



7/3950
G-X. 113

T.C.
ENERJİ VE
TABİİ KAYNAKLAR
BAKANLIĞI



T.C.
ENERJİ VE TABİİ KAYNAKLAR BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

31 Ağustos 2016

GÜNLÜDÜR

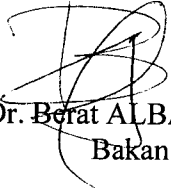
Sayı : 64272063-610- 23321
Konu : Yazılı Soru Önergesi (7-3950)

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : TBMM Başkanlığının 14.04.2016 tarihli ve 43452547-120.07-30292 sayılı yazısı.

Bingöl Milletvekili Sayın Hişyar ÖZSOY' un tarafıma tevcih ettiği 7/3950 esas numaralı yazılı soru önergesi, Türkiye Büyük Millet Meclisi İçtüzüğü 'nün 99 uncu maddesi gereği ekte cevaplandırılmaktadır.

Bilgilerinize arz ederim.


Dr. Berat ALBAYRAK
Bakan

Ek :7-3950 Önerge Cevabı

**BİNGÖL MİLLETVEKİLİ SAYIN HİŞYAR ÖZSOY'UN
YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVAPLARI
(7/3950)**

Sorular 1, 2, 3, 4, 5:

AKSA elektrik dağıtım şirketinin Bingöl'de hizmet verme yetersizliklerinden kaynaklı vatandaşlarımızın mağduriyeti ciddi boyutlardadır. İl genelinde birçok cadde ve sokak aydınlatması çalışmamaktadır. Vatandaşlar tarafından konu hakkında defalarca dilekçe verilmesine rağmen bu sorun birçok yerde devam etmektedir. Yine, kırsal alanda olumsuz hava koşulları yüzünden devrilen elektrik direkleri hakkında köylülerin yaptığı başvurulardan sonuç çıkmadığı için halk kendi imkân ve çabasıyla bu sorunları çözmeye çalışmıştır. Bazı abonelerin kullanım bedelinin üzerinde gelen yüklü faturalara yapmış oldukları itiraz şirket yetkilileri tarafından çözümsüz bırakılması hususu yerel ve ulusal basına da yansımış, fakat bugüne kadar bu konuda da çözüm üretilmemiştir. Yine, bazı vatandaşlarımız AKSA'nın faturaları zamanında bildirmediği, faturaları aylık değil, birkaç ay arayla gönderdiklerini ifade etmişlerdir. AKSA'nın abonelere yaratmış olduğu sorun ve hizmet eksikliklerine en son örnek Genç ilçemizde kimsenin yaşamadığı boş bir eve kullanım bedeli faturası göndermesi olmuştur. Bu bağlamda;

- Bingöl il genelinde yaşanan elektrik hizmeti sorunlarını gidermeye yönelik bir çalışmanız var mıdır?
- Birçok köyde sürekli yaşanan elektrik kesintilerinden kaynaklı hizmet eksikliğini gidermeye yönelik bir çalışmanız var mıdır?
- Elektrik abonelerinin kullanım bedelinin üzerinde ödedikleri faturaların yeniden yapılandırılıp abonelerin mağduriyetini karşılamak için herhangi bir çalışma başlatılmış mıdır?
- Yaşanan hizmet yetersizlikleri ve abonelere gönderilen kullanım bedeli faturalarındaki tutarsızlıklara çözüm bulmak adına başlatılan bir projeniz var mıdır? Var ise ne aşamada?
- AKSA'nın aboneleri mağdur eden bu yaptırımlarına karşılık herhangi bir inceleme başlatılmış mıdır?

Cevaplar 1, 2, 3, 4, 5:

6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu ve bu Kanuna dayanarak çıkartılan ikincil mevzuatta elektrik dağıtım şirketlerinin sorumlulukları belirtilmiş olup, müşteriye yeterli, sürekli, kaliteli ve belirtilen gerilim aralığında elektrik enerjisi sunması bunun için gerekli yatırımları yapması dağıtım şirketlerinin mükellef olduğu sorumluluklarından bazıları olarak meri mevzuatta hüküm altına alınmıştır. Elektrik enerjisinin tüketicilere ulaştırılmasında kesintilerin meydana gelmesi yapılan işin niteliği gereği kaçınılmaz olsa da bu konuda önemli olan şebeke işletmecisinin gerekli önlemleri alarak ve yatırımları yaparak kesinti süre ve sayılarının ilgili mevzuatta belirtilen asgari seviyelere hatta bu seviyelerin daha da altına çekilmesini sağlamasıdır.

