı olan 216.544 kişiye mesleki yeterlilik belgesi verilmiştir. Ayrıca yapılan düzenlemeler neticesinde eğitim ve sınavdan muaf tutulanlar için 30.09.2014

tarihi itibariyle hak sahipleri adına düzenlenen mesleki yeterlilik belge sayısı 3.652.250 adet olmuştur [36].

Bu alanda yapılan düzenlemeler sonucunda:

- Sektör çalışanlarına mesleki eğitim vermeye başlandı.
- Ülke genelinde bu alanda uzmanlaşmış eğitim kurumları oluşturuldu.
- Sektörün konusunda uzman kişiler tarafından yönetilmesi ön plana çıkartıldı.
- Şoförlük mesleğine araç sürme becerisine ilave olarak taşımacılık mesleğine yönelik bilgi ve nitelik kazandırıldı [36].

3. ÜLKEMİZDE KARAYOLUYLA GERÇEKLEŞTİRİLEN KARGO TAŞIMACILIK FAALİYETLERİ

3.1 Türkiye’de Karayoluyla Yapılan Kargo Taşımacılığının Önemi ve Tarihçesi

Cumhuriyetin kurulmasından sonra haberleşme ve taşımacılık alanında hızlı gelişmeler yaşanmış, dünyada teknoloji ve sanayileşmede yaşanan gelişmelerin etkileri Türkiye’ye de yansımıştır. Özellikle 1950’li yıllardan itibaren üretim teknolojilerindeki gelişmelerle beraber üretim miktarlarının artması, ulaşım sektörünün hızla gelişip büyümesine neden olmuştur. Bununla beraber pazarların büyümesi ve işletmelerin farklı pazarlara hizmet sunma arzuları da sektörel gelişimi hızlandırmıştır. 1970’li yıllardan itibaren dünya ulaşım sektörü, ekonomik anlamda değerini fark ettirecek şekilde büyüyüp yatırımlarını hızlandırırken kargo taşımacılığı, ulaşım sektörünün içinden gelişerek sıyrılmış, kendi işleyiş kurallarını oluşturmuştur [42].

Gelişen ekonomik değerler, dış ticaret teşvik politikaları, firmaların stoksuz veya az stokla çalışma arzuları, firmaların dünyaya açılma çabaları, Gümrük Birliği çalışmaları ve özelleştirme politikaları, insan ve mal hareketinin fazlalaşması eşliğinde hızlı bir büyüme trendi yakalanmış, kargo taşımacılığı konusunda da Avrupa uygulamalarının örnek alınması sonucu 1980li yıllarda geleneksel büyük çaplı yük taşımacılığı yerine alternatif olan daha küçük çaplı olan parsiyel taşımacılığa diğer bir deyişle kargo taşımacılığına yönelerek, yeni bir sisteme geçilmiş ve ilk kargo şirketi iki şube ile çalışmaya başlamıştır. Dünyadaki benzer uygulamalara paralel bir biçimde hizmetlerini çeşitlendiren ve uzmanlaştıran kargo sektörü, 2000li yılların başına gelindiğinde, yerli ve uluslararası şirketlerle işbirliğine giden, hizmetlerinin kalitesini sürekli artıran, dinamik bir sektör haline gelmiştir [22].

3.2 Eşya / Kargo taşımacılık Sektörünün Ülke Ekonomisine Katkısı

Türkiye’de 2013 yılı itibariyle yurt içi yolcu taşımacılığının % 90.3’ü ve yük taşımacılığının %88.7’si karayolu ile gerçekleştirilmiştir. Türkiye’de karayolu eşya taşımacılığı alanında

faaliyet gösteren firmaların yetki belgelerine kayıtlı toplam 1.549.302 araçtan oluşan taşıt filosu ile Türk karayolu eşya taşımacılığı sektörü Avrupa'nın en büyük filolarından birine sahip bulunmaktadır. Karayolu eşya taşımacılığı sektörü, bugün, Türkiye'nin toplam ihracatının değer olarak % 53'ünü, toplam ithalatının ise değer olarak % 24'ünü taşıyan, 5 milyar doları aşan yatırımı ile yaklaşık 400.000 kişiye istihdam sağlayan bir sektör haline gelmiştir. Ayrıca sektörün diğer sektörlerle ilişkilerinden dolayı sağladığı istihdam ve katma değer ile birlikte bu katkının çok daha üst seviyelerde gerçekleştiği bir gerçektir. Zira, nakliye dışındaki diğer lojistik hizmetler (sigorta, gümrükleme, depo, antrepo, dahili taşıma, elleçleme, IT, paketleme) dahil sektörün sağladığı değer, bu değer çok üstünde olduğu anlaşılmaktadır [37]. 2013 -2014 yılları arasında Türkiye'de gerçekleşen eşya taşımaları verileri aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 3.1 Eşya taşımaları (2013-2014 yılı) verileri

		Firma sayısı	Taşıt sayısı	Kapasite(ton)
Şehirlerarası taşıma yapan firmalar	2013	462.762	1.145.938	8.128.641
	2014	491.491	1.210.682	10.046.938
İl içi taşıma yapan firmalar	2013	10.430	16.548	19.530
	2014	10.966	16.464	20.460
Uluslararası taşıma yapan firmalar	2013	2.567	157.507	3.057.871
	2014	2.804	173.786	2.269.939
Arz edilen toplam taşıma kapasitesi	2013	11.206.042 Ton		
	2014	12.337.383 Ton		

Kaynak: Ulaşan ve Erişen Türkiye (2014), UDHB Yayını

Kargo taşımacılık sektörünün büyüklüğü ekonominin önemli bir göstergesidir. Öncelikle kargo taşımacılık sektörünün büyüklüğüne ve gelişmişliğine bakarak ekonomik canlılığın ne kadar yoğun olduğuna, bölgeler arası ticaretin gelişmişliğine, ekonomik entegrasyonun seviyesine ve e-ticaret sektörünün ne kadar geliştiğini ve sektörün potansiyeline dair bilgiler edinilebilir.

Günümüzde eşya taşımacılığının önemli bir bölümü kargo şirketleri tarafından yapılmaktadır. Türkiye genelinde kargo taşımacılığı sektörünün yıllık ciro potansiyeli yaklaşık 3.5 milyar TL olduğu tahmin edilmektedir. Sektörde büyümenin işletmelere göre %15-%25 arasında olduğu gözlemlenmektedir [10].

Ülkemiz ekonomisinin dağılımına bakıldığında büyük şehirlerimizin ve özellikle Marmara bölgesinin ön planda olduğu görülmektedir. Bugün yurt genelinde faaliyet gösteren kargo işletmelerimiz dağıtım potansiyeli genel itibariyle gelişmiş Marmara ve Ege bölgelerinden diğer bölgelere hareket etmektedir. Yoğun olarak bu bölgelerde konumlanmış kargo firmaları aynı zamanda Türkiye genelinde tüm iller dahil olmak üzere ilçe hatta belde düzeyinde şube veya acente olarak hizmet merkezleri bulunmakla birlikte, bazı noktalarda mobil hizmet veren firmalar da bulunmaktadır. Bu organizasyon yapısının temel taşı ise insan gücü oluşturmaktadır. Sektörde yer alan kargo işletmelerinde bugün binlerce kişi istihdam edilmektedir. Türkiye’de kargo sektöründe hizmet sirkülasyonunun gerçekleştirilmesi için 159 adet şehir içi, 7830 adet şehirlerarası araç ve 537 adet şehirlerarası ve uluslararası kullanılan araç çalıştırılmaktadır. (Kargo taşımacılığında kullanılan toplam araç sayısına baktığımızda yalnızca şehir içinde kullanılan araç sayısı tüm araçların % 1,8’ine tekabül etmektedir.) Sektörde faaliyet gösteren firmalardan alınan bilgiye göre günlük kargo hizmetlerinden yararlanan kişi ve kurum sayısı 5 milyon civarında olduğu tahmin edilmekte ve özel günlerde bu rakamın daha da arttığı ifade edilmektedir.

Kargo işletmelerinin ülke ekonomisine sağladığı katkıları aşağıda maddeler halinde özetleyebiliriz:

- Yoğun ve yaygın istihdam yaratılması. İstihdamın tek bir merkezde değil, tüm ülke çapında yerleşim birimlerinde sağlanması.
- Stok maliyetlerini minimize ederek ülke kaynaklarının kullanımında rasyonellik sağlanmaktadır.
- Girdi kullanımının çok sayıda sektörden sağlanmasından dolayı ekonomide üretimi teşvik eden ve ticari hareketlilik getiren bir yapıya sahip olmaktadır.
- Ülke ekonomisine ciddi miktarda katma değer yaratılmaktadır [24].

3.3 Türkiye’de Kargo İşletmeciliği Yapmak İçin Yetki Belgesi Alma Şartları ve Yetki Belgelerinin Faaliyet Konuları

Kargo taşımacılığının iş tanımı, günlük bazda bireysel ve kurumsal müşterilerden toplanan paketlerin, mümkün olan en hızlı ve güvenli şekilde alıcısına teslim edilmesine yönelik, var olan kaynakların etkin planlanması ve kullanımı olarak verilebilir. Diğer bir deyişle kargonun temel ilkeleri müşterinin taleplerinin tam zamanında karşılanması ve hasarsız ürün sevkiyatıdır. Bu ilkelerin gerçekleşmesi için belirli koşulların oluşması gerekir. Taşımacılık yapabilmek için firmaların öncelikle taşımanın türüne uygun yetki belgesi almak ve yetki belgesine uygun taşımacılık yapmak zorundadırlar. Kargo taşımacılığı alanında faaliyette bulunacak firmaların KTY’de belirtilen M türü yetki belgelerinden birini alması şarttır. M türü yetki belgesi, tarifeli olarak ticari amaçla kargo işletmeciliği yapacak gerçek ve tüzel kişilere verilir. Faaliyetin gerçekleştiği coğrafi alana ve faaliyet şekline göre aşağıdaki üç türe ayrılır:

- M1 yetki belgesi: İl içi kargo işletmeciliği yapacaklara verilir.
- M2 yetki belgesi: Yurtiçi kargo işletmeciliği yapacaklara verilir.
- M3 yetki belgesi: Uluslararası ve yurtiçi kargo işletmeciliği yapacak olanlara verilir.

3.3.1 M1 Yetki belgesi

Karayoluyla il içi kargo işletmeciliği faaliyetinde bulunmak üzere yetki belgesi talep eden firmalardan aşağıda belirtilen şartlar istenilmektedir.

Genel şartlar;

- Ticari olarak kayıt ve tescil edilmiş eşya taşımaya mahsus en az 3 adet özmal birim taşıta,
- Merkezinde veya merkezinin bulunduğu il sınırları içinde şube olarak tescil edilmiş en az 200 m²’lik kapalı ve yükleme, boşaltma, aktarma, istifleme, tasnif, etiketleme ile depolama gibi hizmetlere elverişli yapı ve donanımda, trafiği

engellemeyen ve eşya taşımaya mahsus taşıtların yanaşıp yükleme, boşaltma yapabileceği bağımsız bir taşınmazın kullanım hakkına,

- Her bir şube için (2) numaralı alt bentte belirtilen nitelikleri haiz 20 m²lik kapalı alana haiz bir taşınmazın kullanım hakkına,
- 12.000 Türk lirası sermaye veya işletme sermayesine,

sahip olmaları şarttır [26].

Taşıtlarla ilgili şartlar;

- M1 türü yetki belgeleri eki taşıt belgelerine asgari kapasitenin dışında kaydedilecek taşıtlar için yaş şartı aranmaz.
- Bu yetki belgeleri için asgari kapasiteyi sağlayacak sayıda özmal taşıtların ilk başvuru ve faaliyet süresince 20 yaşından büyük olmaması şarttır.
- M türü yetki belgeleri eki taşıt belgelerine eşya taşımaya mahsus ticari taşıtların yanı sıra otomobiller ile ticari veya hususi iki tekerlekli motorlu araçlar da kaydedilebilir.
- Yetki belgesi sahiplerinin, yetki belgeleri eki taşıt belgelerine kaydedilecek taşıtlarının geçerli araç muayenesinin bulunması şarttır.
- Eşya taşımalarında kullanılan kamyon, römork ve yarı römorkların kapalı kasa veya tenteli veya brandalı olması şarttır.
- Ancak, açık olarak taşınması zorunlu olan eşya, karayolu trafik güvenliğini tehlikeye düşürmeyecek şekilde yüklenerek ve bağlanarak taşınabilir.
- M1 türü yetki belgesi sahipleri özmal taşıtları ile sahip oldukları özmal taşıt sayısının 4 katını geçmemek üzere ticari olarak kayıt ve tescil edilmiş sözleşmeli taşıtları taşıt belgelerine kaydettirerek kullanabilirler [26].

Mesleki yeterlilik şartları;

- M1 yetki belgesi sahipleri en az birer adet orta düzey yönetici türü mesleki yeterlilik belgesine sahip olmaları veya bu nitelikleri haiz kişi veya kişileri istihdam etmeleri ve belirtilen kişi/kişilerin herhangi bir sebeple ayrılmaları halinde; yetki belgesi sahiplerinden kamu tüzel kişiliğine sahip olanların en geç bir yıl, diğerlerinin ise bu eksikliği otuz gün içinde ve son kırk beş gününü herhangi

bir yetki belgesi sahibi tarafından istihdam edilmemiş kişi/kişiler ile gidermeleri şarttır [26].

3.3.2 M2 Yetki belgesi

Karayoluyla yurtiçi kargo işletmeciliği faaliyetinde bulunmak üzere yetki belgesi talep eden firmalardan aşağıda belirtilen şartlar istenilmektedir.

Genel şartlar;

- Ticari olarak kayıt ve tescil edilmiş eşya taşımaya mahsus en az 30 adet özmal birim taşıta sahip olmaları,
- Merkezinde veya merkezinin bulunduğu il sınırları içinde şube olarak tescil edilmiş en az 400 m2lik kapalı ve yükleme, boşaltma, aktarma, istifleme, tasnif, etiketleme ile depolama gibi hizmetlere elverişli yapı ve donanımda, trafiği engellemeyen ve eşya taşımaya mahsus taşıtların yanaşıp yükleme, boşaltma yapabileceği bağımsız bir taşınmazın kullanım hakkına sahip olmaları,
- Her bir şube için (2) numaralı alt bentte belirtilen niteliklere sahip 20 m2lik kapalı alanı haiz bir taşınmazın kullanım hakkına sahip olmaları,
- 250.000 Türk Lirası sermaye veya işletme sermayesine sahip olmaları,
- Şube ya da acente şeklinde 7 coğrafi bölgede ve her bir bölgede en az 3 ilde olmak üzere örgütlenmelerini tamamlamış olmaları şarttır [26].

Taşıtlarla ilgili şartlar;

- M2 türü yetki belgeleri eki taşıt belgelerine asgari kapasitenin dışında kaydedilecek taşıtlar için yaş şartı aranmaz.
- Bu yetki belgeleri için asgari kapasiteyi sağlayacak sayıda özmal taşıtların ilk başvuru ve faaliyet süresince 20 yaşından büyük olmaması şarttır.
- M2 türü yetki belgesi sahipleri özmal taşıtları ile sahibi oldukları özmal taşıt sayısının 4 katını geçmemek üzere ticari olarak kayıt ve tescil edilmiş sözleşmeli taşıtları taşıt belgelerine kaydettirerek kullanabilirler [26].

Mesleki yeterlilik şartları;

- Mesleki yeterlilik şartları: M2 yetki belgesi sahiplerinin, en az birer adet üst düzey yönetici ve orta düzey yönetici türü mesleki yeterlilik belgesine sahip olmaları veya bu niteliklere haiz kişi veya kişileri istihdam etmeleri, belirtilen kişi/kişilerin herhangi bir sebeple ayrılmaları halinde; yetki belgesi sahiplerinden kamu tüzel kişiliğine sahip olanların en geç bir yıl, diğerlerinin ise bu eksikliği otuz gün içinde ve son kırk beş gününü herhangi bir yetki belgesi sahibi tarafından istihdam edilmemiş kişi/kişiler ile giderilmeleri şarttır [26].

3.3.3 M3 Yetki belgesi

Karayoluyla uluslar arası ve yurtiçi kargo işletmeciliği faaliyetinde bulunmak üzere yetki belgesi talep eden firmalardan aşağıda belirtilen şartlar istenilmektedir.

Genel şartlar;

- Ticari olarak kayıt ve tescil edilmiş eşya taşımaya mahsus en az 30 adet özmal birim taşıta sahip olmaları,
- Merkezinde veya merkezinin bulunduğu il sınırları içinde şube olarak tescil edilmiş en az 400m²lik kapalı ve yükleme, boşaltma, aktarma, istifleme, tasnif, etiketleme ile depolama gibi hizmetlere elverişli yapı ve donanımda, trafiği engellemeyen ve eşya taşımaya mahsus taşıtların yanaşıp yükleme, boşaltma yapabileceği bağımsız bir taşınmazın kullanım hakkına sahip olmaları,
- Her bir şube için (2) numaralı alt bentte belirtilen niteliklere sahip en az 20 m²lik kapalı alanı haiz bir taşınmazın kullanım hakkına sahip olmaları,
- 300,000 Türk Lirası sermaye veya işletme sermayesine sahip olmaları,
- Türkiye dışında en az bir ülkede bir şube veya acentelerinin bulunması,
- M3 yetki belgesi sahiplerinin yurtiçinde faaliyet gösterebilmeleri için; şube ya da acente şeklinde 7 coğrafi bölgede ve her bir bölgede en az 3 ilde olmak üzere örgütlenmelerini tamamlamış olmaları şarttır [26].

Taşıtlarla ilgili şartlar;

- M3 yetki belgeleri eki taşıt belgelerine asgari kapasitenin dışında kaydedilecek taşıtlar 20 yaşından büyük olamaz. Bu yetki belgeleri için asgari kapasiteyi sağlayacak sayıda özmal taşıtların ilk başvuru ve faaliyet süresince 14 yaşından büyük olmaması şarttır.
- M3 yetki belgesi sahipleri özmal taşıtları ile sahibi oldukları özmal taşıt sayısının yarısını geçmemek üzere ticari olarak kayıt ve tescil edilmiş sözleşmeli taşıtları taşıt belgelerine kaydettirilerek kullanabilirler [26].

Mesleki yeterlilik şartları;

- M3 yetki belgesi sahiplerinin, en az birer adet üst düzey yönetici ve orta düzey yönetici türü mesleki yeterlilik belgesine sahip olmaları veya bu nitelikleri haiz kişi veya kişileri istihdam etmeleri, belirtilen kişi/kişilerin herhangi bir sebeple ayrılmaları halinde; yetki belgesi sahiplerinden kamu tüzel kişiliğine sahip olanların en geç bir yıl, diğerlerinin ise bu eksikliği otuz gün içinde ve son kırk beş gününü herhangi bir yetki belgesi sahibi tarafından istihdam edilmemiş kişi/kişiler ile giderilmeleri şarttır [26].

Yukarıda ayrıntılı olarak şartları ve koşulları açıklanan M türü yetki belgelerinin, yetki belgeleriyle ilgili iş ve işlemleri (yetki belgesine taşıt ilave ve düşüm, mesleki yeterlilik belgeleri, firma bilgilerindeki değişikliklerin bildirilmesi gibi) Bakanlığımıza bağlı 13 adet Ulaştırma Bölge Müdürlükleri tarafından yürütülmektedir. Daha önce Bakanlık tarafından yürütülen bu iş ve işlemlerin 2012/KDGM – 01 nolu genelgeyle Bakanlığa bağlı Bölge Müdürlüklerince düzenlenmesi uygun görülmüştür.

3.4 Taşıyıcının Sorumluluğu ve Yükümlülüğü

Kargo taşımacılık hizmetinin yürütülmesinde firmalara düşen sorumluluklar; kargoyu taahhüt ettiği sürede hasarsız şekilde alıcısına ulaştırmak, göndericinin kusuru olmaksızın taşıma esnasında kargoda oluşabilecek hasar ve zararı ödemek (bu ödemenin yapılabilmesi için ticari kargolarda teslim sırasında sevk irsaliyesinin ibraz edilmiş olması, ticari olmayan kargolarda

ise beyan edilen kargo değerinin taşıma faturası üzerinde belirlenmiş olması gerekir), taşımayla ilgili kayıt ve belgeleri doğru ve eksiksiz şekilde düzenleyerek müşteri suretlerini kendisine teslim etmektir. Ayrıca yurt içi eşya ve kargo taşımalarında taşıma senedi düzenlenmesi zorunludur.

Yetki belgesi sahipleri hizmetlerden ayırım yapmaksızın herkesin yararlanmasını ve hizmetin sürekliliğini sağlamak zorundadırlar. Bu hizmetlerin yerine getirilmesi, hizmeti üstlenenler veya üçüncü şahıslar tarafından engellenemez.

Yukarıda genel hatlarıyla belirtilen yetki belgesi sahibi firmaların sorumlulukları KTY'nin 42. Maddesinde aşağıdaki şekilde sıralanmıştır:

1. Yetki belgesi sahipleri; eşya taşımalarının ilgili kanunlara, kararnamelere, yönetmeliklere ve diğer mevzuata, Türkiye'nin taraf olduğu anlaşma ve sözleşmelere uygun olarak yürütülmesinden sorumludurlar.

2. Yetki belgesi sahipleri, eşyanın güvenlik içinde taşınmasından sorumludurlar.

3. Yetki belgesi sahipleri, çevreyi ve insan sağlığını koruma, çevre kirliliğini önleme amacıyla yürürlüğe konulan mevzuat hükümlerini bilmek ve faaliyetlerini bunlara uygun olarak yürütmekten sorumludurlar.

4. Yetki belgesi sahipleri, taşıdıkları eşya ve kargonun; satılması, sevk edilmesi ve ticareti yasaklanmış olan bir eşya veya kargo olmamasından sorumludurlar.

5. Eşya ve kargo taşımacılığı alanında yetki belgesi sahibi olanlar, eşya ve kargoları teslim aldıkları andan teslim edinceye kadar, eşyanın ve kargonun tamamen veya kısmen kaybından, zayiinden, hasara uğramasından, alınmasından, güvenliğini sağlamaktan, teslim alınan şeklini muhafaza etmekten, korunması ve taşınmasından sorumludurlar (Aksi durumda firmaya 10 uyarma verilir).

6. Yetki belgesi sahiplerinin sorumluluğu ile ilgili olarak, uluslararası anlaşmalar ve sözleşmelerde yer alan hükümler saklıdır.

Yetki belgesi sahibi firmaların yükümlülükleri ise KTY'nin 43. Maddesinde aşağıdaki şekilde sıralanmıştır;

1. Yetki belgesi sahipleri eşya ve kargoyu güvenli bir şekilde taahhüt ettiği yere kadar götürmekle yükümlüdürler.

2. Yetki belgesi sahipleri, ilgili mevzuat hükümlerine uygun bir taşıtı, nitelikli şoför ve yardımcı personel ile sefere göndermek, şoförlerinin sürücü ve mesleki yeterlilik belgelerinin yanlarında bulunup bulunmadığını kontrol etmek, geçerli araç muayenesi olmayan ve teknik şartlara uymayan taşıtlarının trafiğe çıkmasına engel olmak, güzergâh mesafesini dikkate alarak yeteri kadar şoför bulundurmakla yükümlüdürler.

3. Yetki belgesi sahipleri, bu Yönetmelik kapsamındaki faaliyetlerini, Bakanlığa bildirdikleri merkez ve şubeleri ile varsa acentelerinin adreslerinde yürütmekle yükümlüdürler. Bakanlığa bildirilmeyen yerlerde faaliyette bulunamazlar (Aksi durumda firmaya 5 uyarma verilir).

4. Yetki belgesi sahipleri, bu Yönetmelikte belirtilen zorunlu sigortaları bulunmayan taşıtları trafiğe çıkarmamakla yükümlüdürler.

5. Karayolları alt yapısı, işletilmesi, trafik, doğal afetler, meteorolojik şartlar ile arıza ve kaza hali dahil, seyahat esnasında meydana gelen ve beklenmeyen durumlarla ilgili olarak ortaya çıkan ve taşımanın devamına engel olan sebeplerin, belirsiz bir süre beklemeyi mecburi kılması veya varış noktasına kadar gerekli zamanın bir katından daha fazla beklemeyi gerektirmesi halinde, yetki belgesi sahibi, imkan olduğu takdirde bir başka güzergahı izleyerek taşımayı tamamlamak, eşya ve kargoyu hareket noktasına geri getirmekle yükümlüdür. Bu gibi hallerde, eşya ve kargo sahibinin bütün hakları saklı olup, yetki belgesi sahipleri herhangi bir ek ödeme veya benzeri talepte bulunamazlar (Aksi durumda firmaya 5 uyarma verilir).

6. M türü yetki belgesi sahipleri; teslim aldıkları eşyayı, teslim aldıkları günden itibaren, iliçi taşımalarda en geç 2 gün, yurtiçi taşımalarda en geç 3 gün, uluslararası taşımalarda ise en geç 15 gün içinde taşımak ve bu süreler içinde teslimat şekline uygun olarak alıcısına ulaştırmakla yükümlüdürler (Aksi durumda firmaya 5 uyarma verilir).

7. M türü yetki belgesi sahipleri, eşyayı gönderilene teslim ederken gönderilenin kimlik bilgilerini almak ve kaydetmekle yükümlüdürler.

8. Yetki belgesi sahipleri, altışar aylık süre ile yılda iki kez şoförlerinin ceza puanı durumunu Emniyet Genel Müdürlüğünden öğrenmek ve ceza puanı 50 ve üzerinde olan

şoförlerinin eğitilmesi ve kendi iç denetimleri yönünden gerekli tedbirleri almakla yükümlüdürler.

9. Yetki belgesi sahiplerinin faaliyetleri esnasında bu Yönetmeliğin 12 nci maddesinin birinci fıkrasının (c) bendinde belirtilen kişiler hakkında dolandırıcılık, dolanlı iflas, sahtecilik, kaçakçılık, güveni kötüye kullanma, hırsızlık, rüşvet suçlarından yargı organları tarafından verilmiş ve kesinleşmiş mahkûmiyet kararı oluşması halinde, bu kişiler mesleki saygınlık niteliğini kaybetmiş olurlar. Yetki belgesi sahipleri, bu kişilerle ilgili gerekli iş ve işlemleri 90 gün içinde yaparak, durumlarını bu Yönetmeliğin 12 nci maddesinin birinci fıkrasının (c) bendine uygun hale getirmekle yükümlüdürler. Aksi durumun tespiti halinde, KTY'nin 77 nci maddesinin 5 inci fıkrası gereğince, durumlarını KTY'nin 12 nci maddenin birinci fıkrasının (c) bendi hükümlerine uygun hale getirinceye kadar yetki belgesi kapsamındaki faaliyetleri geçici olarak durdurulur.

10. Yetki belgesi sahipleri olağanüstü hal ve savaş halleri için Bakanlıkça hazırlanan taşıma hizmetlerine ilişkin planların kendileriyle ilgili gereklerini yerine getirmekle yükümlüdürler (Aksi durumda firmaya 5 uyarma verilir).

11. Yetki belgesi sahipleri, gerçek veya tüzel kişiliklerinin son bulması veya herhangi bir sebeple faaliyetlerini bırakmaları halinde, bu hallerin gerçekleştiği tarihten itibaren otuz gün içinde Bakanlığa yazılı bilgi vermek ve yetki belgeleri, varsa taşıt belgeleri ve taşıt kartlarının asıllarını Bakanlığa iade etmekle yükümlüdürler.

3.5 Göndericinin Sorumluluğu

Kargo taşımacılığının yerine getirilmesinde kargoyu taşıyan firmaların sorumluluk ve yükümlülükleri yanında, kargoyu gönderen veya alan müşterilerin de yerine getirmesi gereken sorumlulukları bulunmaktadır. Gönderen, gönderilerini, ilgili kanunlara ve diğer mevzuata uygun bir şekilde taşımayı yapacak yetki belgesi sahibi firmaya teslim etmekten sorumludur. Gönderen; eşyanın cinsi, miktarı, nitelikleri, istifleme şekli, kalkış ve varış noktası, içeriği ve gönderilenin adı ve adresi ile kimliğini ibraz etmek suretiyle kendi adres ve kimlik bilgileri gibi diğer önemli bilgilerini tam ve doğru olarak yetki belgesi sahibine beyan etmek zorundadır. Yanlış ve eksik bildirmelerden doğacak her türlü sorumluluk gönderene

aittir. Yetki belgesi sahibi, gönderenin bildirmek zorunda olduğu bilgileri vermemesi halinde taşımayı yapmaz. Taşımayı yaparsa, sorumluluk yetki belgesi sahibine ait olur [26].

Gönderen; satılması, sevk edilmesi ve ticareti yasak olan bir eşyayı veya kargoyu gönderemez, yetki belgesi sahipleri de bunu taşıyamaz. Aykırı hareket halinde gönderen ve yetki belgesi sahibi sorumlu olur. Gönderenler de taşımacının güvenlik yönünden almış olduğu tedbirlere uymak zorundadırlar. Yetki belgesi sahibi bir ihbar veya şüphe halinde en yakın resmi güvenlik birimi görevlileri huzurunda gönderene ait eşyayı kontrol ettirebilir. Kontrolle ilgili bir tutanak düzenlenir. Gönderen; gönderilerini teslim etmeden önce taşımayı gerçekleştirecek gerçek veya tüzel kişiliğın yetki belgesi sahibi olup olmadığını kontrol etmekten / ettirmekten sorumludur.

Bununla birlikte, kargoyu uygun şekilde ambalajlamak, taşınması yasak kargoların taşınması için ısrarcı olmamak, taşıma hizmeti ile ilgili kayıt ve belgelerin doğru ve eksiksiz tutulmasına katkıda bulunmak gönderenin diğeri sorumlulukları arasında yer alır.

3.6 Hizmetten Yararlananların Hakları

Yetki belgesi sahiplerinin bu Yönetmelik kapsamında verdikleri hizmetlerden yararlananlar, 23/2/1995 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile sağlanan tüketicinin korunması haklarına sahiptirler [4]. Ayrıca yetki belgesi sahipleri hizmetten yararlananlara kusursuz hizmet vermek zorundadırlar. Kusursuz hizmet, hizmetten yararlananların hakkıdır [26].

Yukarıda belirtilen yetki belgesi sahiplerinin sorumluluk ve yükümlülükleri, göndericinin sorumlulukları ile hizmetten yararlananların hakları sırasıyla belirtilmiş olup, Bakanlık bu düzenlemelerle taşımacılık sektörünün daha düzenli ve güvenli bir ortamda yapılması için koşulların oluşmasını hedeflemektedir.

4. KARGO İŞLETMELERİNDE ORGANİZASYON YAPISI VE OPERASYONEL FAALİYETLER

Kargo taşımacılığı; herhangi bir yükün bir yerden başka bir yere (şehir içi, şehirlerarası, ülkeler arası) ulaştırılması ile ilgili faaliyetler olarak tanımlanabilir. Kargo taşımacılığı, uluslararası literatürde ağırlığı, ebadı ve içeriği önemli olmaksızın herhangi bir yükün taşınması olarak kullanılsa da ülkemizde her türlü yük, kargo kapsamında değerlendirilmemekte, belirli bir ağırlığın altındaki yükler ve paketler kargo olarak adlandırılmaktadır.

Avrupa’da ve ABD’de “ kargo işletmesi” adı altında bir sektör bulunmamakla birlikte benzer hizmetleri veren hızlı taşımacılık yapan dağıtım firmaları bulunmakta ve bu işlevlerini uluslararası boyutta sağlamaktadırlar. Ülkemizde kargo taşımacılığı olarak adlandırılan faaliyet, içeriği itibarıyla yabancı literatürde "paket dağıtım" olarak karşılık bulmaktadır [28]. Yani, literatürde kargo taşımacılık hizmetlerinin bir alt bölümünü oluşturan paket dağıtım hizmetleri, ülkemizdeki kargo taşıma firmaları tarafından kargo taşımacılık hizmetleri olarak adlandırılmaktadır [42].

Diğer taraftan, dünyada kargo hizmetleri hava – kara – deniz ve demir yolu ile yapılmaktadır. Uluslararası hava yolu kargo taşımacılığı verilen hizmetin niteliği gereği uluslararası kurallara bağlanmış bulunmaktadır. Buna göre uluslararası hızlı hava taşımacılığı yapan kargo şirketleri 12 Ekim 1929 Varşova ve 28 Eylül 1955 Hague Konvansiyonu ile havayolu taşımacılığını; 19 Mayıs 1955 Cenova (Convention on the Contrat for the İnternational Carrige Of Goods By Road – CMR Convention) Konvansiyonu sözleşmesine göre de karayolu taşımacılığını yapmaktadır. Bu konuda ülkeler arası Ticaret Anlaşmaları, Avrupa Gümrük Birliği Anlaşması uygulanacak olan hukuk normlarını belirlemiştir [24].

Uluslararası Kargo Taşımacılığı yapan şirketler ayrıca Uluslararası IATA Sözleşmesi ve o ülkenin hükümetinin çıkarmış olduğu yasa ve kurallar çerçevesinde hizmet vermektedirler. Uluslararası Posta Dağıtım ve Taşımacılığı hizmetleri ülkelerin Posta Hizmetlerini yürüten

kuruluş veya firmalar arasında yapılan protokoller ile yürütülmektedir. Bu anlaşmaların yanı sıra Uluslararası IATA kuralları gereği yurt dışına gönderilen her kargo için bir Taşıma Senedi (Konşimento) düzenlenmesi gerekmektedir. Taşıma Senedi düzenlenmemiş hiçbir kargonun ülke girişi ve çıkışı gümrüklerden mümkün olamamaktadır. Bu arada her ülkenin kendi Gümrük Mevzuatı Uluslararası Kargo taşımalarında gümrük giriş ve çıkışı esnasında uygulanmaktadır [24].

Ülkemizde kullanıldığı anlamıyla kargo taşımacılığı sektöründe uluslararası düzeyde iki firma büyüklükleri ve faaliyetlerinin kapsamı açısından ön plana çıkmaktadırlar. Entegre hızlı taşımacılık firmaları olarak adlandırılan bu tip taşıyıcılar kapıdan kapıya taşımacılık hizmeti veren ve kendi taşımacılık filolarına sahip olan taşıyıcılardır. Bu taşıyıcılar; gönderiyi alma ve teslim etme için gerekli taşıt filosuna, yükü sınıflandırma ve yasal işlemlere tabi tutma için terminallere, yükü terminaller arasında taşıma için uzun mesafe taşıtlarına ve yükü havaalanları arasında taşımak için uçak filosuna sahiptirler. ABD menşeli UPS (United Parcel Service) ve FedEx (Federal Express) bu tip taşıyıcılardandır. 1907’de kurulan UPS, 400.000’den fazla çalışan istihdam eden, içlerinde Türkiye’nin de yer aldığı 220’den fazla ülke ve bölgede faaliyet gösteren, günde ortalama 16.9 milyon paket ve doküman dağıtımını gerçekleştiren, gönderileri taşımak için demiryolu, karayolu ve havayolunu kullanabilen dünyanın en büyük paket dağıtım firmasıdır. Firma günlük 13 milyonluk dağıtımın 12 milyonunu, müşterileriyle elektronik bağlantı kurmak suretiyle gerçekleştirmektedir. 1981 yılında kurulan FedEx ise, 212 ülkede faaliyet yürüten, 1800 hizmet merkezinde 141.000 çalışan istihdam eden ve 650 adet uçağıyla dünyanın en önde gelen hızlı hava taşımacılık firmalarındandır [6].

Entegre hızlı taşımacılık firmaları, kuruluşlarında çok fazla sermaye gerektiren firmalardır. Bu nedenle, küresel çapta hizmet veren bu firmaların sayıları fazla değildir. Bu sektörde uzmanlaşmış diğer iki büyük uluslararası firma ise Avrupa kökenli DHL ve Avustralya merkezli TNT firmalarıdır. Bunların dışında Geopost Fransız, 17.000 posta ofisi ile Avrupa’nın en büyük posta işletmecilerindedir. Posta hizmetlerinin yanı sıra, paket ve lojistik taşımacılığında da hizmet vermektedir. GeoPost’un altında iki farklı tüzel kişiliği olan

fakat yönetsel olarak GeoPost'a bağlı, iki farklı ürünü temsil eden DPD ve ChronoPost firmaları bulunmaktadır.

Chronopost International, hızlı hava taşımacılığı sektöründe faaliyet göstermekte ve 228 ülkede hizmet vermektedir. 4 bin 900 çalışan ve 3 bin 300 araçlık filosuyla yılda 52 milyon paket taşımaktadır. Fransa'yı merkez alan Chronopost, Güney Avrupa odaklı çalışmakta ve iş ortaklıkları sayesinde de bütün dünyaya hizmet sunmaktadır [11].

DPD, karayolu paket taşımacılığında Avrupa'nın en güçlü firmalarındandır. Yılda 270 milyon paket sevkiyatı gerçekleştirmektedir. Avrupa'da 26 ülkede, 22.000 çalışanı ile 150.000 müşteriye hizmet vermektedir. Almanya'yı merkez alan DPD ağırlıklı olarak Orta Avrupa odaklı karayolu paket taşımacılığında Avrupa'nın en güçlü firmasıdır [11].

Diğer taraftan, dünyadaki bu pazar büyüklüğü birçok firmanın ortaya çıkmasına, firma evliliklerine, satın almalara neden olmuştur. TNT Post Group, Jet Service ve Technologistica'yı satın alarak Hollanda, İtalya, İspanya, Belçika, Avusturya ve Fransa'da etkin hale gelmiştir. Deutch Post, Securicor, Ducros, Danzas ve Nedloyd'u satın alarak Avrupa'da büyümesine devam etmiş ve Kuzey Amerika pazarına da girmiştir.

Ülkemizde baktığımızda ise kargo taşımacılığı sektöründe faaliyet gösteren 2015 yılı sonu itibarıyla Bakanlığımız U-net otomasyon sistemine kayıtlı yalnızca merkezinin bulunduğu il içinde faaliyet gösteren 27 adet M1 yetki belgesi, ülke çapında faaliyet gösteren 11 adet M2 yetki belgesi ve hem uluslararası hem de ülke çapında faaliyet gösteren 1 adet M3 yetki belgesine (yabancı menşeli UPS) sahip firma bulunmaktadır. Ulusal bazda yaklaşık 10 bin şube ve acente ağı, toplam 100 bin çalışan, 25 bin günlük araç, 5 milyon km günlük katedilen yol, 5 milyon gönderiyle Türkiye'nin her noktasına dağıtım sağlanmaktadır. İnternet üzerinden çok uzun mesafelerdeki ürün ya da hizmetler satın alınmakta, bunların ödemeleri yine internet üzerinden kısa sürelerde gerçekleşmektedir. Üstelik bu pazarlama, günün 24 saatine yayılmış durumdadır [8]. Bu denli öneme sahip olan kargo taşımacılığı yapan firmaların operasyonel iş ve işlemleri bu bölümde ayrıntılı bir şekilde ele alınacaktır.

4.1 Kargonun Tanımı ve Standartları

Kargo (cargo) kelimesi, sözlük anlamı itibarıyla "yük, hamule" anlamında kullanılmaktadır. KTK'da kargo "tek parçada 100 kg ağırlığını geçmeyen, ambalaj ve kap içerisinde olan, küçük boyutlu koli, sandık, paket gibi eşya" olarak tanımlanmıştır. Bu tanım her türlü eşya ve emtiayı kargo kapsamına dahil etmemekte, ağırlık ve tür itibarıyla kargo olarak kabul edilebilecek yüklere açıklık getirmektedir. Ülkemizde kullanılan anlamına uygun olması bakımından kargonun bu tanımının esas alınması uygun olacaktır.

