

T.C.
ENERJİ VE TABİİ KAYNAKLAR BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

7/4491

Sayı : B.15.0.SGB.02.610 - 725

Konu :Yazılı Soru Önergesi (7-4491)

05 Nisan 2012

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

- İlgi: a) TBMM Başkanlığının 07.03.2012 tarih ve A.01.0.GNS.0.10.02.86809 sayılı yazısı.
b) Başbakanlığın 15.03.2012 tarih ve B.02.0.KKG.0.12/610-2-941/1236 sayılı yazısı.

Ankara Milletvekili Sayın Levent GÖK'ün, Sayın Başbakanımıza tevcih ettiği, Sayın Başbakanımızın da kendileri adına tarafımda cevaplandırılmasını tensip ettikleri, 7/4491 esas nolu yazılı soru önergesi, T.B.M.M. İç Tüzüğü'nün 99 uncu maddesi gereği, ENERJİSA Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş.'den alınan yazılı bilgiler doğrultusunda aşağıda cevaplandırılmaktadır.

Bilgilerinize arz ederim.



Taner YILDIZ
Bakan

EKLER :
-Önerge Cevabı (2 Sayfa)

DAĞITIM :
Gereği : Bilgi :
TBMM Başkanlığı Başbakanlık

ANKARA MİLLETVEKİLİ SAYIN LEVENT GÖK'ÜN
YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVAPLARI
(7/4491)

Sorular 1, 2, 3:

Haymana, 60 köy ve 6 beldeyle Türkiye'de ve Ankara'da önemli bir ilçemizdir. AK Parti özelleştirme politikalarının hayata geçirilmesiyle BEDAŞ (Başkent Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi), tarafından verilen elektrik kullanımındaki hizmetler ENERJİSA kuruluşunca devralınmıştır. Bu devir işlemiyle birlikte yurttaşların elektrik enerjisinden yararlanmalarında önemli sıkıntılar yaşanmaya başlanmıştır. Özelleştirme uygulamasından önce var olan Müdürlük, Başmühendislik ve Şeflikler kapatılmış olup şu anda Haymana'da arızaları gidermek ve abonelik işlemleri için ENERJİSA'nın hiçbir çalışanı yoktur. Bu bağlamda;

-Haymana merkezinde, ya da belde veya köylerinde ortaya çıkacak bir elektrik arızasına, civar ilçelerden müdahale edileceği gerçeği dikkate alınacak olursa ve Polatlı'da veya Gölbaşı'ndaki arıza durumuna göre Haymana'daki arızaya 3-4 saatten önce müdahale edilemeyeceği gerçeğini göremiyor musunuz? Bu konuda hangi önlemleri almayı düşünüyorsunuz?

-Haymana'da yeni abone olacak bir müşterinin Polatlı'ya gitmek zorunda kalması vatandaşın ekonomik olarak ek bir külfet getirmektedir. Bu durumu vatandaşın kaliteli ve kolay hizmet sunma anlayışıyla bağdaşır buluyor musunuz?

-Herhangi bir nedenle ev değiştiren ya da sayaç değişikliğine zorlanan aboneler sözleşmelerini yenilemek için Haymana'dan Polatlı'ya gitmek zorunda kalıyorlar. İki gün gecikmeleri dahi, vatandaşların kaçak ve usulsüz elektrik kullanmak cezasına muhatap olmalarına yol açacaktır. Bu anormal durumu düzeltmek için ne gibi önlemler almayı, aldırmayı düşünüyorsunuz?

Cevaplar 1, 2, 3:

Enerjisa Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş.'den söz konusu hususlara ilişkin olarak alınan yazılı cevapta özetle; "Enerjisa, Türkiye'de lider, Avrupa'da ise önde gelen elektrik tedarik ve dağıtım şirketlerinden biri olmayı hedef olarak belirlemiştir. Bu hedef paralelinde; kurumsallaşma, verimlilik, şebeke yatırımları, dağıtım operasyonları ve müşteri hizmetleri gibi birçok konuda hızla iyileştirmeler yaparak, sektöre yön veren öncü bir şirket konumuna ulaşmıştır. Bu süreçte, sorumluluk alanımızdaki diğer bölgelerde olduğu gibi Haymana ilçesinde de kaliteli hizmet sunabilmek amacıyla organizasyonel olarak birtakım değişiklikler gerçekleştirilmektedir. Haymana'da bulunan fonksiyonlarımızın tamamen Polatlı'ya taşınması gibi bir durum söz konusu değildir.

