

21 Mayıs 2015

Sayı : 64272063-610-**1383**
Konu : Yazılı Soru Önergesi (7-61351)

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : TBMM Başkanlığının 27.02.2015 tarih ve 43452547-120.00-217412 sayılı yazısı.

Mersin Milletvekili Sayın Ali ÖZ'ün tarafıma tevcih ettiği 7/61351 esas nolu yazılı soru önergesi, T.B.M.M. İç Tüzüğü'nün 99 uncu maddesi gereği Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu ve Toroslar Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi'nden alınan bilgiler doğrultusunda aşağıda cevaplandırılmaktadır.

Bilgilerinize arz ederim.



Taner YILDIZ
Bakan

Ek : Önerge Cevabı (2 Sayfa)

Sorular 1, 2, 3, 4, 5, 6:

Elektrik faturalarında kayıp-kaçak miktarına bakmaksızın ödemelerini yapan vatandaşların önemli sorunlarından birisi de uzun süreli elektrik kesintileri olmuştur. Buzdolabında ilacını saklamak zorunda olan, serasını soğuktan korumaya mecbur olan vs vatandaşlar bu kesintilerden son derece zarar görmektedirler. Elektrik dağıtımının özelleşmesi yeni sorunları beraberinde getirmiştir.

Bu bağlamda;

- Özelleştirme sonrası, Bakanlığınızca tespit edilen sorunları gidermek için hangi tedbirleri aldınız?
- Alo 186 ne amaçla ve kime hizmet için kurulmuştur? Buradaki muhataplar elektrik kesintisi ve arıza giderilmesinden ne kadar bilgi sahibidir?
- Mersin'de son 3 ay içerisinde hangi ilçelerde ve ne kadar süreli elektrik kesintisi olmuştur?
- Seralarda iklimle ilgili olarak ortaya çıkan, soğuktan oluşan çiftçi zararlarından özel şirketlerin ihmali sorumludur. Bu hakların iadesi ile ilgili bir çalışmanız var mıdır?
- Akıllı şebeke uygulaması hangi illerde vardır?
- Elektrik şebekelerinin güçlendirilmesi, trafoların bakım ve onarımının yetersizliği ile ilgili vatandaşların yaşadığı mağduriyetleri ve uğradığı zararları telafi için bir çalışmanız var mıdır?

Cevaplar 1, 2, 3, 4, 5, 6:

6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanununa dayanılarak hazırlanan, Elektrik Dağıtım Şirketlerinin Faaliyetlerinin İncelenmesi ve Denetlenmesine Dair Yönetmelik'in "İnceleme ve Denetim" başlıklı 5 inci maddesinde "Şirketlerin periyodik olarak inceleme ve/veya denetimi belirli sürelerde, belirlenmiş konularda ve yılda en az bir kez yapılır." denilmektedir. Bakanlığımız tarafından 21 Elektrik Dağıtım Şirketinin faaliyetlerinin denetimi bu kapsamda yılda en az 1 defa gerçekleştirilmekte olup, dönem içinde de Bakanlığımıza gelen şikâyetler Dilekçe Kanunu kapsamında değerlendirilerek vatandaşlarımızın mağduriyetlerinin giderilmesi yönünde çalışılmaktadır. Bütün dağıtım şirketleri Bakanlığımızın denetim ekipleri tarafından yönetmelik kapsamında titizlikle ve ayırım yapılmaksızın denetlenerek gerekli raporlar hazırlanmaktadır.

Bahse konu Yönetmelik ve Elektrik Dağıtım Şirketlerinin Faaliyetlerinin İncelenmesi ve Denetlenmesine Dair Tebliğ'e dayanılarak, bölgede sorumlu elektrik dağıtım şirketi olan Toroslar Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi (Toroslar EDAŞ) 20.05.2014 ile 06.06.2014 tarihleri arasında Bakanlığımız tarafından denetlenmiştir. 23.09.2014 tarihinde Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK)'na gönderilmiştir.

Elektrik Dağıtım ve Perakende Satışına İlişkin Hizmet Kalitesi Yönetmeliğinde elektrik enerjisinin tedarik sürekliliği, ticari ve teknik kalitesine ilişkin olarak dağıtım şirketleri, görevli tedarik şirketleri ve kullanıcılar tarafından uyulması gereken kurallar ile uygulamaya ilişkin esas ve usuller düzenlenmiştir. Yönetmelikte tüketicilerin zarar tazminine ilişkin hükümlere 26 ncı maddede yer almaktadır. Belirtilen hükümler incelendiğinde dağıtım şebekesinden kaynaklanan hasara ilişkin tüketicilerin zararın gerçekleşmesini takip eden 10 iş günü içerisinde Dağıtım Şirketine başvurması, Dağıtım Şirketi'nin başvuruya ilişkin inceleme ve değerlendirmesi sonucunda hasarın dağıtım şebekesinden kaynaklandığını tespit etmesi durumunda zararın Dağıtım Şirketi tarafından karşılanması gerekmektedir. Tüketiciler, zararının tazmini hususunda Dağıtım Şirketi tarafından yapılan işlemlere ilişkin şikâyetlerini EPDK'ya iletebilmektedirler.