Kargo, eşya türlerinden biri olmasına rağmen; hızlı ve kısa sürede taşınması, teslim sürelerinin kesin sürelerle belirlenmiş olması, tek parça halinde en fazla 100 kilogramlık ağırlık sınırının olması ve genellikle ambalajlı eşyalardan oluşması nedeniyle, genel eşya özelliklerinden farklılık içerir. Buna göre, kömür, maden gibi çok hacimli ve ağır malzemelerin nakliyesi, 100 kg'ı geçen eşyalar ile büyük hacimli eşyaların taşınması kargonun kapsamına girmez. Bu nedenlerle kendine has farklı özelliklere sahip bir eşya konumundaki kargo, Türkiye'de yapılan taşımacılık faaliyetleri açısından da farklı bir faaliyet konusu olarak değerlendirilmiştir.

Kargo şirketlerinin genel faaliyet alanı aşağıda belirtilmiştir:

- Tek parça 100 kg' ı geçmemesi koşuluyla ambalaj veya kap içerisinde olan;
- Paket, zarf, dosya, valiz, koli, torba, sandık, çuval,
- Sağlam, orijinal ambalajında sıvılar,
- Vanaları sökülmüş boş gaz tüpü,
- Uygun ambalajda ilaç ve benzeri türden malzemeler (afyon, morfin, kokain ve benzeri uyuşturucular gibi taşınması kanunen yasaklanmış olanlar hariç),
- Deodorant, parfüm ve losyon,
- Kafes veya sandık içerisinde kaporta, araç aksamı,
- Metal çivi, vida, zincir (çuval veya torba içerisinde maksimum 50 kg),
- Teneke, karton ve plastik ambalaj içerisinde sıvı ve katı mutfak yağları, sanayi yağları, arapsabunu ve deterjan gibi her türlü kargo taşınmaktadır.

4.2 Kargo İşletmeciliğinde Kullanılan Terimler

Kargo taşımacılığında, yapılan faaliyetin uygulama şekli ve içeriği ile ilgili olarak kullanılan bir takım kavramlar vardır. Kargo taşımacılığı alanında faaliyet gösteren firmaların yetkililerinden ve internet sayfalarından edinilen bu kavramlar ve anlamları aşağıda sıralanmıştır:

Adrese Teslim: Kargo çıkış merkezinde göndericinin isteği üzerine, belirttiği adrese giderek bizzat alıcının kendisine kargo teslimatının yapılması işlemidir.

Adresten Alım: Alım ihbarı yapan müşterinin adresine gidilerek kargosunun teslim alınmasıdır. Müşteriler günün değişik saatlerinde acente/irtibat büro müdürlüğüne telefon açarak kargolarının adreslerinden alınmasını talep edebilirler.

Alıcı Haberli Kargo: Göndericinin çıkış merkezinde, kargonun alıcısının kargo gönderiminden haberdar olduğu ve teslim almak üzere bildirimde bulunmadan şubeye gideceğini beyan etmesi üzerine gönderilen kargolardır.

Alım İhbarı: Kargo taşıma hizmeti almak isteyen müşterilerin, kargo firmasının şubelerini arayarak kargosunun adresten alınmasını talep etmesidir.

Ambar Tesellüm Fişi: Müşterinin adresinden teslim alınan kargolar için (kargonun adresten alınması durumunda fatura kesilemeyeceğinden) daha sonra kesilecek olan fatura bilgilerini içeren, Maliye Bakanlığı'nın bandrolünü taşıyan ve kullanılması zorunlu resmi evraktır. 4 nüsha olarak tanzim edilir. Müşterinin adresinde kargo kabulü esnasında, ambar tesellüm fişi üzerindeki bilgiler eksiksiz olarak doldurulur ve bir nüshası müşteriye sunulur. Diğer iki nüshası ise fatura düzenlenmesi için birime getirilir. Fatura düzenlendikten sonra bir nüshası fatura ekinde varış merkezine gönderilir, bir nüsha ilgili bölgesine ve diğer nüsha da birimde klase edilir. Bu makbuz, aynı zamanda kargonun firmaya teslim edildiğinin (zimmetlendiğinin) belgesidir.

Barkod Etiketi: Kargonun teslim alındığı şube ile teslim edileceği şube arasındaki aşamaların adım adım takibini sağlayan, üzerinde fatura bilgilerinin bulunduğu ve her kargo için ayrı verisel kodlama içeren etikettir. Fatura düzenlenen her parça kargo için bir barkod etiketi elde edilir ve kargonun düz zeminine yapıştırılır. 30 kg. ya da 30 desimetreyi aşan her kargo için iki adet barkod etiketi üretilir ve kargonun 2 ayrı yüzeyine yapıştırılır [22].

Borçlandırma: Yanlış gelen kargonun, alıcı adresinin bulunduğu alanda faaliyet gösteren şube / acenteye gönderilme işlemidir.

Çalışma Alanı: Kargo taşıma firmasının şube ve acentesinin kargo alım ve teslim faaliyetlerini yürütecekleri adreslerin belirli olduğu yerleşim alanlarının sınırlarıdır. Her şubenin kargo alım ve dağıtımını yaptıkları sorumluluk alanlarını ifade eder.

Çıkış Şubesi/Acentesi: Kargonun, gönderici müşteriden alımının yapıldığı ve alıcı müşteriye teslimatı için aktarma merkezine gönderildiği noktadır.

Desi: Paket, koli ya da sandık benzeri kolilerin eni, boyu ve yüksekliğinin santimetre (cm.) cinsinden birbirleriyle çarpıldıktan sonra 3000'e bölünmesi ile elde edilen değerdir. Yurt dışı gönderi hesaplamalarında en, boy ve yüksekliği cm. cinsinden çarpımı 6000'e bölünerek desi hesaplanır.

Devir Kargo: Kargo alıcısının adreste bulunmayışı, yanlış adres verilmiş olması ya da alıcının teslim almaması gibi herhangi bir nedenle gün içerisinde teslimatı gerçekleştirilemediği için ertesi gün teslim edilmek üzere şubede kalan kargolara denilir.

Dosya: Ağırlığı 0-250 gr. arasında olan (maksimum 500 gramı geçmeyen) dokümanlardır. Bu dokümanlar nakit para, çek ve kıymetli evrak ihtiva edemez.

El Terminali: Kargo üzerinde yer alan barkodun okutulmasıyla tüm verilerin izlenebildiği elektronik cihazdır.

Fatura: Kargolar çıkış şubesinde faturalandırılır. Peşin ödeme gönderilerde, gönderici kargoyu şubeye teslim ettiğinde fatura düzenlenir. Adres alım yapılan gönderilerde kargo şubeye getirildikten sonra fatura düzenlenir ve daha sonra fatura müşteriye ulaştırılır. Ücret alıcı gönderilerde kargo alıcısına teslim edildiği zaman tahsilat gerçekleşir.

Gelen Kargo: Alıcı müşteriye teslim edilmek üzere, aktarma merkezi tarafından varış şubesine yönlendirilen kargolardır.

Giden kargo: Alıcısına ulaştırılmak üzere gönderici müşteriden teslim alınan kargolardır.

Gönderi Kodu: Gönderilecek kargoya ait kesilen faturanın numarasına gönderi kodu denilmektedir. Koli veya paketin üzerine yapıştırılan barkod etiketinin üzerine de okunaklı bir şekilde yazılmaktadır. Kargonun otomasyon programında takibi için de kullanılmaktadır.

Hasar Tespit Tutanağı: Kargonun kendisinde veya ambalajında herhangi bir hasar (yırılma, patlak, ezilme ve ıslanma) meydana gelmesi halinde tespit amaçlı düzenlenen belgedir.

Hat aracı: Kargoları, gideceği güzergahlara taşıyan araçtır.

İhbar Notu: Kargoyu teslim etmek amacıyla gidilen adreste alıcı veya alıcı yerine kargonun teslim edilebileceği diğer kimselerin bulunamaması nedeniyle kargonun teslimatının sağlanamaması durumunda, alıcı müşteri adresine bırakılan bilgilendirme amaçlı notlardır. Notta kargonun fatura bilgileri (barkod numarası, gönderici ve alıcı isimleri) ve teslim edecek şube belirtilerek alıcıdan şube ile irtibat kurması istenir. Her bir gönderi türü ve özel hizmete göre değişen süreler içerisinde teslim alınmayan gönderiler göndericisine geri gönderilir veya varsa göndericinin diğer talimatları yerine getirilir.

Kargo teslim belgesi (Alıcı Teyit Belgesi): Kargonun alıcı müşteriye teslimatının yapılması sırasında, üzerine alıcının kimlik bilgileri ile kaşe veya imzasının yazıldığı fatura nüshasıdır.

Kilitli Poşet: İçerisinde dosya ve mini paket niteliğindeki eşyanın taşınabildiği, gönderici tarafından üzerine bulunan özel yapışkanı ile kapatıldığı takdirde alıcısına kadar güvenle taşınabilen, özel seri numarası ile değiştirilme olasılığına karşı korumaya sahip olan taşıma poşetleridir.

Mini Paket: Ağırlığı 251-999 gram arası olan ve manifesto torbası içerisinde taşınan kargolardır.

Müşteri Talep Dilekçesi: Kargonun kaybolması veya hasar görmesi halinde müşterinin bu durumu ibraza kabul ettiğine dair bilgileri içeren dilekçesidir.

Peşin ödemeli fatura: Kargo taşıma ücretinin gönderici tarafından çıkış merkezinde ödenmesi durumunda düzenlenen faturadır. Dört nüsha olarak tanzim edildikten sonra 1. nüsha müşteri nüshası olup beyaz zemin üzerine siyah çizgilidir. Kargo ile birlikte varış merkezine gönderilir. Kargonun alıcısına teslim edilmesi esnasında alıcısına verilir. İkinci nüsha kasa nüshasıdır ve mavi renklidir. Kasa bülteni ekinde Bölge Müdürlüğü'ne gönderilir. Üçüncü nüsha gönderici nüshasıdır ve yeşil renklidir. Kargo kabulü esnasında göndericiye verilir. Dördüncü nüsha teyit nüshasıdır ve sarı renklidir. Kargo ile birlikte varış merkezine gönderilir. Kargonun alıcısına teslimi esnasında, teslim edilen kişiye imzalatılır ve varış merkezinde teslim tarihine göre klase edilir.

Plastik mühür: Taşıma esnasında aracın içindeki kargoların güvenliğini sağlamak için taşıma aracının kapısına kilitlenen ve üzerinde seri numarası bulunan mühürdür.

Sigorta: Şartlı taşınacak kargolar listesinde yer almayan kargolar teslim alındığı andan itibaren, alıcısına teslim edildiği ana kadar şirket güvencesi altında olup, sigortalı taşınmaktadır. Taşınması, kargo şirketi tarafından belirli şartlara bağlanmış türden kargo göndermek isteyen müşteriler, kendi isteği ile gönderdiğine dair taahhütname doldururlar, gönderilerin herhangi bir şekilde zarar, ziyan gelmesi durumunda herhangi bir hak talep edemezler.

Sözleşmeli/Abone Müşteri: Kargo taşımalarını belirli bir kargo firmasıyla yapmayı tercih ederek taşıma koşullarını karşılıklı görüşüp imza altına alan (sözleşme imzalayan) müşterilerdir. Bunlar genellikle ticari amaçla kargo hizmetinden yararlanan kurumsal müşterilerdir.

Taahhütname: Taşınması, kargo şirketi tarafından belirli şartlara bağlanmış türden kargo göndermek isteyen müşterinin, kendi isteği ile vermiş olduğu belgedir.

Tarifeli kargo taşıma: İşletmecinin kargo kabul veya dağıtım yaptığı merkezi, şubesi veya acentesinin bulunduğu yerleşim yerleri arasında önceden belirlenen bir ücret tarifesine göre yapılan düzenli kargo taşımalarıdır.

Taşıma faturası: Kargo için şubelerde düzenlenen faturadır.

Telefon İhbarlı Kargo: Gönderici müşterinin firmaya telefon açarak kargosunun alınmasını ve/veya alıcıya da telefonla bilgi verilip teslim edecek şubeden kargoyu gelip almasının sağlanmasını istediği kargolardır. Varış şubesince alıcılara telefon edilerek teslim alınması istenen kargolar en fazla üç gün bekletilir. Bu sürede teslim alınmayan kargo, göndericiye iade edilir.

Teslimat Raporlama: Kargo firmaları, müşterilerinden almış olduğu kargoları alıcı kişilere teslim ettikten sonra, teslim alan kişi bilgisini kargo otomasyon sistemine giriş yapar. Göndericiler internet sitesi üzerinden ambar tesellüm fişi numarası girerek kargolarını kimin teslim aldığını kontrol edebilir.

Toplu Taşıma İrsaliyesi: Kargo taşıma araçlarının, şubeden aktarma noktasına, aktarma noktasından diğer aktarma noktasına, diğer aktarma noktasından şubeye kargo götürebilmeleri için kargo fatura numarası ile o faturadaki kargo numaralarının kaydedildiği

resmi zimmet belgesidir. Şehir içinde ve şehirler arasında taşınan tüm kargolar için düzenlenir. Toplu taşıma irsaliyesi araç sürücüsü tarafından imzalanarak teslim alınır.

Tutanak: Kargonun hasar görmesi, içeriğinin eksik olması ya da kaybolması halinde tutulması gereken belgedir.

Ücret alıcıdan fatura: Kargo taşıma ücretinin alıcı tarafından varış merkezinde ödenmesi durumunda düzenlenen faturadır. Dört nüsha halinde tanzim edildikten sonra bir nüshası göndericiye verilir, bir nüsha kasa nüshasıdır, bir nüsha alıcıya verilir ve son nüsha ise teyit nüshası olup alıcı müşteriye kimlik tespitiyle imzalatıldıktan sonra varış merkezinde dosyalanır.

Varış Şubesi/Acentesi: Kargonun, alıcı müşteriye teslimatının yapıldığı şube/acentedir.

Yetki Belgesi: Alıcı müşterinin, kargo teslimatını kendi adına başka bir şahsın ve/veya kurumun yapabileceğine dair yetki verdiğini gösteren belgedir. Alıcı haberli veya telefon ihbarlı olarak gelen kargolarda şubeye alıma gelen kişi veya kurumun kargoyu teslim alabilmesi için yetki ibraz etmesi zorunludur.

4.3 Kargo Taşımacılığı Yapan Şirketlerin Sınırlılıkları

Daha önce belirtilen kargonun tanımında kargo olarak adlandırılabilen materyallerin çerçevesi kısmen belirlenmekle beraber, bu kapsama giren unsurların koşulsuz olarak taşınmayacağı konusunda bir bilgi verilmemektedir [42]. KTK'da taşınması yasak ve tehlikeli olan kargolarla ilgili bir sınırlama bulunmamakla birlikte, KTY'de "yetki belgesi sahipleri taşıdıkları eşyanın ve kargonun ticareti yasaklanmış olan bir eşya veya kargo olmamasından sorumludur" şeklinde yer almış ve ayrıntılı bir şekilde belirtilmemiştir. Sektörde faaliyet gösteren firmaların uygulamalarında kargoların taşınmasına ilişkin bazı kısıtlar bulunmaktadır. Bazı eşya ve emtialar firmalar tarafından taşınmamakta, bazıları ise ancak sorumluluk belgesiyle veya özel ambalajla taşınmaktadır. Kargo taşımacılığındaki söz konusu sınırlamalar PTT A.Ş. Posta ve Kargo Hizmetleri Usul ve Esaslarından ve kargo firmalarının internet sayfalarından derlenen bilgiler doğrultusunda aşağıda başlıklar halinde sıralanmıştır.

4.3.1 Gerek çalışanların emniyeti, gerekse yasalar gereği taşınması yasak ve sakıncalı olan kargolar

Kanunen taşınması yasaklanmış veya taşınması sırasında diğer kargolara, işletmenin çalışanlarına veya araçlara zarar verebileceği gerekçesiyle kargo taşınması kapsamında taşınmayan kargolar aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

- PTT A.Ş. Posta ve Kargo Hizmetleri Usul ve Esasları yönetmeliğinin 13. Maddesinde belirtilen posta tekeline giren açık ve kapalı mektuplar ile bu özellikteki kağıtlar ve üzerinde haberleşmeye ait işaretler veya yazılar bulunan zarfları,
- Afyon, morfin, kokain ve benzeri başka uyuşturucu maddeler,
- Altın, gümüş, değerli taşlar, antika eşya, değerli tablo, kürk, mücevherler gibi değerli eşyalar,
- Canlı hayvanlar ve böcekler,
- Organ ve cenaze,
- Yasak yayınlar, kaçak sigara ve tütün, zehirli atıklar, örgütsel dokümanlar, pornografi dergileri ve havai fişek gibi materyalleri,
- Kapalı zarf ya da koli içerisinde nakit para, çek, döviz, senet, tahvil, teminat mektubu, hazır kart, yemek çeki, piyango bileti, kontür ve hamilinin elinde değer kazanacak türden değerli kağıtları (hisse senedi gibi) kıymetli evrak ve malzemeler,
- Taşıma esnasında kısa sürede bozulabilecek, diğer kargoları kirletebilecek veya bozabilecek her türlü yiyecek, et, balık, meyve, sebze, sıvı yağlar, süt ve süt ürünleri, tavuk, bağırsak, ham deri, mutfak yağları ve yumurta, sıvı deterjan, makine yağları, plastik veya yağlı boyalar,
- Kişileri tehlikeye düşürebilecek, kendiliğinden veya kolayca parlayıp alevlenebilecek taşınması yasalarca men edilmiş her türlü akıcı, yanıcı, parlayıcı, patlayıcı, zehirleyici, aşındırıcı, yakıcı, pis kokulu her türlü sıvı ve gaz maddeler,
- Her türlü likit dolu ve boş (yangın söndürme cihazı hariç) gaz tüpleri,
- Ambalajı yeterli olmayan veya orijinal ambalajı bulunmayan malzemelerle, ambalajından dolayı açılma, delinme, parçalanma, dağılma, kırılma sonucunda

kendine veya diğer kargolara zarar verme ihtimali yüksek olan eşya ve malzemeler,

- Ambalajsız motor ve araç aksamları ile tek parça olmayan demir aksamlar,
- Yüklenip indirilmesi zor, ayrıca diğer kargolara zarar verme ihtimali yüksek olan 100 kg'dan ağır tek parça kargolarla, şehir içi taşıma araçlarına sığmayacak derecede hacimli ve uzunluğu üç metreden fazla sandık veya demir malzemeler, plaka veya kütük halindeki mermer,
- Zarf içinde ağır, sivri, zarfı yırtabilecek maddeler,
- Fabrikalar ve bayileri arasında gönderilen boş av tüfekleri ve onların parçaları dışında, mermi, silah susturucuları, boş kovan, tabanca ve her türlü ateşli silahlar,
- Üzerinde hakaret veya tezyif edici ifadeler yazılı gönderiler,
- Üzerinde genel ahlak kurallarına aykırı veya güvenliği bozucu ve bir suç işlenmesini teşvik edici işaret, resim ve yazılar taşıyan gönderiler,
- İlgili mevzuat ile alınması, satılması, taşınması veya elden ele geçmesi yasaklanmış her türlü maddeler,
- Ayrıca, uluslararası gönderilerde varış ülkeleri tarafından kabul edilmediği beyan edilmiş ürünlerin taşınması yapılmamaktadır.

4.3.2 Sorumluluk belgesiyle taşınan kargolar

Kargo taşımacılığında sorumluluk belgesi; kargo olarak taşınmasında hasar riski bulunan cam, porselen, kuru gıda, elektronik gereçler, sanat eserleri gibi materyaller için göndericinin sorumluluğu üstlendiğine ve kargonun taşınması esnasında kırılması ve/veya hasar görmesi durumunda herhangi bir tazmin bedeli talep etmeyeceğine dair imzaladığı ve taşıyıcı firmaya verdiği belgedir. Yalnızca bu belge alınmak suretiyle taşınabilecek kargolar şunlardır:

- Vitray cam ve camdan yapılmış eşyalar,
- Mermerden yapılmış eşyalar,
- Porselen, seramik, laminant ve granit bazlı eşyalar,
- Koli içerisinde ve küçük ebatlı ev eşyaları (mobilya türü hariç),
- Taşınması için özel üretilmiş ambalajında olmayan elektrikli ve elektronik eşyalar,
- Müzik aletleri,

- Kırılabilir türdeki eşyalar (floresan, ampul, araba camı, ayna, vitrin camı, ev camı, hediyelik eşya vb.),
- Yangın söndürme tüpleri,
- Resim çerçevesi, ipek ve antika halı,

Sorumluluk belgesiyle taşınacak kargolar için kargo taşıma ücreti peşin alınmakta ve bu kargoların sigorta kapsamı dışında taşınması nedeniyle sigorta ücreti alınmamaktadır [42].

4.3.3 Özel ambalajla taşınan kargolar

Taşıma esnasında kargolara zarar verebilme ihtimali olan kargoların taşınması bazı özel ambalaj standartlarına bağlanmış ve bu kargolar özel ambalajla taşınabilecek kargolar kapsamına alınmıştır. Bu kapsamdaki kargolar ve taşınmalarında içerisine konulacakları özel ambalajları şu şekilde sıralanabilir:

- Tek parça halinde 100 kg'ı geçmeyen araç kaportası, aks, direksiyon mili, kepçe kazması, direnaj borusu, dikenli tel, sanayi vanası, inşaat asansörü, tıbbi malzemeler, sıvısı boşaltılmış akü, hidrolik pompa, şanzıman ve parçaları gibi materyaller, sandık veya kafes içerisine konulmuş ya da çemberlenmiş olarak taşınabilir,
- Vida, zincir, somun, çivi gibi metal malzemeler, 25 kg'dan küçükse barkod etiketi yapıştırılabilecek sağlam sandıklarda veya dağılmayacak ambalajlarda taşınabilir,
- Rulo halinde kumaş ve halı, basılı evrak, film kasetleri, ses kasetleri ve metal film makaraları gibi malzemeler, koruyucu ve çemberlenmiş ambalajlar içerisinde taşınabilir.

Yukarıda belirtilen şartları taşımamak veya tanıma uymamakla birlikte sürekli taşınması talep edilen kargolar için kargo taşıma firmaları özel çözümler üreterek istenen taşımayı yapabilmektedirler [42].

4.3.4 Dikkat özellikli kargolar

Kargo taşımacılığı yapan firmalar, hizmet kapsamının genişliği çerçevesinde devlet yöneticileri ile kurumları ve benzer pozisyondaki yetkili kişilere de kargo hizmeti sunmaktadırlar. Bu kişi ya da kurumlara gönderilen kargolar, dikkat özellikli kargolar kapsamında değerlendirilmektedir. Dikkat özellikli kargo kapsamına giren kişi ve kurumlar şunlardır:

- Devlet erkanı,
- Bakanlar kurulu üyeleri,
- Siyasi parti liderleri,
- Yargı organı üyeleri,
- Silahlı kuvvetler ve emniyet teşkilatı mensupları,
- Belediye başkanları, basın yetkilileri ve bilim adamları.
- Belirtilen bu kişi ve kurumlara teslim edilmek üzere gönderilen kargoların içeriklerinin, taşıma firması yetkilileri tarafından firma şubesi içerisinde kontrol edilmesi gerekmektedir [42].

Yukarıda ayrıntılarıyla açıklanan kargo taşıma sınırlamaları ülkemiz için geçerlidir. Yurt dışındaki kargo firmaları kanunen taşınması yasak olan kargolar dışındaki özellikli kargolar için spesifik taşıma araç ve yöntemleri kullanmakta ve tıbbi kargolar da dahil hemen her türlü kargoya taşımacılık hizmeti kapsamında göndericisinden alıp alıcısına ulaştırmaktadırlar [6]. KTK ve KTY’de taşınması yasak kargolarla ilgili ayrıntılı bir düzenleme olmamasından dolayı firmalarda farklı uygulamalarla karşılaşmakta ve uygulamada bir bütünlük bulunmamaktadır. Kargo taşımacılığındaki sınırlılıklarla ilgili ayrıntılı bir düzenleme yapıp taşıma standartlarının oluşturulması sektörün yararına olacaktır.

4.4 Kargo Şirketlerinde Fiyatlandırma

Kargo şirketlerinde fiyatlandırma kararları yapılırken öncelikle hangi fiyatlandırma stratejisinin uygulanacağına karar verilmesi gerekir. Hizmetlerinin fiyatlandırılmasında maliyete, rekabete, talebe, değere, anlaşmaya, olası ödemeye ve sabit fiyata dayalı

fiyatlandırma stratejileri uygulanmaktadır. Kargo taşımacılık hizmetlerinin fiyatlandırılmasında bu stratejilerden hangisi veya hangilerinin uygulanacağına karar verilirken üç temel unsur belirleyici olmaktadır. Bunlar; hizmetin üretim süreci, pazarın yapısı ve rekabet durumudur [38].

Fiyatlandırma stratejisi belirlendikten sonra fiyatlandırma politikası tespit edilmelidir. Kargo taşımacılık hizmetlerinden toplum içerisinde kurumsal ve bireysel düzeyde çok geniş bir kesimin yararlanması ve sektördeki rekabetin üst düzeyde olması, bu hizmetlerin fiyatlandırma politikalarının da çeşitli olmasını gerektirmektedir. Bu anlamda firmalar fiyatlandırmada; prestij fiyatlaması, psikolojik fiyatlama, indirimli fiyatlama, değer odaklı fiyatlama ve fiyat farklılaştırması politikalarından yararlanabilirler [42]. Kargo taşıma hizmetlerinin fiyatlandırılmasında işletmelerin temel maliyet unsurlarını dikkate alarak maliyete dayalı fiyatlandırma stratejisini ve rekabetçi bir fiyat belirleyerek rekabete dayalı fiyatlandırma stratejisini benimsemeleri ve böylelikle karma bir fiyatlandırma stratejisi uygulamaları beklenir. Çünkü ancak bu şekilde taşıma sisteminin farklı bölümlerinin fiyatlandırma kararına etkileri değerlendirilip hesaba katılmış olmaktadır [12].

Kargo taşımacılık hizmetinin üretiminde sunulan temel ve yardımcı hizmetlerin düzeyine ve kalitesine bağlı olarak taşımacılık ve personel giderleri ön plana çıkmakta, pazarın yapısı açısından bu hizmetten yararlanan kurumsal ve bireysel müşterilerin özellikleri, beklentileri, değer algıları ve ödeme güçleri dikkate alınmaktadır. Rekabet durumunda ise rakiplerin sundukları hizmetler ve fiyatlandırma stratejileri göz önünde bulundurulmaktadır [42].

Türkiye'de de kargo taşıma firmaları fiyatlandırma yaparken maliyet boyutunda taşınacak kargonun ağırlığını (kg), hacmini (desi), taşıma mesafesini (km), sigorta bedelini ve sunulan yardımcı hizmetleri (adresten alım, adrese teslim, telefon ihbarı, uçakla taşıma vb) dikkate almaktadırlar. Bununla beraber talebin özelliklerini ve rakiplerini de dikkate alarak fiyat farklılaştırması yapmakta ve özellikle hizmetten yoğun şekilde yararlanan kurumsal müşterilerle sözleşmeler yaparak indirimli fiyat politikası uygulamaktadırlar.

4.4.1 Kargo taşımacılığında hacimsel ağırlık hesaplaması

Kargo taşımacılığı sektöründe taşınan ürünün fiyatlandırması, ilgili ürünün hacim ve ağırlık değerlerinden büyük olanı üzerinden yapılmaktadır. Ölçümlerde kullanılan terimler ve tanımlar aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Tablo 4.1 Ölçümlerde kullanılan terim ve tanımlar

Ölçüm Tipi	İngilizce Karşılığı	Türkiye kargo taşımacılığındaki karşılığı	Tanım
gerçek (kütleli) ağırlık	weight	kg	bir cismin tartı ağırlığıdır
hacimsel ağırlık	volumetric weight	desi /metreküp	bir cismin hacimsel büyüklüğünün ağırlık karşılığıdır
ücrete esas ağırlık	chargable weight	volümetrik kg	bir cismin ölçülen gerçek ağırlık ile hacimsel ağırlık değerlerinden büyük olanıdır.

4.4.1.1 Ölçü standartları

Ağırlık ve hacim hesaplamalarında kullanılan uluslararası ölçü standartları aşağıdaki gibidir.

Tablo 4.2 Ölçü standartları

Taşıma Yöntemi	ağırlık/hacim dönüşümü
Havayolu	1 ton= 6 m ³ / 1 m ³ = 167 kg
Karayolu	1 ton= 3 m ³ / 1 m ³ = 333 kg
Denizyolu	1 ton = 1 m ³ / 1 m ³ = 1000kg

Yukarıdakiler genel tanımlar olup özellikle uluslararası gönderilerde verilen hizmetin özelliğine, kullanılan taşıma araçlarına göre 1 m³ ücrete esas ağırlığa dönüştürülürken havayolunda 200 kg karayolunda 250 kg olarak da alındığı durumlar olmaktadır. Bu dönüşüm kabulleri tüm dünyada bu şekilde uygulanmaktadır.

Karayolunda örnek Hacimsel ağırlık hesaplama:

Karayolunda hacimsel ağırlık hesaplaması, örnek ölçüler üzerinden aşağıdaki gibi yapılmaktadır:

En: 30 cm

Boy: 100 cm

Yükseklik: 100 cm

Uluslararası ölçü standartlarına göre;

1 m= 10 dm= 100 cm= 1000 mm olup;

1 m³= 1000 dm³= 1.000.000 cm³'tür.

Cismin hacmi:

Cm³ cinsinden : 30 x 100x 100 = 300.000 cm³

Dm³ cinsinden : 3x 10x10 = 300 dm³

Cismin hacimsel ağırlığı :

1m³= 1.000.000 cm³= 333 kg

1000000 cm³, 333 kilograma denk gelirse 300.000 cm³ 100 kilograma denk gelmektedir.

Özetle, yapılan hesaplama sonucu 30x100x100 cm ölçülerindeki bir cismin; hacmi 300 dm³ ve hacimsel ağırlığı ise 100 kg bulunmuştur.

Hacimsel ağırlık dönüştürme:

Karayolunda 1 m³ = 1.000.000 cm³ = 333 kg uluslararası standardı dikkate alındığında 1 kilogramın hacimsel ağırlığı 3000 cm³ olarak bulunur. Böylece 1 kg= 3000 cm³ ulaşılır.

Basit olarak, karayolunda hacimsel ağırlık cm cinsinden en, boy, yükseklik çarpımının 3000'e bölümü ile bulunur.

4.5 Kargo Taşımacılık Sektöründe Dağıtım

Dağıtım unsuru, müşteriler için belirli bir değer ifade eden hizmetlerin veya üretilen ürün ve malzemelerin istenilen yer ve zamanda müşterilere sunulması faaliyetlerini kapsar. Bu nedenle üretimle tüketim arasındaki açığı kapatır ve her satıcı, mallarını hedef pazara nasıl ulaştıracağına karar vermek zorundadır. Dolayısıyla, dağıtım pazar payını etkileyen en önemli etmenlerdendir. Hizmet bileşenlerinin müşterilere ulaştırılması, teslimat yeri ve zamanı üzerine alınan kararlar ve bu kararların uygulamaya geçişi, dağıtım stratejilerini oluşturmaktadır [23].

Çeşitli nedenlerle üretimin belirli merkezlerde toplanmasından dolayı üretici ile tüketici arasında oluşan uzaklık, mal ve hizmetlerin üretildikleri yerden tüketim noktalarına ulaştırılmaları işlevine önem kazandırmıştır. Genellikle malların tamamı üretildikleri yerde tüketilmemektedir. Üretimin kitlesel nitelik kazanması ve pazarın genişlemesi ile büyük bir pazara yönelme zorunluluğu, mal ve hizmetlerin dağıtımının belirli bir düzen içinde ele alınmasını gerektirmiştir. Bu çabaların pazarlama giderleri içindeki payının yüksek olması da konuya daha fazla önem kazandırmıştır. Üretici işletme, tüketici ile arasında bazı fonksiyonel araçlara dağıtım işini bırakabilmekte veya bunu kendisi üstlenebilmektedir. Hizmetlerde ise dağıtım daha çok şubeler veya acenteler aracılığıyla yapılmaktadır. Mal ve hizmetlerin üretici işletmelerden tüketicilere ulaşmasını sağlayan faaliyetler çeşitli yapıdaki kuruluşlar tarafından yerine getirilmektedir. Dağıtım konusunda bu kuruluşların üstlendikleri fonksiyonlar, yer, zaman, mülkiyet ve bilgi faydası yaratıcı fonksiyonlardır [25].

Dağıtımla ilgili kararlarda hizmetin müşteriye nasıl ulaştırılacağı belirlenmeye çalışılır. Kargo taşımacılık hizmetlerinin pazarda çok geniş bir kitleye hitap etmesi, dağıtım stratejilerinde çeşitliliği ve entansif dağıtımı gerektirmektedir. Dolayısıyla kargo taşımacılığında hizmetin entansif dağıtımını sağlayacak şekilde doğrudan, dolaylı ve elektronik kanalların kullanılması gerekmektedir. Benimsenecek dağıtım stratejisi firmaların hedef ve politikalarına bağlı

olmakla birlikte bu hizmeti talep eden pazarın çok geniş olması, firmaların tek bir dağıtım yöntemi kullanma olanaklarını sınırlandırmaktadır. Bu anlamda kargo taşıma firmaları, hizmet dağıtımını gerçekleştirirken gerek kendi şubeleriyle, gerek acentelikler vererek ve gerekse telefon ve internet üzerinden elektronik kanalları müşterilerinin hizmet alımına yönlendirerek yaygın bir dağıtıma yönelebilirler. Hizmet dağıtımında verilmesi gereken kararlardan biri de firmanın mı müşteriye gideceği, yoksa müşterinin mi firmaya gideceğidir. Belirtildiği üzere kargo taşımacılığı hizmetinden toplumun geniş bir yelpazesinin yararlanması, hem firmanın müşteriye, hem de müşterinin firmaya gitmesini gerekli kılmaktadır [42].

Hizmetle ilgili önemli bir yer kararı da, kuruluş yerinin nerede olacağıdır. Pek çok hizmette olduğu gibi kargo taşımacılık hizmetlerinde de işletmenin müşteriye yakın olması önem arz etmektedir. Dolayısıyla kargo taşıma firmalarının kuruluş yeri seçiminde (özellikle hizmet birimleri için) pazara yakınlığı hedeflemeleri, kargo aktarma merkezlerini nispeten uzak bölgelere kursalar da hizmet şubelerini müşterinin olabildiğince yakınına kurmaları isabetli olacaktır [42].

4.5.1 Kargo kabul ve dağıtım merkezleri

Kargo taşımacılığının esası kargoları KTY’de belirtilmiş olan süreler dahilinde - kısa sürede alıcısına teslim etmektir. Aynı şekilde, göndericiler de kargolarının hasarsız bir şekilde, belirlenen zamanda, uygun bir fiyatla teslim edilebilmesini ister. Bu amaç doğrultusunda kargo işletmecileri KTY’nin de öngördüğü şekilde örgütlenme yapılarını oluşturmuşlardır. Kargo taşımacılığı alanında faaliyet gösteren firmalar ülke genelinde şube ve acente ağıyla hizmet vermektedirler. Kargo işletmelerinin genel kargo kabul ve dağıtım merkezleri olan şube ve acentelerin konumlandırılması dağıtım kararlarında da belirtildiği gibi genellikle ticari işletmelerin yoğun olarak faaliyet gösterdiği bölgelerde olmaktadır. Bu bölgelerde yer alan şube ve acenteler, kargo taşımacılığının aşamalarını oluşturan toplama ve dağıtım hizmetlerinin sağlıklı ve belirlenen zamanlarda gerçekleştirilmesini sağlamaya yönelik hizmet vermektedirler.

İlk olarak KTY’de şube; bir yetki belgesi sahibinin ticaret siciline tescil edilmiş merkezi işyeri adresi dışındaki faaliyetiyle ilgili ticaret siciline tescil edilmiş birim şeklinde ifade edilmiştir. Kargo firmalarının şubelerinde kargoların kabulü, depolanması, taşınması ve dağıtımıyla ilgili birtakım iş ve işlemler yapılmaktadır. Yapılan bu iş ve işlemlerle ilgili bilgiler kargo firması şube yetkili personeliyle bire bir görüşme yapılarak elde edilmiştir. Öncelikle göndericinin şubeye getirdiği kargonun içeriğiyle ilgili göndericiden bilgi istenir ve taşınmaya uygun bir kargo olduğu tespit edildikten sonra kargonun ağırlığı ve ebatları (desisi) ölçülür, ölçümler bilgisayara aktarılır ve ölçümlerin taşıma için uygunluğu sağlandıktan sonra kargo kabul edilir. Şubelerde paket ve dosyalar için ayrı sistem uygulanmaktadır. Göndericinin istediği durumda kargonun ambalajlanması da şubede yapılır. Taşınacak kargo için şubedeki personel tarafından taşıma irsaliyeli fatura düzenlenir ve bu faturanın bir kopyası göndericiye verilir. Düzenlenen irsaliyeli faturada gönderici ve alıcı bilgisi, varış şubesi, çıkış şubesi, kargonun kabul tarihi, gönderi türü (dokuman, paket, kutu, koli), kargonun ebatları ve kilosu yer alır. Daha sonra kabul edilen kargoya barkod etiketi yapıştırılır ve kargonun yolculuğunda her aşamada el terminalleri kullanılarak kuryeler tarafından barkod okutma işlemi yapılır.

Barkodlama sistemi modern bilgisayar sisteminin gelişmiş bir örneğidir ve gönderisi yapılan her kargoda kullanılmaktadır. Bu sayede gönderici internet ortamında gönderilerinin her aşamasını rahatlıkla takip etmekte, gönderi bilgisini kendi bilgisayarında görüntüleyebilmektedir. Kurumsal bazda çalışan kargo işletmelerinin tüm şube ve acenteleri bilgisayar bağlantısı ile birbirleriyle kesintisiz iletişim kurabilmekte, tek bir merkez gibi işlem yapabilmektedirler.