Haymana ilçesinde hizmet göttürdüğümüz toplam müşteri sayımız 16.053'tür. Arıza onarım ve bakımı, sayaç işlemleri, endeks okuma gibi operasyonel fonksiyonlarımız bölgede tam zamanlı hizmet vermeye devam etmektedir. Haymana ilçesinde konuşlanmış yedi kişilik arıza onarım bakım ekibimiz, bir adet güvenlik görevlisi çalışmamız, 2 adet 4x4 arazi ve 1 adet sepetli olmak üzere üç adet aracımız ile ilçede oluşan arızaların zamanında giderilmesi için hizmet vermekteyiz. Dolayısı ile Haymana'da oluşabilecek arızalara civar ilçelerden müdahale edilmesi söz konusu değildir. Haymana ilçesi olarak 2011 yılı içerisinde toplamda 948 adet arıza meydana gelmiş, %80'ine ortalama 1 saat içinde müdahale edilmiş ve geriye kalan arızalarımızın müdahale süreleri de diğer Operasyon Merkezlerimizin müdahale süreleri ile benzer seviyede gerçekleşmiştir. İyileştirme çalışmalarımız kapsamında "Müşteri Hizmet Merkezleri İyileştirme Projesi" de devam etmektedir. Bu proje, Müşteri Hizmet Merkezlerinin yerlerinin, yerleşim planlarının, mimari ve teknik altyapılarının iyileştirilmesini içermektedir. Bu süreçte, bazı müşteri hizmet merkezlerimizin yerleri değiştirilmiş, bazılarının ise çalışma düzenlerinde değişiklik yapılmıştır. Müşterilerimize merkezi lokasyonlarda yer alan ve yeni konseptimize göre dekore edilmiş daha büyük ve modern merkezlerde hizmet verilmeye başlanmış olup Polatlı ilçemizdeki Müşteri Hizmet Merkezimizin de yenileme çalışmalarına başlanmıştır. Buradaki Müşteri Hizmetleri Merkezimiz yeni konseptte göre dekore edilmiş haliyle en kısa zamanda hizmete alınacaktır."denilmektedir.

ANKARA MİLLETVEKİLİ SAYIN LEVENT GÖK'ÜN
YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVAPLARI
(7/4491)

Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu tarafından hizmet kalitesine ilişkin verilerin 01.01.2013 tarihinden itibaren otomatik olarak kaydı öngörülmektedir. Özelleşen dağıtım bölgelerinde hizmet kalitesindeki değişim, şirket devirlerinin tamamlanmasından itibaren yeterli zaman geçtikten sonra ve otomatik veri kaydı ile bilgi akışı daha sistematik olarak sağlandığında sağlıklı bir şekilde analiz edilebilecektir. Ayrıca, düzenleme ve denetleme altındaki tüm dağıtım bölgelerinde hizmet kalitesinin her geçen yıl artması hedeflenmiştir. Elektrik dağıtım şirketlerinin denetimleri Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu tarafından belirli sürelerde yapılmakta ve yasal mevzuat dahilinde gerekli işlemler tesis edilmektedir.

Soru 4:

Elektrik hizmetlerindeki özelleştirmenin vatandaşı kolay ve kaliteli hizmete kavuşturduğunu düşünüyor musunuz?

Cevap 4:

Elektrik piyasasının serbestleşmesi ve özelleştirme sonucunda; rekabetçi bir piyasanın oluşmasının sağlanması, elektrik üretim ve dağıtım sektörlerinde verimliliğin artırılması, uzun vadeli arz güvenliği için gerekli yatırımların teşvik edilmesi ve Kamunun daha çok düzenleyici bir rol alması hedeflenmiştir. Söz konusu uygulanan piyasa modeli başka ülkelerde de uygulanmış ve başarılı sonuçlar alınmıştır.