



GÜNLÜDÜR

Sayı : 64272063-610- **23346**
Konu : Yazılı Soru Önergesi (7-3254)

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : TBMM Başkanlığının 25.03.2016 tarihli ve 43452547-120.07-26506 sayılı yazısı.

Ankara Milletvekili Sayın Levent GÖK'ün tarafıma tevcih ettiği 7/3254 esas numaralı yazılı soru önergesi, Türkiye Büyük Millet Meclisi İçtüzüğü'nün 99 uncu maddesi gereği Başkent Doğalgaz Dağıtım ve Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı Anonim Şirketi'nden alınan bilgiler doğrultusunda ekte cevaplandırılmaktadır.

Bilgilerinizi arz ederim.


Dr. Berat ALBAYRAK
Bakan

Ek :7-3254 Esas Numaralı Önerge Cevabı (3 sayfa)

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

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

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

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

- 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?

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

- 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?

- 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?

- 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?

- 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?

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

Başkent Doğalgaz Dağıtım ve Gayrimenkul Yatırım Ortaklığı A.Ş. (Başkentgaz) hakkında zaman zaman Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu'na (EPDK) iletilen başvuru ve şikâyetler incelenmekte olup, söz konusu şikâyetler çerçevesince Başkentgaz'a gerekli uyarılar yapılmaktadır. Başkentgaz tarafından EPDK'ya yapılan açıklamalarda ise, söz konusu şikâyetlerin dönemsel olduğu, personel alımları ile bu süreçlerin kolaylaştırılması için çalışmaların yapıldığı ve geçilecek olan yeni yazılım ile müşteri memnuniyetinin artırılmasının sağlanacağı belirtilmiştir.

Başkentgaz'dan söz konusu hususlara ilişkin bilgi talep edilmiş olup Bakanlığımıza cevaben iletilen bilgi aşağıda özetlenmiştir.

Başkentgaz doğal gaz bağlantı talebinden başlayarak bağlantı anlaşması imzalanması, iç tesisat proje onayı, iç tesisat kontrolü, doğal gaz arzının sağlanması, sonraki aboneliklerde iç tesisat kontrolü, sayaçların bakım ve onarımı gibi abonelerine yönelik tüm iş ve işlemleri 4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanunu ile ilgili mevzuat hükümlerine göre yürütülmektedir. Doğal gaz dağıtımı can ve mal güvenliği açısından önemli tehlikeler doğurabilecek nitelikte bir faaliyet olduğundan tüm iş ve işlemler mevzuat hükümleri ile düzenlenmiştir. Başkentgaz, abonelerine

ANKARA MİLLETVEKİLİ SAYIN LEVENT GÖK'ÜN
YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVAPLARI
(7/3254)

en süratli ve en etkili şekilde hizmet vermekle birlikte mevzuat hükümlerinin tanımladığı esaslara da uymakla yükümlüdür.

Ankara ilinde doğal gaz da dahil tüm alt yapı çalışma izinleri Ankara Büyükşehir Belediyesi Altyapı Koordinasyon Merkezi (AYKOME) tarafından mevsim koşulları göz önüne alınarak, ulaşımın aksamaması ve vatandaşların mağdur olmaması için Nisan ve Ekim ayları arasında verilmektedir. Kazı izinleri AYKOME Şube Müdürlüğü tarafından yürütülen saha etütleri, evrak inceleme ve gerekli diğer yazışmalardan sonra alınmaktadır. Başkentgaz bu sürecin uzamaması için büyük bir çaba göstermektedir.

Ön ödemeli elektronik sayaçlara, kaliteli ve uzun ömürlü olması sebebiyle piyasa değeri yüksek Varta ve Tekcell marka piller takılmaktadır. Arızalanan elektronik sayaçların yerine ise yeni üretimi olan elektronik sayaçlar takılmaktadır. Ayrıca Başkentgaz tarafından elektronik sayaçların bakım, onarım ve pil değişimi işlemlerinden herhangi bir bedel alınmamaktadır. Ön ödemeli elektronik doğal gaz sayaçlarının, mekanik doğal gaz sayacı ile değiştirilmesi ise abonelerin talebi üzerine yapılmaktadır.