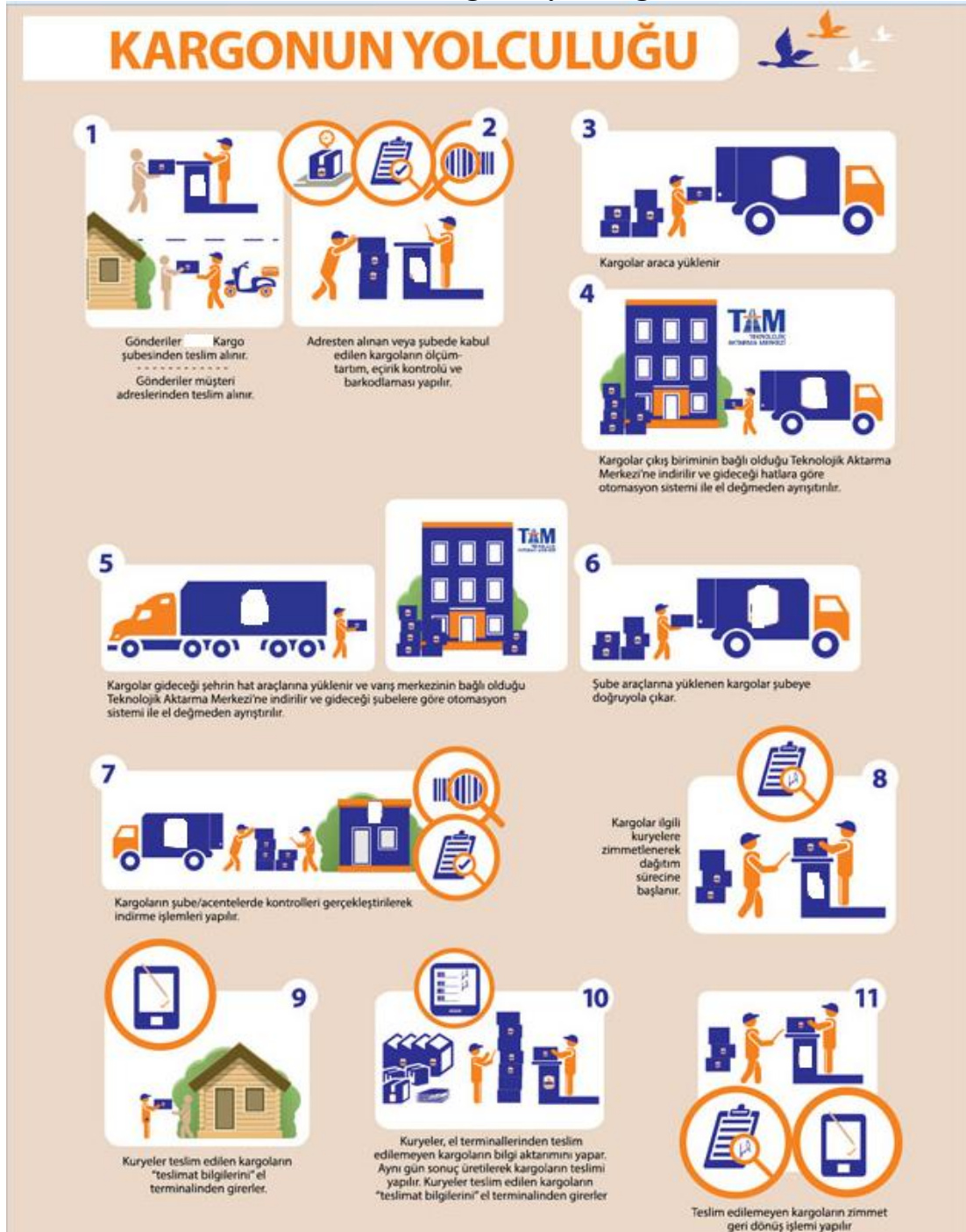
Gün içerisinde şubede toplanan kargolar şubede tasnif ve depo edilir, gün sonunda ring araçlarıyla aktarma merkezine ulaştırılır ve bu aktarma işlemiyle ilgili tutanaklar düzenlenir. Aktarma merkezinde toplanan kargolar ayrıştırma, tasnifleme gibi iş ve işlemlerden geçerek kargonun varış şubesine en yakın ilgili aktarma merkezine gitmek üzere hat araçlarına yüklenir. Hat araçları kargoları gideceği yerdeki varış aktarma merkezine ulaştırdıktan sonra varış şubesine ulaştırılmak üzere kargolar tekrar bir ayrıştırma işleminden geçirilir. Son olarak, varış şubesine gelen kargonun alıcı adresine götürülmesi veya kargosunun geldiğine

dair alıcıya ihbarda bulunulması, kargonun alıcıya teslim edilmesi ve teslimle ilgili tutanakların düzenlenmesi, tüm bu işlemlerin elektronik ortama (barkod sistemiyle) aktarılması ve süreçle ilgili bilgilerin elektronik ortamda (internette) müşterinin bilgisine sunulmasından oluşmaktadır.

Kargo şubeden çıkışta, aktarma merkezine ulaştığında, daha sonrasında varış aktarma merkezine ve varış şubesine ulaştığında kargonun üzerindeki barkod firma yetkilileri veya kuryeler tarafından el terminalleriyle okutulur. Bu sayede kargo ulaştığı her hizmet noktasında kontrol edilmiş olur ve kargoya yapılan her muamele anında bilgisayar ortamına aksettirilir. Bu işlemle aynı zamanda göndericinin bilgilendirilmesi de çabuklaştırılır. Son olarak, alıcı adresine teslim edilmek üzere getirilen kargolar, alıcının adreste bulunamaması halinde ilgili adrese ihbar notu bırakılarak, devir kargo olarak şubeye geri getirilir ve devir kargo listesi oluşturulur. Alıcılar kargonun bekleme süresi (3 gün) dolmadan geçerli bir kimlik belgesiyle ilgili şubeye müracaat ederek kargolarını teslim alabilirler. Şubeden bekleme süresi içerisinde alınmayan devir kargolar göndericiye iade edilir.

Kargonun yolculuk sırası şekil 4.1’de ayrıntılı olarak yer almaktadır [40].

Şekil 4.1 Kargonun yolculuğu

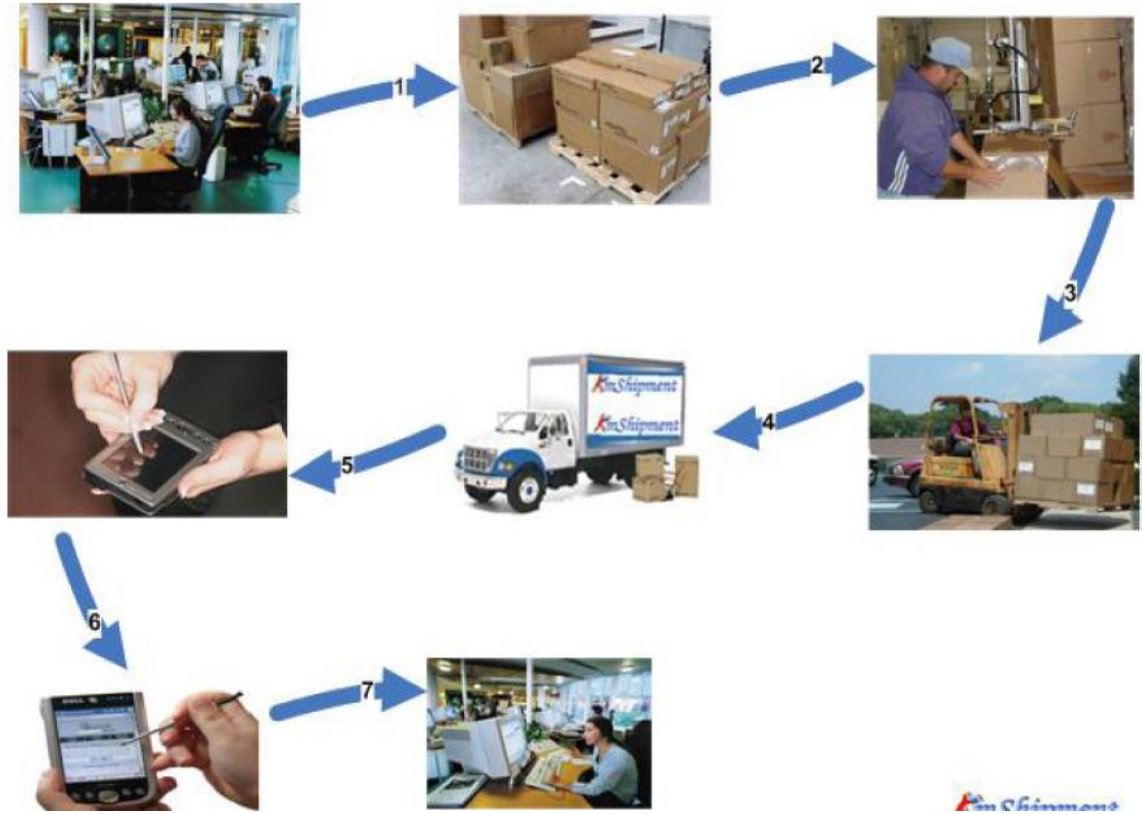


Kaynak: MNG Kargo (İnternet sitesi, erişim tarihi 2015)

Diğer taraftan, kargo taşımacılığı hizmeti yalnızca şubede ya da göndericinin adresinden kişisel kargoların teslim alınması şeklinde olmayıp, internet üzerinden sanal mağazalardan alınan ürünlerin müşterilere ulaştırılması şeklinde de gerçekleşmektedir. Sanal mağazaların

yönetim ofislerini aşağıdaki gibi sol taraftaki ilk resim şeklinde sembolize edildiğini düşünüp oklar ile tek tek yapılan iş adımlarını inceleyelim: Operasyon isteği yönetim ofisinden, depoya yollanır (1 numaralı ok ile gösterilmiştir). Depo çalışanları teslimat paketlerini hazırlarlar ve bu paketleri 2, 3 ve 4 numaralı oklarda gösterildiği şekilde kargo aracına yüklerler. Kargo müşteriye ulaştırıldığı anda, müşteriden teslimat bilgisi olarak imza alınır (5 numaralı ok ile gösterilmiştir). 6 numaralı ok ise müşteriden alınan imzanın ve teslimat bilgilerinin kargo elemanı tarafından kontrol edildiği iş adımlarını göstermektedir. Son adımda kargo elemanı tarafından kontrol edilen bilgiler yönetim ofisine aktarılır ve tamamlanmış teslimat şeklinde yönetim ofisi tarafından durum bilgisi güncellenir [29].

Şekil 4.2 Kargo teslim süreci [29]



Kargo taşımacılığı yapan firmalarının yukarıda genel hatlarıyla açıklanan iş ve işlemlerinin yanı sıra, adresten alım, özellikle kargoların taşınması, taşınacak kargoların olası risklere karşı sigorta edilmesi, alıcı haberli ve telefon ihbarlı taşıma, gün içerisinde teslim, hizmet talebi yoğun firmaların içerisinde hizmet noktası oluşturma, kontrollü teslim, sürekli açık nöbetçi şubeler bulundurma gibi yardımcı hizmetler sundukları görülmektedir. Dolayısıyla firma, hizmetle ilgili kararlarını verirken katma değer yaratabilecek ve rekabet avantajı sağlayabilecek ne tür yardımcı hizmetler sunabileceği konusunda da karar vermek durumundadır [42]. Bu yardımcı faaliyetlerden bir kısmı aşağıda ayrıntılı olarak açıklanmaktadır:

Adresten kargo alımı: Müşterilerin talebi üzerine göndermek istedikleri kargoların belirtecekleri adresten alınması hizmetidir. Şubeler ve çağrı merkezi üzerinden yapılan talep ile müşterinin talebi üzerine yönlendirilecek olan kurye göndericinin adresine gidecek ve yetki belgesini göstererek kargoyu teslim alacaktır. Kargo teslimi için kurye göndericiye "ambar tesellüm fişi" verecektir. Ambar tesellüm fişi üzerinde yazılı numara ile göndericiler kargoları takip edebilirler. Pazar günü hariç haftanın diğer günlerinde göndericiler kargolarının adresten teslim alınmasını isteyebilirler.

Akşam Teslimat: Gündüz evde olmayan ve akli kargoda kalan müşteriler için sunulan bir hizmettir. Akşam teslimat ile gündüz evinde bulunmayanların kargolarını mesai saatleri dışında, yorulmadan, kapıda teslim almaları sağlanır.

Değer Konulmuş / Sigortalı: Gönderici tarafından kapsamının gerçek değeri esas alınarak beyan edilerek kargoya verilmek istenen kargo gönderileri özel ambalaj veya kapama usulüyle kabul edilebilir. Kaybı, çalınması veya hasara uğraması halinde gönderici tarafından kabulde beyan edilen değere kadar tazminat ödenebilen bu şekildeki gönderiye "Değer konulmuş veya sigortalı özel hizmetli" gönderi denir.

Kontrollü Teslim: Gönderici talebine istinaden teslim esnasında gönderi kapsamının alıcı tarafından kontrol edilerek teslim alınması hizmetine "Kontrollü Teslim" özel hizmeti denir.

Mobil Şube: Kargo taşımacılığı yapan firmalar Türkiye'nin her bölgesinde yer alan şubelerinin yanında; özellikle kargo alım ve dağıtım potansiyeli yüksek yerler, tatil beldeleri, fuarlar ve etkinlik alanları gibi bireysel müşteri ihtiyaçlarının arttığı bölgelerde tüm sabit şubelerdeki hizmetlerden faydalanılmasını sağlayan ve birer gezici şube özelliğini taşıyan mobil şubeleri hizmete sunmuşlardır. Mobil Şubeler, fatura kesebilir, tahsilat yapabilir kısaca bir şubenin sunduğu tüm hizmetleri göndericilerin ayağına getirir. Firmalar hizmet verilen bireysel ve kurumsal müşteriler için her geçen gün mobil şubelerinin sayısının artırılmasını hedeflemektedir.

Ödeme Şartlı: Alıcıya belli bir para karşılığı teslim edilmesi ve tahsil edilen paranın göndericiye iletilmesi şartıyla postaya verilecek maddeleri kapsayan gönderilere "Ödeme şartlı özel hizmeti", bu ek hizmeti içeren gönderilere ise "Ödeme şartlı gönderi" denir.

Öncelikli Kargo: Öncelikli olarak kendi kargolarının teslim edilmesini isteyen müşteriler için sunulan bir hizmettir. Türkiye' nin her iline gönderiler zamana karşı çalışarak, teslimatı en acil şekilde gerçekleştirerek öncelikli olarak teslim edilir. Müşteriler kargolarının alımından teslimine kadar tam zamanlı takip sistemiyle online olarak kargolarını inceleyebilirler. Bayram, tatil ve Cumartesi günleri hariç, Türkiye'nin her bir köşesinden teslim edilen dosya ve paketler öncelikli olarak alıcısına ulaştırılır. Tüm gönderiler alıcısına teslim edildiğinde, teslim bilgisini kısa mesajla alıcının cep telefonuna ücretsiz olarak gönderilir [33].

İkinci olarak KTK'da acente; "ticarî mümessil, ticarî vekil, satış memuru veya müstahdem gibi bağımlı bir sıfatı olmaksızın bir sözleşmeye dayanarak belirli bir yer veya bölge içinde daimî surette bir veya birden fazla taşımacıyı ilgilendiren sözleşmelerde aracılık etmeyi ve onlar adına taşıma sözleşmesi yapmayı meslek edinen kişiyi" ifade eder. Acentelerde yapılan iş ve işlemler şubelerde yapılan operasyonel işlemlerle genel itibarıyla aynıdır. Ancak şubede çalışan personel kargo taşımacılığı yapan firmanın personeldir ve taşımacılıkta kullanılan araçlar da ya kargo taşımacılığı yapan firmanın özmal aracı ya da firmanın taşımacılık yetki belgesine sözleşmeli olarak kaydedilen araçlardır.

Aşağıda yer alan tabloda da görüldüğü üzere kargo firmalarının (M1 yetki belgesi için KTY’de örgütlenme şartı olmadığından ve yalnızca merkezlerinin bulunduğu şehirde faaliyette bulunmak zorunda olduklarından yalnızca M2 ve M3 yetki belgesi sahibi firmalar dikkate alınmıştır) büyük bir kısmı acente ağını tercih etmektedir. Yeni acentelerle anlaşılan kargo şirketleri ön koşul olarak verdikleri acenteliklere yakın ilçe ve kasabalara hizmet götürme mecburiyetini getirmektedirler. Bu bölgeler gelen ve giden kargo adedi itibariyle değerlendirildiğinde çok ekonomik bölgeler olmasa dahi, müşteri memnuniyeti ve ülke geneline ulaşabilme açısından mecburiyet içeren yerlerdir.

Tablo 4.3 Kargo taşımacılığı yapan firmaların şube ve acente sayıları

FİRMA ADI	ŞUBE SAYISI	ACENTE SAYISI
A KARGO FİRMASI	209	619
B KARGO FİRMASI	9	16
C KARGO FİRMASI	-	269
D KARGO FİRMASI	46	1
E KARGO FİRMASI	3431	4
F KARGO FİRMASI	176	100
G KARGO FİRMASI	21	9
H KARGO FİRMASI	827	574
İ KARGO FİRMASI	11	26
J KARGO FİRMASI	200	372
K KARGO FİRMASI	22	4
L KARGO FİRMASI	26	33

Aşağıdaki tabloda da görüldüğü üzere ağırlıklı olarak gelişmiş şehirlerde (İstanbul, Ankara, İzmir) konumlanan kargo firmaları, yeni acentelerle ülke çapında faaliyetlerini genişletmektedirler. Acentelik faaliyetinde bulunabilmek için KTY’ye göre G3 ve G4 yetki belgelerinden birisinin alınması gerekir. G3 yurtiçinde kargo taşımacılığı alanında acentelik yapacak olanlara; G4 ise yurtiçi ve yurtdışında kargo taşımacılığı alanında acentelik

yapacaklara verilir. G3 ve G4 yetki belgesi sahipleri; en fazla 2 kargo işletmecisiyle sözleşme yapabilirler. G3 yetki belgesi için başvuruların, 20.000 Türk lirası sermaye veya işletme sermayesine sahip olmaları şarttır. G3 yetki belgesi sahipleri sadece M2, P1 ve P2 yetki belgesi sahipleriyle acentelik sözleşmesi yapabilirler. G4 yetki belgesi için başvuruların, 30.000 Türk lirası sermaye veya işletme sermayesine sahip olmaları şarttır. G4 yetki belgesi sahipleri sadece M3 yetki belgesi sahipleriyle acentelik sözleşmesi yapabilir [26].

Tablo 4.4 Kargo firmalarının faaliyet merkezleri

BELGE TÜRÜ	BELGE SAYISI	FİRMA MERKEZİ		
		İSTANBUL	ANKARA	İZMİR
M1	27	23	2	2
M2	11	9	1	1
M3	1	1	-	-

Büyükşehir belediyesi sınırları içindeki ilçeler ile il merkez ilçesi dışındaki ilçe, belde, kasaba ve köylerde faaliyette bulunmak üzere G3 yetki belgesi almak isteyenlerden sermaye veya işletme sermayesi aranmaz ve yetki belgesi ücretinde %75 indirim uygulanır.

Büyükşehir belediyesi sınırları içindeki ilçeler ile il merkez ilçesi dışındaki ilçe, belde, kasaba ve köylerde faaliyette bulunmak üzere, sermaye veya işletme sermayesi şartı aranmadan %75 indirimli ücretle G3 yetki belgesi alanlar, Büyükşehir Belediyesi sınırları içindeki ilçeler ile il merkez ilçesi içinde şube açmak isterlerse G3 yetki belgesi için bu yönetmelikte öngörülen şartları sağlar ve geçerli tam ücret üzerinden %75 fark öderler.

Acenteler, adlarına taşıma senedi tanzim edecekleri yetki belgesi sahipleriyle, acentelik sözleşmesi yaparak bunları yetki belgelerine kayıt ettirmek zorundadırlar. Acenteler, sadece sözleşme yaparak yetki belgelerine kayıt ettirdikleri yetki belgesi sahipleri adına iş ve işlem yapabilirler ve kendi nam ve hesaplarına taşıma faturası düzenleyemezler.

Acentelik sözleşmelerinin; tarafları ve imzalarını, kapsamını, taraflara verilen yetki ve görevler ile hak ve yükümlülüklerini, mali konuları, sözleşmenin geçerli olduğu yeri, sözleşmenin süresini, feshini, düzenleme tarihini ve varsa diğer özel hükümleri ihtiva etmesi şarttır. 2015 yılı itibariyle Bakanlığın U-net otomasyon sistemine kayıtlı G3 yetki belgesi sayısı 1775; G3* yetki belgesi sayısı; 417 olmakla birlikte; G4 yetki belgesi yalnızca 1 adettir.

Aşağıda Türkiye’de faaliyet gösteren bir kargo işletmesine ait bir şubenin/ acentenin görseli yer almaktadır.

Şekil 4.3 Kargo kabul merkezi



Resimde de görüldüğü üzere kargo taşımacılığı iş ve işlemleri yapmak üzere faaliyet gösteren her bir şubenin/acentenin KTY’ye göre yetki belgeleri faaliyet süresince en az 20 m2lik kapalı ve yükleme, boşaltma, aktarma, istifleme, tasnif, etiketleme ile depolama gibi hizmetlere elverişli yapı ve donanımda, trafiği engellemeyen ve eşya taşımaya mahsus taşıtların yanaşıp yükleme, boşaltma yapabileceği bağımsız bir taşınmazın kullanım hakkına sahip olması gerekir.

4.5.2 Kargo tasnif ve aktarma merkezi

KTY’de “kargo taşımalarında indirme, bindirme, yükleme, boşaltma, aktarma, tasnif ve dağıtım hizmetlerinin yapıldığı yer” olarak tanımlanmıştır. Aynı zamanda araçların muhafaza

edildiği, girip çıkmasına ve park etmesine müsait olan kargo toplama ve muhafaza merkezleridir. ıkış Őubelerinden ve acentelerden gün içerisinde toplanan veya adresten teslim alınan kargolar aktarma merkezlerine getirilir ve varış merkezlerine toplu olarak sevk işlemi yapılır.

Aktarma Merkezlerinde, araç indirme, otomatik ölüm-tartım, barkod okuma, veri kaydetmenin yanı sıra kargoların, gerek hat gerekse Şube araçlarına otomatik geçişi ile ayırıtırma-yükleme işlemleri de gerçekleşir. Ticari akışın hızlı ve sağlıklı gerçekleşmesini sağlayan bu sistem ile, her aktarma merkezinde günde en az 2 saat zaman tasarrufu sağlanmaktadır.

Kargo taşımacılığında operasyonel faaliyetlerin gerçekleştirilmesi için önemli bir yere sahip aktarma merkezlerinin konumlanması yani yer seçimi de önemlidir. Kargo Şirketleri operasyonel yapılarını oluştururken farklı yöntemler izleyebilmektedir. Bir kargo Şirketinin bir günlük operasyonlarını ele alacak olursak, müşterilerden kargonun alınmasından alıcıya ulaştırılmasına kadar geçen süre içerisinde çok farklı operasyonel tercihlerin farklı Őebeke tasarımları ile karşımıza çıktığını görebiliriz. Örneğin, bazı Şirketler toplanan kargoları her Şehirde bulunan talep birleştirme ve aktarma merkezlerine, buradan alıcının bulunduğu ilin aktarma merkezine ve son olarak da bulunduğu aktarma merkezinden alıcıya ulaştıran bir Őebeke tasarımını uygun görmektedir. Bazı Şirketler ise her Şehirde bir talep birleştirme merkezi yerine belirlenen birkaç bölgede bu merkezleri kurarak, toplanan kargoları önce bu aktarma merkezlerine ardından alıcıya ulaştırmayı hedef alan Őebeke tasarımları tercih etmiştir. Bazı zel durumlarda ise müşteriden alınan kargolar hiçbir talep birleştirme ve transfer merkezine uğramadan doğrudan alıcıya ulaştırılmaktadır [17].

Aktarma merkezlerinde yer seçiminde etkili olan faktörler aşağdaki gibi sıralanabilir:

- Gelen ve giden kargo adetleri itibariyle ticari akışın yoğun olduğu bölgeler,
- Bölge müdürlüklerine yakınlık,
- Araç giriş ıkışları ve trafik etmenlerini en az etkileyecek ve ilgili hat üzerinde yoğun kargo geçişi olan alanlar,

- Aktarmadan hizmet alan şubelerin lokasyonu, ağırlıklı yoğunluğu, ulaşım kolaylığı,
- İller arası taşımacılıktaki araç kapasiteleri.

Otomasyon sistemiyle donatılan teknolojik transfer merkezlerinde kargo işlemleri otomatik yapılır ve kargolar hızlı, tam zamanında, hatasız, hasarsız teslim edilmeye çalışılır. Kargo taşımacılık faaliyetlerinde bulunan firmaların kurdukları tüm transfer merkezleri teknolojik olmamakla birlikte, teknolojik kargo aktarma merkezlerinin kargo işleme hacmi oldukça yüksektir ve bu sayede kargo işleme hızı ve kapasitesi artmıştır. Teknolojik aktarma merkezlerinde bilgisayar destekli tasnif teknolojisiyle, saatte 65 bin adet kargo el değmeden ve yüksek hızda ayrıştırılıp hasarsız bir şekilde gideceği hatlardaki araçlara yüklenir.

Sektörde yer alan firmalar ağırlıklı olarak Ankara, İstanbul, İzmir, Adana, Bursa, gibi gelişmiş şehirlerde aktarma merkezleri kurmayı tercih etmişlerdir. Türkiye’de aktarma merkezi olmayan kargo işletmeleri de bulunmaktadır. Yukarıda açıklanan genel kargo kabul ve dağıtım merkezleri ve aktarma merkezlerine sahip olan kargo işletmelerinde organizasyon yapısı ise aşağıdaki gibidir:

- **Genel Müdürlük:** Merkez olarak kullanılan genel müdürlük aşağıdaki bölümlerden oluşmaktadır.
- **Kargo Operasyonları:** Şirketin tüm birimlerinin verimli çalışmalar yapmasını sağlar, şirketin kargo operasyon kapsamındaki faaliyetlerini takip eder, konusu ile ilgili olarak bütün birimlerin çalışmalarını izler ve yönlendirir.
- **Satış ve Pazarlama:** Satış ve Pazarlama Prosedürü çerçevesinde yapılan tüm satış, pazarlama ve müşteri ilişkileri faaliyetlerinin Kalite Yönetim Sistemi’ne uygun olarak yapılmasından ve koordinasyonundan sorumludur.
- **Mali İşler:** Muhasebe ve finansman işlemlerinin yasalara ve ilgili mevzuata uygun bir şekilde düzenli işleyişini sağlar, tüm finansal işlemlerini yürütür.
- **İdari İşler:** İdari işlerinin prosedür ve talimatlara uygun bir şekilde düzenli işleyişini sağlar, yürütür.
- **Bilgi Sistemleri:** Ulusal ve uluslararası gelişmeleri, IT ve Lojistik sektörlerindeki en iyi uygulamaları, organizasyon içerisinde ve dışarıda oluşan tehdit ve fırsatları

takip eder; bunları iş ihtiyacına göre yönlendirir; şirket yönetimine sunar ve uygulanmasını sağlar.

- **İnsan Kaynakları, Eğitim:** İşe alım süreci, performans ve kariyer yönetimi, ücretlendirme ve sosyal haklar, eğitim gibi konularda ve tüm insan kaynakları fonksiyonlarının uygulanmasından sorumludur.
- **Kalite Güvence ve İç Denetim:** Kalite Yönetim Sistemi'nin kurulması, geliştirilmesi ve devamlılığının sağlanması ile ilgili faaliyetleri üst yönetim adına koordine eder.
- **Bölge Müdürlükleri ve Bağlı Birimler:** Genel bir kargo şirketi organizasyon yapısında genel müdürlüğe bağlı olarak bölge müdürlükleri bulunmaktadır. Bölge müdürlüklerinde bulunan organizasyon yapısı ise aşağıdaki bileşenleri içerir.
 - Satış ve Pazarlama
 - Mali İşler
 - İnsan Kaynakları, Eğitim
 - Kargo Operasyonları
 - İdari İşler
 - Şube Müdürleri

Gelişen istisnai durumlar da dikkate alınarak her gün binlerce irili ufaklı kargonun bu faaliyet zinciri kapsamında göndericisinden alıcısına taşınması, kargo taşımacılığında çok planlı ve sistematik bir süreç geliştirmeyi ve uygulamayı zorunlu kılmaktadır. Dolayısıyla bir kargo firması süreçle ilgili kararlarını alırken, hizmetin en etkin şekilde sunumunu sağlayacak prosedürleri belirlemek, bu prosedürlerin yürütülebilmesi için gerekli personel ve araç-gereçlerin hangi vasıflarda olması gerektiğini tespit edip tedarik etmek ve tüm bu unsurlar (prosedürler, personel, araç-gereç) arasındaki eşgüdümü temin etmek durumundadır [42].

4.6 Türkiye’de Kargo İşletmeciliğiyle İlgili Sivil Toplum Kuruluşları (STK)

Türkiye’de kargo işletmeciliği alanında faaliyet gösteren “ Türkiye Kurye ve Lojistik İşletmecileri Derneği (KARİD)” adında, İstanbul merkezli şubesi olmayan bir dernek mevcuttur. Derneğin amacı; Kargo, Kurye, Dağıtım ve lojistik işletmecileri arasında birlik ve

uyumu sağlamak, sekt6ru disiplin altına almak, ekonomik-sosyal-hukuki ve y6netsel konularda ortak gereksinimlerin en uygun şekilde karşılanabilmesi için resmi ve 6zel kuruluşlar nezdinde girişimlerde bulunmaktır. Hizmet standardı belirleme faaliyetlerini y6r6tmek, 6yelerin işletme sorunlarını 6zecek 6nlemleri almak, 6yeler arasında yardımlaşma ve dayanışmayı sağlamak, hak ve menfaatlerini korumaktır. Derneğin sekt6rde kargo ve kurye alanında faaliyet g6steren 30'dan fazla 6yesi vardır.

Ayrıca, kısa adı UTİKAD olan Uluslararası Taşımacılık ve Lojistik Hizmet 6retenleri Derneği, T6rkiye'de ve uluslararası alanda kara, hava, deniz, demiryolu, kombine taşımacılık ile lojistik hizmetler 6reterek taşıma organizasyonunu 6stlenen 400 6zeri firmayı aynı çatı altında toplayan bir sivil toplum 6rg6t6d6r. UTİKAD 6yeleri arasında gerek havayolu bağlantılı, gerekse yurt safında acente ağı yoluyla karayolu 6zerinde hızlı kargo ve kurye hizmetlerini sunan, bu hizmetlerini uluslararası alana da taşımış şirketler bulunmaktadır. Bahsi geçen STK'lar şirketlerin yaşadığı sorunların aşılmasında Bakanlıkla ortak çalışmalar y6r6tmekte ve yaşanan sorunların 6z6lmesinde 6nc6l6k etmektedirler.

5. TÜRKİYE’DE KARGO TAŞIMACILIĞININ SORUNLARI, SEKTÖRÜN SWOT ANALİZİ VE SEKTÖRÜN GELİŞMESİNDE ETKİLİ OLAN FAKTÖRLER

5.1 Türkiye’de Kargo Taşımacılığının Sektörel Sorunları

Türkiye’de karayoluyla yapılan kargo taşımacılığı sektörünün yapısıyla ilgili bir takım sorunları bulunmaktadır. Bunlar; kargo suçları, kargo gönderilerinde kimlik tespiti, kargo faaliyetlerinde operasyonel problemler ve müşterilerin yaşadığı sıkıntılar olarak sıralanmaktadır.

Türkiye için önemli bir noktada olan AB uyum sürecinde sektörün geldiği nokta ve karşılaştığı sorunlar incelenmeye çalışılmıştır. Uyum için sektörü yakından ilgilendiren mevzuat, eğitim, denetim ve standartlar açısından karşılaşılan sorunlara yer verilmiştir. Yaşanan sıkıntılara vurgu yapılarak bu sıkıntıların aşılması üzerinde değerlendirmelere gidilmiştir.

5.1.1 Kargo suçları

Kargo taşımacılık faaliyetlerinin yürütülmesinde kargo işletmeleri, özellikle son yıllarda artış gösteren bir takım sorunlarla karşı karşıya kalmaktadırlar. Kargo taşımacılığında karşılaşılan bu sorunların veya risklerin başında kargo suçları gelmektedir. Yapılan araştırmalar, kargo taşımacılığında karşılaşılan kargo suçlarının başlıcalarının; hırsızlık (kargonun çalınması), kaçakçılık (sigara, alkol), uyuşturucu madde taşınması ve kara para aklama olduğunu ortaya koymaktadır.

Dünya genelinde yaşanan kargo hırsızlığı olayları ile soyguncuların başvurduğu yeni taktikleri düzenli raporlarla ilgili sektörlerin dikkatine sunan ABD menşeli lojistik güvenlik şirketi FreightWatch International, 2013 Küresel Kargo Hırsızlığı Raporu’nu yayımlamıştır. Lojistik hizmet alan ve verenleri operasyonlarda yüz yüze kalınabilecek kargo hırsızlığı riskleri konusunda bilgilendirmeyi amaçlayan ve sanayi kuruluşları ile kolluk kuvvetlerinden

toplanmış bilgiler temelinde derlenen rapor, kargo hırsızlığının Avrupa ve Asya’da tırmanışa geçtiğini, Amerika kıtasında ise azalma olmadığını göstermektedir. Rapora göre, 2012 yılında dünya genelinde ülkeler içi veya uluslararası ticaret hareketleri kapsamında bir yerden başka bir yere nakledilirken çalınan emtialar arasında gıda ve içecek ürünleri, sigara, alkol, eczane ve ilaç malzemeleri, elektronik ve inşaat malzemeleri, akıllı telefonlar ve bilgisayarlar yer almaktadır [39].

Mali Suçları Araştırma Kurulu (MASAK) tarafından yayınlanan faaliyet raporuna göre 2014 yılında şüpheli işlem bildirimleri sektörler göre Tablo 5.12’deki gibi gerçekleşmiştir. Tabloya baktığımızda kargo taşımacılığında Türkiye’de 2012 yılından itibaren gerçekleşen şüpheli işlemlerin sayısının arttığını görmekteyiz. Diğer taraftan, Şüpheli İşlem Bildirimleri 5549 sayılı Kanun’un 4 üncü maddesi kapsamında suç gelirlerinin aklanması veya terörizmin finansmanı ile mücadelede önemli taşımaktadır [3]. Söz konusu mevzuata göre “**yükümlü**” olarak sayılan gerçek ve tüzel kişiler şüpheli işlem bildiriminde bulunmakla yükümlüdürler [32].

Diğer bir kargo suçu olan kaçakçılıkla ilgili zaman zaman basına yansıyan haberlerde şüphe üzerine durdurulan kargo taşıyan kamyonlardan kaçak malzemeler ele geçirilip, Emniyet Müdürlüğü Kaçakçılık ve Organize Suçlarla Mücadele Şubesi personeli tarafından yapılan operasyonlarda kapalı paketlerin arasına gizlenmiş bu malzemelerin bandrolsüz, hologramsız, sigara paketleri, kaçak alkol, uyuşturucu, kaçak çay, faturasız ürünler olduğu tespit edilmektedir. Bu kaçak ürünlerin ele geçirilmesi ve taşınmasının önlenmesi hem insan sağlığı hem de kayıt dışı ekonomiyle mücadele anlamında önem taşımaktadır.

Tablo 5.1 Şüpheli işlem bildirimleri sayılarının yıllara ve kaynaklarına göre dağılımı (2010 - 2014)

	2010	2011	2012	2013	2014
Bankalar	9.968	8.141	13.504	22.086	31.146
Aracı Kurumlar	28	117	237	177	209
Finansman, Faktoring ve Finansal Kiralama Şirketleri	70	164	520	775	2.065
Sigorta ve Emeklilik Şirketleri	148	286	569	629	693
Noterler	1	4	1	1	1
Posta ve Telgraf Teşkilatı A.Ş.	25	11	297	850	1.677
Yetkili Müesseseler (Döviz Büroları) ile Kıymetli Maden Aracı Kuruluşları	11	14	123	897	498
Kargo Şirketleri	-	-	61	174	194
Serbest Muhasebeciler, Mali Müşavirler	-	1	-	-	(*)
Talih ve Bahis Oyunları Alanında Faaliyet Gösterenler	-	1	5	1	-
İş Makineleri Dahil Her Türlü Deniz, Hava ve Kara Nakil Vasıtalarının Alım-Satımı İle Uğraşanlar	-	-	1	-	-
Kıymetli Maden, Taş ve Mücevher Alım Satımı Yapanlar (Kuyumcular)	-	-	-	2	-
Toplam	10.251	8.739	15.318	25.592	36.483

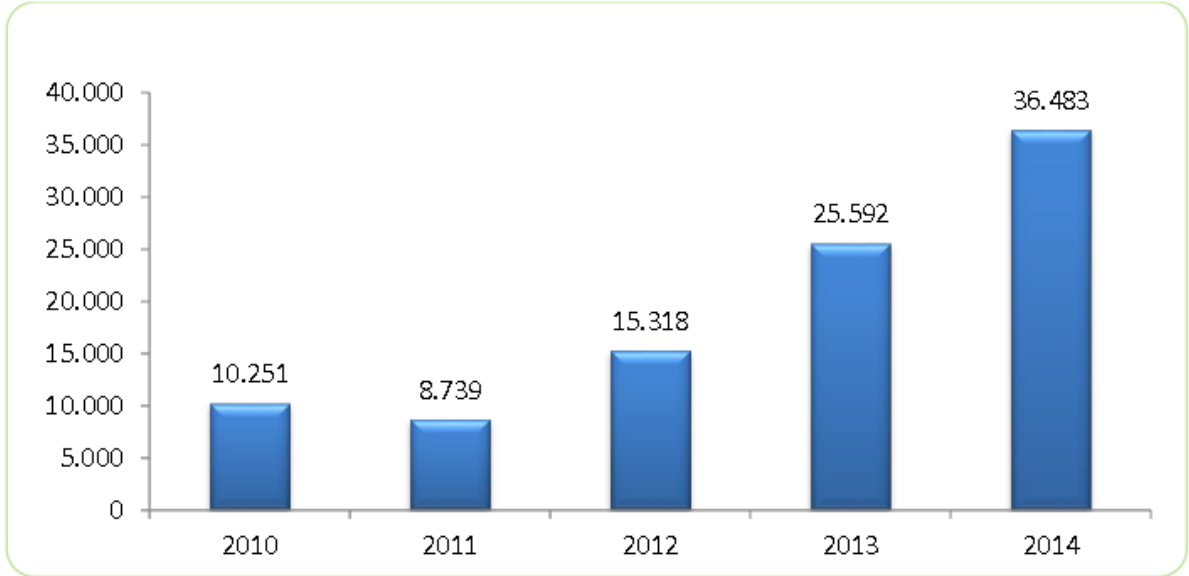
Kaynak: MASAK Faaliyet raporu 2014

Yükümlü çalışanlarının, suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanı ile mücadelede “önleyici tedbirler” olarak bilinen yükümlülükler konusundaki farkındalıklarının ve bu tedbirleri uygulamadaki etkinliklerinin artırılmasını sağlamak ve alınan şüpheli işlem bildirimlerinin değerlendirilmesi amacıyla 2014 yılında eğitim ve çalıştay faaliyetleri MASAK tarafından yapılmaya devam edilmiştir. Bu kapsamda 2014 yılı içinde; Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Rehberlik ve Teftiş Kurulu Başkanlığı, Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu, Vergi Denetim Kurulu, Sermaye Piyasası Kurulu, Hazine Müsteşarlığı

Hazine Kontrolörleri Kurulu ve Sigorta Denetleme Kurulu'ndan oluşan denetim birimleri ile Türkiye Sermaye Piyasası Aracı Kuruluşları Birliği ve Finansal Kurumlar Birliği, Türkiye Kargo, Kurye ve Lojistik İşletmecileri Derneği gibi yükümlülerle ilgili birliklere yönelik çalıştaylar düzenlenmiştir. Ayrıca, 2014 yılı içinde suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanı suçları ile mücadele konusunda, yükümlüler, denetim birimleri ve ilgili yasa uygulama birimlerine yönelik gerçekleştirilen toplam 20 adet eğitim faaliyetine 889 kişi katılmıştır.

