

Sayı : 64272063-610 - 1797
Konu : Yazılı Soru Önergesi (7-23080)

19 Haziran 2013

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi: TBMM Başkanlığının 21.05.2013 tarih ve 43452547-120-07-124398 sayılı yazısı.

Bingöl Milletvekili Sayın İdris BALUKEN'in tarafıma tevcih ettiği 7/23080 esas nolu yazılı soru önergesi, T.B.M.M. İç Tüzüğü'nün 99 uncu maddesi gereği aşağıda cevaplandırılmaktadır.

Bilgilerinize arz ederim.


Taner YILDIZ
Bakan

EK :
Önerge Cevabı (4 Sayfa)

**BİNGÖL MİLLETVEKİLİ SAYIN İDRİS BALUKEN'İN
YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVAPLARI
(7/23080)**

Soru 1:

Son yıllarda genellikle ülkemizin Doğu ve Güneydoğu Anadolu bölgesindeki iller başta olmak üzere; neredeyse her bölgede yaz ve kış aylarında sık sık elektrik kesintileri yaşanmaktadır. Türkiye elektrik üretiminin önemli bir miktarını karşılayan Keban ve Atatürk baraj ının hemen yanı başındaki yerleşim yerlerinde bile bu kesintiler bazen günlerce sürmektedir. Ülkemizde en ağır kış koşullarının yaşandığı Van ilimizde bu kesintiler neredeyse yıl boyunca belirli aralıklarla devam etmekte ve yıllık bazda %60 oranında kesinti yaşanmaktadır.. Çağımız insanının günlük yaşamında önemli bir yer tutan elektrik tüketimi kesintiler nedeniyle günlük hayatı olumsuz yönde etkilemektedir.

Bu kesintilerin plansız ve beklenmedik zamanlarda gerçekleşmesi hem vatandaşların elektrikli cihazlarında önemli hasarlar meydana getirmekte hem de gıdaların muhafazasında önemli zararlara yol açmaktadır.

Bu bağlamda:

- Van ilimiz ve bağlı ilçelerinde hükümetiniz döneminde yapılan enerji altyapı harcamaları kaç TL tutarındadır? Bu harcamaların yıllara göre dağılımı ne şekildedir?

Cevap 1:

2012 yılında Bakanlığımız, bağlı ve ilgili kuruluşlarımız ile elektrik ve doğalgaz sektöründe faaliyet gösteren dağıtım şirketleri tarafından, Van ili ve çevresinde onlarca proje dahilinde yatırımlar gerçekleştirilmiştir. Tüm bu projeler için 2012 yılında elektrik sektöründe 44.864.080 TL ve petrol ve doğalgaz sektöründe 3.822.131 TL değerinde yatırım yapılmıştır. Madencilik alanında ise 182.172 TL değerinde yatırım gerçekleştirilmiştir. Enerjinin her alanında gerçekleştirilen proje ve yatırımlar sayesinde Van ili ve çevresinde gerçekleştirdiğimiz arama-araştırma çalışmaları sonucunda bulunan/bulunması olası madenler, kurulan santraller, geliştirilen altyapı ve bilimsel araştırmalar Van ilinin ekonomik alanlarda gelişmesine büyük katkı sağlamaktadır.

Ayrıca, serbest piyasa koşullarında özel sektör tarafından yapılan ve yapılmaya devam eden yatırımlar Enerji ve Madencilik alanındaki yatırımların önemli bir bölümünü oluşturmaktadır.

Sorular 2, 3:

- Son 10 yılda hükümetleriniz döneminde elektriğin kilowatt ücreti ne kadar artmıştır? Bu artışın sebepleri nelerdir?

- Dünyada ve Türkiye'de kişi başına yıllık elektrik tüketim miktarı ile Van ilimizdeki bir yurttaşın yıllık elektrik tüketim miktarı ne kadardır? Aradaki farkın sebepleri nelerdir?

Cevaplar 2, 3:

Ülkemizde, 2002 yılında 200 kWh'lık elektrik tüketimi bedelinin asgari ücret içindeki payı % 20,2 iken 2012 yılında bu değer % 9,6'ya düşmüştür. Başka bir ifadeyle, asgari ücret alan bir vatandaşımız 2002 yılında gelirinin, % 20,2'sini elektrik faturası olarak ödemekteyken 2012 yılında % 9,6'sını elektrik faturası olarak ödemektedir. 2002 yılından itibaren vatandaşımızın geliri içinde enerji faturası olarak ödediği miktar önemli ölçüde azalmış olup enerji faturası miktarının daha da azaltılması için enerji ve kalkınma politikalarımız doğrultusunda çalışmalar sürdürülmektedir.

Dünyada ve Türkiye'de kişi başına düşen elektrik tüketimine ilişkin bilgiler Türkiye İstatistik Kurumu web sitesinde yayınlanmaktadır. Van İlinde 2012 yılı sonu itibari ile yıllık kişi başına düşen elektrik tüketimi 1.697,05 kWh'dır.

