



GÜNLÜDÜR

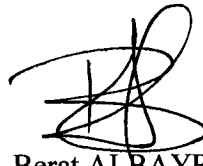
Sayı : 64272063-610- **5733**
Konu : Yazılı Soru Önergesi (7-1194)

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : TBMM Başkanlığının 07.01.2016 tarihli ve 43452547-120.07-11991 sayılı yazısı.

Giresun Milletvekili Sayın Bülent Yener BEKTAŞOĞLU'nun tarafıma tevcih ettiği 7/1194 esas numaralı yazılı soru önergesi, Türkiye Büyük Millet Meclisi İçtüzüğü'nün 99 uncu maddesi gereği ekte cevaplandırılmaktadır.

Bilgilerinizi arz ederim.


Dr. Berat ALBAYRAK
Bakan

Ek :7-1194 Esas Numaralı Önerge Cevabı (3 sayfa)

Sorular 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11:

Çoruh Aksa şirketinin Giresun İli ve İlçelerine elektrik dağıtım işini üstlenmesi ardından, ilimizde, kar, yağmur, rüzgâr gibi hiçbir doğa olayı yokken, yani hayat tamamen normal koşullarda devam ederken dahi, nedensiz biçimde ve hiçbir açıklama yapılmadan ay içinde sayıları 15'ten aşağı düşmeyen elektrik kesintileri meydana gelmektedir. Bu kesintiler gün içinde 2-3 kez, bazen de saatlerce, köy ve kırsal yerleşim yerlerinde günlerce sürmekte, dolayısıyla vatandaşları canından bezdirdiği gibi, elektronik cihazlarda arızalara, sanayi de ise üretim kaybına, enerjiye ihtiyaç duyan iletişim ve bilişim teknolojilerinin kullanılmamasına neden olmaktadır. Son olarak, yaşanan elektrik kesintilerinin şirket tarafından eksiksiz, kesintisiz, enerji sağlama ve arıza giderme iddiası ile açıklanıyor olması ise vatandaşımıza yapılan bir saygısızlık olarak dikkat çekicidir. Buna ilişkin olarak:

- Dağıtım hizmeti veren firmanın yükümlülüğünün gereği kesintisiz enerji ulaştırma konusunda başarısızlığını, altyapı çalışması bahanesiyle izah etmesi Bakanlığınız tarafından makul karşılanmakta mıdır? Arıza nedeni dışında, bakım-onarım gerekçesiyle herhangi bir duyuru yapılmadan gerçekleştirilen enerji kesintileri hakkında ne düşünüyorsunuz?
- Giresun'da şirkete yapılan arıza ve diğer ihbarların değerlendirilmediği iddiaları doğru mudur? Giresun'un bazı ilçe ve bağlı köylerinde vatandaşların bu nedenle enerji nakil hatlarını kendilerinin çektiği, arızaları kendi imkânlarıyla onardıkları, direkleri kendilerinin diktikleri doğru mudur?
- Dağıtım şirketinin verdiği hizmetin kalitesine ilişkin, tüketicilerin şikâyetleri ya da mağduriyetlerine ilişkin tespitler ve istatistikler bulunmakta mıdır? İl geneline anında hizmet veren, 24 saat esasına dayalı görev yapan arıza ekibi var mıdır? Sayısı nedir ve yeterli midir? Bu ekipler günlük kaç arıza ihbarı almaktadır? Kaçına ne kadar sürede müdahale etmektedir?
- Bir başka şirketin sorumluluğundaki ilimiz Ordu'da, Samsun'da hiçbir sorun yaşanmazken ve Çoruh EDAŞ'ın sorumluluğundaki diğer illerde arıza oranı % 10'lara kadar düşmekte iken, bu oranın Giresun İlinde % 115'ler düzeyine çıktığı doğru mudur? Ordu, Samsun ve Trabzon İllerinde arıza oranlarına ilişkin veriler ile Giresun İlindeki arıza oranları karşılaştırıldığında aradaki farkı nasıl izah ediyorsunuz?
- Köy, kırsal ve yayla yerleşim yerlerindeki abonelere faturaların düzenli tahakkuk ettirilmediği buna karşın faturalarında bir günlük gecikmeyle elektriklerinin kesildiği, açma kapama ücreti yanında yüksek miktarda faizlerle borç tahsilatı yapılması konusunda artık bir çözüm bulunacak mıdır? İlgili firmanın faturaların tahsilatı konusunda gösterdiği özeni, tüketicilerin elektrik kesintileri nedeniyle yaşadığı mağduriyetlerin giderilmesi hususunda göstermediği iddialarına siz de katılıyor usunuz? Kış mevsiminde il ilçe ve köy yerleşim yerlerinde meydana gelecek kesintilere karşı hangi önlemler alınmıştır?
- Çoruh Aksa Şirketinin Ankara ihalesinden ettiği milyonlarca dolar zararı Giresun'a hizmet vermeyerek, alt yapıya, teknolojiye, araç-gereç ve personele yatırım yapmayarak karşılamaya çalıştığı iddiaları doğru mudur? Giresun ve diğer illerden bu yolla elde edilen gelirle şirketin mali tablosunun düzeltilmeye çalışıldığı iddiaları doğru mudur?
- Kamu kurum ve kuruluşlarının, belediyelerin, siyasi parti ve özel kişi ve bazı şirketlerin enerji borçlarının tahsili zamanında yapılmakta mıdır? Kurumlar arasında farklı toleranslarla bir uygulama yapıldığı iddiaları doğru mudur?
- Cami gibi ibadethanelerin, okul, sağlık ocağı, köy evi, muhtarlık gibi hizmet kuruluşlarının girişlerinde, yol güzergâhlarında sokak lambası ile aydınlatma yapılmamasını, yapılan yerlerden ise, ücret tahsil edilmesini doğru buluyor musunuz?
- Hiçbir konuta bağlantı-dağıtım hizmeti verilmediği halde ev aboneleri faturalarına bu hizmet veriliyormuş gibi gösterilmesi, faturalarda buna benzer verilmeyen hizmet kalemleri gösterilerek haksız kazanç elde edilmeye devam edecek midir?
- Başka bir dağıtım bölgesi ve ilde tüketilen kayıp-kaçak elektriğin başka bir ildeki aboneye yansıtılması uygulamasından vazgeçmeyi düşünüyor musunuz? Bu haksız uygulamaya ne

