



GÜNLÜDÜR

Sayı : 64272063-610-5704
Konu : Yazılı Soru Önergesi (7-1530)

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : TBMM Başkanlığının 25.01.2016 tarihli ve 43452547-120.07-15151 sayılı yazısı.

Giresun Milletvekili Sayın Bülent Yener BEKTAŞOĞLU'un tarafıma tevcih ettiği 7/1530 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 :7-1530 Esas Numaralı Önerge Cevabı (3 sayfa)

Sorular 1, 2, 3, 4:

Ülkemizde kamu eliyle yapılan elektrik dağıtım hizmeti, 2009 yılından itibaren özel şirketlere devredilmiş süreç 2013 yılında tamamlanmıştır. Dağıtım şirketlerine öncelikli olarak, tüketicilere ihtiyaç duydukları elektrik enerjisini kaliteli ve sürekli olarak sunma görevi verilmiştir. Enerji ve Tabii Kaynaklar Eski Bakanı Taner Yıldız 2013 Yılı Mayıs Ayında “ Biz şu taahhüdü verdik. Eğer herhangi bir yerde buzdolabı, çamaşır makinesi veya televizyon o dağıtım hizmetinin aksamamasından dolayı yanmışsa onu özel şirketlerimiz ve kamu tazmin edecektir elektrik arızasından dolayı herhangi bir vatandaşımız sıkıntıya uğramışsa bunu temin edecek, şu anda 30-35 yaşlarında tesisler bulunuyor, bunların akıllı şebekelerle yenilenmesiyle, Türkiye dünyanın en modern dağıtım hizmetlerinden birine ulaşacak” ifadelerini kullanmıştır. Elektrik Dağıtım Hizmeti özelleştirmeleriyle bu hizmeti Giresun’da Çoruh Aksa şirketi yüklenmiştir. Çoruh Aksa şirketinin Giresun İli ve İlçelerine elektrik dağıtım işini üstlenmesi ardından, hava koşullarının normal seyrettiği dönemlerde yaşanan elektrik kesintileri ardından, kış aylarında şiddetini artıran kar yağışı ve soğuk hava koşullarında günlerce hatta haftalarca elektriksiz bırakılan köyler ve vatandaşın yaşadığı maddi manevi kayıplar ve mağduriyet şaşırtıcı olmamıştır. Dağıtım şirketi Giresun ilinde bazı ilçe ve köylerimize ancak bir afet anında verilebilecek hizmet kalitesinde enerji sunabilmektedir. Elektrik Mühendisleri Odası, elektrik kesintilerinin en önemli sebebinin yatırım yapılmaması ve bunun yanında denetimsizlik olduğunu ifade etmektedir.

Buna ilişkin olarak:

-Dünyanın en modern dağıtım hizmetlerinden birine ulaşma iddiasındaki Bakanlığınız, 2016 yılına girdiğimiz günlerde Giresun ilinde haftalardır elektrik olmayan köylerin yaşadığı mağduriyetin gerekçesini dağıtım şirketinden istemiş midir? Giresun’da dünyanın en modern dağıtım hizmeti beklentisi bir yana, bugün itibarıyla makul ölçülerde dağıtım hizmeti talebi ne zaman karşılanacaktır?

-Vatandaşlarımız oluşan mağduriyetlerini gidermeyen şirket ile ilgili hangi birimlere şikâyet ve ihbarda bulunmalıdır? Elektrik kesintileri ve oluşan mağduriyetin giderilmeme sebeplerinden en önemlisinin dağıtım şirketini denetimine ilişkin eksiklik olduğu iddiasına katılıyor musunuz? Şirketin üzerinde bir denetim gücü var mıdır? Görevini yapmakta mıdır?