**BİNGÖL MİLLETVEKİLİ SAYIN İDRİS BALUKEN'İN
YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVAPLARI
(7/23080)**

Soru 4:

Van ilimizin doğa ve iklim koşulları göz önüne alındığında enerji nakil hatlarının bu koşullarda sık sık zarar gördüğü bilinmesine rağmen neden enerji nakil hatları yer altına alınmamaktadır?

Cevap 4:

Vangölü Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi'nden alınan cevabi yazıda; "Van İl Müdürlüğü tarafından 2003 yılında enerji nakil hatlarının yeraltına alınmasına yönelik çalışmalara başlanmıştır. İl ve ilçe merkezlerinde trafik yoğunluğu fazla olan ve kentsel yapısı tamamlanmış caddelerde hatların yeraltına alınması çalışmaları tamamlanmıştır. Söz konusu çalışmalar yatırım programı kapsamında sürdürülmektedir." denilmektedir.

Sorular 5, 6, 7:

- Van ilimizde ve genel olarak tüm Türkiye'de elektrik kesintileri sonucu ortaya çıkan maddi zararın miktarı ile ilgili bir araştırmanız var mıdır? Varsa bu zarar kaç TL dir?
- Bakanlığınıza bu kesintiler sonucu zarara uğrayan kaç vatandaş maddi tazmin talebinde bulunmuştur? Bu taleplerin ne kadarı karşılanmıştır? Yapılan ödemelerin parasal değeri kaç TL dir?
- Dağıtım şirketlerinden kaynaklı kesintilerden doğan zararların ne şekilde tazmin edileceğine dair bilgiyi tüketici faturalarının arkasına not olarak düşmeyi düşünüyor musunuz?

Cevaplar 5, 6, 7:

Önergede yer alan konular Elektrik Piyasası Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği ile düzenlenmiş olup Yönetmeliğin ilgili maddeleri aşağıda verilmiştir.

**ELEKTRİK PİYASASI MÜŞTERİ HİZMETLERİ YÖNETMELİĞİ
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

Hizmet Kalitesi ve Kesintisiz Hizmet Sağlanması

Hizmet kalitesi

MADDE 11 — (1) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi, ilgili mevzuat uyarınca bölgesinde bulunan tüm müşterilere eşit taraflar arasında ayırım gözetmeksizin yeterli, kaliteli ve sürekli elektrik enerjisi sunacak şekilde hizmet verir.

(2)[1] Perakende satış lisansı sahibi tüzel kişi, lisansı kapsamında hizmet verdiği tüm müşterilere, eşit taraflar arasında ayırım gözetmeksizin aynı kalitede hizmet verir.

Elektrik kesintileri

MADDE 12 — (1) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi, Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliğinin 51 inci maddesinde tanımlanan mücbir sebepler veya lisansında yer alan özel mücbir sebepler ya da programlı kesintiler dışında dağıtım sistemini, kendisinden hizmet alanlara kaliteli ve sürekli elektrik enerjisi sağlayacak durumda tutmakla yükümlüdür.

(2) Müşteriler, programlı kesintiler hakkında dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından, kesintiden en az kırksekiz saat önce yazılı, işitsel veya görsel basın yayın kuruluşları aracılığıyla bilgilendirilir.

İlgili Elektrik Dağıtım Şirketi, yukarıda belirtilen şartlar dahilinde hizmet vermekle yükümlüdür.

İlgili Elektrik Dağıtım Şirketleri, hizmet kalitesinde gerekli standardı sağlamaya yönelik olarak çalışmakta ve yatırım planlamalarını yapmakla yükümlüdürler, Kurumumuz bu konuda izleme ve inceleme görevlerini yerine getirmekte, gerekli gördüğü hallerde ilgili mevzuatlarda

**BİNGÖL MİLLETVEKİLİ SAYIN İDRİS BALUKEN'İN
YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVAPLARI
(7/23080)**

öngörülen müdahale ve yaptırımları uygulanmaktadır.

7- ELEKTRİK PİYASASI MÜŞTERİ HİZMETLERİ YÖNETMELİĞİ
Ödeme bildirimlerinde yer alan bilgiler

MADDE 22 — (1) Müşterilere düzenlenecek ödeme bildirimlerinde, Elektrik Piyasası Tarifeler Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde hazırlanan fiyatlandırma yöntemine göre asgari olarak aşağıdaki bilgiler yer alır;

- Müşterinin adı-soyadı veya unvanı, adresi, müşteri veya abone numarası, abone grubu,[1]
- Sayaç veya sayaçlara ait marka, tip ve seri numarası, çarpan, varsa akım ve/veya gerilim trafo oranları,
- Tüketime esas ilk ve son endeksler ile okuma tarihleri,
- Tüketilen elektrik enerjisi miktarı,
- Tüketimin fiyatlandırılmasına esas enerji ve kapasite bilgileri,
- Elektrik enerjisi birim fiyatları ve tüketim bedeli,
- Vergi, yasal kesinti ve borçlar,
- Son ödeme tarihi ve ödeme merkezleri,
- Değiştirilen sayaç var ise aynı döneme ait tüketim değerleri,
- [1] Görevli perakende satış şirketi ile dağıtım lisansı sahibi tüzel kişinin müşteri hizmetleri merkezlerinin telefon ve faks numaraları ile internet ve elektronik posta adresleri,
- Günlük enerji tüketim ortalaması,
- Bir sonraki okuma dönemi,
- Varsa geçmiş dönemlere ilişkin borç.

