

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanı Sayın Fatih Dönmez tarafından yazılı olarak yanıtlanmasını arz ederim.

Ednan ARSLAN
İzmir Milletvekili

Ülkemizde 2020 yılı sonu itibariyle il ve dağıtım şirketi bazında abone ve serbest tüketici sayısının dağılımı 16 milyon 846 bin 604 abone, 655 bin 464 serbest tüketici olmak üzere 17 milyon 502 bin 68'dir

Tüketiciler tarafından dağıtım şirketlerine yapılan başvuru ve şikâyetler; sayaç (ölçme hassasiyeti, arıza, hatalı okuma vb.), doğal gaz basınç seviyesi, gaz kesintisi, sertifika sahiplerine ilişkin şikâyetler ve çeşitli şikâyetler olarak sınıflandırılabilir.

Buna göre dağıtım şirketlerine 2020 yılında toplam 937.103 adet başvuru ve şikâyetle bulunmuş olup, bu başvuru ve şikâyetlerin yaklaşık %41,6'sını diğer şikâyetler, %20,4'ünü sayaç şikâyetleri, %8,6'sını faturalamaya ilişkin şikâyetler ve %18,7'sini gaz kesinti şikâyetleri oluşturmaktadır.

Dağıtım şirketlerine iletilen fatura itirazları; itiraz sayısı, itirazı kabul edilen müşteri sayısı incelendiğinde, 2020 yılı içerisinde düzenlenen faturaların 103 bin723 adedine itiraz başvurusu olduğu ve bu itirazların yaklaşık %72'sinin dağıtım şirketlerince yeniden değerlendirilmek üzere kabul edildiği görülmektedir.

2019 yılı içerisinde düzenlenen faturaların 59 bin 687 adedine itiraz başvurusu olduğu ve bu itirazların yaklaşık %73'ünün dağıtım şirketlerince yeniden değerlendirilmek üzere kabul edildiği görülmektedir.

Vatandaşımızın tek bir kuruluşunun korunması dahi EPDK'nın sorumluluğundadır. 2020 yılında 103 bin723 adedine itiraz başvurusu yapılmış, bu itirazların yaklaşık %72'sinin dağıtım şirketlerince yeniden değerlendirilmek üzere kabul edilmiştir. Bu vatandaşımızın fark edip başvuruda bulunduğu itiraz sayısıdır. Fatura itirazları 2020 yılında bir önceki yıla göre neredeyse ikiye katlamış durumdadır.

Bu bağlamda;

- 1- Abonelerin dağıtım şirketlerinin düzenlediği doğalgaz fatura itirazlarındaki artışı nedenleri nelerdir? Kalifiye porselen yetersizliği bunda etkili olabilir mi? Vatandaşın mağdur olmaması için bu konuda hangi önlemler alınacaktır?
- 2- Dağıtım şirketleri yapılan itirazların 2019 yılında yüzde 73, 2020 yılında yüzde 72'sini kabul etmiştir. Bu kesilen faturalarda büyük oranda hata olduğunu göstermektedir. Bu konuda dağıtım şirketlerine kesilen bir ceza var mıdır? Tarih ve tutarı nedir?
- 3- Ocak – Eylül 2021 (ilk üççeyrekte) şikâyet sayısı, konularına göre dağılımı nedir? Fatura itirazlarının ne kadarı haklı bulunarak incelemeye alınmıştır?