



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanı Sayın Berat ALBAYRAK tarafından yazılı olarak cevaplandırılmasını, Anayasanın 98 ve İçtüzüğü'nün 96. maddeleri gereğince arz ederim. 03.03.2016

Levent GÖK
Ankara Milletvekili
CHP Grup Başkanvekili

1-BAŞKENT DOĞALGAZ hizmetlerinde müşteri memnuniyetsizliğinin, sıradan memnuniyetsizlik boyutlarını aşarak yoğun mağduriyet şikâyetlerine yol açtığı bakanlığınızca da izlenmekte midir?

2-BAŞKENT DOĞALGAZ Anonim Şirketi'nin gerek abonelerle, gerekse abone olmak isteyen yurttaşlarla ilişkilerinde sürekli gerginlik yaratan, müşteri huzurunu bozan tutumundan vazgeçmeyişinin nedenini soruşturmayı düşünüyor musunuz?

3-Doğalgaz bağlantısı için kazı iznine tabi tutulan, bekletilen yurttaşlara neden kolaylık sağlamamakta ısrar edilmiştir?

4-Zayıflamış piller ve aşırı soğuklar bahane edilerek abonelerin ön ödemeli elektronik sayaçları mekanik sayaçlarla yeni depozito bedeli alınarak değiştirilmeye zorlanmalarının aboneler üzerinde yarattığı huzursuzluğu gidermek ve yeni huzursuzluklara engel olmak için ne yapmayı düşünüyorsunuz?

5-Bozulan doğalgaz kartlarının yerine verilen yeni kartların sık sık bozuk çıktığı ve bu yüzden soğuklarda mağduriyetler yaşandığını biliyor musunuz? Aldığınız, aldığınızı önlemler nedir?

6-Herhangi bir kontrol, arıza veya değişiklik nedeniyle abonelere verilen randevulara sadık kalınmayarak abonelerin saatlerce, günlerce bekletilmelerine, randevu zamanına aykırı bir saate gidilerek ve abone yokluğu gerekçe gösterilerek sayaç mühürleme gibi işlemler yapılmasının neden olduğu mağduriyetleri ne zaman önleyeceksiniz? Verilen randevu saatine sadık kalınmasını sağlamak için bir talimat verecek misiniz?

7-Çağrı merkezlerini arayan yurttaşların, dakikalarca, saatlerce yanıtsız bırakılmaları, verilen yanıtların oyalamaya dönük olduğu yolundaki yoğun şikâyetlerden bilgi sahibi misiniz? Yurttaşları şikâyet bildirmekten caydırmaya yönelik bu işletmecilik anlayışına neden olan görevliler hakkında ne yapmayı düşünüyorsunuz?

3254

8-Ön ödemeli kartlı elektronik sayaç kullanan abonelerin eksi tüketime geçmeleri nasıl gerçekleşmektedir? Abone, vaktinde neden uyarılmamaktadır? Yüklenen miktardaki doğalgaz tükendiği halde gaz kullanımının sürmesi, sayacın ön ödemeli oluşuyla açık bir çelişme olduğuna göre bu durum bütün sayaçlar için geçerli/olabilir durum mudur, yoksa istisnai bir durum mudur?

9-BAŞKENT DOĞALGAZ A.Ş hizmetleriyle ilgili olarak müşteri memnuniyetini her türlü baskı ortamından uzak yöntemlerle ölçmek ve değerlendirmek üzere bağımsız, tarafsız uzman kuruluşlarca bir çalışma yürütülmesine olanak sağlayacak bir talimat vermeyi düşünüyor musunuz?