zaman son vereceksiniz? Kayıp-kaçak oranlarının en düşük olduğu bölgemizin hizmetin en çok aksadığı yerlerin başında olması sizce nasıl izah edilebilir? Bu devlete karşı yükümlülüğünü yerine getirmeye azami özen gösteren vatandaşa saygısızlık değil midir?

- Bu ve benzeri konularda EPDK'yı (Enerji Piyasa Denetleme Kurumu) devreye sokarak kapsamlı bir araştırma yaptırmayı düşünüyor musunuz?

Cevaplar 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11:

Çoruh Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi (Çoruh EDAŞ)'nden söz konusu hususlara ilişkin bilgi talep edilmiş olup Bakanlığımıza cevaben iletilen bilgi aşağıda özetlenmiştir.

Elektrik Dağıtım Hizmet Kalitesi gereği yapılan yenileme, iyileştirme, bakım ve onarım gibi yatırım çalışmaları sebebiyle arıza kaynaklı olmayan planlı kesintiler en az 48 saat önceden şirketin internet sayfasında yayınlanmakta olup yazılı ve görsel basına, kamu kurumlarına, muhtarlar ve talep eden tüketicilere e-posta ve kısa mesaj ile duyurulmaktadır.

Çoruh EDAŞ 7/24 Çağrı Merkezi Elektrik Arıza Hattı sürdürülebilir tüketici memnuniyeti için elektrik arızası, sokak aydınlatma arızası, sayaç arızası vb. tüketici ihbar, talep ve şikâyetlerini cevaplamakta, kayıt altına almakta ve anında iş emri oluşturarak sorumlu ekiplere Müşteri İlişkileri Yönetim Sistemi (CRM) sistemi üzerinden elektronik olarak iletmektedir. 7 gün 24 saat görev yapan arıza bakım onarım personellerinin el terminallere iletilen tüketici ihbarlarına en kısa sürede müdahale edilmektedir. Şirketin dağıtım bölgesindeki tüm dağıtım faaliyetleri yetkili personeller tarafından yapılmakta olup yetkili personeller dışında kişilerin elektrik dağıtım şebekesindeki tesislere müdahalesine izin verilmemektedir.

