



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

7140532 GK 112

GÜNLÜDÜR

18-03-2026

Sayı : 64272063-610- **390382**
Konu : Yazılı Soru Önergesi (7/40532)

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 24/02/2026 tarihli ve E-43452547-120.07.04-1804977 sayılı yazınız.

Tekirdağ Milletvekili Sayın Selcan TAŞCI'nın tarafıma tevcih ettiği 7/40532 esas numaralı yazılı soru önergesi Türkiye Büyük Millet Meclisi İçtüzüğü'nün 99 uncu maddesi gereği ekte cevaplandırılmaktadır.

Bilgilerinizi arz ederim.


Alparslan BAYRAKTAR
Bakan

Ek: Önerge Cevabı (1 Sayfa)



**TEKİRDAĞ MİLLETVEKİLİ SAYIN SELCAN
TAŞCI'NIN YAZILI SORU ÖNERGESİNE İLİŞKİN
CEVAPLAR**

DÖNEM
28/4

ESAS NO
7/40532

Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliği'nin Hizmet Alımı başlıklı 48. maddesinin 3. fıkrasının b bendinde; *"Görevli tedarik şirketleri; ...b) Nüfusu elli binin altında olan ilçelerde tüketici hizmetleri merkezlerinin tüm faaliyetleri için, hizmet alımı yapabilirler. Görevli tedarik şirketleri hizmet alımına ilişkin uygulamasını, her yıl, Türkiye İstatistik Kurumu tarafından yayımlanan nüfus sayılarını esas alarak takip eden yılın sonuna kadar bu fıkra hükmüne uygun hale getirir."* hükmü amir olup, görevli tedarik şirketlerinin nüfusu elli binin altında olan ilçelerde hizmet alımı yapabileceği, hizmet alımına ilişkin uygulamasını da her yıl gözden geçirmesi gerektiği belirtilmiştir.

Elektrik piyasası mevzuatı ve yukarıda atıf yapılan ilgili düzenlemeler; tüketicilere sunulan hizmetlerin yeterli, kaliteli, sürekli ve erişilebilir şekilde sağlanmasını esas almakta; bu hizmetlerin hangi kanallar aracılığıyla sunulacağını ise şirketlerin operasyonel yapılanmasına bırakmaktadır. Nitekim aynı Yönetmelik uyarınca perakende satış başvuruları ve sözleşme işlemleri şirketlerin kurumsal iletişim kanalları, e-Devlet kapısı ve mesafeli sözleşmeler yönetmeliğinde öngörülen yöntemler üzerinden yapılabilmekte; tüketici başvurularının dijital kanallar ve 7/24 çağrı merkezi aracılığıyla karşılanması suretiyle mevzuat kapsamındaki yükümlülükler eksiksiz yerine getirilmektedir. Bu çerçevede, fiziksel işlem hacimlerinin önemli ölçüde azalması nedeniyle bazı ilçelerde müşteri hizmetleri merkezlerinin kapatılması, mevzuata aykırılık teşkil etmeyen ve ilgili elektrik perakende satış şirketinin yetkisi kapsamında kalan bir uygulamadır.

Elektrik piyasasında tüketicilere sunulan hizmetlerin erişilebilirliği ve sürekliliği; Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği kapsamında belirlenen dijital başvuru kanalları, e-Devlet entegrasyonu ve 7/24 çağrı merkezi yükümlülükleri çerçevesinde sürekli olarak izlenmektedir. Hizmete erişimde aksama yaşanıp yaşanmadığı hususu; tüketici başvuruları, şikâyet kayıtları ve çağrı merkezi performans göstergeleri üzerinden EPDK tarafından takip edilmekte olup, gerekli görülmesi hâlinde mevzuat kapsamında düzenleyici ve denetleyici tedbirler alınabilmektedir.

Perakende satış şirketleri tarafından Şarköy ve Marmaraereğlisi ilçelerindeki müşteri hizmetleri merkezlerinin kapatılmasına ilişkin bir karar alınmadığı ve müşteri hizmetleri merkezlerinin faaliyetlerine devam ettiği tespit edilmiştir. Bununla birlikte, Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği; perakende satış başvurusu ve sözleşme süreçlerinin şirketlerin kurumsal iletişim kanalları ile e-Devlet kapısı üzerinden yürütülebilmesine, faturalama/bilgilendirmenin elektronik ortamda yapılmasına ve tüketicilere 7/24 çağrı merkezi üzerinden hizmet verilmesine imkân tanımakta; bu hususları şirketler için bağlayıcı yükümlülük olarak düzenlemektedir. Fatura ödeme noktasında ise; müşteri hizmetleri merkezinin kapatıldığı Muratlı ve Hayrabolu ilçeleri de dahil olmak üzere tüm ilçelerde kesintisiz olarak tüm banka şubelerinden, T.C. Posta ve Telgraf Teşkilatı'nın ("PTT") veznelerinden ve perakende satış şirketinin anlaşmalı hizmet noktalarında hiçbir ilave hizmet ücreti alınmadan fatura tahsilatları yapılabilmektedir.