



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

Sayı : 64272063-610-**382422**
Konu : Yazılı Soru Önergesi (7/37180)

GÜNLÜDÜR
09 Subat 2026

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

7/37180
GK61

İlgi : 09/12/2025 tarihli ve E-43452547-120.07.04-1754503 sayılı yazınız.

Van Milletvekili Sayın Gülcan KAÇMAZ SAYYİĞİT'in tarafıma tevcih ettiği 7/37180 esas numaralı yazılı soru önergesi, Türkiye Büyük Millet Meclisi İçtüzüğü'nün 99 uncu maddesi gereği ekte cevaplandırılmaktadır.

Bilgilerinizi arz ederim.


Alparslan BAYRAKTAR
Bakan

Ek: 7/37180 Esas Numaralı Önerge Cevabı (2 Sayfa)



VAN MİLLETVEKİLİ SAYIN GÜLCAN KAÇMAZ
SAYIĞIT'İN YAZILI SORU ÖNERGESİNE İLİŞKİN
CEVAPLAR

DÖNEM
28/4

ESAS NO
7/37180

Elektrik dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketleri tarafından, faaliyet konuları ile ilgili olarak arıza bildirimleri, kaçak ve usulsüz elektrik enerjisi kullanım ihbarları, ödeme bildirimlerine ilişkin itirazlar, şikâyetler ve benzeri konularda yapılan başvuruların cevaplandırılması için, yeterli donanım ve personele sahip tüketici hizmetleri merkezlerinin ve çağrı merkezlerinin kurulması yükümlülüğü, Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği (Yönetmelik) ile hüküm altına alınmıştır. Bu kapsamda, Yönetmeliğin "İhbar ve şikâyet başvuruları" başlıklı 55'inci maddesi üçüncü fıkrasında yer alan "*Tüketici hizmetleri merkezine yapılan başvuruya ilişkin olarak, ilgili tüzel kişi tarafından öngörülen işlem hakkında başvuru sahibi ile ilgili tüzel kişi arasında bir anlaşmazlığın söz konusu olması halinde; başvuru sahibi tarafından Kuruma, ancak öngörülen işlemin ilgili mevzuata aykırılık teşkil ettiği iddiasıyla başvurulabilir. Kurum, gerekli gördüğü hallerde inceleme yapar veya yaptırır.*" hükmü kapsamında tüm il ve ilçelerden iletilen şikâyet başvuruları incelenerek gerekli değerlendirmeler yapılmaktadır.

6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu ve ilgili ikincil mevzuat çerçevesinde elektrik dağıtım şirketleri dağıtım faaliyeti kapsamında dağıtım tesislerinin bakım ve onarımlarını gerçekleştirmekle yükümlü bulunmaktadır. 18/11/2020 tarihli ve 31308 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektrik Dağıtım Şirketlerinin Planlı Bakım Harcamalarının Tarife Hesaplamalarında Dikkate Alınmasına İlişkin Usul ve Esaslarda planlı bakım faaliyetlerinin sınıflandırılması, bütçelendirilmesi ve bütçe kullanımının izlenmesine yönelik düzenlemeler tanımlanmıştır. Söz konusu Usul ve Esaslar çerçevesinde yıllık planlı bakım bütçesini eksik kullanan şirketlerden eksik kalan tutarlar tarife düzenlemelerinde katlı olarak geri alınmakta olup, bu uygulama sayesinde şirketlerin planlı bakım faaliyetlerini aksatmadan yapmaları sağlanmaktadır.

Dağıtım şebekelerinin yenilenmesi işi, mevcut dağıtım şebekelerinin ekonomik ömrüne, kondisyon durumuna, kesinti süre ve sıklığı ile etkilenen kullanıcı sayısına (SAIDI, SAIFI), arızaya müdahale süresine, gerilim düşümü problemlerine, trafo güç yetersizliğine ve yeni bağlantı talebi kriterlerine göre değerlendirilmekte ve bu kriterlere göre bir programa bağlanmaktadır.

Bakım faaliyetleri kapsamında ise; "*Elektrik Dağıtım Şirketlerinin Planlı Bakım Harcamalarının Tarife Hesaplamalarında Dikkate Alınmasına İlişkin Usul ve Esaslar*" çerçevesinde geçici kabulü yapılmış tüm dağıtım tesisleri için birinci seviye planlı bakım faaliyetleri 2 yılda bir, ikinci seviye planlı bakım faaliyetleri enerji nakil hatları hariç diğer tesis ve teçhizat için 2 yılda bir, enerji nakil hatları için 5 yılda bir yapılmakta olup, üçüncü seviye planlı bakım faaliyeti ise öngörülen bütçenin altında olmamak kaydıyla bölgesel ihtiyaçlar dikkate alınarak belli periyotlarda gerçekleştirilmektedir.

