



10 Şubat 2016

GÜNLÜDÜR

Sayı : 64272063-610-**3681**
Konu : Yazılı Soru Önergesi (7-238)

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : TBMM Başkanlığının 11.12.2015 tarihli ve 43452547-120.07-6854 sayılı yazısı.

Antalya Milletvekili Sayın Çetin Osman BUDAK'ın tarafıma tevcih ettiği 7/238 esas nolu yazılı soru önergesi, T.B.M.M. İç Tüzüğü'nün 99 uncu maddesi gereği aşağıda cevaplandırılmaktadır.

Bilgilerinizi arz ederim.

Dr. Berat ALBAYRAK
Bakan

Ek :7-238 Esas Numaralı Önerge Cevabı (3 sayfa)

Sorular 1, 2, 3, 4, 6:

Elektrik dağıtım sisteminin özelleştirilmesinin ardından Antalya, Isparta ve Burdur bölgesinde yaşanan elektrik kesintileri yurttaşları ciddi şekilde bunaltırken, dağıtım şirketinin açma-kapama, arızalara müdahale süresi, kesinti sıklığı, abonelik sözleşmesi yenilenmesi ve 30 günlük aşan fatura uygulamaları gibi işlemleri nedeniyle de şikayetler artmaktadır.

Sıcaklığın 35-40 derecelere ulaştığı günlerde Antalya'nın pek çok bölgesinde 2-3 günlük kesintiler yaşanmaktadır. Bu çağda böyle bir kesintiler kabul edilemez. Bu kapsamda;

- Antalya ve ilçelerinde son 2 yılda yaşanan elektrik kesintilerinin sayısı ne kadardır? Kesintilere müdahale süreleri Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği ve Elektrik Piyasasında Dağıtım Sisteminde Sunulan Elektrik Enerjisinin Tedarik Sürekliliği ve Teknik Kalitesi Yönetmeliğine uygun mudur? Ne tür yaptırımlar uygulanmıştır? Antalya ve ilçeleri ne kadar süre elektriksiz kalmıştır?
- Elektrik kesintilerinin gerekçelerine göre dağılımı nedir? Kesintilerde dağıtım şirketinin payı ne kadardır? Antalya'da ALO 186 sistemi kurulmuş ve etkin şekilde çalışmakta mıdır?
- Antalya, Isparta ve Burdur'a elektrik dağıtım hizmeti veren CLK şirketi, bölgeyi devraldıktan sonra ne kadar tahsilat yapmıştır? Yapılan tahsilatların kalemlere göre dağılımı nedir? CLK, 33 milyar TL'yi aşan kayıp-kaçak bedelinden ne kadar pay almıştır?
- Söz konusu şirket, bu dönemde ne kadar yatırım yapmıştır? Antalya, Isparta ve Burdur'a yapılan yatırımlar ayrı ayrı ne kadardır? Antalya ve bölgede elektrik kesintilerini en aza indirmek ne zaman mümkün olacaktır?
- Antalya, Isparta ve Burdur'a elektrik dağıtım hizmeti veren CLK şirketi, bölgeyi devraldıktan sonra ne kadar iş kazası olmuştur? Kurumda çalışan kaç emekçi yaralanmış veya hayatını kaybetmiştir? Şirkette çalışan sayısı nedir? Çalışanların iş deneyimleri "1-3 yıl, 4-6 yıl, 7-10 yıl ve daha üstü" ölçütüne göre nasıl bir dağılım göstermektedir?

Cevaplar 1, 2, 3, 4, 6:

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

Dağıtım bölgesinde elektrik dağıtım hizmetini en iyi şekilde sunma yükümlülüğünde olan şirket, işletim mükemmelliğini hedef alarak oluşan arızaları kısa sürede gidermeye çalıştığı gibi diğer taraftan yatırım ve bakım çalışmaları ile sistemde meydana gelen arızaların önüne geçmeye çalışmaktadır.

Trafo ve/veya tesis talepleri dağıtım şirketi tarafından alınmakta ve bölgenin ihtiyaçları göz önünde bulundurularak değerlendirilmektedir. Türkiye genelinde tüm dağıtım şirketlerinde olduğu gibi Akdeniz EDAŞ'ta da, yatırımlarla ilgili yıllık planlamalar yapılmakta ve bölgenin ihtiyaçları göz önünde bulundurularak söz konusu yatırımlar gerçekleştirilmektedir. Etkilenecek bölgeler değişse de şebeke / bakım onarım faaliyeti rutin olarak yapılmakta ve şirketin asli görevleri arasında yer almaktadır.

