

Sayı : 64272063-610-3067  
Konu : Yazılı Soru Önergesi (7-30901)

14 Ekim 2013

## TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

**İlgi:** TBMM Başkanlığının 08.10.2013 tarih ve 43452547-120-00-144806 sayılı yazısı.

Balıkesir Milletvekili Sayın Ayşe Nedret AKOVA'nın tarafıma tevcih ettiği 7/30901 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 (2 Sayfa)



**BALIKESİR MİLLETVEKİLİ SAYIN AYŞE NEDRET AKOVA'NIN  
YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVAPLARI  
(7/30901)**

**Sorular 1, 2, 3:**

Balıkesir'in Körfez bölgesi turizm açısından çok cazip olduğundan dolayı ikincil konut çok yaygındır. Sadece yazın tatil amaçlı bölgeye gelen vatandaşlarımız, elektriklerini hep kesik bulduklarından; çok kısa zaman için evlerini kullanmalarına rağmen çok yüksek elektrik faturaları ile karşılaştıklarından; şikâyetlerini ilettikleri dağıtım şirketinin ise hiçbir şekilde kendileriyle ilgilenmediklerinden dolayı çok mağdur olduklarını dile getirmektedirler. Bu bağlamda;

- Elektrik perakende dağıtım şirketlerin faturalandırma işlemleri kontrol edilmekte midir?
- Elektrik perakende dağıtım şirketlerinin taraflarına gelen şikâyetleri ciddiye alıp, vatandaşların mağduriyetlerinin giderilmesi için ne gibi çalışmalar yapılmaktadır?
- Sadece yazın evlerini kullanan Körfez bölgesindeki vatandaşların yüksek fatura şikâyetleri için ne gibi bir açıklama yapılacaktır?

**Cevaplar 1, 2, 3:**

Konu ile ilgili olarak Uludağ Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi'nden bilgi talep edilmiş olup alınan bilgi aşağıda özetlenmiştir.

Faturalandırma işlemleri ile ilgili fatura kalemleri, faturaların tebliğ şekli ve fatura ödeme süreleri gibi konular ilgili mevzuata uygun şekilde yürütülmekte olup Mevzuata aykırı şekilde işlem tahsis edilmesi söz konusu değildir. Hizmet sınırları içerisinde yer alan tüm bölgelerde olduğu gibi Körfez bölgesinde de ödeme bildirimleri, son ödeme tarihinden en az 10 gün önce abonelere tebliğ edilmekte ve hatalı bildirim itirazlarına ait inceleme sonuçları başvuru tarihinden itibaren en geç 10 iş günü içerisinde abonelere bildirilmektedir.

Yüksek fatura şikâyetinde bulunan abonelere Müşteri Hizmetleri Yönetmeliğinin 18 inci Maddesi hükümleri uygulanır. Söz konusu yönetmeliğin anılan maddesinde;

"1) Sayacın arızalanması veya ölçme hassasiyetinden şüphe edilmesi halinde, ilgili tüzel kişi veya müşteri tarafından sayacın kontrolü talep edilebilir. Bu talep, dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından 3516 sayılı Ölçüler ve Ayar Kanunu hükümleri çerçevesinde karşılanır. Sayacın doğru tüketim kaydettiğinin tespiti halinde oluşan bedeller talep sahibi tarafından karşılanır."

2) Sayacın yerinden sökülmesi durumunda; sökülen sayacın yerine dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından geçici olarak, asgari sökülen sayacın fonksiyonlarını yerine getirecek nitelikte bir sayaç takılır. Ancak, geçici olan bu uygulama bir aydan fazla olamaz. Sökülen sayacın yeniden kullanılamaz durumda olduğu tespit edildiği takdirde dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından 22/3/2003 tarihli ve 25056 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektrik Piyasasında Kullanılacak Sayaçlar Hakkında Tebliğe uygun olarak yeni bir sayaç takılır." hükümleri bulunmaktadır.

Bu kapsamda yapılan müracaatlarda sökülen sayaçlar Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı personeli nezdinde test edilir.

Evlerini sadece yazın kullanan aboneler, yaz sonunda evlerinden ayrılırken Dağıtım Şirketinin en yakın İşletmesine veya Müşteri İşlem Merkezlerine gelerek ya da internet sitesine müracaat ederek endeks bildiriminde bulunabilirler. Bildirmiş oldukları endekslere istinaden kendilerine fatura tebliğ edilen aboneler; fatura son ödeme tarihine kadar anlaşmalı bankalar, Müşteri İşlem Merkezleri ve PTT aracılığıyla ödemelerini gerçekleştirebilirler.



**BALIKESİR MİLLETVEKİLİ SAYIN AYŞE NEDRET AKOVA'NIN  
YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVAPLARI  
(7/30901)**

Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) tarafından Elektrik Dağıtım Şirketleri nezdinde yapılmakta olan rutin incelemelerde; Elektrik Dağıtım Şirketlerince tutulan "Tüketici Şikâyetleri Dosyaları" ile Şirketlere yapılan başvurularla ilgili yapılan iş ve işlemler incelenmektedir. Ayrıca, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu'na ulaşan tüketici şikâyetleri de bahse konu denetimlerde incelemeye tabi tutulmakta ve takip edilmektedir.