



T.B.M.M.

CUMHURİYET HALK PARTİSİ

Grup Başkanlığı

Tarih: **03 Temmuz 2026**

Sayı: **19698**

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞI'NA

46455

Aşağıda belirtilen sorularımın, Enerji ve Tabi Kaynaklar Bakanı Alparslan Bayraktar tarafından Anayasa'nın 98'inci ve Türkiye Büyük Millet Meclisi İçtüzüğü'nün 96'ncı ve 99'uncu maddeleri uyarınca yazılı olarak cevaplandırılmasını saygılarımla arz ederim. 03.07.2026

Av. Mahmut TANAL
CHP Şanlıurfa Milletvekili

Şanlıurfa'nın Siverek ilçesinde faaliyet gösteren Aksa Doğalgaz müşteri hizmetleri şubesinin kapatıldığı ve işlemlerin çevrim içi platformlara yönlendirildiği yönünde kamuoyuna yansıyan bilgiler bulunmaktadır.

Bu uygulamanın özellikle yaşlılar, engelli bireyler, kırsal mahallelerde yaşayan vatandaşlar ve dijital hizmetlere erişim imkânı bulunmayan kişiler açısından ciddi mağduriyet oluşturduğu ifade edilmektedir. Vatandaşların en basit abonelik, sözleşme, güvence bedeli, fatura itirazı ve benzeri işlemler için il merkezine gitmek zorunda bırakılması; zaman, ulaşım ve ekonomik açıdan ek yük doğurmaktadır.

Kamu hizmetlerinin erişilebilir, sürekli ve vatandaş odaklı sunulması sosyal devlet ilkesinin gereğidir. Dijital dönüşüm, vatandaşın kamu hizmetine erişimini kolaylaştırmalı; hizmete erişimi zorlaştıran bir uygulamaya dönüşmemelidir.

Bu bağlamda;

1. Siverek Aksa Doğalgaz şubesinin kapatıldığı iddiası doğru mudur?
2. Şubenin kapatılmasına ilişkin karar hangi gerekçelerle alınmıştır?
3. Bu karar alınmadan önce etki analizi veya vatandaş mağduriyetine ilişkin herhangi bir çalışma yapılmış mıdır?
4. Siverek ilçesinde doğal gaz abone sayısı kaçtır?
5. Son üç yılda Siverek şubesinde işlem yapan vatandaş sayısı yıllara göre kaçtır?
6. Şubenin kapatılmasıyla birlikte vatandaşların hangi işlemleri yalnızca çevrim içi ortamdan yapmak zorunda bırakıldığı doğru mudur?
7. İnternet erişimi olmayan, dijital okuryazarlığı bulunmayan, yaşlı ve engelli vatandaşların işlemlerini kolaylaştıracak hangi tedbirler alınmıştır?
8. Siverekli vatandaşların il merkezine gitmek zorunda kalmaları nedeniyle oluşacak ulaşım ve ekonomik maliyetler hesaplanmış mıdır?
9. Siverek gibi nüfusu yüksek ilçelerde müşteri hizmetleri şubelerinin kapatılmasına ilişkin Bakanlığın veya ilgili dağıtım şirketlerinin belirlediği objektif kriterler nelerdir?
10. Siverek'te yeniden fiziki müşteri hizmetleri şubesinin açılması yönünde Bakanlığınızın herhangi bir girişimi veya talimatı olacak mıdır?
11. Türkiye genelinde son beş yıl içerisinde hangi il ve ilçelerde doğal gaz müşteri hizmetleri şubeleri kapatılmıştır? Bunların listesi nedir?
12. Doğal gaz dağıtım şirketlerinin kamu hizmeti niteliğindeki yükümlülüklerini yerine getirip getirmediği Bakanlığınız tarafından hangi yöntemlerle denetlenmektedir?