25.08.2014 tarihli ve 29099 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 13 sıra No'lu MASAK Genel Tebliği ve buna yönelik olarak hazırlanarak kamuoyuna duyurulan sektörel şüpheli işlem rehberleri ile şüpheli işlem bildirim sisteminde değişiklikler yapılmıştır. 2014 yılı şüpheli işlem bildirim sayılarına bakıldığında; bildirim sistemine yönelik olarak yapılan değişikliklerin bildirim sayılarına olumlu olarak yansıdığı görülmektedir. Nitekim gönderilen toplam şüpheli işlem bildirim sayısı 36.483'e ulaşmıştır.

Şekil 5.1 Şüpheli işlem bildirimlerinin yıllara göre dağılımı (2010-2014)



Kaynak: MASAK Şüpheli işlem rehberi

5.1.2 Şüpheli işlem tipleri

Yükümlülerin suç gelirlerinin aklanması ve terörün finansmanında araç olarak kullanılmaları riskine karşı ortak bir tutum, anlayış ve işbirliği içinde olmalarının sağlanması ve şüpheli işlemlerin tespitinde yükümlülere yardımcı olunması amacıyla şüpheli işlem tipleri belirlenmiştir. Posta ve taşımacılık hizmetlerine ile kargo şirketlerine ilişkin tipler Tablo 5.2.'de maddeler halinde belirtilmiştir. Şüpheli işlem tipleri, şüphe veya şüpheyi gerektirecek makul bir sebebin olup olmadığının değerlendirilmesinde yükümlülere yardımcı olması amacı ile yayınlanmaktadır. Bu nedenle yükümlülerin, şüpheli işlemlerin tespitinde kendilerini şüpheli işlem rehberi ile belirlenen şüpheli işlem tipleri ile sınırlandırmamaları; şüphe doğuran işlem, sayılan tiplerden herhangi birine uymasa dahi şüpheli işlem bildiriminde bulunmaları gerekmektedir. Şüpheli işlem bildirim rehberi kargo firmaları için aşağıdaki tabloda yer aldığı gibi belirlenmiştir [35]. Ayrıca ülkemizde gerçekleşen kargo hareketleri bilgisi sektörde faaliyet gösteren tüm firmalar tarafından farklı süreler zarfında (3, 5 veya 10 yıl) tutulmaktadır. Kargo taşımacılığında şüpheli işlemler meydana geldiğinde ilgili mahkemeler veya MASAK bilgi istediğinde bilgi aktarımı yapılmaktadır.

Tablo 5.2 Posta ve taşımacılık hizmetleri ile kargo şirketlerine ilişkin tipler

T-009-8.1	Posta ya da kargoyla gönderilen eşyanın, göndericinin beyanından farklı bir eşya olduğunun açık bir şekilde anlaşılması.
T-009-8.2	İlgili sektörde ticaret ya da imalat faaliyetinde bulunanlar dışındaki belli adreslere, sürekli olarak kıymetli taş, maden vb. kıymetli değerler gönderilmesi.
T-009-8.3	Şahsın herhangi bir ticari faaliyeti olmadığı halde belli aralıklarla belli yerlere /bölgelere kargo göndermesi.
T-009-8.4	Şahsın sürekli olarak belli kişilere kargo göndermesi.
T-009-8.5	Şahsın sigara alanında ticari faaliyeti olmakla birlikte kargo muhteviyatını “sigara” olarak bildirmesi ve bu kargo gönderimini sık aralıklarla yapması.
T-009-8.6	Şahsın kargo içeriğini sigara olarak beyan etmemesi ancak, kargonun hacim olarak büyük fakat ağırlık olarak hafif olması veya kargo içeriğinin sigara olduğu yönünde şüphe oluşması.
T-009-8.7	Kişinin gönderi konusu eşyanın içeriğini beyan etmekten kaçınması ya da tutarsız açıklamalarda bulunması.
T-009-8.8	Şahsın ticari faaliyet alanı dışında sürekli kargo göndermesi.
T-009-8.9	Şahsın beyan ettiği gönderi konusu eşyanın kıymetinin kargonun taşıma ücretine nazaran çok düşük olması
T-009-8.10	Kargo şirketine gelen şahsın alıcı ve/veya gönderici ismini tam olarak beyan etmekte çekince göstermesi.
T-009-8.11	Bir terör örgütü ile bağlantılı olduğu bilinen gerçek ve tüzel kişilerin alıcı ve/veya gönderici açıklama kısmında isimlerinin bulunması.
T-009-8.12	Riskli ülkelere veya riskli ülkelere yapılan kargo işlemlerinde gönderi sıklığı veya gönderi içeriği hususunda şüphe çekici davranışlarda bulunulması.
T-009-8.13	Kargo şirketine gelen şahsın, ticari açıklaması olmaksızın farklı tarihlerde aynı alıcıya gönderdiği mallara ilişkin sürekli farklı içerik beyan etmesi.

Kargo suçlarında firmaların yaşadığı sorunların önlenmesine yönelik FreightWatch International lojistik güvenlik şirketi, müşterisi olan taşımacı şirketlere tedarik zincirinin tümünü kapsayacak şekilde, çıkış noktasından varış yerine dek takip ve izleme çözümleri sunmaktadır. Küresel ölçekte artan hırsızlık olayları karşısında, olası risklerin sıkı şekilde takibi bir zorunluluk haline gelmiştir. Uluslararası ticarete konu olan kargoları aktif olarak

takip etme olanağı sunarak, hırsızlık, ürün bozulması ve sahtecilik gibi risklerin azaltılmasına katkı yapmayı amaçlamaktadırlar. Taşımayı yapan araçların lokasyonunun izlenmesi ve varış zamanının tam olarak öngörülmesi operasyonel verimliliği artıracaktır. Araç sürücüleri izlemek zorunda oldukları, önceden belirlenmiş rota dışına çıkarsa, sistem anında e-mail mesajıyla uyarı göndermektedir. Takip cihazları yükün varış noktasına gidişi süresince gerçek zamanlı lokasyon bilgileri göndermekle kalmayıp, entegre çalışan sensörleri sayesinde yükün yol boyunca açılıp açılmadığını ısı, nem, ışık vb. çevre koşullarını tarayıp, değişiklikleri rapor etmektedir³.

Kargo taşıma firmalarının yaşadıkları sorunları veya riskleri en aza indirme noktasında alabilecekleri bir takım güvenlik tedbirleri vardır. Yapılan incelemelerde taşınan kargoların bir kısmının fiziksel olarak kontrol edildiği belirlenmiştir. Dolayısıyla tedbirler kapsamında öncelikle firma yöneticilerinin kargonun güvenliğini sağlayıcı prosedürleri geliştirerek çalışanlarını bu prosedürleri uygulamaya yönlendirmeleri ve buna bağlı olarak kargo kontrol oranlarını yükseltmeleri gerekmektedir. Diğer taraftan kargo hırsızlıklarını azaltmada ambalajlama ve yükleme prosedürleri gözden geçirilerek özellikle ticari kargo ambalajlarında gönderici firmanın logo veya marka isminin belirtilmemesi, bunun yerine ambalaj üzerinde sadece kargonun tanınmasını sağlayacak bir kodun belirtilmesi yararlı sonuçlar sağlayabilir. Bununla birlikte firma şubeleri, aktarma merkezleri ve taşıma araçlarında alarm sistemleri, x-ray cihazları, elektronik mühürler ve radyo frekansı tanımlama teknolojileri, giriş kontrol ve kimlik tanımlama sistemleri gibi bir takım elektronik sistemler kullanılarak kargo güvenliği artırılabilir. Kargo güvenliğinin artırılmasında güvenlik kontrollerinin birkaç farklı aşamada tekrarlanması önerilmektedir. Kargo yüklenmeden önce (teslim alım ve şubede depolama aşamasında), yüklenirken (aktarma merkezine ve aktarma merkezinden gideceği yere gönderme aşamalarında) ve yükleme sonrasında (araçta) güvenlik kontrolleri yapılarak gerekli tedbirlerin alınması, güvenlik prosedürlerinin yazılı hale getirilerek çalışanların sürekli gözünün önünde olacak şekilde boardlara asılması, çalışanlara bu konuda eğitim verilmesi, çalışanlardan güvenlik kontrolleri ve tedbirlerine ilişkin periyodik raporlar istenmesi gibi eylemlerle taşıma hizmetinin daha güvenli şekilde sunulması olanağı elde edilmiş olacaktır [42].

³ www.lojistikhatti.com

5.1.3 Kargo gönderilerinde kimlik tespiti

Kargo tesliminde; kargoların doğru kişiye güvenli bir şekilde teslim edilmesi, şüpheli işlemlerde sorumlu kişinin bulunabilmesi, herhangi bir anlaşmazlık durumunda kargonun kime teslim edildiğini resmi olarak belgeleyebilmek için kargolar alıcılarına kimlik tespiti yapılarak teslim edilmektedir. Ayrıca kimlik tespiti yasal bir zorunluluk olup kargo işletmecileri işlemlerinin yasalara uygun olarak yürütülmesinden sorumludur. KTY'nin 45. Maddesi 2. bendinde "göndericinin kimliğini ibraz etmek suretiyle adres ve kimlik bilgilerini tam ve doğru olarak yetki belgesi sahibine bildirmek zorunda olduğu aksi halde kargo şirketinin taşımayı yapmayacağı, taşımayı yaparsa sorumluluğun yetki belgesi sahibine ait olacağı" belirtilmiştir.

Diğer taraftan 5549 sayılı Suç gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesi hakkında çıkarılan kanunda kimlik tespitiyle ilgili 3. Madde ve şüpheli işlem bildirimleriyle ilgili 4. Madde aşağıdaki gibi yer almaktadır:

"... **Madde 3-** (1) Yükümlüler, kendileri nezdinde yapılan veya aracılık ettikleri işlemlerde işlem yapılmadan önce, işlem yapanlar ile nam veya hesaplarına işlem yapılanların kimliklerini tespit etmek zorundadır.

(2) Kimlik tespitine esas belge nevilerini belirlemeye Bakanlık yetkili olup, kimlik tespitini gerektiren işlem türleri, bunların parasal sınırları ve konuyla ilgili diğer usûl ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

Madde 4- (1) Yükümlüler nezdinde veya bunlar aracılığıyla yapılan veya yapılmaya teşebbüs edilen işlemlere konu malvarlığının yasa dışı yollardan elde edildiğine veya yasa dışı amaçlarla kullanıldığına dair herhangi bir bilgi, şüphe veya şüpheliyi gerektirecek bir hususun bulunması halinde bu işlemlerin yükümlüler tarafından Başkanlığa bildirilmesi zorunludur.

(2) Yükümlüler, Başkanlığa şüpheli işlem bildiriminde bulunulduğunu, yükümlülük denetimi ile görevlendirilen denetim elemanları ile yargılama sırasında mahkemeler dışında, işleme taraf olanlar dahil hiç kimseye açıklayamazlar.

(3) Yüklümlülerin hangi faaliyetlerinden dolayı ve hangi usûl ve esaslara göre şüpheli işlem bildiriminde bulunacağı yönetmelikle belirlenir. ...”

5549 sayılı Kanuna istinaden çıkarılan Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesi Hakkında Yönetmelikte kimlik tespiti yapmak zorunda olan yüklümlülerin arasında bankalar, özel finans kurumları, finansal kiralama şirketlerinin yanı sıra kargo şirketleri ve PTT A.Ş. Genel Müdürlüğü de yer almaktadır.

Kimlik tespitinde yüklümlüler Madde 5'e göre aşağıdaki sıralanan koşullarda kimlik tespiti yapılmasını sorumlu tutmuştur. Sıralanan bu haller:

- a) Sürekli iş ilişkisi tesisinde tutar gözetmeksizin,
- b) İşlem tutarı ya da birbiriyle bağlantılı birden fazla işlemin toplam tutarı yirmibin TL veya üzerinde olduğunda,
- c) Elektronik transferlerde işlem tutarı ya da birbiriyle bağlantılı birden fazla işlemin toplam tutarı ikibin TL veya üzerinde olduğunda,
- d) Şüpheli işlem bildirimini gerektiren durumlarda tutar gözetmeksizin,
- e) Daha önce elde edilen müşteri kimlik bilgilerinin yeterliliği ve doğruluğu konusunda şüphe olduğunda tutar gözetmeksizin, kimliğe ilişkin bilgileri almak ve bu bilgilerin doğruluğunu teyit etmek suretiyle müşterilerinin ve müşterileri adına veya hesabına hareket edenlerin kimliğini tespit etmek zorundadır.

Gerçek kişilerde kimlik tespiti 6. Maddeye göre aşağıdaki şekilde yapılmaktadır:

“... Gerçek kişilerin kimlik tespitinde; ilgilinin adı, soyadı, doğum yeri ve tarihi, uyruğu, kimlik belgesinin türü ve numarası, adresi ve imza örneği, varsa telefon numarası, faks numarası, elektronik posta adresi, iş ve mesleğine ilişkin bilgiler ile Türk vatandaşları için bu bilgilere ilave olarak anne, baba adı ve T.C. kimlik numarası alınır. ...”

Ayrıca, 213 sayılı Vergi Usul Kanununun faturanın düzenlenmesinde 231. Maddesi 6. Bendine göre; (Ek: 4/12/1985 -3239/20 md.) Bu Kanunun 232 nci maddesinin birinci

fıkrasına göre fatura düzenlemek zorunda olanlar, müşterinin adı ve soyadı ile bağılı olduğu vergi dairesi ve hesap numarasının doğruluğundan sorumludur [1]. Fatura düzenleyenin istemesi halinde müşteri kimliğini ve vergi dairesi hesap numarasını gösterir belgeyi ibraz etmek zorundadır. 29.08.2006 tarih ve 26274 sayılı resmi gazetede yayınlanan vergi kimlik numarası genel tebliğine göre vergi numaraları T.C. kimlik numarasına dönüştürülmüş olup, bu nedenle fatura tanziminde müşterinin T.C. kimlik numarası da kaydedilmektedir.

Ancak, gönderici ve alıcılar kargo firması kuryesine T.C. kimlik numaralarını vermekten güvenlikleri açısından çekince duyduklarından kuryeler tarafından T.C. kimlik numaralarının kaydedilmesini istememektedirler. KTY’de de yukarıda belirtildiği üzere yalnızca göndericinin ve alıcının kimlik bilgilerinin tam ve doğru bir şekilde ibrazının zorunlu olduğu ifade edilmiş olup, açık bir ifadeyle gönderici ve alıcıların T.C. kimlik numaralarının alınıp kaydedilmesi şeklinde yazılmamıştır. Diğer taraftan kargo gönderimlerinde kimlik tespiti yükümlülüğünde şüpheli görülen işlemlerde tutar gözetmeksizin kimlik tespiti yapılması uygun görülmüştür. Bu durumda yukarıda anılan beşinci maddeye göre belirtilen tutarın altındaki gönderimler için her durumda kurye tarafından T.C. kimlik numarasının kaydedilmesinin doğruluğu tartışma konusudur. Bu durum uygulamada müşteriler ve kargo firmaları arasında sıkıntılara sebebiyet vermektedir.

Diğer taraftan, kimlik bilgilerinin ve T.C. kimlik numaralarının doğru bir şekilde müşterilerden alınması kargo yolu ile işlenen kaçakçılık suçlarının tespiti ve önlenmesinde önem arz etmektedir. Gönderi ile ilgili taşıma irsaliyesinde gönderici ve alıcının kimlik bilgilerinin alınmamış olması, imza yerlerinin boş ya da basit şekilde atılan imzalarla doldurulmuş olması, kargo aracının yakalandığı anda içinde kaçak eşyanın bulunması gibi haller kaçakçılık suçlarıyla mücadelede suç kastının bir delili olarak değerlendirilerek kargo firması sorumlu tutulacaktır.

5.1.4 Kargo faaliyetlerinde operasyonel (işleyişle ilgili) problemler

Kargo taşımacılığında kargo hizmetlerinin sunum koşulları ve araçlardan da kaynaklanan bir takım sorunlar ve riskler söz konusudur. Bu sorunları; kargonun yüklenmesi ve taşınması esnasında hasar görmesi, kargo taşıma aracının taşımacılık için gerekli özelliklere sahip olmaması (aracın eski veya yeterli büyüklükte olmaması gibi), taşıma esnasında yaşanan yol kazaları, yangın veya patlama gibi kazalar, kargo teslimat problemleri, paketleme, kolileme, sevkiyat hatası gibi kargo hataları, değerli kargoların zarar görmesi, müşterinin oluşan zararının tazmini, firmalarda uygulama farklılıkları ve bu sebeple belirli bir taşıma ve teslim etme standartlarının oluşmaması şeklinde sıralayabiliriz.

Mali Suçlarla Mücadele ve Suç Gelirlerinin Aklanması ve Terörün Finansmanının Engellenmesi kanunlarına göre kaçakçılık suçlarıyla ve kaçakçılığın kargo yoluyla yapılmasını engellemek adına gönderici tarafından kargo kabul merkezlerine getirilen kargoların içeriğinin bilinmesi gerekir mi sorusu gündeme gelmektedir. Gönderici tarafından içeriği belirtilmedikçe, kapalı paket olarak teslim alınan gönderilerin içeriğinin taşıyıcı tarafından bilinmesi mümkün değildir. Uygulamada, bazı kargo firmalarında kargo içeriğiyle ilgili bilgi göndericinin beyanına göre not edilmektedir. Bazı firmalar kargonun içeriğiyle ilgili olarak; ticari kargolarda müşteriden ürünleri belirtir sevk irsaliyesi alarak, ticari olmayan kargolarda müşteriden sözlü veya yazılı bilgi alınarak kargo kabulü gerçekleştirmektedirler. Bazı firmalarda ise bilinmeyen ve tanınmayan müşterilerden alınan kargolar kabul merkezlerinde açılıp bakılarak kontrol edilmekte, mevzuata göre taşınması uygun bir kargoysa kabul edilmektedir. Kargo güvenliği ve faaliyetin etkin bir şekilde yürütülebilmesi açısından kargonun içeriğinin taşıyıcı tarafından bilinmesi gerekir. Diğer taraftan taşınması kanunen yasak maddeler (uyuşturucu, kaçak sigara gibi) kargo içeriği bilinmediği takdirde kargo aracılığıyla taşınabilmekte ve mali suçlarla mücadele söz konusu olduğundan ekonomiyi ve toplumu olumsuz etkilemesine sebebiyet vermektedir. Bunun gibi kargo problemlerini engellemek ve müşterilerin ve firmaların mağdur olmamaları adına kargo kabulü sırasında kargonun içeriğinin kontrol edilerek kabul edilmesi, şüpheli görülen durumlarda paketin açılarak teslim alınması olası çözüm yollarından birisi olabilir.

Günümüzde internetten yapılan alışveriş e-ticaretin de yaygınlaşmasıyla günden güne artmakta ve alınan ürünlerin dağıtımı kargo firmaları aracılığıyla yapılmaktadır. Sanal mağazadan alınan bu ürünler 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a göre ayıplı mal çıkabilmektedir [4]. Ayıplı malı anılan kanun aşağıdaki gibi tanımlamıştır;

“... **MADDE 8-** (1) Ayıplı mal, tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldır.

(2) Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında ya da reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan; satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan; muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar da ayıplı olarak kabul edilir. ...”

Satıcı, satın alınan ürünü satış sözleşmesine uygun olarak tüketiciye teslim etmekle yükümlüdür. Ayıplı mal olarak teslim edilen ürünlerde tüketici zararının tazminini isteyebilir. Bu tazmin kanuna göre farklı şekillerde gerçekleşebilir. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla il merkezlerinde ve yeterlilik şartları yönetmelikle belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturmakla görevlidir. Anlaşmazlık durumlarında tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetlerine aşağıdaki belirtilen durumlarda başvuru hakları bulunmaktadır;

“... **MADDE 68-** (1) Değeri iki bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, üç bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise iki bin Türk Lirası ile üç bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamayacağından tüketici mahkemelerine başvuru yapılması zorunludur.

(2) Tüketici hakem heyetleri kendilerine yapılan başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadır.

(3) Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir. Tüketici hakem heyetinin bulunmadığı yerlerde ise başvuruların nerelere yapılacağı ve bu başvuruların hangi tüketici hakem heyetince karara bağlanacağı yönetmelikle belirlenir.

(4) Bu maddede belirtilen parasal sınırlar her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için 4/1/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanır. Bu artışların hesabında on Türk Lirasının küsuru dikkate alınmaz.

(5) Bu madde tüketicilerin ilgili mevzuatına göre alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurmasına engel değildir. ...”

Tüketici hakem heyetleri uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum veya kuruluşlardan isteyebilir. İl ve ilçe tüketici hakem heyetinin verdiği kararlar tarafları bağlar. Tüketici hakem heyeti kararları 11/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebliğat Kanunu hükümlerine göre taraflara tebliğ edilir. Tüketici hakem heyetinin kararları, İcra ve İflâs Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir. Taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir. İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak talep edilmesi şartıyla hâkim, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir. Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.

Yukarıda ayrıntılı olarak belirtildiği gibi satın alınan ürünün ayıplı mal çıkması durumu, diğer bir deyişle ürünün satıcı tarafından kaynaklanan kusurlarında yukarıda belirtilen prosedür işlemektedir. Bu gibi durumlarda gönderici ile satıcı firma arasındaki sözleşme mesafeli ürün sözleşmesidir ve sipariş edilen ürün kargo şirketi tarafından bilinmediğinden kargo şirketinin sorumluluğu bulunmamaktadır. Ancak satın alınan ürünün kargoda zarar gördüğü durumlarda ürün ayıplı mal kapsamında çıkmakta dolayısıyla bu durumda satıcının sorumluluğu kalmamaktadır. Taşınması sırasında hasar gören ürünlerin tazmininin kargo şirketi tarafından yapılması beklenmektedir. Ürünlerin hangi aşamada zarar gördüğünün tespiti oluşturulan Hasar Tespit Komisyonu tarafından belirlenir. Satıcı ve kargo şirketinin uzlaşması durumunda

müşterinin zararı sorunsuz tazmin edilmektedir. Aksi durumlarda ise tüketiciler sıkıntı yaşamakta zararlarının tazmini için uzun uğraşlar gerekebilmektedir. Sanal mağazadan alınan ve kargoya verilen ürünlerin içeriğinin ve sağlamlığının kuryeler tarafından kontrol edilerek alınması bu sorunun çözümüne yönelik atılacak bir adım olabilir. Ayrıca, bu tür olumsuz durumlarla karşılaşmamak için internet veya telefon aracılığıyla yapılan alışverişlerde kargo kabulü sırasında kontrollü teslim ağının oluşturulması ve yaygınlaştırılması gerekmektedir. Bu ek hizmet ile kargoya verilen ürünlerin içeriğinin teslim alınmadan önce alıcıların görme, kontrol etme ve reddetme hakkı bulunmaktadır.

Kargo faaliyetlerinin işleyişiyle ilgili diğer bir problem ise kargo teslimat problemleridir. KTY'ye göre kargo firması kuryesi kargoyu alıcıya teslim etmekle yükümlüdür. Adreste bulunamayan alıcının kargosunun ikinci kez adrese teslimata çıkarılması müşteriler tarafından talep edilmektedir. Adreste bulunamayan kargolar devir kargo olarak şube veya acenteye geri götürülür, öngörülen süreler dahilinde alınmayan kargolar göndericiye iade edilmek üzere geri gönderilir. KTY'de devir kargoların tekrar adrese teslimata çıkarılmasıyla ilgili bir hüküm bulunmamaktadır. Müşteri tatmini açısından bazı firmalar müşterinin talebi üzerine kargoyu bir sonraki gün ikinci kez dağıtıma çıkarmaktadırlar. İkinci dağıtımda da alıcı adreste bulunamazsa kargo şubeye getirilip alıcının kargoyu bekleme süresi içerisinde şubeden alması beklenmektedir. Bazı firmalarsa kargonun ikinci kez alıcı adresine çıkarılmasının zaman ve iş gücü kaybına sebebiyet verdiğini ileri sürerek kargonun şubeden alınmasını talep etmektedirler. Bu durum kargo şirketlerinde uygulama farklılıklarına, müşterilerle anlaşmazlık çıkmasına neden olmaktadır ve söz konusu karışıklığın ve anlaşmazlığın giderilmesi adına yasal çerçevede bir düzenleme yapılması sektörün yararına olacaktır.

Bu sorunun olası çözümüne ilişkin yurtdışındaki uygulamalar örnek teşkil edebilir. Örneğin, Almanya'da müşterilerin 7/24 paketlerini alabildikleri aşağıdaki şekilde de görüldüğü üzere yaklaşık 2500 paketleme merkezi bulunmaktadır. Müşteriler paketler ulaştığında mesaj veya e-mail aracılığıyla bilgilendirilmektedir. Bir sonraki aşamada teslimatın tarihinin belirlenmesi ve kargonun tercih edilen bir noktaya yönlendirilmesi gibi hizmetler gelmektedir. Bu tür uygulamalarda müşteriler kendilerine gelen gönderinin ne zaman nereye teslim edilmesini istediklerini online olarak seçebilmekte ve kuryeyi bu şekilde yönlendirebilmektedirler.

Şekil 5.2 Paketleme merkezi



Kargo taşımacılığında işleyişle ilgili kargo firmasından kaynaklı hataların sigorta ettirilmesi, kargo şirketlerini bu anlamda rahatlatacaktır. Sigorta lojistik sektörünün tamamlayıcı unsurlarından birisidir. Lojistik sektörde ürünlerin doğru zamanda, doğru yerde olması kadar güvenli ve hasarsız bir şekilde alıcılara ulaştırılıyor olması da büyük önem taşımaktadır. Taşımacılar açısından sigorta, göndericiler tarafından taşımacıya teslim edilen kargoların alıcısına teslim edilene kadar nakliye, depolama, dağıtım sırasında olabilecek zarar ve kayıplara karşı firmaların risklerinin teminat altına alınmasıdır. Ayrıca şirket içi çalışanlar ile sürücülerin çalışmaları ve uygulamaları için devamlı bir şekilde eğitime tabi tutulmaları bu sıkıntıların giderilmesinde önem arz etmektedir.

5.1.5 Göndericilerin ve alıcıların yaşadığı sıkıntılar

Kargo işletmecilerinin yaşadığı sıkıntıların yanı sıra göndericiler ve alıcılar da kargo gönderimlerinde çeşitli problemlerle karşılaşmaktadırlar. Kargo hizmeti satın alan

müşterilerin Başbakanlık İletişim Merkezi (Bimer) aracılığıyla ya da doğrudan dilekçeyle başvuru şeklinde 2015'in Aralık ayında toplam 80 adet kargo şikayeti Bakanlığımıza ulaşmıştır. Ayrıca Tüketiciler Birliğine ve Bakanlığımız Bölge Müdürlüklerine de kargolarla ilgili birçok şikayet gitmektedir. Kargo kabul ve dağıtım merkezleri olan şube ve acentelerde kargoların kaybolması ya da kargoların teslim edilmesi gereken sürelerden daha uzun zamanda alıcıya ulaştırılması, kargonun sağlam teslim edilmemesi, kargonun alıcıdan başka birine (komşu, evde bulunan hane halkı) teslim edilmesi, kargo firmasını aradıklarında karşılarında yetkili kişi bulamamaları veya firmaya ulaşamamaları, zamanında teslim olmayan internetten alınan ürünlerin iade sürelerinin dolması ve müşterilerin bu anlamda sıkıntıya girmesi, kargoları teslim alırken kuryenin kargoyu kontrol ettirmeden teslim alınmasını istemeleri göndericilerin en sık karşılaştığı problemlerdendir. Müşterilerin kargo firmalarının sunduğu hizmetlere yönelik tutum ve düşünceleri üzerine bir araştırmada da müşteriler üzerinde yapılan anket uygulamasında kargo gönderirken en çok karşılaştıkları problem gecikmelerdir. Bu problemi kargonun iade edilmesi, ekstra ödemeler takip etmektedir. Müşteriler kargonun yerine ulaştığının bildirilmediğinden de şikayetçidirler. Kargo firmaları zamanında yapılamayan teslimlerle ilgili zaman darlığı, eleman eksikliği, eleman hatası gibi sebepler ileri sürmektedirler.

Göndericiler kargolarıyla ilgili şikayetlerini telefonla veya yazılı şekilde bildirerek bu sorunlarının çözümünü ve zararlarının tazminini beklemektedirler. Bakanlığımız söz konusu şikayetleri kargo firmasının bağlı bulunduğu ilgili Bölge Müdürlüğüne göndererek şikayetlerle ilgili denetim yapılmasını ve firmanın savunmasının alınmasını istemektedir. Yapılan denetim neticesinde firmanın kusuru tespit edilirse Bakanlığımız Bölge Müdürlüğü ilgili firmaya zarar görenin tazmin hakkı saklı kalmak üzere, KTK'nın aşağıda belirtilen "taşımacının sorumluluğu" başlıklı 6. Maddesine muhalefetten 26. Maddenin (d) bendi gereğince idari para cezası verilmektedir.

"... **Madde 6** - Yolcu ve eşya taşımaları, kanunlara ve taşımacı ile yolcu ve gönderen arasındaki sözleşmelere uygun olarak yapılır. Yolcu taşımaları biletsiz veya taşıma sözleşmesiz, eşya taşımaları taşıma senetsiz yapılamaz. Taşımacı, acentesinin acentelik sıfatıyla yapmış olduğu bu Kanun kapsamındaki faaliyet ve işlemlerden müteselsilen

sorumludur. Taşımacı, yolcu ve eşyanın güvenlik içinde taşınmasından sorumludur. Yolcu ve gönderenler de taşımacının güvenlik yönünden almış olduğu tedbirlere uymak zorundadırlar. Taşımacı, çevre kirliliğini önleme, çevre ve insan sağlığını koruma amacıyla yürürlüğe konulan mevzuat hükümlerine uymak zorundadır. ...”

Ayrıca kusurlu bulunan firmalara KTY'nin 42. Maddesinin 10. fıkrası (“Eşya ve kargo taşımacılığı alanında yetki belgesi sahibi olanlar, eşya ve kargoları teslim aldıkları andan teslim edinceye kadar, eşyanın ve kargonun tamamen veya kısmen kaybindan, zayiinden, hasara uğramasından, çalınmasından, güvenliğini sağlamaktan, teslim alınan şeklini muhafaza etmekten, korunması ve taşınmasından sorumludurlar.”) ve 43. Maddesinin 11. fıkrasına (“M ve P türü yetki belgesi sahipleri; teslim aldıkları eşyayı, teslim aldıkları günden itibaren, il içi taşımalarda en geç 2 gün, yurtiçi taşımalarda en geç 3 gün, uluslararası taşımalarda ise en geç 15 gün içinde taşımak ve bu süreler içinde teslimat şekline uygun olarak alıcısına ulaştırmakla yükümlüdürler.”) muhalefetten ihlal tespit tutanağı düzenlenmektedir. KTK'nın ceza uygulaması başlıklı 27. Maddesine göre bu kanuna göre verilen idari para cezaları, yönetmelikte düzenlenen uyarma, geçici durdurma ve iptal şeklindeki idari müeyyidelerin uygulanmasına engel teşkil etmez. Ancak müşterinin zararının tazminiyle ilgili herhangi bir işlem mevzuatımız çerçevesinde hüküm bulunmadığından yapılmamaktadır. Kargo şirketi müşterinin zararını tazmin etmezse, tüketicilerin bu aşamada zararlarının tazminiyle ilgili daha önce açıklandığı üzere buldukları yerin Kaymakamlığına bağlı tüketici hakem heyetine başvurma ve firmaya dava açma hakları bulunmaktadır. Yaşanan bu gibi durumlarda PTT A.Ş.'nin “değer konulmuş / sigortalı ek hizmetinin” diğer kargo şirketleri tarafından da uygulanması yaşanan sıkıntıların çözümüne katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu hizmet alındığı takdirde kargoya sigortalı olarak verilen gönderilerin kaybı halinde konulan değer kadar, hasara uğraması halinde ise hasar oranında tazminat ödenmektedir. Gönderici sigorta ek hizmetini satın almazsa kargo taşıma sırasında hasar gördüğünde kargonun içeriği ve değeri gözetilmeksizin gönderim ücretine göre tazminat ödenmektedir.

Kargo taşımacılığında müşterilerin kargo gönderirken karşılaştıkları diğer problemlerin çözümüne yönelik çeşitli tedbirler alınabilir. Taşımacılıkta yaşanan gecikmeleri önlemek için hızlı ve zamanında teslimata önem verilmeli ve buna yönelik daha fazla personel

çalıştırılabilir, kargo dağıtımında daha fazla araç kullanılabilir, dağıtım ağı genişletilebilir. Böylece yaşanan gecikmelerin önüne geçilebilir. Diğer bir problem olan kargonun iadesini engellemek için alıcı bulunamadığında kargonun durumu ile ilgili olarak telefon, e-mail vb. aracılığı ile bilgi vermek için müşteriye ulaşılmalı ve kargonun bir başkasına teslim edilmesini isteyip istemediği sorulmalıdır. (Alıcının kendisine teslim şartı olmayan ve adreste teslim edilecek gönderiler, kimlikleri görülmek suretiyle öncelikle alıcılarına, alıcı yoksa vekil ya da mutemedine, bunların bulunmaması halinde alıcıyla birlikte oturan, görünüş itibarıyla 18 yaşından küçük ve bariz bir surette ehliyetsiz olmayan birine kimlik tespiti yapılarak imza karşılığı teslim edilebilir). Bu sayede müşteriler kargoları ile ilgili tam bir bilgi sahibi olabilir ve aksaklık yaşandığında ulaşabilecekleri şubeyi tespit edebilirler. Son olarak, kargo gönderimi esnasında daha sonradan ekstra ödemeyi gerektirmeyecek bir ücret talep edilerek ekstra ödeme ile ilgili problemler de ortadan kaldırılabilir.

Diğer bir problem ise çoğu kargo firmasının geç saatte kargo göndermek için şubesinin bulunmamasıdır. Acil kargoların gönderilebilmesi açısından kargo firmalarının nöbetçi şubeler bulundurmaları bu problemi ortadan kaldırmaya yardımcı olabilir. Müşteriler kargo firmalarında hizmet eden personelin tutum ve davranışına da büyük önem vermektedirler. Bu nedenle kargo firmaları öncelikle eleman seçimlerinde çok dikkatli davranmalıdır. Çalışan personele gerekiyorsa hizmet içi eğitim verilebilir ve işleyişin mükemmel olması sağlanabilir. Ayrıca müşterilerin hizmet ile ilgili şikâyetleri dikkate alınmalı ve en kısa sürede çözümlenmelidir. Böylece müşterilerin sürekliliği sağlanabilir ve müşteri sadakati oluşturulabilir.

5.2 Türkiye’de Kargo Taşımacılığının SWOT Analizi

SWOT analizi bir organizasyonun iç ve dış çevresinin değerlendirilmesine imkân sağlayan bir analiz tekniğidir. İlk olarak 1970’li yıllarda iş yönetimi amacıyla kullanılmaya başlanan SWOT analizi, ileriki yıllarda farklı uygulama alanları için de bir analiz ve planlama aracı olarak ele alınmıştır. SWOT aşağıdaki İngilizce kelimelerin baş harflerinden oluşturulmuş bir kısaltmadır.

S: Strength (Organizasyonun güçlü/ üstün olduğu yönlerin tespit edilmesi)

W: Weakness (Organizasyonun güçsüz/ zayıf olduğu yönlerin tespit edilmesi)

O: Opportunity (Organizasyonun sahip olduğu fırsatlar)

T: Threat (Organizasyonun karşı karşıya bulunduğu tehdit ve tehlikeler)

Sektörlerde SWOT analizi yapılmasının başlıca iki yararı bulunmaktadır. İlk olarak SWOT analizi yapılacak sektörün mevcut durumu tespit edilir. Bu çerçevede güçlü ve zayıf yönler ile organizasyonun karşı karşıya bulunduğu fırsatlar ve tehdit unsurları ortaya konulmaya çalışılır. Bu durumda SWOT bir “mevcut durum” analizidir. SWOT aynı zamanda sektörün gelecekteki durumunun ne olacağını tespit ve tahmin etmeye yarayan bir analiz tekniğidir. Bu ikinci anlamda SWOT bir “gelecek durum” analizidir. Bu açıklamalar çerçevesinde SWOT yakını ve uzağı görmemizi sağlamaktadır. Bu amaçla, SWOT analizi yapılarak sektör yapısal olarak değerlendirilip sektörün son yıllarda katettiği mesafe analiz edilmeye çalışılmıştır.

5.2.1 Üstün Yönler

Kargo taşımacılığı Türkiye’deki lojistik faaliyetler içinde önemli bir paya sahiptir ve hızla büyümektedir. Geline durum kargo taşımacılığı açısından iyi değerlendirildiğinde, kargo taşımacılığının gayri safi milli hasılaya katkısı büyük ölçüde olabilecektir. Teknolojik gelişmelerle birlikte e-ticaretin de artması neticesinde kargo taşımacılığına olan talep sonucunda kargo hacmi günden güne artmaktadır. Kargo firmalarından alınan bilgiye göre günlük kargo hareketi 5 milyon civarındadır. Aynı zamanda kargo taşımacılığının yaygınlaşmasıyla bölgeler arası ticari faaliyetler de artmıştır.

Ülkemizde karayolu taşımalarının ekonomik, seri, güvenli, çevreye olumsuz etkisi en az ve kamu yararı oluşturacak tarzda, ayrıca serbest rekabet ortamında gerçekleştirilmesi, çağdaş ve kurumsal bir yapıya kavuşturulması ve disipline edilmesi amacıyla 19 Temmuz 2003 yılında yürürlüğe giren KTK’nın ve bu kanuna bağlı olarak çıkartılan KTY’nin sektörde hizmet kalitesini ve kurumsallaşmayı arttırmaya yönelik olarak düzenlenmiş olması sektör için büyük bir avantajdır. Karayolu taşımacılık sektörünün mesleki saygınlığını artırmak, hizmet kalitesini yükseltmek, düzenini ve denetimini sağlamak amacıyla pazara ve mesleğe giriş koşullarında çeşitli düzenlemeler yapılmıştır. Karayoluyla yapılan eşya taşımacılığının

düzenlenmesi ile haksız rekabetin büyük ölçüde önüne geçilmesi hedeflenmiştir. Lisanslandırma çalışmalarında 2003 yılı başında 4176 adet olan yetki belgesi sayısı 2009 yılı sonunda 345.267 iken, bugün itibariyle 584.143 adete ulaşmıştır. 2003 yılına kadar karayolu taşımacılık sektörü için yürürlükte bulunan düzenlemelerle toplam 103.675 taşıt kayıt altına alınmış iken, günümüz itibariyle 1.549.265 adet taşıt kayıt altına alınmıştır.

Aynı zamanda KTY'nin M2 ve M3 yetki belgesine sahip kargo işletmelerin 7 coğrafi bölgede ve her bölgede en az 3 ilde şube veya acente ağıyla örgütlenme şartını zorunlu tutması sektör için olumlu bir durumdur. Bu sayede Türkiye'de hizmet sağlayacak acente ve şube ağının geniş bir alana yayılması sağlanmakta ve ülke çapında istihdam oluşturulmaktadır.

Yine 2003 yılına kadar herhangi bir eğitime tabi olmadan ticari taşımacılık faaliyetlerinde bulunan işletme sahiplerine ve şoförlere karayolu taşımacılık faaliyetleri mesleki yeterlilik eğitimi yönetmeliği ile mesleki yeterlilik eğitimi alma (ODY, ÜDY, SRC) zorunluluğu getirilmiş ve bu yönetmelik kapsamında mesleki yeterlilik eğitimi vermek üzere 2007 yılı sonuna kadar 49 kurum Bakanlık tarafından yetkilendirilmişken, bu sayı 2014 yılı itibariyle 293 adet olmuştur.