-Dağıtım şirketinden yıllardır en çok yakman AKP Giresun Milletvekilleri, İl Başkanı ve Gümrük ve Ticaret Eski Bakanının Bakanlığınıza konuya ilişkin bir başvurusu olmuş mudur? İktidar partisinin Bakan ve Milletvekili görevini yürüten kişilerin eleştirilerini dikkate almayan Dağıtım Şirketinin vatandaşlardan gelen talepleri ciddiye alacağını düşünüyor musunuz?

-Enerji ve Tabii Kaynaklar Eski Bakanı Taner Yıldız’ın taahhütleri doğrultusunda Giresun ilinde meydana gelen elektrik kesintileri ile oluşan mağduriyeti karşılanmış vatandaşımız bulunmakta mıdır? Bulunmaktaysa: Dağıtım Şirketi bu kapsamda kaç aboneye ne kadar tazminat ödemiştir?

Cevaplar 1, 2, 3, 4:

Tüketicilerin elektrik dağıtımında yaşadıkları sorunlar ile ilgili olarak öncelikle bölgede faaliyet gösteren elektrik dağıtım şirketine başvurması gerekmektedir. Şirketin yapılan başvuruya cevap vermemesi veya meri mevzuata uygun gerekli işlemleri yapmaması durumunda; hukuki hakları saklı kalmak kaydıyla tüketiciler konu hakkında Bakanlığımıza ve Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu’na (EPDK), Başbakanlık İletişim Merkezine (BİMER) ve diğer ilgili/yetkili mercilere başvuruda bulunabilmektedir.

Bilindiği üzere, 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanununa dayanılarak hazırlanan ve 13/04/2013 tarih ve 28617 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan, “Elektrik Dağıtım Şirketlerinin Faaliyetlerinin İncelenmesi ve Denetlenmesine dair Yönetmelik ile Elektrik Dağıtım Şirketlerinin Faaliyetlerinin İncelenmesi ve Denetlenmesine Dair Tebliğ’e dayanılarak,

**GİRESUN MİLLETVEKİLİ SAYIN BÜLENT YENER BEKTAŞOĞLU'UN
YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVAPLARI
(7/1530)**

Trabzon, Rize, Gümüşhane, Artvin, Giresun İllerini kapsayan dağıtım bölgesinde faaliyet gösteren Çoruh Elektrik Dağıtım A.Ş (Çoruh EDAŞ)'nin denetimi Mayıs 2014 ve Mayıs 2015 tarihinde Bakanlığımız tarafından yapılmıştır. Mayıs 2014 ve Mayıs 2015 tarihlerinde yapılan denetimlerde tespit edilen aksaklıklar ve yapılan çalışmalar sonucunda rapor düzenlenmiş ve bu düzenlenen raporlar, Yönetmelik kapsamında sonuçlandırılmak üzere, EPDK'ya gönderilmiştir.

Bakanlığımız, yıllık periyodik denetimler dışında vatandaşlardan gelen şikâyetleri ayrıca değerlendirip çözüme kavuşturmaya çalışmaktadır. Bakanlığımızca gerek görüldüğü takdirde periyodik denetimlerin dışında kısmi denetimler de gerçekleştirilmektedir.

Giresun iline bağlı köylerden EPDK'ya ulaşan elektrik kesintisi konulu müşteri şikâyetlerini müteakip ilgili elektrik dağıtım şirketine yazı yazılarak meri mevzuat çerçevesinde gerekli çalışmaları yapmasını ve konu hakkında EPDK'ya ve müşteriye bilgi vermesi istenilmiştir. Bununla beraber, elektrik dağıtım şirketlerinin tedarik sürekliliği, teknik ve ticari kaliteye ilişkin durumları ve yıllara sari gelişimleri Elektrik Dağıtımı ve Perakende Satışına İlişkin Hizmet Kalitesi Yönetmeliği kapsamında EPDK'ya sundukları tablolar vasıtasıyla izlenmektedir.

Önergede yer alan hususlara ilişkin olarak Çoruh Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi'nden (Çoruh EDAŞ) bilgi talep edilmiş olup, Bakanlığımıza cevaben iletilen yazıdaki bilgiler aşağıda özetlenmiştir.