Tesis yatırımları ile yeraltına alma, gerilim dönüşümü, kapasite artışı, yenileme gibi şebekenin konvansiyonel ihtiyaçlarının giderilmesine öncelik verilmektedir. Şehir merkezlerinin tamamında yeraltına alma, gerilim dönüşümü, kapasite artışı, yenileme ihtiyacının giderilmesi çalışmaları devam etmekte olup, aynı zamanda teknolojik yatırımlar hız kesmeden sürmektedir. SCADA, OTOMASYON, OSOS, CBS gibi çalışmaların tamamlanması ile birlikte müşterilere en iyi hizmetin sunulması planlanmaktadır. Master plan ve projeler ile ihtiyaçlar tespit edilmiş ve şu an itibarıyla halen yoğun bir şekilde çalışmalar devam etmektedir.

Meydana gelen arıza kaynaklı kesintilere ise en kısa sürede müdahale edilmekte olup gerekli

işlemler gerçekleştirilmekte ve sorun en kısa sürede giderilmektedir. Kaliteli ve kesintisiz hizmet vermek amacıyla gerçekleştirilen bakım, onarım ve yenileme çalışmalarına yönelik yapılan programlı elektrik kesintileri ilgili mevzuat çerçevesinde abonelere duyurulmaktadır.

Ayrıca alanında uzman 46 personel ile 7/24 hizmet veren Akdeniz EDAŞ çağrı merkezi, müşteri memnuniyeti ve şikâyet yönetim sistemi prensipleri doğrultusunda sürekli olarak yenilenmekte olup müşterilerden gelen çağrılarının cevaplanma oranı % 94 olarak gerçekleşmiştir. Çalışmaların yoğun olduğu günlerde yeteri kadar personel takviyesi ve IVR sistemi ile olabilecek en üstün kapasite ile çağrılar karşılanmaktadır. Aynı anda 150 çağrı karşılama kapasitesine sahip çağrı merkezinde çalışan personele, sürekli olarak mesleki ve kişisel eğitimler verilmekte olup, bu sayede ortalama konuşma süresi 150 saniyeden 92 saniyeye düşürülmüştür.

Devir öncesi son 2,5 yılda yapılan yatırım miktarı 180.480.508 TL iken, yılsonuna kadar yapılacak olan yatırım miktarını da hesaba katıldığında devir sonrası 2,5 yıl zarfında yapılan ve yapılacak yatırım miktarı 409.848.781,4 TL olacaktır. Şirket tarafından 3. Uygulama dönemi için (2016-2020 dönemi) Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (EPDK)'dan yıllık yatırım yapma miktarını artırma yetkisi istenmiştir.

Akdeniz Elektrik Perakende Satış Anonim Şirketi'nin görevli perakende satış şirketi olduğu Antalya, Isparta, Burdur illerinde elektrik satışı yapan farklı tedarik firmaları mevcut olup, bunların şirketin ismini kullanarak ve müşterileri yanıltarak ikili perakende satış sözleşmeleri imzalattıkları yönünde şirkete şikâyetlerin ulaştırılması sonrası müşteriler, müşteri hizmet merkezleri, web sayfası, kısa mesajlar ve basın yolu ile bilgilendirilmiştir. Müşteriler, şirketin ismini kullanarak sözleşme imzalatmaya gelen kişi veya kişilerden kimlik belgesi göstermeleri konusunda uyarılmıştır. EPDK tarafından limiti belirlenen ve yıllık tüketimi 4000 kWh ve üzeri olan serbest tüketicilere şirketin satış elemanları tarafından gerekli bilgilendirme yapılarak, karşılıklı anlaşma yolu ile elektrik satışı yapmanın dışında herhangi bir sözleşme imzalatılması kesinlikle söz konusu değildir.