Elektrik Dağıtım ve Perakende Satışına İlişkin Hizmet Kalitesi Yönetmeliğinde elektrik enerjisinin tedarik sürekliliği, ticari ve teknik kalitesine ilişkin olarak dağıtım şirketleri, görevli tedarik şirketleri ve kullanıcılar tarafından uyulması gereken kurallar ile uygulamaya ilişkin esas ve usuller düzenlenmiştir. Yönetmelikte tedarik sürekliliğine ilişkin hükümlere 7 ile 17 nci maddelerde yer verilmiştir. Belirtilen hükümler incelendiğinde Dağıtım Şirketi bölgesinde gerçekleşen tüm kesintileri neden, kaynak, başlama ve bitiş zamanları, kesintiden etkilenen kullanıcı sayısı bilgileri ile kaydetmek ve bu bilgileri kesintilerin meydana geldiği ayı takip eden ayın sonuna kadar, il ve ilçeler bazında internet sitesinde yayımlamakla yükümlüdür. Bu kapsamda Mersin ilinde belirtilen tarihler arasında yer alan kesinti bilgilerine www.toroslaredas.com.tr internet adresinde yer alan “Tedarik Sürekliliği Kalite Göstergeleri” başlığından ulaşılabilmektedir.

Elektrik Dağıtım ve Perakende Satışına İlişkin Hizmet Kalitesi Yönetmeliği ve Elektrik Piyasasında Kullanılacak Sayaçlar Hakkında Tebliğ’de coğrafi bilgi sistemleri, otomatik izleme sistemlerine ilişkin düzenlemeler yer almaktadır. Ayrıca “Otomatik Sayaç Okuma Sistemlerinin Kapsamına ve Sayaç Değerlerinin Belirlenmesine İlişkin Usul ve Esaslar” çerçevesinde dağıtım şirketleri tarafından otomatik sayaç okuma sistemine başlanmıştır. Belirtilen kapsamda 21 elektrik dağıtım şirketi yatırım bütçe ve planları çerçevesinde dağıtım şebekelerinde akıllı şebeke uygulamalarına yer vermektedir.

Bölgede sorumlu elektrik dağıtım şirketi Toroslar Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi’nden (Toroslar EDAŞ) önergede konu edilen hususlara ilişkin bilgi talep edilmiş olup, Bakanlığımıza iletilen cevap aşağıda özetlenmiştir:

Olumsuz hava koşulları nedeniyle şebekede oluşan olumsuzlukların giderilmesi için, Arıza Bakım Onarım ekipleri 24 saat vardiyalı olarak çalışmış ve arıza kaynaklı kesintilere en kısa sürede müdahale edilmiş ve mümkün olan en kısa sürede kullanıcılara elektrik verilmiştir.

6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanununa dayanılarak hazırlanan Tüketici Hizmetleri Yönetmeliğinin “Tüketici hizmetleri merkezi başlıklı” 17 nci maddesinin 2 nci fıkrasında “Dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketleri tarafından, tüketici hizmetleri merkezlerinin bünyesinde, tüketicilere yönelik yirmi dört saat kesintisiz hizmet verecek şekilde çağrı merkezi kurulur.” hükmü kapsamında tüketici şikâyetlerinin değerlendirilmesi amacıyla 186 numaralı çağrı hattı kurulmuştur. Çağrı hattı; tüketicilere bilgilendirme, yaşanan herhangi bir elektrik arıza ve kesinti durumunda yardım ve destek hizmeti vermek amacıyla kurulmuştur. Çağrı Merkezinde bulunan bütün çalışanlara, elektrik kesintisi ve arıza konusunda müşterilere gerekli bilgilerin en hızlı ve doğru şekilde verilmesi amacıyla gerekli eğitimler verilmektedir. Çağrı Merkezi İyileştirmeleri kapsamında; tüm Çağrı Merkezi çalışanları iletişim ve süreç eğitimlerini tamamlamıştır. Ayrıca, ortalama çağrı cevaplama süresi 17 saniyeye düşürülmüştür.

Söz konusu dağıtım bölgesi genelinde sürdürülebilir ve kaliteli enerji arzı sağlamak amacıyla şebeke yenileme ve iyileştirme yönünde operasyonel ve yatırım çalışmaları devam etmektedir.