Bakanlığımız 13.04.2013 tarih ve 28617 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan "Elektrik Dağıtım Şirketlerinin Faaliyetlerin İncelenmesi ve Denetlenmesine Dair Yönetmelik" gereğince yıllık inceleme ve denetimlerini, yine aynı yönetmeliğin İnceleme ve Denetim konuları başlığı altındaki 6 ncı maddesinde belirtildiği üzere, yatırım faaliyetleri, müşteriler ile ilgili faaliyetler, işletme ve bakım faaliyetleri, genel aydınlatma faaliyetleri, mali konular, mal ve hizmet alım ve satımı ile ilgili faaliyetler, bilişim ve şebeke işletim sistemleri altyapısı, hizmet kalitesi ve hukuki süreçler gibi konularda yapar.

Bakanlığımızdan gönderilen heyet tarafından inceleme ve denetimi yapılır. Bakanlığımız inceleme ve denetim sonrasında hazırlanan raporu Enerji Piyasası Denetleme Kurumu (EPDK) ve dağıtım şirketine gönderir. Rapor EPDK tarafından ilgili mevzuat kapsamında değerlendirilerek sonuçlandırılır. Raporun sonuçlandırılmasına ilişkin olarak ilave incelemeye gerek görülmesi halinde, bu inceleme EPDK tarafından ayrıca gerçekleştirilir. Bakanlığımız tarafından FIRAT Elektrik Dağıtım A.Ş. (Fırat EDAS)'nin denetimi, 04.05.2015-22.05.2015 tarihleri arasında yapılmıştır.

**BİNGÖL MİLLETVEKİLİ SAYIN HİŞYAR ÖZSOY'UN
YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVAPLARI
(7/3950)**

Söz Konusu önerge ile ilgili olarak Fırat EDAŞ' tan alınan bilgide özetle; Bingöl ili ve ilçelerinde sık sık elektrik kesintileri olmamakla birlikte yaşanabilecek elektrik kesintileri mevsim normalleri dışında gelişen olumsuz hava şartlarından kaynaklanabilmektedir. Hava muhalefeti sonucu meydana gelen arıza kaynaklı elektrik kesintilerinde enerjisiz kalan yerlerde müşterilerimize kısa sürede enerji sağlamak amacıyla gerek kurum personellerimiz gerekse bölgede hizmet veren yüklenicilerden hizmet alımı yoluyla destek alınmaktadır. Bu bağlamda enerji kalitesinin yükseltilmesi ve kesintiden etkilenen abone sayısının minimuma indirilmesi amacıyla yönelik olarak gerekli yatırımlar yapılmaktadır.

Trafoalarda ekonomik kullanım ömrünü yitirdiği tespit edilen parafudur teçhizatı yenileme çalışmaları kapsamında 312 adet trafoda koruma sistemleri yenilenmiştir. Türkiye Elektrik İletim A.Ş. ile koordineli olarak yapılan Röle koordinasyonu çalışmalarında trafo merkezlerinden sonraki dağıtım noktalarında fider açmalarının etkilediği bölge daraltılarak kesintiden etkilenen abone sayısı minimuma indirgenmiştir. Devir tarihinden itibaren çalışma yapılmış olan bölgelerde resmi kayıtlara göre 2011 yılında 494 adet olan fider açma sayısı, 2015 yılında 134 e düşürülerek %73 oranında iyileşme sağlanmıştır.

Geçmiş yıllarda manuel olarak kayıt edilen talep, arıza ihbar ve şikayetler 2013 yılından itibaren Çağrı Merkezi Sistemi ve Şirketimiz web sitesi üzerinden Çağrı Merkezi Yönetimi yazılımı (CRM) ile alınmaktadır. Çağrı Merkezi Yönetimi yazılımı (CRM) ile bildirimli ve bildirimsiz tüm enerji kesintileri için iş emri oluşturularak müşteriden gelen şikayetin başlangıcından itibaren sonuçlandırılmasına kadar geçen süreç kayıt altına alınmaktadır. Bu süreçte, oluşan iş emirleri saha çalışmalarında görev yapan bakım onarım ekiplerince kullanılmakta olan Mobil El Terminali cihazlarına online olarak iletilmekte, saha ekiplerince oluşan kesintinin giderilmesi kısa sürede sonuçlandırılmaktadır.

Elektrik abonelerine EPDK tarafından açıklanan tarife birim fiyatları üzerinden sayaçta ölçülen kullanım miktarına göre fatura üretilmektedir, kullanım miktarının üzerinde faturalandırma mümkün değildir. Elektrik faturaları, EPDK tarafından açıklanan tarife birim fiyatları üzerinden üretildiğinden dolayı faturalarda herhangi bir tutarsızlık bulunmamaktadır.