



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın *Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanı Alparslan BAYRAKTAR* tarafından Anayasanın 98' inci ve TBMM İçtüzüğü'nün 96' ncı ve 99' uncu maddeleri gereğince yazılı olarak cevaplandırılmasını saygılarımla arz ederim.

Onur DÜŞÜNMEZ
Hakkari Milletvekili

Anadil, bireylerin kamusal hizmetlere erişiminde ve haklarını savunmasında temel bir anahtardır. Türkiye'de elektrik, doğalgaz ve su gibi temel enerji kaynaklarına erişim bir vatandaşlık hakkı olup, bu hizmetlerin sunumu sırasında dil bariyeri nedeniyle yaşanan aksaklıklar doğrudan yaşam kalitesini ve mülkiyet haklarını etkilemektedir. Özellikle bölge illerinde, sadece anadilini konuşan yurttaşların abonelik süreçleri, fatura itirazları ve güvenlik bilgilendirmeleri konusunda yaşadığı mağduriyetler bilinmektedir. Enerji sektöründe faaliyet gösteren kamu ve özel kuruluşların çok dilli bir hizmet modeline geçmesi, hem "kamu yararı" ilkesinin bir gereği hem de toplumsal barışın sağlanması için elzemdir.

Bu bağlamda;

1. Bakanlığınızın enerji tasarrufu, güvenlik önlemleri ve tüketici hakları konusundaki bilgilendirici broşür, video ve kampanya materyallerinin kaç tane Kürtçe (Kurmançî/Kirmanckî) dillerinde hazırlanmıştır? Eğer hazırlanan materyal yoksa, milyonlarca Kürt yurttaşın bu bilgilere erişimi nasıl sağlanmaktadır?
2. Bakanlığınızın resmi internet sitesi ve e-Devlet üzerinden sunulan enerji hizmetleri (başvuru, sorgulama vb.) portallarında Kürtçe dil seçeneği eklenmesi yönünde bir çalışmanız var mıdır?
3. Kürt nüfusun yoğun olduğu illerdeki Bakanlık il müdürlüklerinde ve bölge temsilciliklerinde, Türkçe bilmeyen yurttaşların işlemlerini yürütebilmesi amacıyla kadrolu tercüman veya Kürtçe bilen uzman personel istihdamı sağlanmakta mıdır?
4. Türkiye genelinde faaliyet gösteren elektrik ve doğalgaz dağıtım şirketlerinin (özellikle VEDAŞ, DEDAŞ, AKSA vb. gibi bölge şirketlerinin) müşteri hizmetleri hatlarında neden Kürtçe seçeneği bulunmamaktadır? Bu şirketlere, hizmet verdikleri bölgenin demografik yapısına uygun "çok dilli hizmet" zorunluluğu getirilmesi planlanmakta mıdır?
5. Doğalgaz kaçak ihbar hatları (Alo 187) ve elektrik arıza hatlarında (Alo 186), acil durumlarda hayati önem taşıyan sesli yönlendirmelerin Kürtçe yapılmamasının yaratacağı güvenlik riskleri analiz edilmiş midir?
6. Sadece Kürtçe bilen yurttaşların fatura ödeme, borç yapılandırma veya abonelik sözleşmesi imzalama süreçlerinde "onay ve rıza" beyanlarının sağlıklı bir şekilde alınabilmesi için hangi mekanizmalar işletilmektedir?
7. Özel enerji şirketlerinin ve internet/telefon sağlayıcılarının "Müşteri Hizmetleri Yönetmelikleri"nde, anadilinde hizmet alma hakkını güvence altına alacak yasal bir düzenleme çalışmanız mevcut mudur?