2010 yılında gerçekleştirilen devir sonrasında Çoruh EDAŞ tarafından Giresun ili için master Elektrik Dağıtım Projesi yapılmış olup yıllık program dahilinde yenilemeler devam etmektedir.

İl genelindeki YG Dağıtım Şebekelerinin düzenlemesi Master Proje kapsamında devam etmektedir. Giresun ili 2010 yılı öncesi 3 adet Trafo Merkezinden (TM) elektrik enerjisi almakta iken özelleştirme sonrası yapılan yatırımlarla Giresun Merkez Aksu TM, Tirebolu TM, Doğankent TM, Şebinkarahisar TM, Doğankent TM, Çamoluk TM, Kovanlık TM, Sınır TM ve Dereli Kotana TM olmak üzere toplam 9 adet trafo merkezinden elektrik enerjisi alma imkânına kavuşmuştur. Bu sayede Giresun il ve ilçeleri alternatif trafo merkezleri, enerji nakil hatlarıyla ve dağıtım merkezleriyle beslenerek tüketicilere sunulan elektrik enerjisinin kalitesi artırılmış ve muhtemel oluşacak kesintilerin sayısı ve süresi azaltılmıştır. Devir sonrasında 151 km dağıtım hattı, 131 km köy hattı toplam 23.300 kVA gücünde trafo merkezi ilavesi yapılmıştır.

Ayrıca Teknik Kalite İzleme Sistemi, Uzaktan Otomatik Sayaç Okuma Sistemi ve Coğrafi Bilgi Sistemi, enerji kalitesi ve sürekliliğinin sağlanabilmesi için de kompanzasyon sistemini içeren teknolojik yatırımlar da şirket tarafından tesis edilmiştir.

Bölgedeki tüketiciler 7/24 saat hizmet veren Çağrı Merkezine telefon ile, tüm ilçelerde bulunan tüketici hizmetleri merkezlerini bizzat ziyaret ederek, online uygulamalar içeren internet sayfasından elektronik olarak ve Bîmer gibi kamu iletişim merkezleri üzerinden talep ve şikâyetlerini yapabilmektedir. Ülkemizdeki diğer dağıtım şirketlerinde olduğu gibi Çoruh EDAŞ'ın dağıtım faaliyetleri Elektrik Piyasası Kanunu ve bu Kanuna dayanarak hazırlanan mevzuat doğrultusunda her yıl Bakanlık ve EPDK tarafından denetlenmektedir.

Ayrıca Çoruh EDAŞ'nin çağrı merkezine ve tüketici hizmetleri merkezlerine yapılan tüm başvurular, arıza ihbarları ve talepler konusunda, bölgesine ve tarihine göre Müşteri İlişkileri Yönetim Sisteminde (CRM) kayıt altına tutulmakta ve her bir başvuru için iş emirleri



**GİRESUN MİLLETVEKİLİ SAYIN BÜLENT YENER BEKTAŞOĞLU'UN
YAZILI SORU ÖNERGESİ VE CEVAPLARI
(7/1530)**

oluşturularak ilgili personellere anında elektronik olarak iletilmektedir. Her bir başvuru için yapılan işlemler ve başvuru sonucu CRM sistemi üzerinden takip edilmektedir. Teknik Kalite İzleme Sistemi, Uzaktan Otomatik Sayaç Okuma Sistemi ve Coğrafi Bilgi Sistemi gibi teknoloji imkânlarından 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.

Tazminat gerektiren tüketici talepleri; Elektrik Dağıtım ve Perakende Satışına İlişkin Hizmet Kalitesi Yönetmeliği kapsamında değerlendirilmektedir. Bu kapsamda Giresun ilinde 2014-2015 yılları arasında toplam 86 aboneye 42.627,00 TL tazminat ödemesi yapılmıştır.