Sektörün bir diğer avantajı sektördeki global firmaların, Türkiye'ye yaptıkları teknoloji transferidir. Türkiye'nin gelişiminde kritik öneme sahip yabancı sermaye ve teknoloji yatırımlarının önemli ölçüde gerçekleştiği bu sektör, Türkiye'ye önemli katma değerler sağlamaktadır. Sektördeki bütün firmalar, on-line web tabanlı sistemleri günlük operasyonları içinde kullanabilmektedir. Hatta müşterilerinin kendi sistemleri ile entegre çalışan, dünya genelinde paket sorgulaması ve takibi yapmalarına imkan veren yazılım desteği sunmaktadırlar. (Barkod okutma sistemi ve el terminalleri bu yazılıma örnek gösterilebilir. Barkod okumada kullanılan el terminalleri, yurt dışından ithal edilmiştir ve firmaların kendi öz kaynaklarından karşılanan ciddi yatırımlar ile sağlanmıştır [24]). Uluslararası kargo taşımacılığının Türkiye'de faaliyete başlaması dünya çapında yaygın hizmet ağına sahip global firmaların Türkiye pazarının potansiyelini öngörerek Türkiye'de yerel firmalarla ortaklıklar veya direkt yabancı sermaye yatırımı şeklinde gerçekleşmektedir. Sektördeki

global ölçekli bu firmalar (DHL, TNT, UPS), hem teknoloji hem de sermaye aktarımı ile Türkiye'ye önemli faydalar sağlamaktadır.

Sektörün diğer bir üstünlüğü karayolu eşya taşımacılığı yapan taşıtların yol kenarı denetimleridir. Araçların ağırlık ve boyut kontrollerinin yapılması görevi, 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanununda 5495 sayılı Kanunla yapılan değişiklikle Bakanlığımıza verilmiş ve mevcut 21 adet sabit ağırlık ve boyut kontrol istasyonu Karayolları Genel Müdürlüğünden devralınmıştır. Bakanlığımıza verilen bu görevin yanı sıra taşımacıların yetki belgeleri, araç muayeneleri ve şoförlerin mesleki yeterlilik belgelerine sahip olup olmadıkları; Bakanlığımız Bölge Müdürlükleri sorumluluğunda toplam 75 adet sabit yol kenarı denetim istasyonunda 7/24 saat esasına göre denetlenmektedir. Bakanlığımızca yapılan denetimlerde; 1 Ocak- 30 Eylül 2014 tarihleri arasında 25.977.663 adet araç kontrol edilerek, 97.587 adet araca idari para cezası karar tutanağı düzenlenmiştir.

Yapılan denetimler sonucunda;

- Sektör faaliyetlerinin yasal ve teknik kurallara uygun gerçekleştirilmesi büyük ölçüde sağlanmıştır.
- Karayolu taşımacılık sektöründe haksız rekabetin önlenmesi yönünde gelişmeler sağlanmıştır.
- Karayollarının ömrü uzatılmıştır, karayolu bakım – onarım maliyetleri düşürülmüştür.
- Trafik güvenliğine ve çevrenin korunmasına katkı sağlanmıştır.
- Araç amortisman ve işletme giderleri düşürülmüştür.
- 2292 kişiye istihdam sağlanmıştır [36].

Son olarak, Bilgi Teknolojileri Kurumu'nun (BTK) çıkardığı Posta Hizmetleri Yetkilendirme Yönetmeliği'ne göre özel firmalar posta hizmeti vermek üzere yetkilendirilmiştir. Bu bağlamda, Posta Hizmeti Sağlayıcıları Yetki Belgesiyle haberleşme sektörünün önemli bir bileşenini oluşturan posta sektöründe serbestleşme konusunda nihai adım atılmıştır. 174 yıllık posta işletmeciliği tarihinde, PTT A.Ş.'ye bir anlamda rakip olarak, özel kesim posta sağlayıcılara lisans verilmiştir. Bu şekilde rekabet ortamının sağlanması sektöre yüksek

performans ve üretkenlik getirecektir ve sektörün önü daha da açılacaktır. Bu anlamda kargo taşımacılığı yapan firmalar mevcut dağıtım ve taşıma ağlarını kullanarak ekstra maliyete katlanmadan bu yetki lisansını aldıkları takdirde posta taşımacılığı da yapacak, sektörden aldıkları payı genişletme fırsatını yakalayacaklardır [34].

5.2.2 Zayıf Yönler

Yukarıda belirtilen olumlu yönleriyle birlikte, KTY’de kargo taşımacılığı ile ilgili yasal düzenlemelerde eksiklikler bulunmaktadır. KTY’de kargo taşımacılığı yapmak için gerekli olan yetki belgeleri, yetki belgesi alma şartları ve taşıyıcıların sorumluluk ve yükümlülükleri gibi birçok husus belirtilmiştir ancak kargo işletmecilerinin çalışma usul ve esaslarıyla ilgili yasal bir düzenleme bulunmamaktadır. Yalnızca aynı zamanda bir kamu kuruluşu olan PTT A.Ş.’nin kargo faaliyetleriyle ilgili 02.02.2015 tarihinde yürürlüğe giren Posta ve Kargo Usul ve Esasları bulunmaktadır. Bu durum uygulamalarda firmalar bazında farklılıklara sebep olup, prosedürlerin her bir işletme için farklı farklı gerçekleşmesini ve bir bütünlük oluşmaması sonucunu doğurmaktadır. Örneğin, PTT A.Ş. Posta ve Kargo Hizmetleri Usul ve Esaslarında taşınması yasak ve tehlikeli olan kargolar açıkça maddeler halinde yer almaktadır. Ancak diğer kargo işletmecileri genel kurallara ve kendi belirlemiş oldukları prosedürlere göre gönderiyi taşıyıp taşımayacağına karar vermektedirler. Taşınması yasak olan maddelerin taşınmasını engellemek ve tehlikeli durumlara mahal vermemek adına bu anlamda yasal bir düzenleme olmasının hem taşıyıcıya hem de göndericiye fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

Sektörde işini iyi yapan yetişmiş, genel eğitim ve mesleki eğitim düzeyi yüksek nitelikli kargo elemanı temininde de sorunlar yaşanmaktadır. Sektörde çalışanların genelde pratik bilgi ve deneyime dayalı olarak çalışmalarını sektörde kalite ve güvenliğin sağlanamamasına yol açmaktadır. Lojistiğin gelişmekte olan bir alan olması, bu alandaki eğitimli işgücüne olan talep üniversitelerin lojistikle ilgili bölümlerinin sayılarının gün geçtikçe artmasını sağlamıştır. Lojistik alanında eğitim veren okulların ders yapıları (müfredat), öğretim üyesi kadroları, fiziki ve teknik imkanları ile sektörel kurumlarla ilişkileri bu okullar hakkında bilgi sahibi olmamızda temel kriterleri ortaya koymaktadır. Ancak bu alanda eğitim veren kurumlar belirli bir standart yakalayamamışlardır. Aynı alanda eğitim veren kurumların belirli asgari

ortak dersleri, belirli içerik standartlarında müfredatlarında bulundurmaları bir zorunluluk olmalıdır. Örneğin, uluslararası antlaşmalar, ekip planlama, tarife planlama konularında eğitimler verilmeli ve müfredattaki mevcut derslerin sektörün ihtiyacını karşılayacak şekilde yeniden revize edilmelidir. Aynı zamanda lojistik meslek standartlarının (görev tanımları, görevli nitelikleri) oluşturulması gerekir.

Lojistik eğitimi teorik bilginin yanında uygulamalı eğitimi de içerecek karma bir modelde yürütüldüğünde mezunların iş hayatına uyum sağlaması kolaylaşacak, lojistik sektörünün eğitilmiş iş gücü ihtiyacı amacına uygun şekilde karşılanacaktır. Bu nedenle Avrupa'nın çeşitli ülkelerinde olduğu gibi stajların eğitim modülleri içinde daha fazla yer alması ve öğrenci başarısı değerlendirilmede ağırlığının artırılması bir çözüm olabilir. Klasik tarzda 1 aya sıkışan uygulamalar yerine eğitim kurumuyla şirket arasında interaktif bir bağlantının kurulduğunu daha uzun süreyle uygulamalı eğitim modelleri gündeme getirilmelidir. Üniversiteler ve sektörden gelen temsilciler, bu amaçla hayata geçen bir oluşum olan Ulaştırma ve Lojistik Eğitim Kurumları Değerlendirme ve Akreditasyon Derneği (ULAKDER) ile UND, UTİKAT gibi sivil toplum örgütlerinin de yönlendirici rolünden destek alarak bu alandaki çalışmalara katkı sağlamalıdır. Sektörel problemlerin çözümü için üniversite-kamu iş birliklerinin kurulması, gelişmiş Avrupa ülkelerinde yapılan uygulamaların ülkemizde uygulanabilirliğinin araştırılması, problemlerinin çözümü için çalıştaylar, sempozyumlar düzenlenmesi, bu çalışmalar doğrultusunda çıkan sonuçların yetkililer tarafından değerlendirilmesi ve kargo taşımacılığına yönelik bir politika oluşturulması gerekir.

Uluslararası ve yurt içinde kargo işletmeciliği alanında faaliyet gösteren M3 yetki belgesinden sadece bir adet alınmış olması (yabancı menşeli UPS) kargo işletmeciliğinde sadece ülke çapında faaliyet gösteren firmaların olduğunu ve bu firmaların uluslararası pazardan pay alamadıklarını göstermektedir. Türkiye'de faaliyet gösteren kargo firmalarından MNG ve PTT'nin M3 yetki belgesi bulunmaktaydı fakat M3 yetki belgesinin şartlarından olan Türkiye dışında en az bir ülkede bir şube veya acentenin bulunması şartlarını ve kargonun ilkelerinden olan kargoyu alıcıya teslim etme şartını sağlayamadıklarından M3 yetki belgeleri iptal olmuştur. Ancak PTT A.Ş. Dünya Postalar Birliğine üyedir ve bu nedenle şubeleri

uluslararası gönderi kabul etmektedir. Yetki belgesi sahiplerinin yükümlülüğüyle ilgili olarak, uluslararası antlaşmalar ve sözleşmelerde yer alan hükümler saklıdır.

PTT A.Ş. uluslararası gönderilerini Dünya Posta Tüzüğü kurallarına göre gerçekleştirmektedir. Dünya Postalar Birliği'ne üye olan tüm ülkelere Türkiye'den PTT A.Ş. aracılığıyla kargo gönderisi yapılabilir. Şubelerde uluslararası gönderilecek kargolar teslim alındıktan sonra kargonun taşınması yapılarak (karayoluyla veya havayoluyla) gideceği ülkenin posta teşkilatına teslim edilir. Alıcıya teslimatı kargonun varış ülkesinin posta teşkilatı yapar. Bu şekilde PTT A.Ş. 'nin herhangi bir ülkede örgütlenmesi beklenmez çünkü PTT A.Ş. yalnızca taşımayı gerçekleştirmektedir.

Sektörde yaşanan bir diğer problem de KTY'de belirlenen mesleki yeterlilik şartlarının yeterli olmamasından kaynaklanmaktadır. Sadece il içinde faaliyet gösteren ve örgütlenme şartı olmayan M1 yetki belgesi sahiplerinden bir adet ODY belgesi istenmesi yeterli görülebilir, ancak şube ya da acente şeklinde 7 coğrafi bölgede ve her bölgede en az 3 ilde olmak üzere örgütlenmeleri şart koşulan, yüzlerce çalışanı olan ve binlerce araca sahip M2 ve M3 yetki belgesi sahiplerinden yalnızca birer adet ODY ve ÜDY mesleki yeterlilik belgesi sahibi iki kişinin istihdamı yeterli görülmektedir, üstelik bu kişilerin imza yetkisi sahibi yönetici olmaları şartı da bulunmamaktadır. Başka sektörler için bu oran yeterli olabilir ancak düzenlenen taşıma belgelerinin, sözleşmelerin, aracın deposundaki yakıt miktarının ve bütün süreçlerin yasalarla belirlendiği ulaştırma sektöründe bu sayı yetersizdir [5].

Kargo firmalarından ODY ve ÜDY sahibi yönetici çalıştırılmasının zorunlu olmasının sebebi sektörde yetişmiş, kalifiye insanların firmaların yönetiminde söz sahibi olmalarını sağlamaktır. Bu nedenle ODY ve ÜDY yetki belgesi sahibi yöneticiler firmaların sektörde etkinliğinin, kaynakların verimli kullanılmasının, yaşanan sektörel problemlerin çözümünün gerçekleştirilmesinde etkin bir yol oynayacaklardır.

KTK ve KTY'de yapılması öngörülen denetlemelerin etkin bir şekilde yürütülememesi ve beklenen sonuçlara yeterince ulaşamaması sektörün bir diğer zayıflıklarındandır. Bakanlığa bağlı yol kenarı denetim istasyonlarında daha önce belirtildiği gibi çeşitli denetimler

yapılmaktadır. Ancak yetki belgesi veya mesleki yeterlilik belgesi olmayan taşıtlar, farklı güzergâhlar kullanarak yol kenarı denetimine girmekten kaçınılmaktadırlar. Diğer taraftan yapılan denetimlerde taşıtların yetki belgesi faaliyetine uygun taşıma yapıp yapmadıklarına bakılamamaktadır. Sektörde faaliyet gösteren araç sayısının fazlalığı ve denetim istasyonlarında çalışan eleman sayısı dikkate alındığında durumun bu şekilde gerçekleşmesi kaçınılmazdır. Nitelikli denetimin gerçekleştirilebilmesi için taşıtların sahip oldukları yetki belgesine uygun faaliyette bulunduğu tespit edilebilmesi ve yüklerin taşıma irsaliyesine bakılması gerekmektedir. Bakanlıktan almış oldukları yetki belgesinin tanımına uygun faaliyette bulunmayan yetki belgesi sahipleriyle yetki belgesiz faaliyette bulunan firmalar KTY'ye göre suç işlemektedirler. (Örneğin bazı kargolar yolcu taşımacılığı yapan otobüslerle taşınabilmektedir.) Kanun ve yönetmeliğin aradığı şartları yerine getirerek faaliyetlerine devam eden firmalar, yetki belgesi almadan karayolu taşımacılık faaliyetinde bulunan firma ve taşımacıyla aynı pazarda rekabet etmek zorunda kalmaktadırlar. Yetki belgesiz faaliyette bulunan firmalar kargoyu daha ucuza taşımaktadırlar, bu durum da kargo firmalarının sektörden aldıkları payı düşürmektedir. Sektörün gelişmesi ve yabancı sermaye ve teknoloji transferinin hızlanması için, haksız rekabetin önüne geçilmesi ve bu anlamda adım atılması şarttır. Maliye Bakanlığınca yürütülen kayıt dışı ekonomiyle mücadele eylem planında 43. Eylem mal takibiyle ilgilidir ve Maliye Bakanlığı bu görevi Bakanlığımızla ortak çalışmalar yaparak yürütmektedir. Bu anlamda Bakanlığımızca “Hareket İzin Onayı” Projesinin yapılması tasarlanmıştır. Bu projeye nitelikli denetimin sağlanması ve kayıt dışılığın azaltılması hedeflenmektedir.

Kargo taşımacılığı sektöründe özellikle, taşımaya yönelik veri eksikliği olması, yükün ülke düzeyinde nasıl dağıldığının tam olarak bilinmemesi sonucunu doğurmaktadır. Yıllara göre gerçekleşen kargo taşımalarının büyüklüğü bilinmemektedir. Söz konusu verilerin olmaması, istatistiklerin hesaplanamaması ve analiz yapılamamasına sebep olmaktadır. Bu sebeple ulusal yük envanterinin çıkarılması ve sektörel raporların yayınlanması sektör hakkında bilgi edinilmesini sağlayacaktır. PTT A.Ş.'nin yayınladığı işletme yıllığına göre; Lojistik hizmetlerinden 2013 yılında 42 milyon 26 bin adet gönderi karşılığında 173 milyon 871 bin TL gelir elde edilmişken, 2014 yılında 43 milyon 876 bin adet gönderi karşılığında 204 milyon 999 bin TL gelir elde edilmiş olup 2013 yılına göre 2014 yılında adette %4,4 gelirdede

ise %17,9 artış kaydedilmiştir. Sektörde faaliyet gösteren diğer kargo firmalarında da bu şekilde veriler elde edilebilirse sektörün büyüklüğü ve ülke ekonomisine katkısı tespit edilebilecektir.

BTK'nın çıkardığı Posta Hizmetleri Yetkilendirme Yönetmeliğine göre posta hizmeti vermek üzere 26 şirket yetkilendirilmiştir. Bu yetkilendirmeye 30 kg'a kadar posta kolisi ve posta kargosu taşımalarına izin verilmiştir. Bu durumda koli ve kargo taşımacılığında BTK ile Bakanlığımız arasında ortak paydalar oluşmuştur. Ticari olsun ya da olmasın 30 kiloya veya 300 desimetreküpe kadar olan gönderiler (her türlü madde posta kolisi veya kargosu sayılacak) Posta kanunu çerçevesinde değerlendirilecek olması lojistik sektörünü hem yurt içi hem de yurt dışı gönderilerde etkilemiştir. Müşteriler 30 kg'a kadar olan kargo gönderilerini iki farklı şekilde gönderebilir ancak farklı ücretlendirme politikaları olabileceğinden bu durum uygulamada sıkıntı oluşturabilir. Diğer taraftan, BTK'dan yetki alan firmalar aynı zamanda Bakanlıktan da belge alınıp alınmayacağını sorgulamaktadırlar. Unutulmaması gerekir ki, BTK posta taşıma alanında yetkilendirme yapmaktadır. Firmaların karayoluyla taşıma yapabilmeleri için Bakanlıktan taşıma yetki belgesi almaları gerekir.

5.2.3 Fırsatlar

Türkiye'de kargo taşımacılığı sektörü için en önemli fırsatlardan biri Türkiye'nin coğrafi konumudur. Coğrafi konumu itibarıyla Türkiye'nin Batı ile Doğu arasında bir köprü niteliğinde olması, bölgenin ekonomik gelişimi açısından kargo taşımacılığı sektörünü son derece kritik bir sektör haline getirmektedir. Türkiye'nin Avrupa'ya yakın olması, mesafelerin çok da uzak olmamasından dolayı, karayoluyla da kargo yollanabilecekse müşterinin genelde onu tercih etmesi bir avantaj olarak vurgulanmaktadır. Bu bağlamda Türkiye'de faaliyet gösteren yabancı menşeli bir kargo firması Türkiye ve AB arasında artan ticaret hacmine paralel olarak AB'den Türkiye'ye karayoluyla kargo taşımacılığı yapmaya başlamıştır. Başlatılan hizmet kapsamında firma mevcut Avrupa karayolu ağını kullanarak İstanbul'u Sofya- Bulgaristan üzerinden tüm Avrupa ülkelerine bağlamıştır. Hizmet kapsamında İstanbul ile kilit Avrupa merkezleri arasında transit süreler uzaklığa bağlı olarak 4 ila 7 gün arasında değişmektedir.

Kargo taşımacılığı işleyişte çok detaylı ve girift bir sektördür. Maliyet veya verimlilik gibi çeşitli sebeplerle firmaların lojistik faaliyetlerinin tamamını veya bir kısmını bu konuda uzmanlaşmış firmalara vermeleri lojistikte dış kaynak kullanımı olarak tanımlanmaktadır. Türkiye'deki şirketlerin sadece dörtte birinin lojistik ihtiyaçlarında dış kaynak kullanımına gittiğini, lojistik faaliyetlerin %75'inin halen üretim ve satış şirketlerinin kendi iç bünyelerindeki kaynaklar tarafından karşılanmakta olduğunu ifade eden lojistikçilere göre, artan maliyetler şirketleri lojistik hizmetlerinde dış kaynak kullanımına gitmeyi gün geçtikçe daha çok zorlayacaktır. Sonuç olarak, Türkiye'de mevcut kargo pazarının henüz büyük bir kısmı kargo firmaları tarafından kullanılamamaktadır. Bu durumu fırsata çevirerek sektörde yapılacak yenilikler ve uygulanacak teşvik politikalarıyla firmaların sektörden daha fazla pay alarak pazar paylarını genişletecekleri tahmin edilmektedir.

5.2.4 Tehditler

Dünya ekonomisinin küreselleşmesi sonucu, müşterilerin daha hızlı ve güvenilir teslimat beklentileri, raf ömrü kısa olan ürünlerin (elektronik, moda ürünler ve bozulabilir kargolar, vs...) hava kargoya yönelmelerine neden olmaktadır. Bu durum karayoluyla taşınan kargonun gelişim oranını uluslararası bağlamda engelleyecektir [24].

Gelişen ticaret hacmiyle birlikte ülkemizin büyük illerinde motorlu kurye hizmetleri artık zorunlu bir ihtiyaç olarak kabul edilmekte, her geçen gün kurye dağıtım hizmetlerine olan talep artmaktadır. Ekonomimizde yer alan küçük ve orta boy işletmeler haricinde büyük işletmelerimiz de motorlu kurye hizmetlerinden fayda sağlamaktadırlar. Ülkemizin İstanbul, Ankara, İzmir, Bursa vb. büyük illeri dahil olmak üzere yaşanan trafik yoğunluğu bilinen bir gerçektir. Bugün kurye dağıtım şirketleri özellikle İstanbul'da bir noktadan bir noktaya acil ulaştırılması gerekli bir gönderiyi normal taşıma yöntemlerinde kullanılan süre ile kıyaslanamayacak kadar kısa bir sürede ulaştırmaktadır. Bu durum 5 kilograma kadar olan paketlerin dağıtım işletmeciliğini yapan firmaların sektörden aldıkları payı artırmakta, kargo işletmeciliği yapan firmalar da pazardan pay kaybederek bu durumdan olumsuz etkilenmektedir.

Özellikle körfez ülkelerine olan karayolu eşya/ kargo taşımacılığı bölgesel krizler sonucu çok büyük oranda bloke olmuş durumdadır ve yakın zamanda şartların daha da zorlaşacağı sinyallerinin gelmesi sektörün karşılaşacağı en büyük sıkıntıların başında gelmektedir. Yetkililer Mısır, Suriye, İran ve Irak'ta yaşanan sorunlardan kaynaklı Türk lojistik şirketlerinin Ortadoğu'ya taşıma yapamadıklarını vurgulamaktadırlar.

Tablo 5.3 Sektörün SWOT Analizi

Üstün Yönler	Zayıf Yönler
<p>Kargo hacmi</p> <p>Teknolojik gelişmeler</p> <p>Ülke çapında örgütlenmiş, mesleki saygınlık kazanmış kargo firmaları</p> <p>KTK ve KTY</p> <p>Karayoluyla yapılan taşımacılığının gelişmiş olması ve 8526 araçtan oluşan modern araç filosu</p> <p>Yol kenarı taşıt denetimleri</p> <p>Posta sektörünün serbestleştirilmesi</p> <p>e-ticaretin yaygınlaşması</p>	<p>Nitelikli denetim eksikliği</p> <p>Eğitimli/kalifiye personel yetersizliği</p> <p>Teknolojik altyapı eksikliği (yetersiz fiziki altyapı)</p> <p>BTK ile Bakanlık arasındaki ortak paydalar</p> <p>Taşıma sektöründeki veri eksikliği</p> <p>Uluslararası taşıma yapan kargo firmalarının sayıca az olması</p> <p>Kargo sektörüne yönelik çalışma usul ve esasların olmaması</p> <p>KTY'de öngörülen mesleki yeterlilik şartının yetersiz olması</p>
Fırsatlar	Tehditler
<p>Sürekli büyüyen ekonomi</p> <p>Türkiye'nin coğrafi konumu</p> <p>Yabancı menşeli firmaların sektöre girişi,</p> <p>Sektörün dinamik yapısı ve gelişme göstermesi</p> <p>Taşımacılıkta dış kaynak kullanımının artması</p>	<p>Bölgesel riskler (Ortadoğu ile sınır)</p> <p>Yetki belgesiz faaliyet yapan firmalar (kayıt dışılık)</p> <p>Hava kargonun kullanımının yaygınlaşması</p>

Tablo 5.3.'te özetlenen SWOT analizi yardımıyla Türkiye'deki kargo taşımacılığı sektörünün durumuna baktığımızda; endüstride üstünlükler kadar zayıflıklar ve fırsatlar kadar tehditler olduğu görülmektedir. Kargo sektörünün karşılaştığı fırsatlardan çok iyi yararlanabilmesi ve tehditlere karşı stratejiler geliştirebilmesi için fırsatları çok iyi kavraması ve kendi zayıflıklarını mümkün olduğunca ortadan kaldırması gerekmektedir. Değişen tüketici alışkanlıklarını göz önüne alarak değerlendirdiğimizde, dünyada olduğu gibi Türkiye'de de elektronik haberleşmenin sınırlarının kalkmasıyla özellikle e-ticaret alanında büyük bir değişim ve gelişimin yaşanması sonucunda, kargo sektörü danışman firma rolünü de üstlenerek, müşterilerine birçok farklı alanda artı değerler sunacaktır. Değişen iklim koşullarının sonucunda çevreye daha duyarlı operasyonel süreçler oluşturulacak, çevre dostu araçlar ve iş metotları oluşturulacaktır. Tüm bu teknolojik gelişmelerin merkezinde birebir iletişim her zamankinden daha önemli olacak ve eğitilmiş, kalifiye personel ihtiyacı eğer bu alana yeterli yatırım yapılmazsa büyük önem arz edecektir.

5.3 Kargo Taşımacılık Faaliyetlerinin Gelişmesinde Etkili Olan Faktörler

Kargo taşımacılığı sektörü 1980'li yıllardan itibaren dış ticaret teşvik politikaları, dünyaya açılma çabaları, Gümrük Birliği çalışmaları ve özelleştirme politikaları eşliğinde hızlı bir büyüme trendi yakalamıştır [38]. Artan talepler, kargo işletmelerinin bilinirliğinin artması, ihracatta yaşanan büyük artışlar, hızlı olarak yaşanan göç ve şehir nüfuslarının artması, üretim merkezlerinde ve özellikle İstanbul merkezli ithalatçı firmaların hızlı artış göstermesi, operasyon teknolojisi uygulamaları, gelişmekte olan pazarların genişlemesi, endüstriyel özel çözümler, ürün çeşitliliğinin fazlaşması, bu artan ürün çeşitliliğine göre talepte büyük artışlar olması, büyük alışveriş merkezlerinin, süpermarketlerin, hipermarketlerin sayılarında meydana gelen artışlar sonucu ticari hayatta büyük bir hareketlilik ve mal sirkülasyonunda hızlanma olması, kargo şirketlerinin gelişiminde önemli bir rol oynamıştır [10].

Kargo taşımacılık sektörünün gelişmesinde bir diğer itici faktör ise, firmaların artan ürün çeşitliliği ve artan talep karşısında geleneksel davranış ve ticari teamül şekli olan stoklu

çalışma için kaynaklarını kullanmakta zorlanmaya ve yeterli ürün stoku için kaynak ayırmada güçlüklerle karşılaşmaya başlamalarıdır. Bununla beraber, gerek firmalar, gerekse tüketiciler toplu alım yapma yerine ihtiyaç duydukları anda küçük miktarda alım yapmayı ekonomik bulmaya başlamışlardır. Ticari yaşamda arz ve talep ne kadar önemli ise bu arz ve talebi dengelemek için ürün hareketi de o derecede önemlidir. Rekabet ortamında büyük arz merkezlerinde ürününü en hızlı biçimde yer almasını sağlayabilen işletmeler rakiplerine göre avantaj sağlamaya başlamışlardır. Zaman içerisinde gelişen bu durumlar stoklama faaliyetlerinin çekiciliğini kaybetmesine neden olmuş, işletmelerin sermayelerini stok olarak değerlendirmeleri yerine, başka yatırımlara girişmesini de beraberinde getirmiştir [10].

Bir diğer gelişim trendinin sebebi, tüm dünyada ve ülkemizde hızla büyüyen ve gelişen kritik bir satış kanalı olan e-ticaret sektörüdür ve bu sektör artık büyüme anahtarlarından biri olarak kabul edilmektedir. Mal ve hizmetin alınıp satılması olarak kavramlaştırılan faaliyete ticaret adı verilmektedir. Bu faaliyetin elektronik ortamda yürütülmesine ise e-ticaret adı verilmektedir. Bir başka deyişle e-ticaret ürünlerin üretilmesi, tanıtımının, satışının, ödemesinin ve dağıtımının elektronik ortamda yapılmasıdır. İnternetin hızla yaygınlaşması, bilişim teknolojilerinin gelişmesi, genç nüfusun internet ve e- ticarete yatkınlığının yüksek olması, akıllı telefon kullanım oranının artması ve pazardaki rekabetin kontrol edilemez şekilde artması e-ticareti yeni, güçlü ve etkin bir araç haline getirmiştir.

Kargo firmaları e-ticaret faaliyetlerinde önemli bir noktada bulunmaktadır. Örneğin, Gitti Gidiyor, Hepsiburada, Markafoni gibi büyük internet alışveriş siteleri ürünlerin müşterilere dağıtımında kargo şirketleriyle anlaşma yapmaktadırlar. Ülkemizde yaygın ulaştırma ağının yanı sıra, kargo firmalarının teknolojik anlamda da gelişmiş olması, e-ticaret firmalarının tüketicilere ürün ve hizmetlerini hızlı şekilde sunmalarını kolaylaştırmaktadır. Hem ürün teslim hem de iade süreçlerinin kısa, basit ve anlaşılır olması, hizmet kalitesinin yüksekliği, paketlerin internetten sürekli takip edilebilmesi e-ticaret kullanımını kolaylaştırmakta ve artırmakta, aynı zamanda e-ticarette müşteri memnuniyetine olumlu yönde katkıda bulunmaktadır. Bu gelişmelere paralel olarak günümüzde yapılan araştırmalara göre ülkemizde 10 milyon e-ticaret kullanıcısının olduğu, online satışların toplam perakende satışlara oranı ise %2'ler seviyesinde olduğu tahmin edilmektedir.

Diğer taraftan, ürettikleri ürünlerin dağıtım işini hızlandırmak ve düzenli yapılmasını sağlamak için perakendeciler, taşıma ve lojistik işletmeleri ile işbirliği içinde yeni modellemeler yapmaktadır. İnternet kullanımının yaygınlaşması ile, nihai tüketicinin sanal ortamda yaptığı alışverişlerin yanı sıra, işletmeler arasındaki satın almaların da elektronik ortama kaydığı görülmektedir. Tam zamanında üretim kuralı ile büyümek ve rekabet etmek isteyen işletmeler, bunun için de hammadde ve ara ürünlerini internet üzerinden tedarik etme yolunu daha fazla tercih etmektedir⁴.

Türkiye’de ticari faaliyette bulunan şirketlerin daha önce de belirtildiği gibi yalnızca bir kısmı taşımacılık faaliyetlerinde dış kaynak kullanımına gitmektedirler. Her firmanın uluslararası deniz nakliyesini gerçekleştirebileceği bir gemisinin olmayacağı, yine aynı şekilde, her firmanın Türkiye’nin her şehrine aynı gün içinde dağıtım yapacak bir taşımacılık firmasına sahip olmayacağı aşıkardır. Bu anlamda sadece istek değil, aynı zamanda tedarik ve üretim maliyetlerinin düşürülmesi ve verimlilik gibi nedenlerden dolayı firmalar lojistik faaliyetlerinin bir kısmını veya tamamını, konusunda uzmanlaşmış firmalara devretmektedir. Bu şekilde hareket eden bir firma, kendi esas işine konsantre olarak şirket içi verimliliği de arttırmaktadır [31].

5.4 Kargo Şirketleri Tarafından Profesyonelleşme Yolunda Atılan Adımlar ve Yapılan Farklı Uygulamalar

Yurt dışındaki kargo şirketlerine bakıldığında, bu şirketlerin organizasyonel ve mali yapılarının oldukça sağlam olduğu görülmekte ve şirket bünyesindeki her seviyede, kararların profesyonel ekiplerce alındığı göze çarpmaktadır. Sahip oldukları bu sağlam yapıları ile yurt dışındaki kargo şirketleri sadece ülkelerinde değil, uluslar arası pazarda da pay sahibi olabilmişlerdir. Ülkemizde ise kargo sektörü özellikle son 5 yılda profesyonelleşme yoluna girmiştir. Bu sürece girilmesi ile birlikte şirketlerin işleyişinde büyük aksaklıklara yol açan sorunlu operasyonlar artık iyileştirilmeye başlanmıştır. Yapılan iyileştirmelerin başında şirketlerin organizasyonel koordinasyona önem vermeleri ve bunu işler hale getirebilmeleri

⁴ www.karid.org.tr

için bilişim sektöründen yararlanmaları gösterilebilir. Yeni geliştirilen veya var olan yazılım programlarının şirketler için özel olarak modifiye edilmesi yoluyla kullanımına başlanan süreç kontrolü amaçlı paket programlar ilk başlarda yüksek kurulum ve sonrasındaki servis maliyetleri ile pek tercih edilmemiştir. Fakat şirketlerin organizasyonel olarak büyümesi ve bunun sonucunda da operasyonel karışıklıkların ortaya çıkması, işleyişi koordine etmek için birçok değişken ve parametreyi farklı amaçlar için aynı anda ele alabilen yazılım programlarının kullanımını zorunlu hale getirmiştir. Bu tip programlardan elde edilen çıktılar kullanıma uygun, özet, açık yapıda bilgi sunan ve karar verme sürecinde yöneticilere yardımcı olan diyagram ve grafiklerdir [43].

Kargo şirketleri tarafından profesyonelleşme yolunda atılan bir diğer önemli adım ise filo yönetimi ve araç tipleri konusunda kökten değişiklikler yapılmasıdır. Eski dönemde toplanan kargolar, yapıları göz ardı edilerek uygunsuz taşıma koşullarında taşınabilmekteydi. Fakat gelişen kargo sektöründe artık her bir farklı kargo tipi için özel araçlar sağlanabilmekte ve müşterilere ait kargolar güvenli bir şekilde alıcılarına ulaştırılmaktadır. Farklı kargo tiplerine uygun araçlara ihtiyaç duymak, ihtiyaç duyulan filonun ne şekilde oluşturulması gerektiği sorusunu gündeme getirmiştir. Bir kargo şirketinin ihtiyaç duyduğu tüm filoyu tamamen kendi kaynakları ile kurabilmesi pek mümkün değildir. Lojistik sektöründe her geçen gün artan maliyetlere ekonomik çözüm bulmak, verimliliği artırmak, maliyetleri düşürmek için filo yönetimi önem kazanmaktadır. Bu sorunu aşmak için, farklı sektörlerle ortak araştırma çalışmaları başlatılmıştır. Yapılan çalışmalar sonucunda, özel ve makul şartları olan kredi seçenekleri, çeşitli banka ve destekleme fonları tarafından filo kurmak isteyen işletmelerin hizmetine sunulmuştur. Buna ek olarak, söz konusu sorunun ciddiyetinin birçok girişimci tarafından fark edilmesi sonucu, yalnızca filo yönetimi ve araç destek hizmetlerini bünyesinde bulunduran işletmeler piyasaya girmiştir. Gün geçtikçe başarılı sonuçlar alan ve bu alanda özelleşen filo destek şirketleri, bazı kargo şirketlerinin filo oluşturma ve araç bakım gibi operasyonlarını bünyelerinden tamamen çıkararak dış kaynak kullanımına gitmelerini, uygun bir çözüm olarak sunmuştur [17].

Kargo işletmeleri, hizmetlerinin temel amacı olan hızlı, seri ve güvenli taşıma ilkesi ile birlikte ulusal bazda hizmet vermekte olan işletmelerin genelde tümünün sahip oldukları İSO

kalite belgeleri ile de hizmetlerini belgelendirmişlerdir. Kargo işletmeleri, tanımını ekonomi bilimine göre yapıldığı üzere “ piyasanın üretip pazarlayamadığı ve fiyatlandıramadığı hizmet” anlamına gelen kamu hizmetine ilave olarak kamu yararına hizmet vermektedirler. Kargo taşımacılık hizmetini satın alan bireysel ve kurumsal müşterilerin aldıkları hizmetten ne kadar memnun oldukları ve bu memnuniyet seviyelerinin sonraki alımlarına ne kadar etki ettiği kargo firmaları için önemlidir. Aynı şekilde verilen hizmetin memnun edici olması bireysel müşteriler için verilen ücretin karşılığı olmakta, kurumsal müşteriler içinse hem verilen ücretin karşılığı hem de kargonun gönderildiği kişinin memnuniyet derecesi şeklinde iki yapıda ortaya çıkmaktadır [38].

Kargo şirketlerinin yurt dışındaki rakipleri ile arayı kapamak adına yaptıkları yatırım, araştırma ve iyileştirmeler, müşteri taleplerini karşılamanın bir oranı olan hizmet seviyelerini oldukça arttırmıştır. Ticari anlamda çağımızın en büyük yeniliklerinden olan e-ticaret uygulamaları ve mobil operatörler ile yapılan anlaşmalar sonucu anlık kargo takibi, online hizmet, alıcıya ulaşan veya ulaşamayan kargoların durum bilgileri v.b. birçok uygulama son yıllarda kargo şirketlerinin müşteriye anında ulaşabilmelerine ve çeşitli hizmet seçenekleri ile (acil kargo, 24 saat içinde teslim, aynı gün teslim v.b.) müşteriler için bir tercih olabilmelerine imkân sağlamaktadır.

Son olarak, Türkiye’de faaliyet gösteren firmaların yaptıkları farklı uygulamalara bakacak olursak, şirketlerin farklı kampanyalarını görmek mümkündür. Belirli bir hazır kart kullanıcılarına kargo gönderimlerinde indirim sağlanması, çevreci yeşil çözümler üretilmesi, kişiye özel armağanlı kargo gönderimi uygulaması, çeşitli sosyal sorumluluk projeleri bu kampanyalara örnektir. Sektöre çağdaş bir görünüm kazandırmayı hedefleyen bir kargo firması AB sürecinde önemli olduğu düşünülen ağırlıklı erkeklerin çalıştırıldığı kurye ve sürücülerin bayanlardan da oluşması gerektiğini düşünerek bu alanda bayanları işe almaya başlamıştır. Belirlenen hedefe ulaşılmasa da büyük mesafeler katedildiği görülmektedir.

6. TÜRKİYE'DEKİ KARGO TAŞIMACILIĞININ SEKTÖREL ANALİZİ VE ANKET SONUÇLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Bu bölümde Türkiye'de yapılan kargo taşımacılığının mevcut durumu ve sorunları sektör temsilcileriyle anket tekniği ile görüşülerek açıklanmaktadır ve bu görüşmelerin sonucunda elde edilen bilgiler kullanılarak sektör hakkında değerlendirmelerde bulunulacaktır.

6.1 Araştırmanın Amacı ve önemi

Türkiye'de faaliyet gösteren kargo işletmecilerinin sorunlarının bilinmesi, kargo taşımacılığının önündeki engellerin kaldırılmasına ve sektörün daha hızlı gelişmesine olanak sağlayacaktır. Bu araştırma, Türkiye'deki kargo işletmecilerinin sorunlarının ve çözüm önerilerinin ortaya konulması açısından önem taşımaktadır. Sektörün mevcut durumu ve sorunları sektör temsilcileriyle anket tekniği ile görüşülerek açıklanmaktadır ve bu görüşmelerin yardımıyla kargo taşımacılığının geliştirilmesi için yapılması gerekenler ele alınmaktadır.

