

Elektrikli ev aletleri arızaları ve yetkili servisler

- Elektrikli aletlerin arızalanmaları durumunda yetkili servis-sıradan tamirci açmazı içinde kalıyoruz. Servis çağırdığınız zaman ciddi bir sorun olmasa bile 50 YTL'den başlayan ödemeler yapmanız gerekebiliyor. Hele bir de parçası değişmesi gerekiyorsa öyle bedeller ortaya çıkabiliyor ki, yeni bir makinenin ederinin yarısını aşan fiyatlarla karşılaşılabiliyoruz, yesinisi almak daha cazip hale geliyor. Elektrikli ev aletlerinin arızalanması durumunda neler yapabiliriz, nasıl yol gösterirsiniz?

- Hepinizin evinde kendimizce gerçekten çok bedel ödeyerek aldığımız elektrikli aletlerimiz var. Günlük yaşamın ayrılmaz bir parçası haline gelen bu ev aletlerimiz arızalandığında hayatımızın sanki karardığını zannediyoruz. Elbette elektrikli aletlerin belli bir ömür süresi var. Zaman içinde arızalanmaları normal. Özellikle bilinçli kullanımı, kullanım kılavuzlarına uyulmasının önemi ortada.

Elektrikli aletlerin arızalanmaları durumunda haklarımızın neler olduğunu anlatmadan önce İzmir’de yaşanan ve mahkemelere düşen bir servis olayı nı günlük gazetelerden kısaca özetleyelim. Telekom’un bilinmeyen numaralar bölümünden aldığı numarayı arayarak servis çağırıp, çamaşır makinesini tamir ettirmek için 180 YTL ödeyen kullanıcı, yeniden makinesi bozulunca 60 YTL’ye bir daha makinenin parçasını değiştirmek zorunda kalıyor ve ilk yapılan değişimde orijinal parça da kullanılmadığını öğreniyor. Uzun uğraşlardan sonra ilk gelen tamircilerin yetkili servis olmadığı ve bu kişiler hakkında çok şikayet olduğu ortaya çıkıyor. İzmir 4. Ağır Ceza Mahkemesi’nde **“nitelikli dolandırıcılık”** suçundan dava açılıyor; mahkeme bu kişilere 7’şer yıl hapis ve 12 bin 600’er YTL para cezasına karar veriyor.

Yetkili servislerin, makinelere ait parçaları piyasa fiyatı ya da gerçek değerinin üzerinde sattıkları ve hizmet sunumundan da yüksek ücret aldıkları, insanların da sıradan ve yetkisiz tamircilere yönelmeleri ülkemizin bir gerçeği. Ne yazık ki tüketim toplumu olmanın sakıncalarından birisi olarak bu sorunla karşı karşıya bulunuyoruz. Ülkemizde tüketicilerin hakları konusunda yeterli bilinçlenme sağlanamaması, tüketicilerin hak aramada yaşadıkları maddi ve manevi zorluklar nedeniyle arıza servisleriyle ilgili de çeşitli sıkıntılar yaşanıyor. Ürün satışı kadar servis hizmetlerine de ağırlık verilmesi ve belli standartlar içerisinde hizmet sunumunun sağlanması gerekiyor. Bu anlam-

da servislere yetki veren firmaların tüketiciyi memnun edecek davranış sergilemeleri ilk ve en önemli adım. Ürün arızaları ve yetkili servislerle ilgili sorunların üretici firmalara da iletilmesi bu konuda bir anlayışın yerleşmesi açısından önemli görünüyor. Bu mahkeme kararı da umarız ülkemizde haksız kazanç elde edenleri caydırıcı bir karar olur.

Elektrikli cihazların tamirinde tüketicilerin bilinçli davranarak, hizmet aldığı servisin yetki belgesine sahip olup olmadığını mutlaka araştırması ve bu belgeyi görmesi gerekmektedir. Özellikle ürünü daha ilk baştan satın alırken ürünü satan firmanın güçlü ve yaygın bir servis ağına sahip olup olmadığının öğrenilmesi, ürünün kendisi kadar önemlidir.