Başkentgaz'ın dağıtım bölgesi sınırları içinde toplam 958.654 adet ön ödemeli elektronik sayaç bulunmaktadır. Bu sayaçlardan ise 1994 - 2004 yılları arası üretimi yapılan 57 ve 74 devre eski model 500.000 adet elektronik sayaç bulunmaktadır. Eski tip sayaçların kart üretimleri artık yapılmadığından tedarikçi firma tarafından sadece kart formatlama işlemleri yapılmaktadır. Başkentgaz ile tedarikçi firma arasında yapılan anlaşma neticesinde 50.000 adet yeni üretimi olan elektronik sayaç siparişi verilmiş olup, eski model elektronik sayaçlar sökülerek yeni model elektronik sayaç takılmaktadır.

Doğal gaz şehir içinde evsel ve ticari olarak ilk kez 1988'de Ankara'da kullanılmaya başlanmıştır. Hava gazı döneminde kullanılan iç tesisatlar doğal gaz döneminde de kullanılmaya devam edilmiştir. İlk kez hava gazı kullanımının başladığı 1929 yılından günümüze kadar gelen alt yapı ile tesisatların ve cihazların mekanik ömrünü tamamlaması, bakım ve onarımının yapılmaması nedeniyle zamana ve teknolojiye bağlı yıpranmalar ve eskimeler oluşmakta, can ve mal güvenliğini tehdit edecek hal almaktadır. Mülkiyeti aboneye ait olan tesisat, cihaz, baca ve havalandırmanın bakım, onarım yükümlüğü de abonenin kendisine aittir. Mekanik ömrünü tamamlayarak teknik unsurları devre dışı kalmış cihazların ve bacaların kullanılması durumunda ise ciddi tehlikeler doğabilmektedir.

Bu tür tehlikelerin önüne geçebilmek ve güvenliği sağlamak amacıyla Başkentgaz tarafından hem periyodik kontroller yapılmakta hem de yeni abonelik yapılmasından sonra iç tesisat kontrolü gerçekleştirilmektedir. Bu kontroller sırasında çoğu tesisatta proje dışı hat çekimi, proje dışı cihazların varlığı, yanlış ve bozuk ekipman kullanılması, tesisatların bakımsızlığı sebebiyle uygunsuz doğal gaz kullanımı yapıldığı görülmektedir. Abonelere güvenli doğal gaz kullanımı sağlamaları maksadıyla tesisatlardaki eksikliklerin giderilmesi konusunda süre verilmekte ancak belirtilen süreler içerisinde eksikliklerin giderilmemesi ekstra iş yükü ve zaman problemi oluşturmaktadır. Yapılan uygulamalar sonrası yeniden tesisat kontrolü için randevu sürecine girilmesi ise hem çağrı merkezinin iş yükünü artırmakta hem de tesisat kontrolü yapan ekiplerin aynı adrese tekrar gitmesiyle diğer yapılacak tesisat kontrollerine gitme sürelerini etkilemektedir.

Doğal Gaz Piyasası İç Tesisat Yönetmeliği'nin 4 üncü maddesinde: "İç Tesisat" tarif edilmekte ve aynı Yönetmeliğin 6 ncı maddesinde de iç tesisatta meydana gelebilecek gaz kaçağı ve kazalarda anılacak önlemler hakkında hükümler yer almaktadır. 4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanunu'nun 4 üncü maddesinin dördüncü fıkrasının (g) bendinin Dağıtım Şirketinin Yükümlülükleri kısmının (4) numaralı alt bendi gereğince, iç tesisatların periyodik kontrolleri

**ANKARA MİLLETVEKİLİ SAYIN LEVENT GÖK'ÜN
YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVAPLARI
(7/3254)**

yapılmakta ve kontrol öncesinde ilgili adresteki bina yönetimine mevcut doğal gaz kontrolünün yapılacağı bilgisi yazılı olarak bildirilmekte ayrıca kısa mesaj olarak da belli aralıklarla gönderilmektedir. Bu kapsamda yapılmakta olan çalışmalardan herhangi bir bedel alınmamaktadır.

Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği'nin 38 inci maddesi gereğince ilk abonelikten sonra aynı adresteki daha sonraki aboneliklerde sözleşme sonrası iç tesisat kontrolleri yapılmakta ve yapılacak tesisat kontrolü bilgisi abonelik işlemleri gerçekleştirilirken belirtilmekle birlikte ve ayrıca abonenin sistemde kayıtlı cep telefonlarına kısa mesaj ile randevu bilgilendirilmesi ileilmektedir.

Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği'nin 37 nci maddesi gereği iç tesisat onayı ve işletmeye alınması işlemleri kapsamında, proje onayı ve sonrası kontroller yapılmakta ve randevu öncesinde aboneye kısa mesaj ile randevu bilgilendirmesi yapılmaktadır.

Yukarıda izah edildiği üzere Başkentgaz'ın gerçekleştirdiği tüm iç tesisat kontrolleri Doğal Gaz Mevzuatı gereğidir. Başkentgaz bu kontrolleri zamanında ve etkin olarak yürütmekle birlikte tüm bu işlemler için abonelerini önceden bilgilendirmekte ve bildirilen zaman aralıkları içerisinde gerekli işlemleri yapmaktadır.

Doğal gaz doğru kullanıldığında güvenli ve çevreci bir yakıttır. Başkentgaz abonelerin güvenli gaz kullanması, sunulan hizmetlerin sürekliliğinin ve kalitesinin artması için çalışmalarına hızla devam edecektir.

Şirketin çağrı merkezi 7 gün 24 saat hizmet vermekte olup, ön ödemeli elektronik sayaçlarda kullanılan pillerin iklim değişimine bağlı sıcaklık düşüşlerinden çabuk etkilenmeleri, özellikle kış aylarında çok sık karşılaşılan sayaç veya yükleme yönteminden kaynaklanan kredi yükleme sorunları ile usulsüz doğal gaz kullanan fiili kullanıcıların tespiti ve bu kullanıcıların kendi adlarına abonelik sözleşmesi imzalamalarına yönelik çalışmalar ve aynı adresteki yeni abonelik sözleşmesi imzalanmasının sonucu olarak iç tesisatın kontrol edilmesi işlemlerinin son aylarda yaygınlaşması çağrı merkezinde bazı saatlerde dönemsel yoğunluklara neden olmaktadır.

Dönemsel yoğunlukların önüne geçebilmek ve hizmet kalitesini arttırabilmek için alternatif iletişim kanalları üzerindeki çalışmalar devam etmekte olup, Türkiye İş Kurumu'nun İşbaşı Eğitim Programı kapsamında personel alımlarına devam edilmektedir.

Ayrıca şirketin web adresinden sayaç arıza bildirimi oluşturma, proje uygunluk durumu sorgulama, tesisat kontrol randevusu oluşturma, bilgi güncelleme, bağlantı başvurusu alma ve sorgulama işlemleri gibi pek çok yeni uygulama hayata geçirilmiştir. Sesli Yanıt Sisteminden de benzer işlemlerin yapılabilmesi için çalışmalar devam etmektedir.

Ankara ilinde 700.000 konuta hizmet veren mekanik sayaçlarda eksi tüketim söz konusu değildir. Eksi tüketim sadece ön ödemeli elektronik sayaçlarda karşılaşılan bir sorundur ve abonenin ön ödemeli elektronik doğal gaz sayacının mevcut kredisinin bitmesi sonucunda oluşmaktadır.

Her ay düzenli olarak elektronik ve mekanik tüm sayaçların sahada okuması yapılmakta olup, eksi tüketime geçmiş elektronik sayaç abonelerine eksi tüketim bildirimi bırakılmakta ve ayrıca abonenin sistemde kayıtlı cep telefonlarına kısa mesaj gönderilmektedir.