

7/12780

GK-138



* B E 6 P 5 S U B Z

T.C.
ENERJİ VE
TABİİ KAYNAKLAR
BAKANLIĞI



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

10 Temmuz 2017

GÜNLÜDÜR

Sayı : 64272063-610- **18943**
Konu : Yazılı Soru Önergesi (7-12780)

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : TBMM Başkanlığının 17.04.2017 tarihli ve 43452547-120.07-93605 sayılı yazısı.

İzmir Milletvekili Sayın Müslüm DOĞAN'ın tarafıma tevcih ettiği 7/12780 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 :7-12780 Esas Numaralı Önerge Cevabı (3 sayfa)



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

Günümüz dünyasında olmazsa olmaz ihtiyaçlarımızdan biri olan elektrik temel bir insan hakkıdır. Ancak birçok yerde olduğu gibi Ankara ve çevresindeki elektrik dağıtım işletmesinin özelleştirilmesinden sonra elektrik arıza ve kesilmelerinde önemli artışlar meydana gelmiş, cadde ve sokak lambalarının önemli bir bölümü yanmadığı gibi vatandaşların bu soruna muhatap bulmaması ya da bulunduğu aradan 15-20 gün geçmesine rağmen arızaların giderilmediğidir. Bu bağlamda;

- Arıza bildirmek için Çağrı Merkezlerini arayan yurttaşların, dakikalarca yanıtsız bırakılmaları, verilen yanıtların oyalamaya dönük olduğu, alınan kayıtlara zamanında müdahale edilmediği ile ilgili yoğun şikâyetlerden bakanlığınız bilgi sahibi mi?
- Çağrı Merkezlerine bırakılan arıza kayıtlarına neden zamanında müdahale edilmiyor? Aradan 15-20 gün geçmesine rağmen arıza kayıtlarının giderilmediği doğru mu?
- Elektrik arızalarındaki artış, Sektördeki özelleştirmeler sonrasında maliyet azaltmak adına rutin işletme bakım hizmetlerinin azaltılması mı neden oluyor?
- Elektrik dağıtım şebekesindeki ucuz işgücü istihdam uğruna taşeronlaştırmaların yaygınlaşması bakım hizmetlerinin niteliğinin düşürülmesi ve arızalara zamanında müdahale etmekte yetersiz kalma nedeni değil midir?
- Özelleştirmeden sonra Ankara'da elektrik arızalarında artış oranı nedir?
- Yaşanan elektrik kesintileriyle, elektrik alanındaki özelleştirme politikalarının bir ilgisi var mı?
- Elektrik kesintileriyle ilgili dağıtım şirketi hakkında Bakanlığınıza bildirilmiş şikâyetler var mı? Varsa Bakanlık olarak ilgili Şirket hakkında bir işlem yapılmış mıdır?
- Elektrik kesintileri nedeniyle vatandaşların mağduriyetlerini nasıl gidermeyi düşünüyorsunuz?

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

Elektrik dağıtım şirketleri tarafından, tüketici hizmetleri merkezlerinin bünyesinde, tüketicilere yönelik yirmi dört saat kesintisiz hizmet verecek çağrı merkezlerinin hizmet kalitesi standartlarına ilişkin Usul ve Esaslar 22 Ekim 2016 tarih ve 29865 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Çağrı merkezlerinin sunacağı hizmet kalite standartları olarak: Çağrı merkezi aramalarında %95'lik ulaşılabilirlik, Çağrı merkezine bağlandıktan sonra azami 45 saniye içerisinde operatöre bağlanma zorunluluğu, 20 saniye içerisinde operatörle sesli görüşmesi gerçekleşen çağrılarda %80'lik servis seviyesi, Operatörle sesli görüşme gerçekleştirenlerde %95 cevaplama seviyeleri belirlenmiştir. Bu



standartları sağlayamayan şirketler ilgili düzenleme gereği gelir kaybına uğrayacaklardır.

Bununla birlikte Bakanlığımıza, 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun ve /veya 4982 sayılı Bilgi Edinme Kanunu kapsamında CİMER, BİMER ve vatandaşlar tarafından gelen ihbar/şikâyetler için Bakanlığımıza ulaşan dilekçeler, dağıtım şirketlerince yapılan uygulamanın mevzuata uygunluğu açısından incelemeye alınmakta ve sonuçlandırılmaktadır. Şirketlerin yıllık periyodik inceleme ve denetimleri sırasında da şikâyetler ile ilgili incelemeler yapılmaktadır. Diğer taraftan bilgi, belge ve bulguya dayanan ciddi nitelikteki şikâyetler hakkında, Bakanlığımız tarafından derhal kısmi inceleme ve denetim yapılmaktadır.

Elektrik dağıtım şirketleri, lisanslarında yer alan dağıtım bölgelerinde arıza, bakım ve onarım hizmetlerinin yerine getirilmesiyle görevlidir. Bakanlığımız, verilen hizmetin belirli standartlara ulaşp ulaşmadığını izlemekte olup bu çerçevede dağıtım şirketlerine verilen yükümlülüklerle şirketlerin sunduğu hizmet kalitesini en iyi seviyeye getirmeyi hedeflemiştir. Söz konusu hedeflerin sağlanması amacıyla mevzuatta çeşitli düzenlemeler yapılmıştır. Bunlar;

- Süre, eşik değer, teknik parametrelere ilişkin standart değerler vb. belirlenmesi,
- Bu değerlerin ihlali veya aşılması halinde ilgili tarafa tazminat ödenmesi,
- Bu uygulamaların denetiminin temini için kullanıcılara çeşitli haklar sağlanması,
- Genel kalite göstergeleri üzerinden ödül/ceza mekanizması oluşturularak dağıtım şirketlerini kaliteyi iyileştirmeye teşvik edilmesi olarak sıralanabilir.

Elektrik enerjisinin kesintisiz ve kaliteli olarak tüketicilere arzı, “Elektrik Dağıtımı ve Perakende Satışına İlişkin Hizmet Kalitesi Yönetmeliği’ çerçevesinde; tedarik sürekliliği ve teknik kalite olarak ölçülmektedir. Bu kapsamda kullanıcıdan kaynaklanmayan kesintilerden dolayı dağıtım şirketi kullanıcıya tazminat ödemektedir.

Kesintilerin aksamadan ve gerekli bilgilerle birlikte kayıt altına alınması ve tedarik sürekliliği göstergelerinin düşük hata payı ile güvenilir olarak tespit edilebilmesi bakımından dağıtım şirketlerinin bu verileri kaydettiği ve ürettiği teknik altyapıların tam olarak kurulmasına yönelik çalışmalar devam etmekte olup her geçen gün bu konuda daha iyi bir noktaya ulaşılmaktadır.



Kalite göstergelerinin yeterli doğrulukta belirlenmesinin sağlanmasını müteakiben bu kapsamda elde edilen bölge geneline ilişkin göstergeler üzerinden dağıtım şirketlerine yönelik ödül/ceza mekanizması oluşturulması öncelikli hedeflerimiz arasındadır. Böylece bir taraftan kişisel bazlı tazminatlar ile her bir kullanıcının asgari olarak belli bir düzeyde hizmet alması temin edilirken diğer taraftan bölge genelinde sunulan hizmet kalitesine göre dağıtım şirketlerinin ödül veya ceza ile karşı karşıya kalarak sunduğu hizmetin sonucu ile yüzleşmesi sağlanmış olacaktır. Dolayısıyla dağıtım şirketleri sundukları hizmet kalitesini iyileştirmeye teşvik edilerek kullanıcıların daha kaliteli hizmet alması amaçlanmaktadır.