Elektrik Mühendisleri Odası (EMO) tüm birimleri ile tüketicilerin bu tip taleplerini takip etmeye karalıdır. Özellikle EMO İzmir Şubesi'nin bir ilk olarak başlattığı **“Tüketici Masası”** uygulaması bu konuda örnek oluşturmaktadır. Teknik mevzuat nedeniyle hak kayıplarını önlemek açısından bu tür yapılanmalara ihtiyaç duyulmuştur. Bu yıl oluşturulan Tüketici Masası ile kamu yararı anlayışı içerisinde topluma hizmet verilirken diğer yandan ilgili sektörlerdeki ürün ve hizmet kalitesinin artırılması hedeflenmektedir. Ülkemizde, elektrik, elektronik, haberleşme ve bilişim ile ilgili yasa, yönetmelik ve yönergeler oldukça karışık olup, tüketici tarafından tam olarak bilinmemekte ve çoğu zaman tüketicinin hak kaybı ile sonuçlanmaktadır. Tüketici Masası uygulaması ile tüketicilerin özellikle gündemde olan; uzun süreli elektrik kesintileri, trafo yeri ve trafonun tesis edilerek TEDAŞ'a devri, kaçak elektrik, hatalı faturalama, baz istasyonları, standartlara ve teknik özelliklerine uygun üretilmeyen ayıplı elektrik elektronik cihazlar vb. konularda karşılaştıkları olumsuzlukların giderilebilmesi ve çözüme yönelik doğru kaynaktan bilgilenmeleri amacı ile yapılan başvuralara yanıtlar verilmektedir. Yurttaşlar EMO Tüketici Masası'na 0 800 415 21 34 - 0 232 489 34 35 numaralı telefonlardan ulaşabilirler.



Kesinti kaynaklı arızalarda yapılması gerekenler

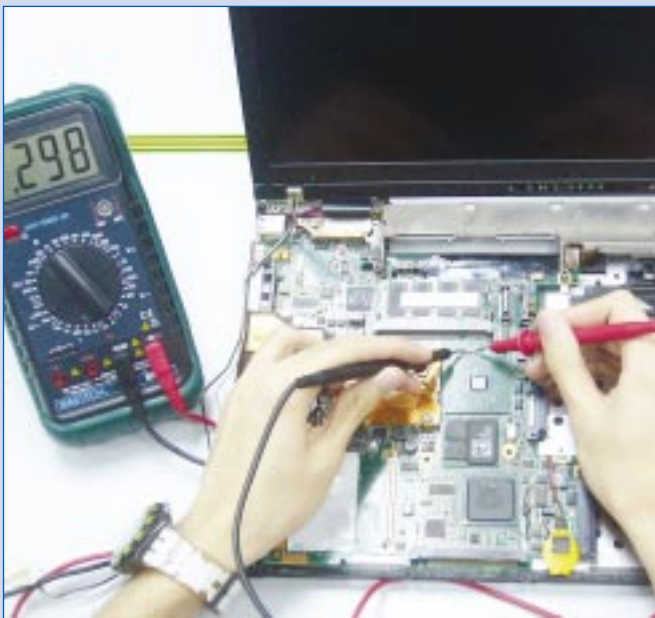
- Kesinti yapılacağı açıklanmadan elektrikler kesiliyor, arıza oldu deniliyor. Bu kesintiler nedeniyle televizyonlar yanıyor, çamaşır, bulaşık makinaları, buzdolapları arızalanıyor, faturasını biz ödüyoruz. Bu tür durumlarda başvurulabilecek bir merci var mıdır?

- Hangi nedenle olursa olsun elektrik kesilmelerinde ve devamında enerjinin verilmesinde yaşanan gerilim dalgalanmaları sonucunda elektrikli aletlerimizde arızalar olmakta, daha da önemlisi ürünler bazen yanmakta ya da tamamen elden çıkmaktadır. Bu durumda yapılacak şeyler vardır. İlk önce yaşanan durum mutlaka tutanağa bağlanmalı ve ilgili dağıtım şirketi nezdinde harekete geçilmelidir.