Bununla birlikte lisanslarında belirtilen bölgede dağıtım hizmeti veren elektrik dağıtım şirketleri, Türkiye Elektrik Dağıtım A.Ş. (TEDAŞ) tarafından 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu kapsamında periyodik olarak denetlenmekte, icra edilen denetimler neticesinde tanzim edilen inceleme ve denetim raporları da gereği için Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu'na (EPDK) gönderilmektedir. Söz konusu raporların 6446 sayılı Kanun ve ikincil mevzuat kapsamında değerlendirilmesi neticesinde mevzuata aykırı faaliyetleri sabit görülen elektrik dağıtım şirketleri hakkında idari yaptırımlar uygulanmaktadır.

Van ilimiz İpekyolu ilçesi Yalı Mahallesi'nde iletilen düşük gerilim şikâyetleri üzerine, ilgili fider ve trafo bölgelerinde teknik incelemeler gerçekleştirilmiştir. Yapılan incelemelerde yük yoğunluğu ve şebeke kapasitesine ilişkin tespitler doğrultusunda gerekli iyileştirme çalışmaları; trafo kademe ayarı, işletme topraklaması, faz ilavesi ve abone yük aktarımları kapsamında hayata geçirilmiş olup, bu çalışmaların bir kısmı tamamlanmış, kalan kısmının ise 2026 yılı yatırım planı kapsamında tamamlanması hedeflenmektedir.

İlgili elektrik dağıtım şirketine çağrı merkezi, mobil uygulama, internet sitesi ile il ve ilçe işletme müdürlükleri aracılığıyla kesintisiz erişim sağlanabilmektedir. Ayrıca gerçekleşen kesintiler ilgili dağıtım şirketlerinin internet adreslerinde yayımlanmaktadır.



**VAN MİLLETVEKİLİ SAYIN GÜLCAN KAÇMAZ
SAYYIĞIT'İN YAZILI SORU ÖNERGESİNE İLİŞKİN
CEVAPLAR**

**DÖNEM
28/4**

**ESAS NO
7/37180**

Elektrik dağıtım şirketlerinin tedarik sürekliliği ile ticari ve teknik kaliteye ilişkin yükümlülükleri Elektrik Dağıtım ve Perakende Satışına İlişkin Hizmet Kalitesi Yönetmeliği çerçevesinde düzenlenmiş olup, yıllık teknik ve teknik olmayan kayıp oranı %40'ın altında olan ilçelerde bulunan kullanıcıların Yönetmeliğin 18'inci ve 27'nci maddeleri kapsamında belirtilen yıllık kesinti eşik süre ve sayılarının aşılması durumunda tazminat hakkı doğmaktadır. Aboneler elektrik dağıtım sisteminden kaynaklanan kalite sorunları nedeniyle teçhizatlarında oluşan hasara ilişkin zararın tazmini için dağıtım şirketlerine talepte bulunabilmekte, dağıtım şirketleri ile aboneler arasında uyuşmazlık olması durumunda ise bu uyuşmazlık tüketici hakem heyetlerinde ve/veya tüketici mahkemelerinde değerlendirilebilmektedir. Yıllık kesinti tazminatına ilave olarak günlük kesinti süresinin kentsel dağıtım bölgesinde 10 saat, kent altı dağıtım bölgesinde 11 saat ve kırsal dağıtım bölgesinde 12 saati aşan ve sebebi şebeke işletmecisi veya dışsal olan kesintiler için kullanıcıların başvurusuna gerek olmaksızın kesintiden etkilenen her bir kullanıcıya dağıtım şirketi tarafından uzun süreli kesinti tazminatı ödenmektedir.

Tazminat uygulamasının yanı sıra dağıtım şirketleri tarafından sunulan hizmet performanslarının ölçülmesi ve dağıtım şirketlerinin gösterdiği performansın, ilgili şirketin dağıtım sistemi gelir tavanına etki etmesi yöntemi kullanılmaktadır. Bu amaçla ülkemizin tedarik sürekliliği gösterge değerleri, elektrik dağıtım sisteminin teknik kalitesinin ölçülmesi ve teknik kalitenin iyileştirilmesi, dağıtım şirketinin faaliyetlerini yerine getirmedeki iş sağlığı ve güvenliği performansı ile dağıtım şirketinden hizmet alan kullanıcıların memnuniyetinin artırılması konuları, EPDK tarafından takip edilmektedir.

Tüketici sayaçlarının değiştirilmesi, kablo ve bağlantı hatlarının yenilenmesi gibi çalışmalardan kaynaklanan maliyetler tüketicilere yansıtılmamakta olup, söz konusu bedeller, EPDK tarafından belirlenen dağıtım tarifeleri kapsamında yer alan yatırım ve işletme bütçelerinden karşılanmaktadır.