Bu araştırmanın genel amacı, kargo taşımacılığı sektörünün önemli sorunlarını göz önüne sermek ve bunlara getirilebilecek çözüm önerilerini bulmaktır. Bu amaç çerçevesinde hazırlanan soruların aşağıdaki gibi sıralanması mümkündür:

- Çalıştığınız işletmenin unvanı nedir?
- Bu işletmede göreviniz nedir?
- Kaç yıldır bu görevdesiniz?
- Şirketinizin kaç çalışanı var?
- Sektördeki pazar payınızı tanımlar mısınız?
- Günlük kargo hareketiniz (ağırlık, hacim ve sayı) ne kadar?
- Kargo sektörünün ülkemiz için önemi nedir?
- Ülkemizde kargo sektörünün büyüklüğü ve gelişmişliği için ne düşünüyorsunuz?
- Kargo taşımacılık ağını yeterli buluyor musunuz?

- En çok hangi ürünleri taşıyorsunuz?
- Bir kargonun ortalama ağırlığı ne kadar?
- Hangi kargoları almıyorsunuz, böyle bir ayırım var mı?
- Kargoları kabul ederken içeriğini soruyor musunuz?
- Ülkemizde kargo sektörünün büyümesini engelleyen ya da yavaşlatan, olumsuz etkileyen unsurlar nelerdir?
- Altyapı yetersizlikleriyle karşılaşıyor musunuz?
- Aktarma merkeziniz var mı? Varsa hangi şehirlerde ve kaç tane? Aktarma merkezlerinde nasıl bir konumlanma tercih ediyorsunuz? (bölge / şehir)
- Diğer ülkelerdeki kargo taşımacılığı göz önünde bulundurulduğunda, onların sahip olduğu fakat ülkemizde olmayan olanaklar nelerdir?
- Sizce ülkemizde kargo taşımacılığının gelişmesi için neler yapılması gerekir?
- En sık karşılaştığınız problemler nelerdir? Sektördeki sorunlar neden kaynaklanıyor?
- Kargo hareketleri bilgisini tutuyor musunuz, kayıt altına alıyor musunuz? Ne kadar süreyle bu bilgileri saklıyorsunuz? İlgili kurumlar bilgi istediğinde bilgi aktarımı yapılıyor mu? Gerektiğinde ya da şüpheli bir durum olduğunda ilgili kayıtlara ulaşma ihtimali nedir?
- Mevzuatla ilgili yaşadığınız sıkıntılar neler? Bu sıkıntıların giderilmesi için çözüm önerileriniz var mı?
- Sektörün geleceğiyle ilgili öngörüleriniz nelerdir?

Bu sorulara bulunacak yanıtlarla araştırma amacına ulaşılmaya çalışılmıştır.

6.2 Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmada Türkiye’de ülke çapında kargo taşımacılığı alanında faaliyet gösteren firmalarla anket tekniğiyle görüşülmüştür. Yalnızca firma merkezinin bulunduğu şehirde faaliyet gösteren, il içi taşımacılık yapan M1 yetki belgesi sahibi firmalar araştırmaya dahil edilmemiştir. İşletmelere ve bilgilere ulaşmadaki zorluklar ve görüşülen yöneticilerin işletmelerinden kaynaklanma ihtimali olan sorunları ya da yetersizlikleri belirtmekten kaçınabilecek olmaları bir sınırlılık olarak karşımıza çıkmıştır.

6.3 Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi

Araştırmanın uygulama aşamasında Türkiye’de kargo taşımacılığı yapan Bakanlığımız U-net Otomasyon sistemine kayıtlı sektörde faaliyet gösteren işletmelere ulaşılmış, yönetici düzeyindeki yetkililerle yapılan görüşmeler sonucunda Türkiye’de kargo taşımacılığı yapan işletmelerin sorunlarına dair mevcut durum saptamasında bulunulmuş ve çözüm önerilerine yönelik incelemeler yapılmıştır. Sektörde faaliyet gösteren 3 firmadan geri dönüş alınamamıştır.

Bu çalışmada nitel araştırma yönteminden yararlanılmıştır. Nitel araştırmanın herkes tarafından kabul edilen bir tanımını yapmak güçtür. Bunun nedeni ise, nitel araştırma kavramının bir şemsiye kavram olarak kullanılması ve bu şemsiye altında yer alabilecek birçok kavramın değişik disiplinlerle yakından ilişkili olmasıdır. Nitel araştırmayı, gözlem, görüşme ve doküman incelemesi gibi nitel bilgi toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma olarak tanımlamak olanaklıdır. Nitel araştırmalar çoğu zaman sübjektif özellik taşımaktadırlar. Aynı zamanda nitel araştırmalarda verilerin şartlara göre değişebileceği göz önünde bulundurulduğundan uzun bir zaman dilimine ait olması gerekmektedir [41]. Yapılan bu araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılmıştır.

6.4 İşletmelerden Gelen Dönütler

Bu bölümde işletmelerin anket sorularına verdikleri cevaplar ayrıntılı bir şekilde incelenecektir. Sorular genel itibariyle sektörde uzun yıllar çalışmış tecrübe sahibi genel müdür, genel müdür yardımcısı, daire başkan yardımcısı, ve kargo operasyonlarından sorumlu müdürler tarafından cevaplandırılmıştır.

Ankette yer alan sayısal veri içeren sorulara verilen cevaplar aşağıdaki gibi tablolştırılmıştır. Tabloya baktığımızda E Kargo firması en çok çalışana sahip firmadır ve onu H Kargo firması

13.800 çalışanıyla takip etmektedir. Türkiye’de kargo pazarının büyüklüğü ve sektöre dair rakamları içeren bir çalışma bulunmadığı için sektöre dair kesin bilgilere ulaşılamamaktadır. Tabloda yer alan sektördeki pazar payıyla ilgili veriler şirketlerin kendi yaptıkları pazar araştırmalarına göre oluşturulmuştur. Belirtilen yüzdelerin doğruluğunun tespiti için sektörle ilgili veri toplanması ve bu verilere göre analiz yapılması gerekmektedir.

Günlük kargo gönderimine baktığımızda H Kargo firması bu alanda birinci sırada yer almakta, A Kargo firması ve E kargo firması ikinci ve üçüncü sırada gelmektedir. Yine tabloda görüldüğü üzere ortalama kargo ağırlığıyla ilgili çoğu firmadan bilgi edinilememiştir. Tabloda yer alan firmaların birisi hariç hepsinin aktarma merkezlerine sahip olduğunu görmekteyiz. Sektördeki firmaların % 55’ine göre sektörde altyapı yetersizliği bulunmaktadır. Belirtilen altyapı yetersizliklerini; Türkiye’deki adres sisteminin yetersizliği ve sürekli değişmesi, evraklamanın elektronik ortam altyapısının olmaması, demiryolunun kargo taşımacılığına henüz entegre edilememesi, uluslararası havayoluyla yapılan gönderiler için yeterli havalimanı altyapısının kurulamaması olarak sıralayabiliriz. Bazı firmalar mevcut altyapı eksikliğini bulunmadığını ancak sektörün büyüme potansiyelini göz önünde bulundurduğumuzda mevcut altyapının yetersiz kalacağını, dolayısıyla altyapının otomasyon ve yeni yatırımlarla güçlendirilmesi gerektiğini belirtmişlerdir.

Zamanla yarışılan bir iş kolunda, tesislerin az, var olanların yetersiz olması ve modern olmaması işleyişi zorlaştırmaktadır. Sektörde faaliyet gösteren firmaların yaklaşık %33’üne göre Türkiye’deki kargo taşıma ağı yeterlidir. Taşıma ağını yetersiz gören firmalar deniz yolu, demir yolu ve hava yolunun da kullanılarak kargo taşımacılığında entegrasyonun yapılmasını, kombine taşımacılığın geliştirilmesini gerekli görmekteyiz.

Tablo 6.1 Türkiye’de Faaliyet Gösteren Kargo Firmalarına Ait Nicel Veriler

FİRMA ADI	Çalışan sayısı	Pazar payı	Günlük kargo adedi	Ortalama kargo ağırlığı	Aktarma merkezi	Altyapı yetersizliği	Kargo taşıma ağı
A KARGO	10.101	27%	333.000	-	28	yok	yeterli
B KARGO	855	53%	21.587	-	1	var	yeterli
C KARGO	158	yok	600	30-35 kg arası	3	var	yetersiz
D KARGO	519	-	23.000- 33.000 arası	-	var	var	yetersiz
E KARGO	39.416	-	169.968	-	28	var	yetersiz
F KARGO	5352	8%	115.796	8.57 kg	24	var	yeterli
G KARGO	739	-	6000	-	1	yok	yeterli
H KARGO	13.800	-	500.000- 550.000 arası	8.75 kg/desi	var	yok	yeterli
İ KARGO	350	2%	18.496	0-30 kg arası	yok	yok	yeterli

Genel itibariyle tüm firmalar kargo sektörünün gelişen ticaret ortamında önemli bir faaliyet gerçekleştirdiğini belirtmişlerdir. Kargo sektörü Türkiye ekonomisinin dinamizmini gösteren sektörlerin başında gelmektedir. Artık tüm üreticiler internet üzerinden tanıtımını ve satışını yaptıkları ürünlerin Türkiye geneline teslimatını yaptırabilmektedir. Kargo sektörünün girmediği ev sayısı her geçen gün azalmaktadır. Bu anlamda yabancı menşeli firmalar bu gelişme ve büyüme potansiyelini öngörerek Türkiye'ye son yıllarda önemli miktarlarda yatırım yapacaklarını belirtmiştir. Türkiye lojistik merkez olmak için son derece stratejik bir konumda bulunmaktadır.

Türkiye'de kargo taşımacılığı alanında faaliyet gösteren firmalarla yapılan anket sonuçlarına göre elde edilen bilgiler doğrultusunda Türkiye'deki kargo firmalarının en çok taşıdıkları ürünler aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

- E- ticaret ürünleri (kişisel bakım ürünleri, elektronik cihazlar)
- Paket gönderiler (tekstil ürünleri, makine parçası)
- Stand taşımacılığı
- Pazarlama ürünleri
- Özel ve hassas ürünler
- Bireysel gönderimler (giyecek, yiyecek, kitap, hediyelik eşya)
- Banka kartları

Anket sonuçlarına göre ülkemizde kargo sektörünün büyümesini engelleyen ya da yavaşlatan unsurlar aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

- Altyapı yetersizlikleri
- Gümrük yönetmelikleri
- Komşu ülkelerdeki siyasi belirsizlik
- Evrensel hizmet fonu kesintisi (%2) ve artan maliyetler
- Kargo firmalarının uyguladıkları fiyat politikaları
- Firmalara uygulanan cezalar

Anket formunda yer alan diğer bir sorunun cevabı olarak gelişmiş ülkelerde olan ve ülkemizde olmayan özellikler aşağıdaki gibi sıralanmıştır:

- Elektronik altyapı ve otomasyon teknolojileri eksikliği,
- Posta kodunun etkin kullanılmaması, adres standartlarının ve adres devamlılığının bulunmaması (Avrupa’da etkin kullanılan posta kodu sistemiyle varış yerlerinin bulunması kolay olmaktadır. Türkiye’de değişen adres bilgilerinden dolayı adres bulmada problemler yaşanmaktadır.)
- Teslim koşulları farklılığı (yurtdışında faaliyet gösteren firmalarda alıcıya teslim şartı olmadığından kapıya bırakma gibi bir adres teslim seçeneği bulunmaktadır. Bu durumunun sonucu olarak yurtdışında aktif olarak kullanılan kargomatik gibi sistemler Türkiye’de uygulanamamaktadır.)

Ankette yer alan “sektörde en sık karşılaşılan problemler nelerdir?” sorusuna verilen yanıtları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- Varış noktasındaki adreslerin adres kayıt sisteminin karışık yapısından ve sürekli değişmesinden dolayı kolay bulunamaması,
- Kalifiye iş gücünün azlığı,
- Kargoları ambarların ve lojistik firmaların da taşıması, yetki belgesi faaliyet alanlarının kesin çizgilerle ayrılmamış olması ve bu nedenle sektörün pazardan pay kaybetmesi,
- Adres alım veya teslim esnasında müşterilerin belirtilen adreslerde bulunamaması, ihbar notu bırakılarak şubeden alınması beklenen kargoların, müşteriler tarafından tekrar dağıtımına çıkarılmasının istenmesi,
- E-ticaret üzerinden satın alınan ürünlerin ayıplı mal olması veya kargoda hasar görmesi durumlarında yapılacak olan prosedürlerin net bir şekilde belli olmaması.

Anket değerlendirmesine göre kargo firmalarının mevzuatla ilgili yaşadığı sıkıntılar:

- Yeni Posta Hizmetleri Kanunu’yla ilgili yapılan düzenlemelerin sektör tarafından tam anlaşılabilmesi,
- Yetki belgesine kaydedilen sözleşmeli araç sayısının sahip olunan özmal taşıt sayısının 10 katı iken, daha sonra 4 katına düşürülmesi,

- Ortak taşıma için yayınlanan genelgenin kalıcı olmaması ve yıllar bazında yenilenmesi,
- Bakanlığa yapılan kargo şikayetleri sonucunda kargo firmalarına hem idari para cezası kesilip hem de uyarı verilmesi, kişinin zararının tazmin edildiği, müşteriyle uzlaşıldığı durumlarda da bu cezaların uygulanması,
- Yurtiçi kargo taşımacılığı alanında acentelik yapan G3 yetki belgesine araç kaydı yapma yetkisinin tanınmaması,
- Bakanlıkça belirlenen teslim süreleri gün olarak geçmesi; söz konusu sürenin iş günü mü yoksa takvim günü mü belli olmadığından tatil günlerinde teslimatta gecikmeler yaşandığında müşterilerle sıkıntı yaşanması,
- Teslimatı sağlanamayıp elde kalan gönderilere yapılacak işlem ve ayıplı mal gönderenlere yapılacak işlemler hakkında mevzuata hüküm konulması olarak yer almıştır.

Anket araştırmasına katılanlara göre kargo taşımacılığının gelişimi için yapılması gerekenler;

- Doğru ve etkin fiyat politikalarının oluşturulması,
- Akaryakıt fiyatlarında, KDV oranında ve yetki belgesi sahibi firmalardan alınan idari ücret ve katkı payı oranlarında indirim yapılması,
- Yetki belgesiz yapılan taşımacılık faaliyetlerinin sürekli ve düzenli olarak kontrol edilmesi,
- Kanun ve yönetmeliklerde sektörün gelişimine uyumlu değişiklikler yapılması,
- Sektöre özel bölgesel teşvikler verilmesi,
- Kanun ve yönetmeliklerin sektör temsilcileriyle görüşülerek revize edilmesi ve günümüz şartlarına uygun olmayan uygulamaların elimine edilmesi,
- Taban fiyat uygulamasının yapılması,
- Cezaların maktu tutarlar üzerinden alınması,
- Posta tekelinin tamamen ortadan kalkması,

- Kargo tesliminde kullanılan elektronik imzanın hukuken de geçerli olmasının sağlanması,
- TCDD'nin hızlı tren ağının kargo taşımaya olanak sağlaması,
- Adres veri tabanının etkin bir şekilde kullanılabilmesi için yeniden düzenlenmesi,

şeklinde sıralayabiliriz.

Taşımacılıktan Lojistiğe dönüşüm programının önemli adımlarından bir tanesi lojistik maliyetlerin düşürülmesidir ve lojistik maliyetleri düşürecek en önemli unsur da taşıma maliyetlerinin düşürülmesidir. Kargo firmalarıyla yapılan anket çalışması sonucunda edinilen bilgilere göre Türkiye'deki lojistik faaliyetlerin bugünkü değeri 780 milyar dolar civarındadır. Bu anlamda sektör tarafından talep edilen alınan ücretlerde indirim yapılmasının uygulanıp uygulanamayacağı tartışma konusudur. Bu anlamda firmalara uygulanan Evrensel Posta Hizmeti yükümlülüğü kesintisinin %2'nin altına düşürülmesi ülkenin en ücra köşesine hizmet götüren PTT A.Ş.'nin mali durumuyla alakalıdır. Kargo firmalarının hizmet götüremediği nüfusu 2000 'den az olan yerleşim yerlerinde PTT'nin yaptığı faaliyetlerde zarar etme durumu hasıl olduysa bu zarar Evrensel Posta Hizmeti kapsamında firmalardan alınan fonla karşılanması planlanmaktadır. Nüfusu az olan, kargo firmaları açısından karlı olmayan küçük yerleşim birimlerinde yaşayan insanların da hizmetlerden eşit şekilde faydalanma hakları vardır. Bu anlamda hizmetin başlangıç noktası önemlidir. Gönderimler nüfus yoğunluğunun fazla olduğu yerlerden olduğu gibi taşrada küçük bir şehrin bir köyünden de olabilir. Diğer kargo firmaları bu yerleşim yerlerine posta ve kargo götürseler dahi bu yerleşim yerlerinde posta hizmeti sunmak üzere şube veya acente açmayı karlı bulmadıklarından bu görevi PTT A.Ş. yürütmektedir. Bu anlamda ilerleyen yıllarda bu sıkıntılar aşıldığı takdirde evrensel posta hizmeti kesintisinin oranının düşürülmesi söz konusu olabilir.

Firmaların belirttiği sorunlardan olan ortak taşıma genelgesinin uzatılmasıyla ilgili olarak; Bakanlığımızca yapılan inceleme ve değerlendirme sonucunda, mevcut yetki belgeli firmalar içerisinde K1 yetki belgesi sahibi firmaların çok yüksek bir orana sahip olmaları ve sadece yurtiçi taşımacılık faaliyetinde bulunmaları yanında bu

alanla ilgili kapsamlı düzenlemelerin göreceli olarak yeni olması hususları da gözetilerek, ağırlıklı olarak yurtiçi parsiyel taşımacılık faaliyeti yapan **M2, M3 ve N2** yetki belgesi sahiplerinin **K1** yetki belgesi sahipleri ile akdedeceği bir ortak taşıma sözleşmesine istinaden birbirleriyle ortak taşıma yapabilmelerine imkân tanımak üzere yıllar bazında mütalaa edilerek uzatılması uygun görülmüştür. Yapılan bu geçici süreli düzenlemelerin kalıcı hale gelmesi sektörde yaşanan gelişmeler göz önünde bulundurularak zaman içerisinde netleşecektir.

Ankete katılan firmalar tarafından diğer bir sorun olarak belirtilen kargo teslim sürelerinin KTY’de gün olarak geçmesi, söz konusu günün iş günü mü yoksa takvim günü mü belli olmadığından, tatil günlerinde teslimatta gecikmeler yaşandığında müşterilerle sıkıntı yaşanmasıyla ilgili olarak KTY’de “Sürelerin başlangıcı ve bitişi başlıklı” 84. Maddesinde aşağıdaki gibi ifade edilmiştir:

“ ...**Madde 84-** (1) Bu yönetmelikte yer alan süreler, aksi belirtilmemiş ise, işlem tarihini izleyen günden itibaren işlemeye başlar. Tatil günleri sürelere dahildir. Sürenin son gününün tatil gününe rastlaması halinde, süre tatil gününü izleyen ilk iş günü mesai bitimine kadar uzar. ...”

Kombine taşımacılığının desteklenmesi ve yaygınlaştırılması açısından bakıldığında anket sonuçlarında yer alan “ TCDD’nin hızlı tren ağının kargo taşımaya olanak sağlaması” kargo sektörünün gelişimi için önem arz etmekte olup uygulanabilirliğinin araştırılmasının sektöre fayda sağlayacağı düşünülmektedir. Bu bağlamda TCDD’nin 2024-2035 hedefleri arasında “yük taşımacılığında hızlı, küçük çaplı kargo taşımacılığında TCDD’nin yüksek hızlı tren ağının kullanılması için gerekli düzenlemelerin yer alması” hedefi bulunmaktadır.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Son yıllarda dünyada hız kazanan küreselleşmeyle birlikte, dünya çapında iletişimin ve e-ticaretin artmasıyla üretim-tüketim anlayışı uluslararası bir nitelik kazanmıştır. Uluslararası pazarlama olanaklarının artması, zaman ve hız faktörünün önem kazanmasıyla birlikte kargo taşımacılığına olan talep de günden güne artmaktadır. Kargo şirketleri, dünyada ciddi bir pazar payına sahip olan işletmelerdir. Böyle bir canlılık ve potansiyel, kargo taşımacılığında firma sayısının artmasını, bu alana yatırım yaparak verilen hizmetlerin de çeşitlenmesini sağlamıştır. Kargo taşımacılığı sektörü yaşanan gelişmelerle birlikte gelişmeye devam edecektir.

Dünyanın büyük ekonomilerinden birine sahip olan Türkiye, jeopolitik konumu itibariyle Asya, Avrupa ve Ortadoğu arasında etkili bir köprü durumundadır. Türkiye’de son yıllarda taşınan mallarda kargo taşımacılığının payı giderek artsa da, henüz istenilen düzeye ulaşamamıştır. Bundan sonra yapılması gereken, değişen global rekabet koşulları içinde, müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını tam zamanında karşılayabilmek için sektörde zaman ve işgücü tasarrufu kazandıracak otomasyon teknolojilerine geçilerek, bu teknolojik altyapıyı destekleyecek nitelikli personel imkanlarının oluşturulmasıdır.

Tezin uygulama bölümünde, sektörün gelişmesini engelleyen ve yavaşlatan unsurlar, gelişmiş ülkelerde kargo taşımacılığında yapılan uygulamalar, sektörde en sık karşılaşılan problemler, mevzuatla ilgili yaşanan sıkıntılar ve sektörün gelişmesi için yapılması gereken çalışmalar yapılan anket sonuçları incelenerek tespit edilmeye çalışılmıştır. Anket çalışması sonucunda kargo taşımacılığı sektöründe SWOT analizinde fark edilemeyen problemlerin yaşandığı tespit edilmiştir. Sorunların etkin bir şekilde giderilebilmesi için öncelikli olarak sorunların net ve eksiksiz bir şekilde tespit edilmesinin önemi büyüktür.

Kargo taşımacılığı sektöründe taşımaya yönelik veri eksikliği olması, kargoların ülke düzeyinde nasıl dağıldığının, yıllara göre gerçekleşen kargo taşımalarının

büyükliğünün bilinmemesi sektör için olumsuz bir durumdur. Söz konusu veriler olmadığından istatistikler hesaplanamamakta ve sektörel analiz yapılamamaktadır. Ulusal kargo hareketi ve miktarlarının, sektörel büyükliğünün, GSMH'ye katkısının bilinmesi kargo taşımacılığı sektörüne yönelik strateji ve politika oluşturulmasında son derecede önem arz etmektedir.

Anket çalışması neticesinde edinilen bilgiler doğrultusunda sektördeki firmaların yaşadığı sıkıntıları çözmek amacıyla kamu - özel sektör iş birliği içerisinde çalışarak ortak projeler geliştirilmesi, kargo taşımacılığında gerçekleşen operasyonlarla ilgili çalışma usul ve esaslarının belirlenmesi sektördeki sorunların ve farklı uygulamaların giderilmesine olanak sağlayacak ve sektörün yararına olacaktır. Elde edilen bilgiler doğrultusunda kargo taşımacılığı sektörüne yönelik bilinçli bir politika ve strateji oluşturulmalı ve oluşturulan bu politika ve stratejinin ilke ve hedefleri aşağıdaki şekilde olmalıdır:

- Tüketicinin (hizmetten yararlananların) çıkarlarını korumak
- Sektörde adil rekabet ortamı sağlamak ve korumak
- Hizmet kalite ve standartlarını korumak ve geliştirmek ve uygulamada bütünlüğü sağlamak
- Piyasadaki aktörlerin yatırım/girişim kabiliyetlerini korumak
- Toplumun genel yararını ve sosyal sorumluluk ilkesini gözetmek.

Son olarak geleceğe yönelik çalışmalarda bulunmak isteyen araştırmacılar gelişen teknoloji ve iletişim araçları sayesinde kargo sektörünün boyutlarını ve gelişimini daha farklı şekillerde ele alma imkânları bulabilecektir. Kargo taşımacılığı sektörünün mevcut durumu incelenen bu tezde yaşanan sıkıntılar ve olası çözüm önerileri belirtilerek ileride yapılacak olan mevzuat ve tez çalışmalarına ışık tutacağı temenni edilmektedir. Bu araştırma ışığında gelecekte yapılabilecek çalışmalar kargo sektörünün önündeki engelleri ve sorunları daha ayrıntılı bir şekilde ele alarak olumsuzlukların bertaraf edilmesi için ne gibi çalışmalar ve projeler yapılması gerektiği hakkında olabileceği düşünölmektedir.

KAYNAKLAR

1. 213 sayılı Vergi Usul Kanunu (10703- 10705 sayı ve 10.01.1961 tarihli R.G.)
2. 4925 sayılı Karayolu Taşıma Kanunu (25173 sayı ve 19.07.2003 tarihli R.G.)
3. 5549 sayılı Kanuna istinaden çıkarılan Suç Gelirlerinin Aklanmasının ve Terörün Finansmanının Önlenmesi Hakkında Yönetmelik
4. 6502 Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (28835 sayı ve 28/11/2013 tarihli R.G.)
5. Alpaslan, D. (2014) Karayolu Yük Taşımacılığı, Beta Yayınevi, İstanbul.
6. Anonymous (2003). Cargo Crime, Work Study, Vol:52, Number:2, Malaysia.
7. AY, S.(2009): Ulaştırma Sistemlerinin Çevresel Etkileri, http://cevre.club.fatih.edu.tr /webyeni/konfreweb/2008_pdf/sayfa255.pdf (01.05 2009).
8. Aycil, S. (2013): Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Açısından Değerlendirilmesi: PTT Kargo Üzerine Bir İnceleme, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
9. Batur S. (2008): Hava yolcu ve kargo taşımacılığı; Dünyada ve Türkiye’de uygulamaları. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
10. Bulut, Ö. (2007), Türkiye’de Taşımacılık Sektörünün Lojistik Olgusu İçerisinde İncelenmesi, Kadir Has Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
11. Cengiz, Ö. (2007): Lojistik Sektörü ve Kargo Şirketlerinde Finansal Raporlama, Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
12. Charnes, A., William W. C. ve Eduardo R.; (1978), “Measuring the Efficiency of Decision Making Units”, European Journal of Operations Research, 2, USA.
13. Cicioğlu, K. (2015) Denetim Rehberi, Ankara.
14. Çancı, M. (2013): İktisadi Yaşamda Taşımacılık Sektörü, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi Bahar- Cilt:12 Sayı:45 (198-213).

15. Çancı, M. ve Erdal M. (2003): Lojistik Yönetimi, 3. Basım. Beta Basım Yayım A.Ş. İstanbul.
16. Deloitte, Taşımacılık ve Lojistik Sektör Raporu, <http://www.invest.gov.tr/tr-TR/infocenter/publications/Documents/LOJISTIK.SEKTORU.PDF> Ocak 2010.)
17. Dikmen, O. (2010): Aras Kargo Ankara Bölgesi Ana Transfer Merkezi Çizelgelemesi ve Araç Çıkış Zamanları Koordinasyonu, Yüksek lisans Tezi, TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
18. Doğan, N. (1999): Dünyadaki Yeni Lojistik Eğilimler ve Türkiye'deki Lojistik Şirketlerin Durumu, Yüksek Lisans Tezi, İTÜ, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
19. DPT., 9. Kalkınma Planı Denizyolu Ulaştırması Alt Komisyon Raporu, 2006, s.8
20. Durmaz, Y. (2010): Lojistik ulaştırma Faaliyetlerindeki Hizmet Kalitesinin Müşteri Değeri Yaratmadaki Rolü: Kütahya Yurt İçi Kargo Şirketinde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
21. George Williams, "Will Europe's charter carriers be replaced by "n-frills" scheduled airlines", Journal of Air Transport Management, (USA, 2001) s.17)
22. Göncü, K.K. (2010): Lojistik Sektöründe Kargo Taşımacılığında Uzak Nokta Çözümleri, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
23. Gün, D. (2007): Hava Kargo Pazarının Lojistik Açısından Değerlendirilmesi ve Türkiye için Durum Analizi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
24. <http://www.karid.org.tr>.
25. Karabulut, K., Kaya İ., (1991), Pazarlama Yönetim ve Stratejileri, Genişletilmiş 4. Baskı, İstanbul.
26. Karayolu Taşıma Yönetmeliği (29071 sayı ve 25.07.2014 tarihli R.G.)
27. Karayolu Taşımacılık Faaliyetleri Mesleki Yeterlilik Eğitimi Yönetmeliği (25572 sayı ve 03.09.2004 tarihli R. G.)
28. Kelly, Jim. (2000). The Future of Commerce: The Convergence of Transportation, Technology and Financial Services" Vital Speeches of The Day, Vol:66, Iss:7, Chiacco.

29. KOÇDAĞ, H.M. (2006): Mobil Kargo ve Taşımacılık Sistemi, Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
30. Kuşçu, S. (2011): Avrupa Birliği Ulaştırma Politikası ve Türkiye'ye Yansıması, Akademik Bakış Dergisi, Cilt:5 sayı: 9.
31. Lojistik Sektör Raporu 2013, MÜSİAD araştırma Raporları sayı: 87, İstanbul.
32. MASAK 2014 Faaliyet Raporu. (www.masak.gov.tr)
33. PTT A.Ş. Posta ve Kargo Hizmetleri Usul ve Esasları (02.02.1015)
34. PTT, 2014 İşletme Yıllığı (www.ptt.gov.tr)
35. Sektörel Şüpheli İşlemler Bildirimi Rehberi, (2014). (Diğer Yükümlüler) www.masak.gov.tr
36. Ulaşan ve Erişen Türkiye 2014, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Strateji Geliştirme Başkanlığı.
37. Ulaştırma ve Lojistik Sektör Meclisi 2007 Sektör Raporu (www.karid.org.tr).
38. Uzun, H. (2013): Kargo Taşımacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: AHS ve TOPSİS Yöntemi, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
39. www.lojistikhatti.com/webyeni/konfreweb/2008_pdf/sayfa255.pdf (01.05 2009).
40. www.mngkargo.com.tr.
41. Yakut, F. (2012): Hava Kargo Taşımacılığının Türkiye'deki Mevcut Durumu ve Geliştirilmesi için Yapılması Gerekenler, Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
42. Yapraklı, Ş. (2006): Kargo Taşımacılık Hizmetleri Pazarlanması ve Hizmet Kalitesi, Beta Kitapevi, İstanbul.
43. Wartha, C., Borshchev, A., Peev, M., Filippov, A. E., Decision Support Tool-Supply Chain, Winter Simulation Conference, San Diego, California, Aralık 2002)

ÖZGEÇMİŞ

DERYA AKBULUT

KİŞİSEL BİLGİLER

Doğum Tarihi 09.06.1985

Doğum Yeri Ankara

Medeni Durum Evli

EĞİTİM BİLGİLERİ

2014-2015	Hacettepe Üniversitesi, Pedagojik Formasyon Eğitimi
2010-2014	Anadolu Üniversitesi, İktisat Bölümü, Lisans
2008-2011	ODTU Aktüerya Bilimleri (Uygulamalı Matematik Enstitüsü) Yüksek Lisans, Ortalama: 3.39
2003-2008	ODTU Matematik Lisans, Ortalama:2.85 University of Southampton, İngiltere Erasmus öğrencisi (2007- 2008 birinci dönem)
1996-2003	Pursaklar Anadolu Lisesi, Ankara

İŞ TECRÜBESİ

2011-	Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Uzman yardımcısı
2010	Hazine Müsteşarlığı Morbidite Tabloları Oluşturma Projesi, Aşama: I, Proje asistanı
2008	Vakıfbank Risk Yönetimi Birimi, stajyer
2007	TÜİK, stajyer

Konferans ve Tez Sunumu

Master thesis submitted to Institute of Applied Mathematics, METU: Survival Modelling Approach to Time to First Claim and its Impact on Actuarial Premium Valuation.

Kestel, A.S., Akbulut, D., 2010. Assessment of Survival Models in Constructing Morbidity Tables, Symposium on Biomathematics and Ecology: Education and Research, Illinois State University, USA.

Ödüller ve Projeler

2004-2005 eğitim yılı birinci dönem: Yüksek Şeref Listesi

Aktüerya Bilimleri Yüksek Lisans Ders Performans Ödülü

Pursaklar Anadolu Lisesi, Lise Birincisi

Yüksek Lisans Ders Geçme Projesi: "Sigorta Devi AIG'nin Finansal Analizi ve AIG'ye Yapılan Yardım Paketi"

Yüksek Lisans Ders Geçme Projesi: "Yeni bir sigorta ürünü geliştirme ve piyasaya sunma yöntemleri: Uluslararası Öğrenciler Sigortası"

BİLGİSAYAR BİLGİSİ

Minitab, SPSS, Matlab, Microsoft Office

SEMİNER ve KURSLAR

Etkin Hızlı Okuma Eğitimi, CRT Akademi,2010,Ankara

Diksiyon ve Güzel Konuşma Kursu, 2004, Ankara

Finansal Matematik Günleri Seminerleri,2008,Ankara, ODTU

Finans Kongresi,2008,ODTU İşletme Topluluğu, Ankara

"Asset Liability Models for life Insurances "seminerleri, Prof.Dr.Angelika May,2009,ODTU

"International Congress on Insurance: Mathematics and Economics",2009,İstanbul (katılımcı

EK 1. : Kargo Firmaları Cevap Formu

1. Çalıştığınız işletmenin unvanı nedir? Bu işletmede göreviniz nedir? Kaç yıldır bu görevdesiniz?

A KARGO Firması: Görev : Operasyondan Sorumlu Genel Müdür Yrd.

Görev Süresi : 13 yıl

B KARGO Firması: Görev : Network Müdürü

Görev Süresi : 4 ay

C KARGO Firması: Görev : Genel Müdür

Görev Süresi : 8 yıl

D KARGO Firması: Görev : Müşteri Hizmetleri Direktörü

Görev süresi : 5 yıl

E KARGO Firması: Görev : Daire Başkan yardımcısı

Görev süresi : 28 yıl

F KARGO Firması: Görev : Genel Müdür Yardımcısı

G KARGO Firması: Görev : Finansal Muhasebe Şefi

Görev Süresi : 15 yıl

H KARGO Firması: Görev : Türkiye Kargo Operasyonları Müdürü

Görev Süresi : 1,5 Yıl

İ KARGO Firması: Görev: Genel Müdür

Görev Süresi: 20 yıl

2. Şirketinizin kaç çalışmanı var?

A Kargo Firması: Şirkette 5.123 çalışan bulunmaktadır. Ayrıca acentelerimizde, 4978 kişi çalışmaktadır.

B Kargo Firması: 855

C Kargo Firması: 158

D Kargo Firması: 519

E Kargo Firması: 39.416

F Kargo Firması:	5352
G Kargo Firması:	739
H Kargo Firması:	Firmamıza bağlı 4800; acentelere ait 9000 olmak üzere toplamda yaklaşık olarak 13800 personelimiz bulunmaktadır.
İ Kargo Firması:	350

3. Sektördeki pazar payınızı tanımlar mısınız?

A KARGO Firması: Tüm sektörel bilgilerin elimizde mevcut olmaması nedeniyle, sektördeki pazar payının sağlıklı ve gerçek bir biçimde hesaplanması mümkün olamamaktadır. Bununla birlikte, yaptığımız pazar araştırmaları dikkate alındığında, Şirketimiz gelirinin toplam gelire oranının % 27 civarında olduğu görülmektedir. (Frost&Sullivan Pazar araştırma sonucu)

B KARGO Firması: Şirketimizin sektördeki pazar payı 2014 yılı araştırmalarına göre %53'tür.

C KARGO Firması: Sadece kendi kargomuzun %65'ini taşıdığımız için payımız yok denecek kadar azdır.

D KARGO Firması: Sektördeki pazar payımız net olarak bilinmemektedir.

E KARGO Firması: Türkiye'de kargo ve lojistik pazarının büyüklüğü ve sektöre dair kesin rakamları içeren bir çalışma bulunmamaktadır. Bu alanda Şirketimizce yürütülen tüm faaliyetlere ilişkin istatistikler düzenli olarak internet sitemizde yayınlanmakta olup, sektördeki diğer hizmet sağlayıcılar ve firmalar açısından böyle bir durum söz konusu olmadığından sektöre dair kesin bilgiler bulunmamaktadır.

F KARGO Firması: Bağımsız firmalara yaptırdığımız araştırmalarda Pazar payımız %8 çıkmaktadır.

G KARGO Firması: Sektördeki Pazar payımız; Özellikle **uluslararası** ve yine özellikle **Avrupa taşımacılığımız** Pazarda güçlü olduğumuz alanlardır.

H KARGO Firması: Sektöre dair Pazar payı bilgisi bulunmamakla birlikte konu hakkında tarafımızca yapılan bir çalışma da bulunmamaktadır.

İ KARGO Firması: Sektörün büyüklüğü hakkında çok net bir verimiz olmamasına rağmen tahmini Pazar payımızı %2 olarak düşünmekteyiz.

4. Günlük kargo hareketiniz(ağırlık, hacim ve sayı) ne kadar?

A KARGO Firması: 333 Bin adet, 400 Bin parça ve 3,5 Milyon Kg/Desi

B KARGO Firması: Günlük kargo hareketlerimiz, 105.151 kg / 21.587 adet

C KARGO Firması: Günlük ortalama 20.000 kg kargo gönderimimiz bulunmaktadır, ortalama günlük 600 koli çıkışımız mevcuttur. Ortalama günlük hacmimiz 36 m³ olarak hesaplanmaktadır.

D KARGO Firması: Günlük kargo 700.000 desi/ 750.000 desi aralığındadır. Adet olarak 23.000 ile 33.000 aralığındadır.

E KARGO Firması: Kasım sonu itibariyle kargo gönderileri kabul adedi 42.662.019 adet olup çalışan gün sayısı 251 olarak alındığında günlük kabul edilen kargo gönderi sayısı 169.968 adet/gün'dür.

F KARGO Firması: Ağırlık: 1.289.605 kg (ortalama 1.316.288 kg)

Hacim: 1.447.082 desi (ortalama 1.493.742 ds)

Sayı: 115.796 adet (ortalama 113.000 adet)

G KARGO Firması: Ortalama Günlük kargo hareketlerimiz:

Konşimentoda 6000 adet/gün

Kap Sayısında 7500 adet/gün

KG olarak 150 Ton/gün yaklaşık rakamlarımızdır.

H KARGO Firması: Günlük kargo adedi 500-550 bin adet arasında değişmektedir. Bu gönderilere ait günlük kg/desi bilgisi ise 4.500.000 kg/desi olarak gerçekleşmektedir.

İ KARGO Firması: Günlük ortalama çıkış;

Adet : 18.496

Hacim : 129.467

Sayı : 11.490

5. Kargo sektörünün ülkemiz için önemi nedir? Ülkemizde kargo sektörünün büyüklüğü ve önemi için ne düşünüyorsunuz? Kargo taşımacılık ağını yeterli buluyor musunuz?

A KARGO Firması: Kargo sektörünün ülkemiz için önemli yüksektir. Ticaretin ana omurgalarından biri olan kargoculuk sektörü ticari malların çoğunu maliyet ve pazarlama açısından çok yakından ilgilendirir. Ülkemizde kargoculuk sektörü için daha çok otomasyona ihtiyaç bulunmaktadır. Otomasyon ve entegrasyon arttıkça maliyet azalacak hız artacaktır. Taşımacılık ağı mevcut durumda yeterlidir ancak denizyolu ve demiryolu gibi alternatif imkanlardan daha fazla yararlanılmalıdır.