EMO olarak başından beri karşı çıktığımız elektrik enerjisi alanındaki özelleştirmeler sürdükçe benzer birçok sorunun yaşanacağı açıktır. Bugün ülkenin elektriksiz kaldığı gerçeğini örtmek için habersiz kesintiler yapılmakta, fatura yine halka kesilmektedir. Özelleştirme sonrasında ise kesintiler zorunlu olarak planlanamayacak bir noktada olacaktır. Bunun bizce en açık örneği özelleştirme şampiyonlarının çıkardığı yönetmeliklerde yatmaktadır. Tüketicilerin özelleştirilen elektrik enerjisi hizmetlerinden dolayı başının yanacağını dünyadaki örneklerinden dolayı

hepimizden çok daha iyi bilenler, bir sürü yönetmelik çıkararak sanki özelleştirmeler sonucunda tüketiciyi de kollamaya-korumaya çalıştıklarını sanmakta ve kamuoyuna böyle anlatmaktadırlar. Kamunun elinde olduğu sürece niçin bu tip yönetmeliklere gerek görül-müyordu acaba?

Gelecek sayılarda daha ayrıntılı ele almak üzere bu sayıda yalnızca bir yönetmeliği örnek vereceğiz. Resmi Gazete’de 12 Eylül 2006 tarihinde yayımlanan **“Elektrik Piyasasında Dağıtım Sisteminde Sunulan Elektrik Enerjisinin Tedarik Sürekliliği, Ticari ve Teknik Kalitesi Hakkında Yönetmeliği”** ile dağıtım şirketleri hizmet kalitesinden sorumlu tutulurken; hizmet kalitesi de **“tedarik sürekliliği kalitesi, ticari kalite ve teknik kalite”** olmak üzere 3 başlık altında düzenleniyor. Son derece teknik açıklamalar içermekte ise de, yönetmeliğin Tablo 13 ve Tablo 14’ünde dağıtım şirketleri taahhüt altına sokulmuştur (Tablo1, Tablo2). Dağıtım şirketleri bu kesinti sürelerini ve sayılarını aşarlarsa kullanıcılara tazminat ödemekle yükümlü olacaklar. Her ne kadar tazminat hesapları, bilir-kişilik gerektirecek kadar karışık ve şirketleri kollayacak bir biçimde ise de bu tip taahhütlerin bile yönetmeliklere girmesi tüketiciler açısından ilk adım olarak sonuna kadar kullanılmalıdır. ■



Tablo1 - Kullanıcı Başına Yıllık Maksimum Kesinti Süresi Hedefleri

	2007	2008	2009	2010
İmar Alanı İçi – Orta Gerilim	8 saat	7 saat	6 saat	5 saat
İmar Alanı İçi – Alçak Gerilim	14 saat	13 saat	12 saat	11 saat
İmar Alanı Dışı	20 saat	18 saat	16 saat	15 saat

Tablo2 - Kullanıcı Başına Yıllık Maksimum Kesinti Sayısı Hedefleri

	2007	2008	2009	2010
İmar Alanı İçi	6 saati aşan 4 kesinti	6 saati aşan 4 kesinti	5 saati aşan 3 kesinti	5 saati aşan 3 kesinti
İmar Alanı Dışı	9 saati aşan 6 kesinti	9 saati aşan 6 kesinti	8 saati aşan 5 kesinti	8 saati aşan 5 kesinti

EMO

E-posta: emoenerji@emo.org.tr

Adres: Elektrik Mühendisleri Odası
İhlamur Sokak No:10

KIZILAY/ANKARA

Cumhuriyet

E-posta: enerji@cumhuriyet.com.tr

Adres: Ahmet Rasim Sokak No: 14
Çankaya/ANKARA

Faks: 0312 419 50 27