

05 Haziran 2015

Sayı : 64272063- 610- 1627
Konu : Yazılı Soru Önergesi (7-59561)

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : a) TBMM Başkanlığının 12.02.2013 tarihli ve KAN.KAR.BŞK.43452547-120.00.07-7/59561-213541 sayılı yazısı.
b) Başbakanlığın 12.02.2015 tarihli ve 31853594-610-2-9559-663 sayılı yazısı.

Mersin Milletvekili Sayın Aytuğ ATICI'nın Sayın Başbakanımıza tevcih ettiği, Sayın Başbakanımızın da kendileri adına tarafımca cevaplandırılmasını tensip ettikleri, 7/59561 esas numaralı yazılı soru önergesi, Türkiye Büyük Millet Meclisi İçtüzüğü'nün 99 uncu maddesi gereği aşağıda cevaplandırılmaktadır.

Bilgilerinize arz ederim.



Taner YILDIZ
Bakan

Ek: Önerge Cevabı (2 Sayfa)

Dağıtım:

Gereği:
Türkiye Büyük Millet Meclisi Başkanlığına

Bilgi:
Başbakanlığa



**MERSİN MİLLETVEKİLİ SAYIN AYTUĞ ATICI'NIN
YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVAPLARI
(7/59561)**

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

Mersin'in Tarsus ve Gülnar İlçeleri ile özellikle seracılığın yoğun olduğu Anamur, Silifke, Bozyazı ve Aydıncık başta olmak üzere, Mersin'de hemen her gün birçok mahalle ve köyde 12 saate varan elektrik kesintisi yapılmaktadır. Bu durum, Mersin'de ısınmasını elektrik ile sağlayan vatandaşların perişan olmasına, elektrikle iş yapan ve yazarkasa kullanan esnafın kepenk kapatmasına, geçimini seracılıktan sağlayan çiftçilerin ürünlerinin donarak heba olmasına ve okullarda ders yapılamayarak eğitimin durmasına neden olmuştur.

Elektrik dağıtımının özelleştirilmesi sonrasında kentin elektrik şebekelerinin yeterince güçlendirilmemesi, trafoların bakım ve onarımının yetersiz olması elektrik dağıtım hizmetinin kaliteli olmaması ile ciddi boyuta ulaşan elektrik kesintisi Mersin halkını adeta çileden çıkarmıştır.

Elektrik kesintisinin nedenini öğrenmek ve dertlerini anlatmak için 186 numaralı şikâyet ve bilgi hattını arayan vatandaşların telesekreter dışında muhatap bulamaması da olayın bir diğer vahim boyutudur. Vatandaşlara elektrik kesintisinin sona ereceği zamana yönelik telesekreter aracılığıyla da doğru bilgiler verilmemektedir.

Konuya ilişkin olarak;

- Mersin'de 10.10.2014-10.01.2015 tarihleri arasında ilçeler bazında nerelerde elektrik kesintisi yaşanmıştır? Bu kesintiler ne kadar sürmüştür? Bu kesintilerin nedenleri nedir?
- Elektrik Dağıtım Hizmetleri özelleştirildikten sonra kentin elektrik şebekesinin yenilenip güçlendirilmesi, bakım-onarım ve dağıtım hizmetleri için ne kadar yatırım yapılmıştır?
- Mersin'in elektrik şebekesi "akıllı şebeke" midir? Değilse ne zaman akıllı şebeke haline getirilecektir?
- Elektrik kesintisi nedeniyle kepenk kapatmak zorunda kalan esnafın veya elektrikli ev aletleri bozulan vatandaşların maddi kaybını telafiye yönelik yapılan bir çalışma var mıdır?
- Mersin'de seracılık yapan ve elektrik kesintisi nedeniyle ürünleri donarak heba olan çiftçilerin maddi kaybını önlemeye ve kredi borçlarını ötelemeye yönelik planlanan veya yürütülen bir çalışma var mıdır?
- Toroslar Elektrik Dağıtım AŞ'nin 186 numaralı şikâyet ve bilgi hattının vatandaşlara sağlıklı bilgi verebilmesi ve daha güçlü bir iletişim hattı haline getirilmesi için planlanan/yürütülen bir çalışma var mıdır?

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

Elektrik Dağıtımı 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 Dağıtımı 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

**MERSİN MİLLETVEKİLİ SAYIN AYTUĞ ATICI'NIN
YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVAPLARI
(7/59561)**

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.

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.

Bölge genelinde yapılan yatırım çalışmaları ile birlikte şebeke son teknolojik sistemlerle donatılarak akıllı şebeke modeli için hazırlık yapılmaktadır. Akıllı Şebeke konseptinin önemli bir parçası olan SCADA sistemi, dağıtım bölgesinde hali hazırda 177 merkezin uzaktan izlendiği ve denetlendiği bir sistem olup 2015 yılında mevcut SCADA sisteminde iyileştirmelere devam edilerek yaklaşık 130 merkez daha SCADA sistemine entegre edilecektir.

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