Soru 5:

Antalya'da son günlerde yurttaşlara, şirket tarafından yanlış bilgilendirme yapılarak yeni abonelik sözleşmelerinin imzalatılmaya çalışıldığı doğru mudur? Aboneleri bilgi güncelleme yapıyoruz diye İndirim oranı belli olmayan Serbest tüketici kapsamına dahil edilip Kendi portföylerine aldıkları doğru mudur? Bu konularda bir inceleme ya da soruşturma açılmış mıdır? Benzer gerekçelerle CLK hakkında EPDK'ya önceki yıllarda da şikâyetler yapıldığı doğru mudur? Bu şikâyetlerle ilgili hangi işlemler yapılmış ve ne karar verilmiştir?

Cevap 5:

CLK Akdeniz Elektrik Perakende Satış Anonim Şirketi hakkında, 2013 yılına ilişkin yapılan tespitlerde tüketicileri ikili anlaşma yapmadığı halde portföyüne geçirmek suretiyle, Elektrik Piyasası Dengeleme ve Uzlaştırma Yönetmeliğinin 30/A maddesinin 14 üncü fıkrasının (a) ve (b) bentlerine aykırı hareket ettiği, tüketicileri ikili anlaşma dahi yapmadan kendi serbest tüketici portföyüne kaydetmek ve tüketicilerin tedarikçi seçme serbestisine ve alternatif tedarikçilerden daha uygun koşullarda elektrik enerjisi temin etme imkânına engel oluşturmak suretiyle, 6446 sayılı Kanunun 10 uncu maddesinin yedinci fıkrası ve Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliğinin "Tedarik lisansı sahibinin hak ve yükümlülükleri" başlıklı 34 üncü maddesinin dördüncü fıkrasının (c) bendine aykırı hareket ettiği, serbest tüketicilerle ikili anlaşma imzalayan tedarikçinin, ikili anlaşma imzalamadan evvel, serbest tüketiciyi yazılı olarak veya e-posta yoluyla bilgilendirmesi gerektiği halde, ikili anlaşma yapmaya zorlamak ve bilgi güncellemesi adı altında ikili anlaşma imzalatmak suretiyle, Elektrik Piyasası Tüketici

**ANTALYA MİLLETVEKİLİ SAYIN ÇETİN OSMAN BUDAK'IN
YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVAPLARI
(7/238)**

Hizmetleri Yönetmeliğinin 23 üncü maddesinin birinci fıkrasının (a) bendine aykırı hareket ettiği gerekçesiyle, Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu kararı ile soruşturma başlatılmıştır.

Akdeniz Elektrik Dağıtım A.Ş. hakkında ise hakim durumunu kötüye kullanarak CLK Akdeniz EPSAŞ lehine rekabeti bozucu ve engelleyici faaliyetlerde bulunmak suretiyle, 6446 sayılı Kanunun "Dağıtım" başlıklı 9 uncu maddesinin birinci ve ikinci fıkraları ile Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliğinin "Dağıtım lisansı sahibinin hak ve yükümlülükleri" başlıklı 33 üncü maddesinin birinci fıkrasının (a) bendine, ikinci fıkranın (c), (d), (l) ve (ö) bentlerine, ayrıca anılan maddenin dördüncü fıkrası hükümlerine aykırı hareket ettiği, yine Akdeniz EDAŞ'ın doğal tekel olması nedeniyle ilgili mevzuat uyarınca elde ettiği bilgileri, 6446 sayılı Kanun ve ilgili mevzuata aykırı olarak ve rekabeti bozucu etki yaratacak şekilde CLK Akdeniz EPSAŞ ile paylaşmak suretiyle, Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliği'nin "Lisans sahiplerinin Genel Hak ve Yükümlülükleri" başlıklı 29 uncu maddesinin üçüncü fıkrasının (h) bendi ile 55 inci maddesinin ikinci fıkrasına aykırı hareket ettiği gerekçesiyle, Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu kararı ile soruşturma başlatılmıştır.

Yürütülen soruşturmalar hâlihazırda devam etmekte olup, bunun haricinde Enerji Piyasası Düzenleme Kurumunca özel veya kamu ayrımı yapılmaksızın yürütülen soruşturmalar sonucunda mevzuata aykırı hareket ettiği sabit olan elektrik dağıtım şirketleri hakkında ihtar ve/veya idari para cezası olarak idari yaptırımlar uygulanmaktadır.