



7/16240



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

Sayı : 64272063-610- 18708
Konu : Yazılı Soru Önergesi (7-16240)

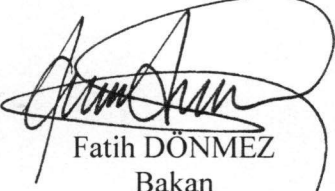
GÜNLÜDÜR
25 Eylül 2019

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA
(Kanunlar ve Kararlar Başkanlığı)

İlgi : TBMM Başkanlığının 27.08.2019 tarihli ve 43452547-120.07-E.522231 sayılı yazısı.

Artvin Milletvekili Sayın Uğur BAYRAKTUTAN'ın tarafıma tevcih ettiği 7/16240 esas numaralı yazılı soru önergesi, Türkiye Büyük Millet Meclisi İçtüzüğü'nün 99 uncu maddesi gereği ekte cevaplandırılmaktadır.

Bilgilerinizi arz ederim.


Fatih DÖNMEZ
Bakan

Ek :7-16240 Esas Numaralı Önerge Cevabı (1 sayfa)



**ARTVİN MİLLETVEKİLİ SAYIN UĞUR
BAYRAKTUTAN'IN YAZILI SORU ÖNERGESİ VE
CEVAPLARI**

DÖNEM
27-2

ESAS NO
7-16240

Sorular:

- 2019 yılında Başkent Doğalgaz A.Ş. abonelerinin şiddetle artan mağduriyetlerinin giderilmesi için ilgili işletme ile alakalı herhangi bir denetim veya yaptırım çalışmanız mevcut mudur? Detaylandırır mısınız?
- Başkent Doğalgaz A.Ş.'ye ait 08502226429 numaralı Çağrı Merkezi hakkındaki şikayetler doğrultusunda vatandaşlarımızın memnuniyetsizliği doğrultusunda ilgili şirkette bir inceleme, soruşturma başlatacak mısınız? Bir takvim açıklar mısınız?
- Başkent Doğalgaz A.Ş. nezdinde vatandaşlarımız tarafından mağduriyetleri gerekçesi ile açılmış kaç adet dava vardır? Konu başlıkları nelerdir? Bu mağduriyetlerin giderilmesi adına ilgili Bakanlığınızın bir çalışması mevcut mudur?
- Ciddiyet gerektiren, gayet ehemmiyet gösterilmesi gereken yiyecek, ısınma sıcak su gibi yaşamsal faaliyetlerinin kesintisiz bir biçimde sağlandığı; vatandaşlarımızın mağdur edilmediği ivedilikle sorunlarına çözüm bulabildiği bir düzenleme yapılması hususunda ilgili şirket üzerinde bir yaptırım uygulamayı düşünüyor musunuz?

Cevaplar:

Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği'nde yer alan hükümler çerçevesinde; tüketicilerin doğal gaz kullanımı ile ilgili şikâyetlerini farklı kanallar vasıtası ile dağıtım şirketine iletme imkanları bulunmakta olup, bu şikâyetlerin ilgili dağıtım şirketince belirlenen süreler içerisinde cevaplama yükümlülüğü bulunmaktadır. Tüketicilerin de almış oldukları cevaplar ile birlikte Enerji Piyasası Düzenleme Kurumuna (EPDK) şikayette bulunmaları halinde konu değerlendirilmekte, gerek görülmesi halinde dağıtım şirketi ile yazışma yapılmakta, mevzuata aykırı bir hususun tespit edilmesi halinde inceleme ve soruşturma süreci başlatılmakta ve tüketicilere ayrıntılı bilgi verilmektedir.

Soru önergesinde yer alan konulara ilişkin EPDK'ya ulaşan herhangi bir şikâyet bulunmamakta olup, konuyla ilgili olarak EPDK'ya şikâyet ulaşması halinde inceleme yapılmasını müteakip; mevzuata aykırı bir hususun tespit edilmesi durumunda Doğal Gaz Piyasasında Yapılacak Denetimler ile Ön Araştırma ve Soruşturmalarda Takip Edilecek Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik çerçevesinde gerekli işlemler yapılacaktır.

01.01.2019-31.08.2019 tarihleri arasında Başkent Doğalgaz A.Ş. nezdinde vatandaşlarımız tarafından Tüketici Mahkemesine açılan 12 adet davanın yargılama süreci halen devam etmektedir. Ayrıca 01.01.2019-31.08.2019 tarihleri arasında Tüketici Hakem Heyetine yapılan 507 adet başvurunun 211 adedi hakkında işlemin hukuka uygun olduğu yönünde, 68 adet başvuru hakkında Başkentgaz aleyhine karar verilmiş olup, 228 adet başvuru hakkında ise henüz karar verilmemiştir.

4646 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat kapsamında gerek Ankara ilimizde gerekse tüm illerimizde tüketicilere kesintisiz ve kaliteli doğal gaz arzı sağlanmaktadır. Yapılacak ihtiyaç analizleri ve güncel gelişmeler doğrultusunda gerek görülmesi halinde ilave düzenlemeler de yapılması mümkündür.