B KARGO Firması: Teoride Türkiye, lojistik merkezi olmak için son derece olumlu bir stratejik konumda bulunuyor. Dünyanın merkezi doğuya ve açık pazara doğru kayarken, Türkiye de şimdiden dünyanın ekonomik ağırlık merkezi haline geldi. Teorik olarak, merkez İzmir'e çok yakın. Burası, GSYİH'nin geneline olan mesafenin asgari düzeyde olduğu bir nokta. Dolayısıyla, bu açıdan İstanbul bir taşımacılık merkezi olmak için son derece cazip bir lokasyon.

Türkiye'de hizmet vermeye başladığımız 1981 yılından bu yana, uluslararası hızlı hava taşımacılık sektörünün öncüsü konumundayız. DPDHL Grubu'nun küresel 2020 stratejisi çerçevesinde Türkiye önemli bir konumda. Bu stratejinin merkezinde, DPDHL'in gelişmekte olan pazarlardan elde ettiği gelirin payını 2020 yılına kadar yüzde 22'den yüzde 30'a çıkartma hedefi bulunuyor. Türkiye de, Grubumuzun bu hedefe ulaşmak için odaklanmak üzere belirlediği 11 kilit pazar arasında yer alıyor, bu da ülke sektörünün büyüklüğüne ve gelişmişliğine olan inancımızın bir göstergesi niteliğinde. DPDHL'in Türkiye'de çok güçlü bir yatırım planı bulunuyor; 5 yıl içinde 100 milyon Euro yatırım hedefleniyor. Bu planın sonuçlarını 2015 yılında görmeye başladık. Yıla, İstanbul'un

her iki yakasından da uçuşlar gerçekleştiren ilk ve tek hızlı havayolu taşımacılık şirketi olarak başladık. 10 milyon Euro'luk bir yatırımla Sabiha Gökçen Havalimanı'nda faaliyete geçirdiğimiz ikinci uçağımız, Anadolu'ya olan bağlılığımız ve artan ihtiyaca yönelik kapasite artışımızın açık bir göstergesi. Son olarak artan kapasiteyi karşılayabilmek için, Boeing 737 uçağımızı daha fazla taşıma kapasitesine sahip A300'e yükselttik. Kritik bir coğrafi konumda bulunan Türkiye'yi yeni bir bölgesel merkeze dönüştürmeye yönelik yatırımlarımızı daha da artırmayı amaçlıyoruz.

C KARGO Firması: Ülkemizdeki ticari hayatın gelişimi için kargo sektörünün önemi büyüktür. Ancak kargo sektöründeki gelişim neredeyse yerinde saymakta veya çok yavaş ilerlemektedir. Kanuni altyapının tam belirlenmemiş olması (tekel sınırları), serbest rekabetin tüm koşullarının sağlanamamış olması bu sektöre yatırımı engellemektedir. Bu nedenle aslında küçük çok sayıda girişimci sadece şansını denemekte ve PTT dışında bir büyük firma oluşmamaktadır. Bu nedenle kargo taşımacılığı şu anda ülkemizin gelişimine ayak uyduramamaktadır. Birbirini tekleyen bu unsur, ülkemizdeki ticari hayatın da yavaş ilerlemesine sebep olacaktır. Oysa ülkemizin gelişme potansiyeli dünyada ilk sıradadır. Bu potansiyeli heba etmemek için kanuni otorite anlamında hızla hareket etmemiz gerekmektedir. Sonuç olarak: şu anda özellikle özel kargo sektörü hem yetersiz hem de gelişmeye açık değildir.

D KARGO Firması: Sektörün ülkemiz ticaretinde önemli bir yeri bulunmaktadır. Ülkemizde diğer ülkelere göre sektörün büyüme ivmesi devam etmekte olup, gelişmişlik henüz yeterli seviyede bulunmamaktadır. Taşımacılık ağı sürekli yeterli düzeyde değildir.

E KARGO Firması: Kargo sektörü ülkemizde ticaretin gelişmesi ve ülkemiz kalkınmasının artması için büyük önem teşkil etmektedir.

Kargo taşımacılık ağında demiryolu ve hava yolunun da gelişiminin sağlanması gerekmektedir.

F KARGO Firması: Kargo taşıma sektörü mal ve eşyaların, insanların ve haberlerin coğrafi olarak yer değiştirmesini sağlayan faaliyetlerdir. Taşıma sektörü, tarım veya sanayi sektörü gibi mal üreten bir sektör değil ancak diğer sektörlerin üretkenliği üzerinde etkili rol oynayan bir hizmet sektörüdür.

Taşımacılık talebinin de, mekan ve zaman faydası sağlayan bir üretim faktörü olduğu düşünüldüğünde, ekonomik gelişmenin ve özellikle sanayileşmenin gerektirdiği emniyetli, hızlı, güvenli, verimli ve minimum maliyetle gerçekleştirilmesi durumunda, diğer üretim sektörlerini olumlu yönde etkileyen bir araçtır. Taşımacılık sektörü, diğer bütün sektörlerle yakın ilişkisi olan ve bu sektörleri doğrudan etkileyen bir hizmet sektörüdür.

Kargo firmalarının en büyük katkı sağlayan alanlardan biri de istihdamdır. Sektörün 4 büyük kargo firmasında yaklaşık olarak 39.000 kişi çalışmaktadır. Bu rakamlar küçümsenmeyecek kadar büyük rakamlarıdır.

Ülkemizde kargo sektörünün büyüklüğü 3,5 milyar TL olduğunu tahmin etmekteyiz.

Kargo taşıma ağıımızı şu an için yeterli bulmaktayız, fakat e-ticaretin artması ile daha da ücra yerlere kargo teslimatı yapılma ihtiyacı gün geçtikçe şiddetlenecektir. Kargo şirketleri bu duruma kendilerini hazırlayacaktır.

Kargo olarak 2020 yılına kadar %20 büyümeye devam edecektir, dosya taşımacılığı Türkiye’de 2017 yılı itibariyle azalışa geçecektir. Türkiye’de ulaşım olarak yeterli bir ağ durumu mevcuttur. 2012 verilerine göre kargo cirosu Türkiye’de 854 milyon Euro olarak gerçekleşmiştir.

G KARGO Firması: Kargo Sektörünün Ülkemiz için önemi;

- Türkiye’de artan dış ticaret hacmi ile birlikte taşımacılık sektörünün öneminin artması
- E-Ticaret in artması ile birlikte kargo sektörünün olumlu etkilenmesi
- Kargo sektörünün genç olması sebebiyle hızlı ve dinamik olarak büyümesi
- Karayolunda e-gümrük (ETGB) uygulamasının karayolunda uygulanması e-ticareti arttıracaktır.
- Ülkemiz coğrafi konumunun avantajı ile birlikte, bölgesinin lojistik üssü olabilecek bir potansiyelde olduğundan bu sektörümüzün önemini arttırmıştır.

Ülkemizde kargo sektörü gelişmişliği dünya ülkelerine paralel olarak ilerlemektedir. Kargo sektörü büyümeye devam etmekle birlikte kayıtdışı ile mücadele edilmesi bu büyümeyi arttıracaktır.

Ülkemizde Kargo taşımacılık ağı , ticaretin coğrafi olarak yoğunluğunu takip etmekte ve yeterli bir ağ oluşturmaktadır.

H KARGO Firması: Türkiye’nin coğrafi konumu ve dünya piyasalarında gelişen bir pazar olmasından dolayı kargo sektörü de hızla gelişmektedir. Bu gelişim henüz doyum noktasına ulaşmamakla birlikte artan bir ivme ile devam etmektedir. Özellikle son yıllarda artan e-ticaret firmaları ve bu artışa paralel insanların alışveriş yapılarında görülen geleneksel alışveriş tarzından online alışveriş tarzına geçiş kargo sektörünü büyük etkilerle geliştirmektedir. Gelecek yıllarda da e-ticaret alanında gelişmelerin olacağı ve ticaretin bu alana doğru gelişeceği düşünülürse kargo sektörü de buna paralel olarak gelişecek ve büyüyecektir. Kargo taşımacılık ağı olarak firmamız iddialı bir konumda yer almakta Türkiye’nin 81 iline 960 ilçesine teslimat gerçekleştirmektedir.

İ KARGO Firması: Kargo sektörü; Türkiye ekonomisinin dinamizmini gösteren en önemli sektörün başında gelmektedir. Artık tüm üreticiler internet üzerinden tanıtımını ve satışını yaptıkları ürünlerin Türkiye geneline teslimatını yaptırabilmektedir. Kargo sektörünün girmediği ev sayısı her geçen gün azalmaktadır. Sektörü kullanan gerçek kişi ve kurumlar her geçen gün geometrik olarak artmaktadır.

Ülkemizde kargo sektörü coğrafi hizmet alanı, teslimat hızı ve teslimat kalitesi olarak çok iyi noktadadır. Ancak son 5 yılda sektörde yaşanan akıl dışı fiyat politikaları neticesinde hizmet kalitesinde dramatik düşüşler yaşanmaktadır. Sektör kar marjlarının her geçen gün daralması neticesinde gerek iç müşterilerini (çalışanlarını) gerekse dış müşterilerini tatmin etmekten uzaklaşmaktadır. Ulusal kargo şirketlerinin dağıtım ağı en ücra noktalara hizmet verecek kadar gelişmiştir.

6. En çok hangi ürünleri taşıyorsunuz?

A KARGO Firması: Şirketimiz tarafından taşınan kargoların, ağırlık ve hacim kriteri gözetilerek ayrılmış olan listesi aşağıdadır.

A-Standart Gönderim

Standart gönderim 0 - 0,5 Kg/Desi aralığında ve belirli bir noktadan belirli bir noktaya daha önceden belirlenmiş ve sistemimizde taahhüt edilmiş olan teslim sürelerinde teslimatını gerçekleştirdiğimiz hizmetimizdir. Bu kargolar manifesto torbası içerisinde sevk edilirler. Manifesto torbası için Toplu Taşıma İrsaliyesi oluşturulur.

B-Standart MI Gönderimi

0,50 – 2,00 Kg / Desi aralığındaki gönderiler için “Mi“ diye tabir edilen ürünleri taşıdığımız özel bir hizmettir. Mİ statüsünde olan kargolar, manifesto torbası içerisinde sevk edilirler.

Genel Kabul Görmüş Kargo Standardı Tanımı:

Hizmet sağlayıcısı aracılığıyla yollanan ve kapsamında en fazla 30 kg ağırlığa (99 dm³) veya 300 dm³ kadar olan kare prizma şeklinde birbiri ile bağlantılı dört düzgün köşe ve kenarlara sahip, yuvarlanma ihtimali olmayan koli ve malzemelere ve ayrıca uzunluğu 3 metreyi geçmeyen, delme, eğilerek kırılma özelliklerine sahip olmayan malzemelere standart kargo denir.

B KARGO Firması: DHL Express'te ürünlerimiz paket ve döküman kategorisi altında ikiye ayrılmaktadır. Paket statüsü altında yer alan ürünler DHL Express olarak en çok taşıdığımız ürün kapsamına girmektedir. Paket statüsü altında, tekstil ürünleri, makine parçası vb. Kapsamdaki ürünler yer almaktadır.

C KARGO Firması: Tüm kargolar kendimize aittir. Firmamız dışarıya kargo hizmeti vermemektedir.

D KARGO Firması: Koli ve paket tarzı ürünler taşınmaktadır. Gıda ve tekstil

E KARGO Firması: Haberleşme gönderileri haricinde şahısların birbirine yolladığı eşya, giyecek, yiyecek, kitap, hediyelik eşya, elektronik eşya vb. bunun yanı sıra e-ticaret ve ödemeli(kapıda ödemeli) gönderiler APS Kurye ve kargo olarak taşınmaktadır.

F KARGO Firması: En çok tekstil, gıda ve kitap sektörünün kargolarını taşımaktayız.

G KARGO Firması: Yasal olarak taşınabilecek tüm ürünleri taşıyoruz.

H KARGO Firması: Firmamızın e-ticaret pazarı ile yoğun bir entegre çalışma yürütmesinden dolayı e-ticaret ürünleri yoğunluklu olarak taşınmaktadır. Bunlar arasında ise kişisel bakım ürünleri ve elektronik cihazlar ön planda yer almaktadır. Ürün gamına bakıldığı zaman çok küçük paketlerle beraber çok büyük paketlerde taşınmaktadır.

İ KARGO Firması: Şirketimiz büyük oranda geleneksel kargo şirketlerinin hizmet vermekte zorlandığı spesifik ürünlerin taşınması konusunda hizmet vermektedir. Stand taşımacılığı, pazarlama ürünleri

taşımacılığı, özel ve hassas ürünler şirketimizin ana rekabet gücünü oluşturmaktadır.

7. Bir kargonun ortalama ağırlığı ne kadar?

- A KARGO Firması: Standart gönderim 0 - 0,5 Kg/Desi aralığında
0,50 – 2,00 Kg / Desi aralığındaki gönderiler için “Mi“ diye tabir edilen ürünler
- B KARGO Firması: -
- C KARGO Firması: 30-35 kg arası standart koliler
- D KARGO Firması: Kargoların ağırlıkları değişmekle birlikte insan gücünün taşıyabileceği kg ürünler kabul edilmektedir.
- E KARGO Firması: 2015 yılı Kasım sonu itibariyle kabul edilen kargo gönderilerinin %77’si 0-2 kg aralığında olup, kalan %23’ü 2 kg.’ın üstündedir.
- F KARGO Firması: Ortalama kargo ağırlığı :8,57 kg’dır.
- G KARGO Firması: Kargoların ortalama ağırlığı ise değişken bir kavram; 1 gram dan x tona kadar kanun ve kurallara uygun her gönderiyi taşıyoruz.
- H KARGO Firması: 2015 yılı için bakıldığı zaman ortalama olarak bir kargoya ait ağırlık 8,75 kg/desi olarak ölçümlenmiştir.
- İ KARGO Firması: Taşdığımız gönderilerin ortalama %80’i 0-30 kg ağırlığındadır.

8. Hangi kargoları almıyorsunuz, böyle bir ayırım var mı?

- A KARGO Firması: Şirketimiz, mevzuat gereği taşıması yasak olan kargoyu teslim almamakta ve taşımamaktadır.
- B KARGO Firması: Standart yasaklı ürünler kapsamına giren; Canlı Hayvan, İnsan kalıntıları ve külleri, Değerli metallere, Nakit Para, tam değeri ya da yarı değerli taşlar, ateşli silahlar, patlayıcılar, cephaneye, silah parçaları yada silah parçası taklitleri, illegal ürünler ve fildişi ve bunlara ek olarak varış ülkeleri tarafından kabul

edilmediği beyan edilmiş ürünleri taşımacılığı yapılmamaktadır.

C KARGO Firması: -

D KARGO Firması: -

E KARGO Firması: Kargoları taşınmasında Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun 03.06.2014 tarihli ve 29089 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Posta Sektörüne İlişkin Yetkilendirme Yönetmeliği” nin 19. Maddesinde ve PTT A.ř. Posta ve Kargo Hizmetleri Usul ve Esaslarında yer alan kabulü yasak olan maddeler taşınmamaktadır. Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından yayımlanan “Posta Hizmetlerinin Sunulmasına İlişkin Yönetmelik” in 18 inci maddesine ve PTT A.ř. Posta ve Kargo Hizmetleri Usul ve Esaslarında 15. Maddesine göre işlem yapılmakta olup kabul edilmeden önce haberleşme gönderileri hariç diğer gönderiler genel kural olarak kapsamı gönderici huzurunda kontrol edilmekte ve kargo muhteviyatı gönderici tarafından doldurulan alındıya yazdırıldıktan sonra kabul işlemi yapılmaktadır.

F KARGO Firması: Kanunen taşınması yasak (kaçak sigara, eroin vs), ambalajı bozuk, diğer kargolara zarar evren veya bir kişinin kaldıramayacağı kargoları taşımıyoruz. Ayrıca çek, senet, nakit para, tahvil, hisse senedi, fatura, kontör, mücevherat, ipek halı, kürk v.b. kıymetli evrak ve kıymetli ticari emtiaları, bir de akıcı, çabuk bozulabilen ürünlerin taşınmasını yapmıyoruz.

G KARGO Firması: -

H KARGO Firması: Taşınması Kanunlarca yasaklanmış kargolar ile şirket prensipleri gereği belirlenen bazı kargo türleri taşınmamaktadır. Taşınması kabul edilmeyen kargo listesi aşağıdaki gibidir;

- 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu gereği posta tekeline giren her türlü gönderi (mektup, zarf, üzerinde haberleşme niteliğinde yazılar bulunan kartlar vs.)

- Tabiatları ve mahiyetleri veya ambalajları dolayısıyla kişileri tehlikeye düşürebilecek, posta gönderilerine zarar verebilecek, parlayıp alevlenebilecek veya patlayabilecek tehlikeli maddeler ile benzeri maddeler.
- Bozulabilecek biyolojik maddeler ve radyoaktif maddeler.
- Afyon, morfin, kokain ve esrar gibi uyuşturucu maddeler.
- Canlı, cansız hayvanlar.
- Üzerinde genel ahlak kurallarına aykırı veya güvenliği bozucu ve bir suç işlenmesini teşvik edici işaret, resim ve yazılar taşıyan posta gönderileri.
- İlgili mevzuat ile alınması, satılması, taşınması veya elden ele geçmesi yasak edilen her türlü madde.
- Para, çek, senet vb. kıymetli evrak ile altın, gümüş gibi değerli taşlar ve ziynet eşyaları.
- Kısa sürede bozulabilecek; et, tavuk, balık, bağırsak, ham deri, mutfak yağları ve yumurta, sıvı deterjan, makine yağları, plastik ve yağlı boyalar.
- İnce ambalaj içinde ağır, sivri, ambalajı yırtabilecek maddeler.
- Fabrika ve bayileri arasında gönderilen boş av tüfekleri ve onların parçaları dışında, mermi, boş kovan, tabanca ve her türlü ateşli silahlar.
- Yüklenip indirilmesi zor, ayrıca diğer kargolara zarar verme ihtimali yüksek olan 100 kg'den ağır tek parça kargolarla, uzunluğu 3 mt'den fazla (araçlara sığmayacak uzunlukta) sandık veya demir malzemeler, plaka veya kütle halindeki mermerler taşınmaz. (Belirli şartlar kapsamında taşınabilir.)

İ KARGO Firması: Kanunen taşınması yasak ürünleri taşıyamıyoruz. Bunun dışındaki tüm gönderiler özel fiyatlar oluşturularak taşınmaktadır.

9. Kargoları kabul ederken içeriğini soruyor musunuz?

A KARGO Firması: -

- B KARGO Firması: Bilinmeyen ve tanınmayan müşterilerden alınan ürünleri tamamı gönderi güvenliği nedeniyle fiziksel olarak kontrol edilmektedir. Tüm gönderilerimiz yurtdışına çıkış sırasında x-ray kontrolünden geçirilmektedir.
- C KARGO Firması: -
- D KARGO Firması: -
- E KARGO Firması: Ödeme şartlı(kapıda ödeme) şeklinde gönderilen ticari kargolar için mesafeli satış sözleşmesi kapsamında irsaliyeli fatura/fatura talep edilmektedir.
- F KARGO Firması: Kargoyu alırken içeriği sorulmaktadır.
- G KARGO Firması: -
- H KARGO Firması: Kargonun içeriği ile ilgili olarak; ticari kargolarda müşteriden ürünleri belirtir sevk irsaliyesi olarak, ticari olmayan kargolarda müşteriden sözlü veya yazılı bilgi olarak kargo kabulü gerçekleştiriyoruz.
- İ KARGO Firması: Şirketimiz gerek organizasyon yapısı gerek acente sayısının sınırlı olması sebebiyle sadece büyük kurumsal firmalara hizmet vermektedir. Müşterilerimizin neredeyse hepsi kurumsal firmalardan oluşmaktadır. Bu sebeple tarafımıza irsaliye ile teslim edilen ürünler dışında herhangi bir belge istenmemektedir. Çok seyrek olsa dahi bireysel gönderi taşımak isteyen müşterilerden içerik ve kimlik fotokopileri talep edilmektedir

10. Ülkemizde kargo sektörünün büyümesini engelleyen ya da yavaşlatan, olumsuz etkileyen unsurlar nelerdir?

- A KARGO Firması: Bilindiği gibi Kargoculuk faaliyetleri hem Ulaştırma Yasası hem de Posta Kanunu'nun getirdiği yükümlülüklerle tabidir. Bu yükümlülükler kargoculuk sektöründe yetki belgesi ile faaliyette bulunan firmalara uygulanırken, (otobüs firmaları gibi) yetki belgesi almaksızın faaliyette bulunan firmalara uygulanamamakta; bu yetkisiz firmaların kargo taşımacılığı

yapmasına engel olunmadığı sicehle, bu durum özellikle fiyat açısından haksız bir rekabet ortamının oluşmasına neden olmaktadır.

Öte yandan, Posta Kanunu gereği ödenmesi gereken idari ücret ve katkı paylarının oranı yüksek olup, bu nedenle artan maliyetler yeni yatırımları geciktirecek veya engelleyecektir.

B KARGO Firması: Ülkemizdeki kargo sektörünün büyümesini engelleyen ya da yavaşlatan bir kaç unsur var. Bunlardan biri altyapı yetersizliği, diğeri ise gümrük yönetmelikleri. Son yıllarda bu konuda pek çok şey yapıldı. Gümrük işlerinin kolaylaşması ülkemizdeki kargo sektörünün büyümesinde önemli bir yere sahip. Ama hâlâ yapılması gereken şeyler var. Son olarak, Türkiye ve çevresindeki ülkelerin politik ve ekonomik durumlarından bahsetmek gerekiyor. Teoride Türkiye'nin jeopolitik olarak avantajlı bir konumu var. Ama diğeri taraftan da komşu ülkelerin karmaşık ve istikrarsız yapılarından olumsuz etkilenebiliyor.

C KARGO Firması:

- Kanuni altyapının tamamlanmamış olması ve tekel şartları kargo sektörünün önünde engeldir. Kanuni altyapıdaki hükümsel kurumlar arasında uyumsuzluk sektörün önünde engeldir. Örneğin: bir taraftan otomobil kiralama teşvik edilirken diğeri yandan kargo firmalarının kiraladıkları araçların firma aracı sayılmaması bir engeldir.
- Elektronik ortamın kullanımına tam izin verilmemesi gereksiz maliyetlere neden olmaktadır. Örneğin; irsaliye, fatura işlemlerinin tamamen elektronik ortama taşınması gerekmektedir. Örneğin; kargo firmaları elektronik ortam için matbaa olmadıkları halde, matbaa izni almaya çalışmaktadır. Oysa kargo firmalarının buna ihtiyaç duymaması gerekir.
- Evrensel hizmet payı altında Kurumlar vergisinin iki misline denk gelen kesintiler, zaten ülkenin her yerinde hizmet veren

firmaları, ülkenin sadece karlı yerlerine gitmeye zorlamakta gelişmenin önünü tıkamakta ve küçülmeye teşvik etmektedir.

D KARGO Firması: Yetki belgesi ve yeterlilik kapasitesi bulunmayan taşıma firmaları ve buna bağlı fiyat politikaları

E KARGO Firması: En çok olumsuz etkileyen unsur internet sitelerinden “ mesafeli satış” olarak satılan ürünlerin “ayıplı mal” çıkması veya gönderi içerisinden talep edilen üründen farklı bir ürün çıkmasıdır.

Ödeme şartlı (Kapıda ödeme) olarak alıcı talebi olmadan da gönderi gönderilmesi iade oranlarında artışa sebep olmaktadır.

F KARGO Firması: Kargo sektörünün en büyük gider kalemleri personel maaşları ve yakıt giderleridir. Kargo sektörü bu 2 alanda devlete ciddi ödemeler yapmaktadır. Bu sektörün daha da büyümesi ve kaliteli hizmet üretmesi için bu 2 alanda desteklenmesi önem arz ediyor. Ayrıca devletin kargo işini yapması (PTT Kargo) özel sektörü zorlamaktadır. Sektöre yeni getirilen Posta Hizmetleri Kanununa göre ciro üzerinden %2,35’lik evrensel posta hizmet bedelinin alınması sektörümüzü zorlamaktadır.

Sektörün büyümesi personelin kalitesi ile doğru orantılıdır, Türkiye’de kargo sektöründe personellerin verimli çalışmasını sağlamak çok zor, eğitilmiş personelin çalışmaması-çalıştırılmaması sektörü sıkıntıya sokmaktadır.

Hizmetin tamamlayıcısı olarak insan iş gücüne çok fazla ihtiyaç olması, insan iradesinin etkisinin yüksek oluşu kadar bu sektörün kalifiye eleman sorununu çözecek herhangi bir okulunun dahi olmaması kalite sorunu oluşturmaktadır.

Kata teslimat süreçlerinde yaşanan zorlukların personel sirkülasyonuna olumsuz etkilemektedir.

G KARGO Firması: Ülkemizde kargo sektörünü olumsuz etkileyen unsurlardan bazıları;

Kanun ve tebliğlerin sektörü yeterince tanıyarak ve uygulamayı takip edilerek yürürlüğe konulmasını arzu etmekteyiz;

6475 sayılı Posta Hizmeti kanunu ile ilgili sorunlar:

- a) Posta Tekeli ve yasaklamalar: 6475 sayılı Posta Hizmetleri Kanunu'nun 9. Maddesi ile posta hizmetleri, Kurumdan yetki belgesi alınarak özel kişilere açılmışsa da, aynı Kanununun 6. maddesi, bu hizmetlerden bir bölümünü evrensel posta hizmet yükümlüsünün tekeline alarak servis sağlayıcılarına kapatmıştır. Anılan maddenin 1. fıkrasının (a) bendi, "Temel ücret göz önünde bulundurularak Kurumun önerisi ve Bakanlığın teklifi ile Bakanlar Kurulu tarafından ağırlığı veya ücreti belirlenen yurt içi ve yurt dışı haberleşme gönderilerini tek el kapsamında yer alarak yetki belgesi almış hizmet sağlayıcıları tarafından sunulamayacak hizmetler arasında sayılmaktadır. Öte yandan Bakanlar Kurulunca bu sınırlar henüz belirlenmiş değildir. Bu nedenle eski fiili durum aynen devam etmekte ve firmaların ücret ödeyerek Posta İşletme Belgesi almış olmalarının ve kamu payı ödemelerinin hiçbir hükmü kalmamaktadır.

Özel sektörün senelerdir sürdürmekte olduğu mücadelesi tümüyle serbest rekabet ortamında yasaksız/tekelsiz faaliyet göstermek üzerinde kurulu iken yasalaşan 6475 sayılı Posta Kanunu tekeli ve yasaklayıcı hükümler içerdiği kaanatindeyiz.

Fiili duruma uygun olarak posta tekeli doğrudan sıfırlanmalı kanaatindeyiz.. Aksi halde kaç gramlık tek el sınırı getirilirse getirilsin, mevcut durumdan daha geriye bir gidiş olacak ki bu durumda sektör ve özel kuruluşların önemli bir pazar kaybına uğrayacağını düşünüyoruz.

- b) Evrensel Posta Hizmeti ve Fon kesintisi:Posta hizmetlerinde evrensel hizmetin ne olduğu; kapsamı ve kriterlerini

belirlemek üzere, Ulaştırma Bakanlığında bir çalışmanın bir yıldan uzun süredir sürmekte olduğunu bilinmektedir. Bu çalışma bitmiş olsaydı, evrensel hizmetin ne olduğu; kimlerin evrensel hizmet kriterlerine uygun hizmet verdiği ve kimlerin vermediği belli olacak, evrensel hizmet vermesi dolayısıyla evrensel hizmet yükümlüsünün karşılaştığı ek maliyeti belirlemek de mümkün olacaktı. Ama bu çalışma henüz sonuçlanmamasını rağmen, 2015 başından itibaren, istisnasız tüm posta hizmet sağlayıcılarından, ciroları üzerinden yüzde 2 oranında evrensel hizmet fonu kesintisi yapılmaya başlanmıştır.

Evrensel posta hizmeti veren yükümlünün ek maliyetinin, bu hizmeti vermeyenlerden yapılan kesintilerle oluşturulmuş evrensel hizmet fonundan karşılanması, elbette mantıklı ve adildir.

Bir an evvel ve öncelikle, evrensel hizmetin kapsam ve sınırları belirlenmeli ve buna bağlı olarak:

- Kimlerin bu hizmeti veremiyor -dolayısıyla kesinti ödemek zorunda- olup olmadığı açığa kavuşturulmalı;
- Evrensel hizmet yükümlüsünün ek maliyeti de bu kriterler çerçevesinde hesaplanarak, kesintinin %2 mi; yoksa çok daha az mı olacağı ortaya çıkarılmalıdır. Satışlar üzerinden alınan %2 , kar matrahından alınan %20 kurumlar vergisine yaklaşmaktadır. Yetki belgesi alan firmalar yetki belgesi olmayanlara göre neredeyse yaklaşık iki katı kurumlar vergisi öder hale gelmiştir.
- Evrensel hizmetin kapsam ve sınırları belirlenmeksizin yapılacak (ve şimdiye kadar yapılmış) olan kesintiler, bu nedenlerle “hukuk dışındadır “ kanaatindeyiz.
- Posta İşletme belgesini almak için zamanında müracaat eden firmalarla, geç müracaat eden firmalar arasında, belge

alınmasından itibaren kesilen kamu payları nedeniyle, maalesef haksız rekabet oluşmuştur.

- c) Ceza uygulamaları : Kanun maddesindeki cezalar ve yaptırımlar firmaların senelik net satışlarından %3'lük kesinti öngörmektedir. Bu tutarlar caydırıcılık ilkesinin çok ötesinde ödenebilir değildir, uygulanması halinde birçok firma kapanması kuvvetle muhtemeldir. Kanunun yasalaşması aşamalarında özel sektörün sürekli olarak önermekte olduğu maktu ceza uygulamaları dikkate alınmamış ve oransal cezalar uygulanmıştır. Fon kesintisi ve ceza tutarlarının alt ve üst sınırları belirlenmiş maktu tutarlar olması halinde bu sorun aşılabilecektir.

Ceza oranları ve ceza halleri sektör incelemesi yapılmaksızın, istatistiksel verilere bakılmaksızın, tespit edilmiş olup sektörde bu yönde bir inceleme yapılması firmaların karlılık oranları, karşılaştıkları zorluklar, sorunların kaynakları, taşıma düzenleri incelenmek suretiyle ihlallerin ve yaptırımların işletmelerin net satışları üzerinden değil maktu tutarlar ile belirlenmesi gerekmektedir.

Bunların dışında gerek Karayolu Kanununda(4925 Sayılı Kanun) gereksede Mali Suçları Araştırma(5549 Sayılı Kanun) ile ilgili Kanun ve tebliğlerde sektörü zora sokan maddeler maalesef mevcuttur.

(5549 Sayılı kanunda; müşterilerimizin ortaklık bilgilerinin devamlı güncel olmasının istenmesi, BTK nın “ Posta Hizmet Sağlayıcıları Veri Formu” taslağında sınırsız ve çok kısa sürelerde hazırlanması zor veri isteyecek olması ...)

H KARGO Firması: Mevzuatlarda yaşanan sorunlar yapılacak ar-ge çalışmalarında veya hizmet kalitesinin artırılması adına yapılan çalışmalarda kısıtlayıcı olmaktadır.

İ KARGO Firması: Ülkemizde kargo sektörünün büyümesini engelleyen en önemli sorun ulusal kargo firmalarının uyguladıkları akıl dışı fiyat politikalarıdır. Genel fiyat seviyesi son 10 yılda %60 geri gitmiştir

11. Altyapı yetersizlikleriyle karşılaşılıyor musunuz?

A KARGO Firması: Hayır ancak mevcut altyapı şu an yeterli olmakla beraber artan hacim için yeterli olmayacaktır. Dolayısıyla altyapının otomasyon ve yeni yatırımlarla güçlendirilmesi gerekmektedir.

B KARGO Firması: Ülkede var olan altyapı içerisinde müşterilerimize en iyi hizmeti sunduğumuza emin olmalıyız. Bu açıdan bakıldığında iyileştirilmesi gereken alanlar olduğunu söyleyebiliriz. İstanbul'un mevcut havalimanları operasyonlar düşünüldüğünde yetersiz kalabiliyor. Yolcu uçaklarının öncelik sahibi olmaları nedeniyle, yoğun olan hava limanlarında hava taşımacılığı yapmak zorlaşıyor. Yani yeni bir havalimanı bölgenin trafiği büyük ölçüde rahatlatacaktır. Bu sebeple biz de 3. havalimanı işletmecisi IGA ile de bir mutabakat imzaladık ve ticari hava operasyonlarımızı Atatürk Havalimanından 3. havalimanına kaydırmak üzere hazırlığımızı yapıyoruz. Buraya yapılan 60 milyon Euro'luk yatırım Türkiye'nin Asya, Ortadoğu ve Avrupa'yı birbirine bağlayan yeni bir bölgesel merkez olmasına katkıda bulunmayı hedefliyoruz.

C KARGO Firması: Evraklamanın elektronik ortam altyapısı yetersizdir. E fatura gelişimi süper ancak evraklamada (irsaliye) hiçbir gelişim yoktur. Demiryolunun kargo taşımacılığına henüz katılamamış olması da eksikliklerdir.

D KARGO Firması: Evet

E KARGO Firması: Değişen müşteri talepleri sebebiyle alt yapımızda zaman zaman eksiklikler görülmekte olup bu eksikliklerin en kısa sürede giderilmesine çalışılmaktadır.

- F KARGO Firması: Adres sisteminin sık sık değişmesi sonucu hem vatandaşın adresin bilememesi hem de bunun sonucunda dağıtımın aksaması, bulunamayan ya da tekrar dağıtıma götürülen kargonun dağıtım maliyetlerini tetiklemektedir.
- G KARGO Firması: Altyapı yetersizliğiyle karşılaşmıyoruz.
- H KARGO Firması: Fiziksel ve bilişim anlamında altyapımız yeterli olduğu için herhangi bir altyapı sorunu ile karşılaşmamaktayız.
- İ KARGO Firması: Ülkemizde son on yılda yapılan alt yapı yatırımları neticesinde majör alt yapı sorunu neredeyse kalmamıştır.

12. Aktarma merkeziniz var mı? Aktarma merkezlerinde nasıl bir konumlama tercih ediyorsunuz? (bölge/şehir)

- A KARGO Firması: 28 Adet aktarma merkezimiz var. Aktarma merkezlerimiz coğrafi olarak kargoları en uygun maliyetle ve en hızlı taşıyacak şekilde yapılandırılmıştır.
- B KARGO Firması: DHL Express olarak, Cincinnati (Amerika), Leipzig (Almanya), Shanghai (Çin) ve Hong Kong'da ana aktarma merkezlerimiz bulunmaktadır. İstanbul, Atatürk Havalimanı'nda yer alan merkezimizde yurtdışından gelen gönderilerimizin, İstanbul ve Anadolu'da yer alan Hizmet Merkezleri'mize aktarımı yapılmaktadır.
- C KARGO Firması: İstanbul, Ankara ve İzmir'de aktarma merkezlerimiz vardır. İstanbul merkezimiz olup %100 otomasyon ile çalışmaktadır. İzmir ve Ankara ara istasyonlarımızdır.
- D KARGO Firması: Evet aktarma merkezlerimiz var. Konumlama yaparken maliyetler açısından otoyola ve şehir merkezlerine yakın bir konumlama yapmaya çalışıyoruz.
- E KARGO Firması: 28 adet bölgesel aktarma merkezi konumunda merkezimiz bulunmakta olup (Posta İşleme Merkezi, Posta İşleme Dağıtım Merkezi ve Kargo İşleme Merkezi olarak yapılandırılmıştır) bunlar genel olarak il merkezlerinde konumlandırılmış ve ana

posta hattında ki kesişme noktaları göz önünde bulundurularak ihtiyaca binaen hizmete açılmıştır.

F KARGO Firması: 24 adet aktarma merkezimiz var. Aktarma merkezi konumlandırmasında birden çok kriterler göz önünde alınmaktadır. Sektördeki 4 büyük firma 24-32 arası aktarma merkezi ile çalışmaktadır.

Aktarma merkezleri konumlandırma kriterleri:

- Gelen kargo adedi
- Giden kargo adedi
- Üretilen kargo miktarı /desi/kg
- Dağıtılan kargo miktarı /desi/kg
- Aktarmadan hizmet alan şubelerin lokasyonu
- Aktarmadan hizmet alan şubelerin ağırlıklı yoğunluğu
- Trafik yoğunlukları
- İller arası taşımacılıkta araç kapasitesi
- Aktarmaya bağlanacak şubelere ulaşım kolaylığı

G KARGO Firması: Bütün gönderilerimiz İstanbul a gelmekte ve buradan yurt dışındaki merkezimize aktarılmaktadır. Yine aynı şekilde yurt dışından İstanbul'a gelen gönderilerde buradan dağıtılmaktadır.

H KARGO Firması: Evet, aktarma merkezlerimiz bulunmaktadır. Kargolara ait yapılan dağıtım ve yönlendirme işlemleri bu aktarma merkezleri aracılığı ile yapılmaktadır. Aktarma merkezlerinin konumlanmasında bölge müdürlüklerimizin bulunduğu lokasyonlara yakın, araç giriş çıkışları ve trafik etmenlerini en az etkileyecek ve ilgili hat üzerinde yoğun kargo geçişi olan alanlar tercih edilmektedir.

İ KARGO Firması: Şirketimiz organizasyon yapısından dolayı aktarma merkezi bulunmamaktadır.

13. Diğer ülkelerdeki kargo taşımacılığı göz önünde bulundurulduğunda, onların sahip olduğu fakat ülkemizde olmayan olanaklar nelerdir?

A KARGO Firması: Öncelikle otomasyon ve entegrasyon düzeyleri ülkemizdekinden çok ileride. Kargo kavramını daha düşük hacimli olarak tanımladıklarından (30 kg.) işleyişleri daha standart ve kolay.

Ancak en önemli konu oturmuş bir posta kodu sistemiyle varış yerlerinin belirlenmesi çok kolay.

B KARGO Firması: 2015, global ve yerel pazar için zorlu bir yıl oldu. Ana rolümüz uluslararası ticareti kolaylaştırmak olduğundan, sektörümüz sadece Türkiye’de değil, dünyada meydana gelen gelişmelerden de yoğun şekilde etkileniyor. Bu açıdan bakıldığında, 2015, uluslararası hızlı hava taşımacılık sektörü için pek de ideal bir yıl olmadı. Öte yandan, DHL Express olarak, doğru girişim ruhu, çalışanlar, ürün ve hizmetler ile her zaman başarılı olunabileceğini kanıtladık.