Teknik Kalite İzleme Sistemi (TKİ), Uzaktan Otomatik Sayaç Okuma Sistemi (OSOS) ve Coğrafi Bilgi Sistemi gibi teknoloji imkânlarından da istatistiki veriler alınarak bu verilerin CRM verisi ile ilişkilendirilmesi yapılmaktadır. Bu şekilde kayıt altına alınan istatistiki veriler mahalle, köy ve ilçe bazında farklı sorgulamalar ve önceki yıllar ile karşılaştırma analizleri yapılarak yatırım, bakım ve onarım planlamaları yapılmaktadır. Giresun ilinde her işletmede arızalara müdahale edecek yeteri kadar personel mevcut olup 16 işletmede 59 araç ve arıza ile ilgili 160 personel bulunmaktadır.

Elektrik arıza sayıları geçmiş dönemlerle karşılaştırıldığında önceki yılın aynı dönemine göre dağıtım bölgesindeki tüm illerde arıza sayılarında azalma gerçekleşmiştir.

Şirketin dağıtım bölgesindeki tüm mahalle, köy ve yaylaların sayaç okuma emisyon planları müşteri bilgi sisteminde kayıtlı olup sistemdeki okuma planına uygun okuma iş emirleri okuma yapan personellerin el terminallerine online iletilerek okumalar düzenli yapılmaktadır. Dağıtım bölgesindeki görevli tedarik şirketi faturanın tüketiciye tebliğ tarihinden itibaren en az 10 gün ödeme süresi vermektedir. Görevli tedarik şirketi faturadaki son ödeme tarihinden sonra üç gün beklemekte bu süre zarfında da tüketicileri sms ve e-posta yoluyla bilgilendirmektedir. Tüketicinin elektrik enerjisi tüketimine ilişkin ödemelerini son ödeme tarihine kadar yapmaması durumunda görevli tedarik şirketi tarafından tüketiciye yazılı olarak ikinci ihbarname bildiriminde bulunmaktadır. Söz konusu bildirimde tüketicinin ödeme yükümlülüğünü belirtilen sürede yerine getirmemesi halinde elektrik enerjisinin kesileceği belirtilir. Tedarikçi tarafından perakende satış sözleşmesinde veya ikili anlaşmada belirlenecek bu süre, ikinci bildirimin yapıldığı tarihten itibaren en az beş iş günüdür, ikinci bildirimde belirtilen süre içerisinde de ödeme yapılmaması halinde, ilgili tedarikçinin bildirimi üzerine dağıtım şirketi tarafından kesme bildirimi düzenlenmek suretiyle elektrik bağlantısı kesilmektedir. Tüketici Hizmetleri Yönetmeliğinde belirtilen usullere uygun olarak bu konuda işlemler yapılmaktadır.



**GİRESUN MİLLETVEKİLİ SAYIN BÜLENT YENER BEKTAŞOĞLU'NUN
YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVAPLARI
(7/1194)**

Devir işlemi sonrası 2011-2015 dönemde şirket tarafından toplam 86.299.985 TL yatırım harcaması yapılmıştır. 2011-2015 yılları 2. uygulama dönemi itibarıyla 48 adet projede toplam 294 km enerji nakil hattında şebeke iyileştirmesi ve ilave şebeke tesis yapımı gerçekleştirilmiştir. 75 adet köy şebekesinin yenilemesi yapılmıştır. 64 adet ilave trafo tesis edilmiş, 35 adet trafoda güç artışı yapılmıştır. 24 adet ilave dağıtım merkezi yeni tesis edilmiş olup, 25 adet dağıtım merkezi iyileştirilmiştir. Teknoloji yatırımları, Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS), Uzaktan Otomatik Sayaç Okuma Sistemi (OSOS), Teknik Kalite İzleme Sistemi (TKİ) ve master proje yatırımlarını kapsamaktadır. Şirketin gelir ve gider bütçeleri Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK) tarafından denetlenmekte ve onaylanmaktadır.

Dağıtım faaliyetleri Elektrik Piyasası Kanunu ve bu kanuna dayanarak hazırlanan mevzuatlar doğrultusunda her yıl Bakanlığımız ve EPDK tarafından denetlenmektedir.