Müşteri Hizmetlerine İlişkin Hükümler

BİRİNCİ BÖLÜM

Müşteri Hizmetleri Merkezi ve Müşteri Şikayetlerine İlişkin Genel Hükümler

Müşteri hizmetleri merkezi

MADDE 28[1] — (1) Dağıtım ve görevli perakende satış lisansı sahibi tüzel kişiler tarafından, faaliyet konuları ile ilgili olarak arıza bildirimini, kaçak ve usulsüz elektrik enerjisi kullanım ihbarları, şikâyetler ve benzeri konularda yapılan başvuruların cevaplandırılması için yirmidört saat kesintisiz hizmet verecek şekilde, yeterli donanım ve personele sahip müşteri hizmetleri merkezleri kurulur.

(2) Müşteri hizmetleri merkezinin telefon ve faks numaraları ile internet adresi ödeme bildirimlerinde yer alır. Dağıtım şirketleri ile görevli perakende satış şirketleri, müşteri hizmetleri merkezlerinin müşterilere yönelik çağrı hizmetleri ile ilgili olarak birbirlerinden veya aynı kaynaktan hizmet alımı yapabilirler. Bu kapsamdaki hizmet alımı, Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliğinin Geçici 44 üncü maddesinin ikinci fıkrasındaki süre sınırlamasına tabi değildir.

İhbar ve şikâyet başvurusu ile başvuruların yanıtlanması

MADDE 29 — (1) Arıza bildirimleri ile kaçak ve usulsüz elektrik enerjisi kullanım ihbarları şahsen, telefonla veya internet aracılığıyla yapılabilir. Bunların dışındaki başvurular, ilgili tüzel kişinin müşteri hizmetleri merkezine yazılı olarak yapılır.

(2) Müşteri hizmetleri merkezi tarafından kaydedilen başvurular, onbeş iş günü içerisinde

**BİNGÖL MİLLETVEKİLİ SAYIN İDRİS BALUKEN'İN
YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVAPLARI
(7/23080)**

sonuçlandırılarak öngörülen işlem talep halinde başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir.

(3) Müşteri hizmetleri merkezlerine yapılan başvurulara ilişkin olarak ilgili tüzel kişiler tarafından öngörülen işlem hakkında başvuru sahibi ile ilgili tüzel kişi arasında bir anlaşmazlığın söz konusu olması halinde; başvuru sahibi tarafından Kuruma, ancak öngörülen işlemin ilgili mevzuata aykırılık teşkil ettiği iddiasıyla başvurulabilir. Kurum, gerekli gördüğü hallerde inceleme yapar veya yaptırır.

İKİNCİ BÖLÜM

**Müşterilerin Bilgilendirilmesi ve Zararların Tazmini
Müşterilerin bilgilendirilmesi**

MADDE 31 — (1) Müşterilerin yeterli, verimli, güvenli, sürekli ve ekonomik hizmet almalarını ve hizmet seçeneklerini öğrenmelerini teminen her türlü bilgilendirme faaliyeti, ilgili tüzel kişiler tarafından ilgili mevzuata uygun olarak yerine getirilir.

(2)[1] Müşterilerin bilgilendirilmesi görevi, ilgili tüzel kişinin müşteri hizmetleri merkezleri tarafından yürütülür. İlgili tüzel kişiler, müşterilere ücretsiz olarak verilmek üzere film, kitap, broşür, katalog gibi araçlar hazırlar.

(3) Perakende satış lisansına sahip tüzel kişiler, bir önceki yıla ait satışları içerisindeki yenilenebilir enerji kaynaklarından olan alıma ilişkin bilgileri internet sayfalarında duyurur.[2]

Müşteri hakları ve zararların tazmini

MADDE 33 — (1) Bu Yönetmelik hükümleri uyarınca elektrik enerjisi hizmeti alan müşterilerin hakları ve zararlarının tazmini konusunda, Kanunun 11 inci maddesi ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri ile buna ilişkin diğer mevzuat hükümleri uygulanır. Hükümleri yer almaktadır.

Görevli Perakende Elektrik satış şirketleri yukarıda belirtilen hükümler doğrultusunda müşterilerini bilgilendirilmektedir. Faturalarda 24 saat bu konuda hizmet veren Müşteri Hizmetleri telefonları ve internet adresleri yer almaktadır.