DHL, her yıl, dünyayı birleştiren akışların ülke bazında detaylı analizini içeren Küresel Bağlantılılık Endeksi’ni yayınlıyor. Rapora göre dünyanın en bağlantılı ülkesi Hollanda. Türkiye ise listede 59. sırada yer alıyor. Türkiye’nin GSYİH açısından ilk 20 arasında yer aldığı düşünülduğünde, diğer ülkeler ile bağlantıların güçlendirilmesi konusunda halen gidilecek yol olduğunu söyleyebiliriz. Türkiye, endekste Avrupa’daki 40 ülke arasında ise 29. sırada yer alıyor ki bu iyi bir bağlantı düzeyine işaret etmekle birlikte büyüme için halen geniş bir alan olduğunu gösteriyor. Türkiye’nin bağlantı düzeyini bir üst seviyeye çıkartması için ihtiyaç duyduğu alanların başında altyapı ve eğitim geliyor. Türkiye, Singapur ve Tayvan gibi bazı Asya ülkeleri ile kıyaslandığında, küresel ölçekte bir-iki marka veya yüksek teknoloji şirketlerine sahip olduğu görülüyor. Son 10-15 yıl içinde, Türkiye Avrupa’nın üretim merkezi haline gelmeyi başardıysa da, artık değer yaratmaya

başlaması da gerekiyor. Türkiye artık kendi markalarını ortaya çıkartmalı; Türk ekonomisini daha yüksek bir beceri ve yetkinlik seviyesine çıkartmanın yolu da buradan geçiyor. DPDHL'in Türkiye'ye odaklanması da, ülkedeki büyümeye gerçekten ivme kazandıracak yatırım fonlarına özel bir erişime sahip olduğumuz anlamına geliyor.

Lojistik sektörü küresel eğilimlerden yoğun şekilde etkileniyor ve bu eğilimler, ana taleplere kayıyor. Örneğin, karbon salınımlarının azaltılmasına dair çözümlerin yanı sıra, muhtemelen ulaşım, akıllı ambalaj yöntemleri çok türlü ulaşım, robot ve otomasyon teknolojileri, e-ticaret ve belirli sektörlerde özgü çözümlerde de yaratıcı çözümlerin ortaya çıkışına tanıklık edeceğiz. Güçlenen bir diğer eğilim ise, aktiviteden ziyade esneklik ve hızlı toparlanma olacak. Çevrimiçi mağazalara yapılan yatırımlar, geride kalan iki yıl zarfında ciddi bir artış sergiledi. Bu yenilenme, kargo sektörüne de önemli bir katkıda bulundu. DHL Express olarak, tekstil, otomotiv ve sağlık gibi farklı sektörlerde yatırım yapmaya ve özel çözümler sunmaya devam edeceğiz.

Türkiye'de lojistik sektörünün, coğrafi konum ile güçlenen potansiyelinin daha iyi kullanılması için kapasite artışı, altyapı geliştirme ve gümrük süreçleri konularında yatırımlar gerekiyor. Havalimanlarında kargo uçaklarına ayrılan alanların genişletilmesi ve gümrük süreçlerinin sadeleştirilmesi, lojistik sektörünün hızlı gelişimine önemli bir yol açacaktır.

C KARGO Firması: Elektronik ve kanuni altyapımız gelişmiş ülkelere göre eksiktir. Oysa ülkemizin, gelişmiş ülkelerden çok daha büyük bir gelişme potansiyeline sahip olduğu, yıllık büyüme oranlarından açıkça bellidir. Tabii ülkemiz insanın potansiyelini heba etmemek için bu konularda hızla hareket etmeliyiz. Ülkemiz insanı gelişmiş ülkelerdekinden daha yeteneklidir.

- D KARGO Firması: Kurumsallık ve altyapı
- E KARGO Firması: Posta kodunun etkin kullanılmaması, adres standartlarının ve adres devamlılığının bulunmaması.
- F KARGO Firması: Kargoların en büyük problemlerinden bir tanesi oturmuş bir adres sistemlerinin olmayışıdır. Avrupa'ya kargo gönderilirken posta kodu ile nokta atışı kargo teslimatı yapılırken, ülkemizde bu sistem maalesef tutmamıştır. Sokak / cadde isimleri değiştiğinden adres bulmada ciddi problemler yaşanmaktadır. Devletin bir sistem geliştirmesi önem arz ediyor. Sektör gittikçe büyümekte olup kargo üzerine eğitim kurumları açılmalı, üniversitelerde lojistik varken kargo taşımacılığı bölümleri kurulmalı. Sektörün kanayan yarası personel istihdamını ortadan kaldırmak gerekmektedir.
- G KARGO Firması: Kargo taşımacılığını diğer ülkelerle kıyaslarsak; İlk olarak sektörümüzün Avrupa'ya göre daha büyüyeceğini, istihdamı arttırmaya olumlu etkisi gözönüne alınınca desteklenmesi gereken bir sektör olduğunu düşünüyoruz. En önemli eksiğimizde kayıt dışı taşımacılığın minimize edilememiş olunmasıdır.
- H KARGO Firması: Nitelikli çalışan ve teslim koşulları ile yurtdışı sektörü öne çıkmaktadır. Teslim koşullarında diğer ülkeler özelinde kapıya bırakmak bir adres teslim seçeneği iken ülkemizde bu durum kişinin bizzat kendisine yapıldığı için ve alıcıların evde bulunmaması, alıcıya ulaşamaması gibi durumlarda kargo teslim edilememektedir. Bu kuralın getirmiş olduğu bir diğer dezavantaj ise kargomatik gibi yurtdışında aktif olarak kullanılan ürünlerin Türkiye'de kullanılamamasıdır.
- İ KARGO Firması: Ülkemizde faaliyette bulunan ulusal kargo şirketleri biri birlerini ticari rakibi dışında hasım olarak görmektedirler. 20 yıllık tecrübeme dayanarak rahatlıkla söyleyebilirim ki akılcı bir işbirliğine neredeyse hiç şahit olmadım. Bu konunun tek

istisnası Karayolu Taşıma Kanunu ve Posta Kanunu konusundaki dernek olarak yapılan katkı ve çalışmalarınıdır.

14. Sizce ülkemizde kargo taşımacılığının gelişmesi için neler yapılabilir?

A KARGO Firması: Taşımacılık sistemi ticaretin önemli bir girdisini teşkil ettiği için akaryakıt fiyatlarında, KDV oranında ve yetki belgesi sahibi firmalardan alınan idari ücret ve katkı payı oranlarında indirim yapılması sektörü canlandıracaktır.

Öte yandan, illegal taşımacılık faaliyetlerinin de sürekli ve düzenli olarak kontrol edilip sona erdirilmesi gerekir kanaatindeyiz.

B KARGO Firması: İyileştirilmesi gereken en önemli alanlardan birini taşımacılık altyapısının kullanılabilirliği oluşturuyor. DHL Express olarak, temel altyapıyı kullanıyoruz. Ülkemizde bulunan mevcut altyapı üzerinden müşterilerimize mümkün olan en iyi erişime sahip olmamız gerekiyor. Yeni taşımacılık projelerinin ülkedeki lojistik şirketlerinin faaliyet gösterme biçimi üzerinde de önemli bir etkisi bulunuyor. Bu, şehir ve ülkelere hizmet götürme biçimlerini yeniden tanımladığından sektördeki şirketlerin ihtiyaç duydukları altyapıya kavuşması önemli. Bu açıdan, İstanbul'daki mevcut havalimanlarında görülen yoğun trafik ülkeyi muazzam bir maliyet ile karşı karşıya bırakıyor. Yeri ve türü ne olursa olsun, yeni bir havalimanı lojistik sektörünün de yararına olacaktır; zira öncelik yolculara verildiğinden, trafiğin yoğun olduğu havalimanlarından kargo taşımacılığı yapmak çok zor. Küçük şehirler de çok daha fazla kargo ve taşımacılık işi çekme ve Türkiye'yi lojistik ve taşımacılık hizmetlerinde çok daha erişilebilir bir merkez haline getirme potansiyeline sahip. Dolayısıyla, her bir şehrin en güçlü olduğu noktaları geliştirebilen, özel olarak hazırlanmış taşımacılık projeleri, Türkiye'nin dünya ile bağlantısını daha da geliştirebilir.

İkinci önceliğin ise gümrük mevzuatını hedeflemesi gerekiyor. Son dönemde, sektörümüzdeki şirketler açısından kimi olumlu, kimi ise pek de iyi olmayan çok sayıda mevzuat değişikliğine imza atıldı. Gümrük ile ilişkili kuralların hafifletilmesi gibi değişiklikler olumlu olurken mevzuat değişikliklerinin gündemde olması da açık şekilde doğru yönde atılmış bir adım. Gümrük kurallarındaki değişiklikler Türkiye'nin, dünyanın geriye kalanı ile ticaret yapmasını kolaylaştırıyor. Ancak, Türkiye'yi, malların sadece girdiği değil, aynı zamanda transit olarak da geçtiği, gerçek bir merkeze dönüştürmek için söz konusu gündemde yapılması gereken daha çok iş var. Türkiye, bu işlemleri kolaylaştırmak için Avrupa ile Gümrük Birliği ve serbest ticaret tarzı düzenlemelerden yararlanabilir.

C KARGO Firması:

- Bir an önce kurallarının Bakanlar Kurulunca açıklanması. Açıklanacak kuralların sektörü düzeltici ve geliştirici içerikte olması. Esasen kesin çözüm; AB'ye üyelik gelişmelerine paralel olması anlamında tekelin tamamen kaldırılmasıdır. Bunun akabinde sektörde haksız rekabetin ortadan kalkması sektör bilinçlenene kadar, ancak bazı taban fiyat uygulamaları ile mümkündür. Taban fiyat olmaması, herkesin fiyat kırarak sektörde cirit atmasına neden olmakta ve kalitesizlik ve firma kirliliği nedeni sektörde iş hacminin gelişmesine engel teşkil etmektedir.
- Sektörde haksız rekabetin önlenmesi için kontrolün sağlanması, kuralların tüm firmalara eşit uygulanması, cezaların maktu olması.
- HükümetSEL kurumların bir araya gelerek, sektörün düzeltilmesi için gereken hamleleri birbirini tamamlayıcı kararlar alarak çözmesi.
- Özel sektör arkasında devleti ve hükümetin teşviğini hissetmelidir. Şu anda teşvik yerine, mümkün olduğunca

engeller mevcuttur. Bazı kurumlarca sanki firmalara tuzak kurulması engellenmelidir.

- Elektronik aletler imza alabilmekte, ancak hukuken bu imzalar geçerli olmamaktadır. Bu imzaların posta sektöründe hukuken geçerli olabilmesi, kağıt, zaman ve saklama israfını engelleyecektir.

D KARGO Firması: Denetim ve yasal prosedürler tam uygulanmalıdır.

E KARGO Firması: Kargo pazarı, lojistik ve e-ticarette birlikte hızla büyümekle beraber, Devlet Demir Yollarının hızlı tren ağının kargo taşımaya olanak sağlaması ve adres veri tabanının oluşturularak kullanılması halinde taşıma ve teslimlerde sürat sağlanacak ve bu durumun müşteri üzerinde bırakacağı memnuniyet sonucu söz konusu kargo pazarı daha artacaktır.

F KARGO Firması: Kargo sektörü yıllık olarak %20-25 arasında bir büyüme gerçekleştiriyor. Bu önemli bir büyüme oranıdır. Daha iyi kargo taşımak için teknolojinin imkanlarından daha fazla yararlanmak gerekiyor.

Bedensel güç gerektirdiği kadar, kaliteli bir hizmet için yetenek- beceri de gerektiren bu sektör çalışanlarına yıpratıcı iş kolu desteğinin verilmesi teşvik edici olabilir. Üretim sektörüne verilen enerji desteğinin bu sektörde de verilmemesi, akaryakıt fiyatlarının maliyetlerimizi artırması.

G KARGO Firması: Ülkemizde kargo sektörünün gelişmesi için;

- Kayıtdışı ekonomi ile mücadele edilmesi TNT gibi kayıtlı çalışan firmaları haksız rekabete maruz bırakmayacaktır.
- Bürokratik yükler azaltılmalıdır.
- Mezkur maddelerde belirttiğimiz üzere Kanun, Tebliğ ve Yönetmeliklerde sektörün gelişimine uyumlu değişiklikler yapmak gerekecektir.
- Sektörümüze özel teşvikler, bölgesel teşvikler verilmelidir.

H KARGO Firması: Taşımacılık mevzuatları sektör temsilcileri ile görüşülerek yeniden revize edilebilir, bu sayede günümüz dünyasına elverişli olmayan maddeler elemine edilerek güncel ihtiyaçları karşılayan hukuki şartlar getirilebilir.

İ KARGO Firması: Sektörde faaliyet gören firmalar hizmet üretim maliyetlerini gözeterek doğru fiyat politikaları oluşturmadıkları sürece sektörün gelişmesini imkan dahilinde görmüyorum.

15. En sık karşılaştığınız problemler nelerdir? Sektördeki sorunlar neden kaynaklanıyor?

A KARGO Firması: En sık karşılaştığımız problem varış noktasındaki adresin kolay bulunamamasıdır.

B KARGO Firması: Ekonomik aktivite oranlarının yol açtığı zorluklar dışında, sektörde yaşanan sıkıntılar arasında kalifiye işgücü azlığı ve ekonomik büyümede görülen yavaşlama sayılabilir. Türkiye'deki bir diğer önemli zorluk ise mevzuattan kaynaklanıyor. Son dönemde, mevzuatta kimi olumlu kimi de pazardaki oyuncular açısından pek de iyi sayılamayacak çok sayıda değişiklik meydana geldi. Olumlu değişikliklere örnek olarak, gümrük işlemlerinin hafifletilmesi gösterilebilir. Gümrük işlemlerindeki değişiklikler, Türkiye'nin dünyanın geriye kalanı ile ticaretini de kolaylaştırıyor. Ancak, Türkiye'nin ticari malların sadece ithalatının yapıldığı değil, aynı zamanda transit olarak geçtiği gerçek bir merkeze dönüştürülmesi için de halen yapılması gerekenler var. Türkiye, bu işlemleri kolaylaştıran Avrupa Birliği ile Gümrük Birliği'nden ve serbest ticaret tipi düzenlemelerden de yararlanabilir.

Öte yandan, bu yıl, posta pazarının serbestleştirilmesine de şahitlik ettik. Prensip olarak bu, rekabetin arttırılmasına katkıda bulunacak, dolayısıyla da Türkiye'nin rekabet gücünü pekiştirecek olmasından ötürü doğru yönde atılmış bir adım.

Ancak ne yazık ki, posta düzenlemelerindeki değişikliklerin teknik detayları, ya da bir diğer deyişle, Türkiye’ye özel olarak alınan bir takım kararlar, diğer ülkelerdeki benzeri düzenlemeler ile pek de aynı çizgiye getirmedir. Bu durum, mevzuatın hızlı havayolu taşımacılık alanında hizmet sağlayan firmaların, posta hizmeti sektörünün içerisinde değerlendirilmesine sebep oldu. Değişikliklerin PTT üzerindeki reform ve verimlilik baskısını da azaltabilecek olması, daha az inovasyon ve verimlilik anlamına geliyor. Bu ise, Türkiye açısından bir dezavantaj oluşturuyor. Çok sayıdaki iyi tanınmış araştırma, bir ülkedeki posta hizmetinin etkinliğinin artırılmasının o ülkedeki ekonomik başarının hayati bir bileşeni olduğunu ortaya koyuyor.

C KARGO Firması:

- İrsaliye kolaylığı sağlamak için firmaların almış olduğu matbaa izinleri iptal edilmek istenmektedir. Bu firmalar matbaa olmadığı için bunda bir haklılık olabilir, ancak kargo sektörünün bu sorununu UBAK ve Maliye Bakanlığı birlikte konuşarak çözmelidir. Bir bakanlık bu işin önünü açarken (UBAK) diğeri tıkamaktadır. Sonuç olarak; Sorunlar hükümetSEL kurumların uyumsuzluğundan da kaynaklanabilmektedir.
- Bazı şirketlere haksız vergi cezaları kesilmiştir. Bunların önlenmesi gerekmektedir. Kurumlar paralel yapılardan temizlenmelidir.

D KARGO Firması: Sektörde en büyük problem personel sirkülasyonu ve fiyat rekabetleri

E KARGO Firması: En sık gönderilerin geç teslim edildiği, hasarlı ulaştığı ve e-ticaret üzerinden satın alınan ürünlerin “ayıplı mal” olması, gönderi içerisinde talep edilen üründen farklı bir ürün çıkması problemleri ile karşılaşılmaktadır. Adres yetersizliği, adreslerin

yerel yönetimlerce sık sık değiştirilmesi, bankaların müşteri bilgilerini güncellememesi nedeniyle iade oranları artmaktadır.

F KARGO Firması: Kargo sektörünün en büyük sorunu personel problemleridir. Sektördeki en büyük sorun personel devamlılığıdır.

Personel sirkülasyonu; çalışanların bu sektörde gelecek görememeleri maliyetlerin yüksek, karın düşük olması neticesinde çalışanlara yeterli maaş ödenememesi.

G KARGO Firması: En sık karşılaştığımız problemler ;

Sektördeki sorunların kaynakları;

Ulaştırma Bakanlığı tarafından Kargo firmaları denilince sektörde gözönünde bulunan, KARİD e üye olan sınırlı sayıdaki firma dikkate alınıyor.Bu dikkate almada gerek Posta Kanununda, gerek Karayolu Kanununda, gerekse Mali Suçlarla ilgili Kanunda sektörün diğer oyuncularını olan lojistik firmalarına ve kayıt dışı bu işi yapanlara ayrıcalık sağlamak oluyor. Kargonun tanımından yola çıkılacak olursa bu tür gönderileri tüm logistic firmaları taşıdığı gibi ülkemizde sayısı oldukça çok olan ambarlarda taşımaktadır. Kargo firmaları karayolu taşımacılık belgesinin tüm halleri ile taşımacılık yapan tüm firmalardır.

Net Satışların %2,35 ini fon olarak almak diğer firmalar karşısında biz kayıtlı, belgeli firmaları haksız rekabete maruz bırakmaktadır.Posta yetki belgesi olmaksızın 30 kg yada 300 dm³ ten aşağı gönderiler bir çok firma tarafından taşınmaktadır. Ayrıca 300dm³ kavramı ile kanımızca aslında 30 kg ımın hacimsel ağırlık cinsinden ifadesi alınsada uluslar arası kabul edilmiş genel kurallardan dolayı bu hacimsel ağırlığın ödemeye baz alınan esas ağırlığa çevrilmesinde hava kargo, hava express, kara yolu ve yurt içi taşımacılıkta farklı bolenler kullanıldığı için elde edilen sonuçlar 30kg nin çok üzerinde çıkmaktadır. 30kg ye denk gelen yaklaşık 100 dm³ tur. Kanun lafzında bunun değiştirilmesi bu sayede posta

kargosu tanımının daha doğru hale getirilmesi sektörün en önemli taleplerindedir. (Ek1 de konu detaylı olarak anlatılmaya çalışılmıştır.)

Ayrıca Uluslararası gönderilerden satış üzerinden %2,35 lik fon kesintisinin yapılmaması gerektiği kanaatindeyiz. (Ek2 de konu detaylı olarak anlatılmaya çalışılmıştır.)

H KARGO Firması: Adres alım veya teslim esnasında müşterilerin belirtilen adreslerde bulunamaması ve Türkiye’de adres yapısının karışık olması.

İ KARGO Firması: Şirketimizin sıklıkla yaşadığı sorunlar yoktur.

16. Kargo hareketleri bilgisini tutuyor musunuz, kayıt altına alıyor musunuz? Ne kadar süreyle bu bilgileri saklıyorsunuz? İlgili kurumlar bilgi istediğinde bilgi aktarımı yapılıyor mu? Gerektiğinde ya da şüpheli bir durum olduğunda ilgili kayıtlara ulaşma ihtimali nedir?

A KARGO Firması: Kargo hareketleri bilgisi kayıt altına alınmakta ve saklanmaktadır. İstenildiği takdirde bu bilgileri raporlayabilmekteyiz.

Bu bilgilerin düzenli olarak yedekleri alınmakta ve arşivlenmektedir. Talep edildiğinde ibraz edebiliriz.

B KARGO Firması: Kargo hareketleri bilgisi dijital ortamda tutulmaktadır. İlgili kurumlardan bilgi istenildiği takdirde geriye dönük süresiz olarak bilgi paylaşımı yapılabilir.

C KARGO Firması: Tüm kargo hareketlerimizin bilgisi tutulmaktadır, kayıtlarımız 5 yıl olarak saklanmaktadır. İlgili kurumlar talep ettiğinde bilgi aktarımı yapılmaktadır.

D KARGO Firması: Kargo hareket bilgileri otomasyon sistemi üzerinde tutulmaktadır. Bilgilerin saklanması yasal sürelerde arşivlenmektedir. Zaman zaman ilgili kurumların istedikleri bilgileri sistem üzerinden temin edebiliyoruz.

E KARGO Firması: Kargo hareketleri bilgisi periyodik dönemlerde tutulmakta ve kayıt altına alınmaktadır. Bilgiler “Devlet Arşiv Hizmetleri Hakkında Yönetmelik”teki saklanma sürelerine göre saklanmaktadır.

Yetkili kurumlar istediğinde bilgi aktarımı yapılmaktadır.

Gönderilere ilişkin kayıtlar ve hareketler KPAPG adını verdiğimiz otomasyon sistemimiz üzerinde tutulmakta, belgeler sözleşme ile belirlenen özel süreler hariç arşivleme sistemimiz ile 3 yıl süre ile saklanmaktadır.

F KARGO Firması: Kargo hareket ve teslimat bilgileri şirketimizin bilgisayar sisteminde tutulmaktadır. Müşteriler sadece kendi gönderimlerini sistemden görebilmektedir.

Kargo bilgileri evrak resmi kayıt tutma süresi boyunca sistemimizde saklanmaktadır. Resmi makamlar tarafından talep edildiğinde ilgili bilgiler verilebilmektedir. Gerektiğinde ilgili kayıtlara ulaşılabilmektedir.

G KARGO Firması: Faaliyet konumuzla ilgili kayıtları tutuyor ve bunları kanunların istediği sürede (V.U.K. 5 yıl, MASAK 8 yıl, ve T.T.K. ile ilgili olarak en az 10 yıl) saklıyoruz.

Şüpheli bir durum olduğunda kolluk kuvvetlerinin dışında MASAK’a Şüpheli işlem bildirimini tarafımızdan yapılmaktadır.

H KARGO Firması: Evet, kargolara ait hareket dökümleri sistemimizde tutulmaktadır ve bugün sistemimizde 2005 yılından günümüze kadar kargolara ait bilgiler alınabilmektedir. İlgili kurumlardan konu ile alakalı talep gelmesi durumunda bu bilgiler detaylıca paylaşılmaktadır. Yapılan entegrasyon sayesinde sistemde bulunan bu bilgileri raporlama motorumuzdan alabilmekteyiz. Taşıma faturası ve teslim belgesi gibi evraklar yasa da öngörülen süre boyunca arşivlerimizde saklanmaktadır.

İ KARGO Firması: Kargo hareketleri şirketimiz tarafından kayıt altına alınmaktadır. Tüm teslimat bilgileri 5 yıl süreyle gerek elektronik ortamda gerekse arşiv olarak saklanmaktadır. İlgili

kurumlar ve mahkemeler tarafından istenilen bilgi talepleri karşılanmaktadır

17. Mevzuatla ilgili yaşadığınız sıkıntılar neler? Bu sıkıntıların giderilmesi için çözüm önerileriniz var mı?

A KARGO Firması: Posta Kanunu ve yönetmelikleri ile sektör yeni bir düzenlemeye tabi tutuldu. Bazı hususlar net değildir. Bunların detaylı açıklamalarına ihtiyaç bulunmaktadır.

B KARGO Firması: Karayoluyla hızlı kargo taşımacılığı, mevzuat olarak değişiklik talep etmekteyiz. Özellikle e-ticaret ile uğraşan ihracatçıların uluslararası rekabette güçlenmesi ve daha rekabetçi fiyatlara ulaşılabilmesi için mevzuat değişikliğine ihtiyaç duyulmaktadır.

C KARGO Firması:

- Sektörün adı doğru bir hamle ile BTK tarafından “posta sektörü” olarak belirlenmiş ve firmalara posta işletme lisansı verilmiştir. Ancak aynı bakanlık bünyesinde KTK uygulamalarında halen kurye ve kargo olarak ayrı gösterilmektedir. Bunun düzeltilmesi gerekir. Bu iş tüm dünyada postacılık veya kuryecilik olarak bilinmektedir.
- G3 belgesi alan bir işletmeci (acente) sadece bir acente açabilmektedir. Oysa serbest girişimcilik gereği, bir belge ile birkaç yerde bu işi yapabilmeli veya birkaç belge alabilmelidir.
- Lojistik ve posta işleri iç içe geçmiştir. Bazı lojistik firmaları postacılık yapmakta ancak posta işletme belgesi, M2, P2 belge sahibi değildir. Oysa posta sektöründen kar sağlamaktadırlar. Bu firmalar da ilgili belgeleri almalı ve ilgili kanuna karşı sorumluluklarını yerine getirmelidir.
- Ambar işi ile postacılık işi aynıdır. Ambarlar kargo taşımaktadır. Ancak statüler farklıdır. Haksız nedenlerden birisi de budur.

D KARGO Firması: MASAK evrakları ve müşterilerden istenen kimlik bilgilerinin alınması

E KARGO Firması: Kargo mevzuatının Türk Ticaret Kanunu, BTK mevzuatları ve Karayolu Taşıma Yönetmeliğine göre yeniden gözden geçirilerek mükerrer ceza uygulanmaması, teslimi sağlanamayıp elde kalan gönderilere yapılacak işlem ve ayıplı mal gönderenlere yapılacak işlem hakkında hüküm konulması.

F KARGO Firması:

1.Ulaştırma Bakanlığı ile ilgili maddeler:

- KTK ve KTY kapsamında denetimlerin başlatılması,
- Kıbrıs taşımacılığında sigorta,
- Kıbrıs'tan karayolu ile kargo taşınmaması,
- Posta yasası ile ilgili girişimlerin hızlandırılması ve sektör temsilcileri ile birlikte çalışmalar yapılması,
- Yönetmelikte kargo acenteleri için taşıt tanımı yapılmamış olmasının uygulamada yarattığı sorunlar,
- Acente sözleşme fesihlerinde yaşanan sorunlar,
- Sözleşmelerde noter şartının kaldırılması,
- Taşıt kartı yenilemelerinde veya zorunlu değişikliklerde uygulamalar,
- Faaliyet raporları kargo firmalarının işleyişine uygunluğu,
- Bakanlık ile EGM kayıtları arasındaki uyumsuzluk,
- Taşımacılıkta belge düzeni ve yol denetimleri,
- Ceza tutanaklarının tebligat mahalli,
- Yönetmelikte tanımlar net olarak açıklanmamıştır. Özellikle ambar- kargo ayrımı netleştirilmelidir.
- Mesleki yeterlilik belgelerinde yönetmelik hükümleri uygulamalarındaki aksaklıklar.

2. İçişleri Bakanlığı ile İlgili Maddeler:

- Mahalli belediyeler tarafından kargo işletmelerine uygulanan kamyonların trafiğe giriş ve çıkışları ile ilgili kısıtlamalar,

- Bazı valiliklerce kargo işletmelerinin ticari bölgeler dışında ofislerde hizmet yapması yönünde uygulamaları,
- Kiralık araçlarda (mühürlü kasa içinde) yasak kargo (kaçak sigara, eroin vs.) tespitlerinde araç sahiplerinin sorumluluğu olmamasına rağmen savcılık ve mahkemelerce el konulması, yediemine çekilmesi ve müsadere işlemleri uygulanması

3. Maliye Bakanlığı ile İlgili Maddeler:

- Ambar tesellüm fişi uygulamaları,
- Taşıma irsaliyeleri,
- Yol denetimleri,
- KDV indirimi,
- Akaryakıtta ÖTV indirimi,
- Fazla istihdam yapısındaki işletmelere gelir ve muhtasar vergi indirimi /muafiyeti,
- Yöresel vergi indirimi.

Mevzuat açısından sıkıntılarımız;

KTK ve KTY'nin idari para cezaları ve idari yaptırımları fahiştir. Şöyle ki; 3-6 lira arasında yapılan bir taşıma hizmeti nedeniyle sadece bir gün gecikmenin idari yaptırımını 10 uyarma ve 900 TL idari para cezası verilmektedir. Hatta 50 uyarı cezası verilmesi durumunda yetki belgesinin geçici durdurulması yaptırımını ile karşı karşıya kalma riski bulunmaktadır. Kargo sektöründe ulusal bir firmanın 1 veya 2 gün gibi faaliyetinin durdurulması iflasını gerektirir. Firmamız hakkında uygulanan idari para cezalarından bazıları hasarlar nedeniyle uygulanmıştır. Böyle durumlarda da hasar bedeli müşteriye ödenmekte, KTK'nın 26/d maddesi uyarınca 342 TL idari para cezası ve KTY'nin 42/10 gereğince 10 uyarma cezası (900 TL) idari para yaptırımları uygulanmaktadır. Elde edilecek menfaatle idari yaptırımlar arasında ciddi bir orantısızlık mevcuttur.

Kanaatimizce; müşterinin mağduriyeti giderilmiş ise idari para cezasının öngörülmemesi müşteri mağduriyetinin giderilmesi ve hakkaniyet açısından da makul olanıdır. Ayrıca hasar veya zayi nedeniyle firmanın gerçekte kusurlu olup olmadığı araştırılması gerekir. Uygulamada firmanın kusurlu olup olmadığına bakılmaksızın idari yaptırım uygulanmaktadır. Kusur hususunun da mevzuatta yer verilmesi kargo sektörü için önemlidir.

KTY'nin 43/22 maddesine göre alıcıdan ve 45/2 maddesine göre göndericiden kimlik bilgileri alma zorunluluğu vardır. Bu kimlik bilgileri yerine kimlik numarası şeklinde değiştirilmesi müşterilerle firmamız arasında bazı tartışmaların önünü keseceği kanaatindeyiz.

G KARGO Firması: Mevzuatla ilgi sıkıntılarımız mezkur maddelerde belirtmiştik ancak tekrar etmek gerekirse **Posta kanunundan kaynaklı %2,35 fon kesintisi** en önemli sorunumuzdur.

Yaklaşık olarak bu tutar kargo işletmecilerine neredeyse bir Kurumlar Vergisi yükü daha oluşturmaktadır.

H KARGO Firması: Yetki belgesi altına kaydedilen araç sayısının öz mal araç sayısının 10 katı iken bu oranın 4 katına düşürülmesi

- Ortak taşıma için yayınlanan genelgenin kalıcı olmaması ve yıllar bazında her yıl yenilenmesi
- Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığına yapılan şikayetler sonucunda Bakanlığın kargo firmalarına düzenlediği idari para cezalarının makul seviyelere çekilmesi
- Bakanlıkça belirlenen teslim süreleri “gün” olarak geçmektedir. İlgili günler iş günü mü, takvim günü mü yoksa mesai günü mü net bir çerçevesi bulunmamaktadır. Konunun çerçevesinin netleştirilmesi gerekmektedir.
- Acente yetki belgesi altına araç kaydı yapma yetkisi tanınmalıdır.

İ KARGO Firması: KARGO İŞLETMECİLERİ DERNEĞİ (KARİD) tarafından mevzuatla ilgili sorunlar düzenli olarak ilgili kurumlara iletilmektedir. Bunun dışında şirketimizin özel bir talebi bulunmamaktadır.

18. Sektörün geleceğiyle ilgili öngörüleriniz nelerdir?

A KARGO Firması: Sektörün gelişmesi için acil olarak önemli yatırımlara ihtiyaç duyulmaktadır. Yapılan düzenlemeler sektöre ilave yük getirmiş olup, sektörün karlılığı azalmıştır. Bu durum yapılacak yatırımları kısıtlamaktadır. Oysa gümrük birliği mevzuatındaki olası değişiklikler ve Avrupa Birliğine üyeliğimizde değişiklikler bu ülkelerde ticaretin gelişmesini sağlayacak bu durum da büyük kargo şirketlerinin iştahını kabartacaktır. Bu durum yerli kargo şirketlerinin rekabetini imkansız hale getirebilir.

Teknolojik altyapısı güçlü olan ve değişime ayak uyduran kargo şirketleri gelecekte başarılı olacaktır.

B KARGO Firması: Bizler, uluslararası uzman çalışanlar olarak, uluslararası e-ticaret alanına odaklanıyoruz. Uluslararası e-ticaret, hızlı büyüyen bir iş alanı olarak bizim için de önemli bir fırsat.

Gelirlerimizde yüzde 6'lık bir paya sahip olan uluslararası e-ticaret sektörü ciddi bir büyüme sergiliyor. Geçen yıl, uluslararası e-ticaret alanındaki çalışmalarımız yüzde 60 oranında büyüdü. Açık bir şekilde, uluslararası e-ticarette başını KOBİ'lerin çektiği son derece güçlü bir ivme görüyoruz. Türkiye'deki küçük çevrimiçi mağazalar işlerini büyütürken yurtdışında da satış yapmaya başladı. Sağladığımız hızlı ve güvenilir dağıtım imkanı ile bu şirketlerin ürünlerini dünyanın dört bir yanına ulaştırabilmelerine yardımcı olmak için, bu yıl bu alana yoğun olarak odaklanıyoruz. Türkiye'de en büyük gönderi hacmine sahip 3. Firmamız e-ticaret alanında

hizmet veren bir şirket ve günlük minimum 1000 adet B2C gönderilerini müşterilerine ulaştırıyoruz.

B2C, başka bir deyişle son kullanıcıların internet üzerinden alışveriş rakamları hızla artıyor ve bu artış taşımacılık sektörüne de yeni bir soluk getiriyor. DHL olarak biz de bu alanda son kullanıcılara daha iyi bir müşteri deneyimi sunabilmek için sistemlerimizi geliştirmeye ve inovatif yatırımlar yapmaya devam ediyoruz. Önümüzdeki dönemde bu alanda planladığımız önemli yatırımlardan biri, DHL'in Almanya başta olmak üzere Avrupa'nın pek çok ülkesinde başarıyla uyguladığı DHL Packstation uygulamasını Türkiye'de hayat geçirmek olacak.

DHL Packstation hizmeti ile alıcılar, evlerinin yanı sıra bir paketleme merkezi ve tercih edilen posta noktasından da paketlerini alabiliyor. Şu anda Almanya'da, müşterilerimizin 7/24 paketlerini alabildikleri yaklaşık 2.500 paketleme merkezi bulunuyor. Müşterilerimiz paketler ulaştığında SMS veya e-mail aracılığıyla bilgilendiriliyor. Bir sonraki aşamada teslimatın tarihinin belirlenmesi ve tercih edilen bir noktaya yönlendirilmesi gibi hizmetler geliyor. Bunun ilk adımı olan ODD (On Demand Delivery) uygulamasını Türkiye'de hayata geçirdik. Bu uygulama sayesinde son kullanıcılar, kendilerine gelen gönderinin ne zaman nereye teslim edilmesini istediklerini online olarak seçebiliyor ve kuryeyi bu şekilde yönlendirebiliyor.

C KARGO Firması: Işınlama keşfedilene kadar, posta sektörü insanlar için en önemli ve vazgeçilmez bir hizmet olarak devam edecektir. Özellikle büyük kalkınma hamleleri, büyük posta sektörü olmadan gerçekleşemeyecektir. Bu anlamda ülkelerin gelecekleri posta sektörünün gelişimi ile doğru orantılı olarak belirlenecektir.

D KARGO Firması: Sektör ülkemiz adına ihtiyaç olup, her yıl hacmi büyüyerek artış gösterecektir.

E KARGO Firması: Kargo ve lojistik sektörü teknolojinin gelişmesi ve buna bağlı e-ticaretin yaygınlaşması ile birlikte gelişmeye devam edecektir.

F KARGO Firması: Sektörümüz çok hızlı bir büyüme içerisindedir. E-ticaret ile bu büyüme daha da devam edecektir. Avrupa ile karşılaştırdığımızda ekonomik göstergeler bu şekilde devam ederse hızlı büyümenin uzun bir süre daha devam edeceğini öngörmekteyim. Sektörümüzde ilerleyen zamanlarda daha teknolojik ve hayati kolaylaştıran hizmetler öne çıkacaktır.

G KARGO Firması: Sektörümüzün geleceği ile ilgili olarak;
KARİD(Kargo Derneği) Y.K.Başkanı Sayın Aslan Kut'un bir söyleşisinden alıntı yapmak istiyorum;

DÜNYA' DA GELECEK 10 YIL İÇİN BEKLENTİLER

Taşımacılık sektörü için dünyada gelecek 10 yıl için yapılan çalışmalarda, tespit edilen ana başlıklar şunlardır.

- İnternet kullanımının artması ile müşteri beklentileri ve davranışları bireysellikten, şeffaflık ve hız üzerine kurulu olacaktır.

- Dünya ekonomisinin büyümesi ile beraber sürdürülebilir enerji, hizmet ve ürünlerin iklim koşulları sonucunda öncelikli konumu güçlenecektir.

- Taşımacılık sektörü çevreci uygulamalarda trendleri belirleyici ve uygulayıcı ana iş kolu olacaktır ve çevre dostu ürünlerin arzı, satın alma kararında büyük bir etken olacaktır.

- Tüketiciler için hizmetin ulaşılabilir olması, kullanım rahatlığı ve kolaylığı sunması önem arz edecektir.

- Birebir iletişim müşteri memnuniyetini belirleyici önemli bir faktör olmaya devam edecektir.

- Taşımacılık firmaları hizmet alanlarının yanında danışman firma rolünü de üstlenecek, müşterilerine artı hizmetler

sunacaklardır. Tedarik zinciri, lojistik alanı ile ilgili tüm alanlarda genişleyecektir.

YIL 2023 VE TÜRKİYE LOJİSTİK MERKEZ

Taşımacılık sektörünün SWOT analizine bakıldığında ve bu verileri global sürdürülebilir rekabet koşulları içinde değişen tüketici alışkanlıklarını göz önüne alarak değerlendirdiğimizde, gelecek 10 yıl Türkiye ticaretinin önemli ölçüde gelişeceği ve Avrupa' nın Kafkasya, Asya ve Ortadoğu pazarlarına erişim sağlama konusunda önemli bir rol üstlenerek, “ lojistik merkez” olacağı öngörülmektedir.

Dünyada olduğu gibi Türkiye’de de elektronik haberleşmenin sınırlarının kalkmasıyla özellikle e-ticaret alanında büyük bir değişim ve gelişimin yaşanması sonucunda, kargo sektörü danışman firma rolünü de üstlenerek, müşterilerine birçok farklı alanda artı değerler sunacaktır. Değişen iklim koşullarının sonucunda çevreye daha duyarlı operasyonel süreçler oluşturacak, çevre dostu araçlar ve iş metotları oluşturacaklardır. Tüm bu teknolojik gelişmelerin merkezinde birebir iletişim her zamankinden daha önemli olacak ve eğitilmiş, kalifiye personel ihtiyacı eğer bu alana yeterli yatırım yapılmazsa büyük önem arz edecektir.

H KARGO Firması: Kargo sektörü e-ticaret sektörünün gelişmesi ve müşteri alışveriş alışkanlıklarındaki online yöne eğilim ile birlikte gün geçtikçe daha da büyüyerek devam edecektir. İnternet kullanımının insanlar üzerinde yaratmış olduğu online alışveriş ilerleyen yıllarda kargo sektörünün gönderi hacminde lokomotif olacaktır.

İ KARGO Firması: Kargo sektörü her geçen gün büyük bir ivme ile büyümektedir. Özellikle belgeli olarak çalışan ve kuralları uygulayan firmaların haksız rekabet ile karşılaşmamaları için etkin denetim mekanizmalarının kurulması ülkemizin gelişmesi için hayati öneme sahiptir.