

Elektriği Kesilene* Tazminat !

2007 yılına karsız, susuz girdik. Küresel Isınma gerçeğiyle yüz yüze. Barajlardaki suyumuzun ne kadar kaldığı ve sorunun nasıl çözüleceği başka bir yazı konusu ama lodosu konuşmamız gerekiyor. Lakin yeni yılın ilk günlerine, Bursa kenti en ünlü iklimsel özelliği olan lodosla girdi. Büyüklerimiz "nerde o eski lodoslar" deseler de iki gün esiverdi. Hiç olmamasından iyidir dedik ne de olsa peşinden yağmur gelir. Bu zayıf ve kısa süreli esintisine yağmuru az oldu ama yine kentteki etkisi büyük oldu. Belki kirlî havayı bir kaç günlük sildi süpürdü ama malumunuz, soba zehirlenmeleri ve yine elektrik kesintileri ile başbaşa kaldık.

Ne var bunda, yaşadığımız, bildiğimiz tarihsel bir sorun diyebilirsiniz. Ama bu sefer farklı, yeni bir durum var. Enerji Piyasası Düzenleme Kurumunun (EPDK) hazırladığı "Elektrik Piyasasında Dağıtım Sisteminde Sunulan Elektrik Enerjisinin Tedarik Sürekliliği, Ticari ve Teknik Kalitesi Hakkında Yönetmelik", 1 Ocak 2007'den itibaren yürürlüğe girdi. Bu yönetmelik sayesinde elektrik dağıtım şirketleri kullanıcılarına sundukları hizmetin kalitesinden sorumlu hale geldiler. Yani lodos yüzünden elektrik kesintisi yaşamamanın bu yönetmelikte geçerli bir yeri yok görünüyor. (Tabii lodosu 4/8/2002 tarih ve 24836 sayılı Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliği'nin mücbir sebebi saymazsak) Bence bilakis tazminat hakkı var ve de sağlanırsa elektriğe kalite getiriyor. Türkiye'nin başka illerinde lodos doğal afet sayılabilir belki ama bu Bursa için geçerli değildir. Dedelerimiz bile lodosun Bursa'nın makuz talihî olduğunu söylüyorsa söylenecek bir şey yok demektir. Lodos olağan bir durumdur Bursa için, aynı güneşin doğması gibi. Dolayısıyla mücbir sebep olarak da görülemez.

Bu yönetmelikte, tedarik sürekliliğine, ticari kaliteye ve teknik kaliteye ilişkin verilerin ve göstergelerin öngörülen doğruluk sınırlarının dışında olması durumunda, dağıtım sistemi gelir tavanının hesaplanmasına esas teşkil edecek kalite göstergeleri bulunuyor. Hizmet kalitesini gösteren unsurlardan "tedarik

sürekliliği kalitesi", dağıtım sisteminin, elektrik enerjisi talebini ekonomik olarak kabul edilebilir maliyetlerde ve asgari kesinti süresi ve sıklığı ile karşılayabilme kapasitesini ifade ediyor. Dağıtım şirketi, meydana gelen uzun, kısa ve geçici kesintileri kaydedecek. Uzun kesintilere ilişkin kayıtlarda, "kesintinin kaynaklandığı gerilim seviyesi ve yeri", "kesintinin tarihi ve başlama zamanı", "kesintinin nedeni", "volt kullanımına göre sınıflandırılmış kullanıcıların sayısı" gibi unsurlar yer alıyor. Sadece uzun kesintiler, bildirimli ve bildirsiz olarak sınıflandırılacak, söz konusu bilgilerin yer aldığı tabloyu, her yıl 31 Mart tarihine kadar Kuruma (EPDK) sunacak.

Kullanıcı başına maksimum kesinti süresi 2007 yılı için OG müşterilerde 8 saat AG (Meskenler vb.) müşterilerde 14 saati geçince dağıtım şirketi tazminat ödemek zorunda. Aynı zamanda Kullanıcı başına yıllık maksimum kesinti sayısı yine 2007 yılı için 6 saati aşan 4 kesintiyi aşarsa her kesinti için AG müşterilerine 20 YTL diğerlerine 80 YTL ve her 2 durum içinde formüllerle belirlenen tazminatları Dağıtım şirketi (Bursa ve Bölge iller için UEDAŞ) ödemek zorunda.

Diğer yandan Dağıtım şirketinin yönetmelikteki Ticari kalite kısmına göre uymakla yükümlü olduğu standartlar ve göstergeler ise şöyle:

- Kullanıcılar, programlı kesintiler hakkında yazılı, işitsel veya görsel basın yayın kuruluşları aracılığıyla, "en az 48 saat önce" bilgilendirilmeli. Aksi takdirde, dağıtım şirketinin bir sonraki yıl gelir tavanından tazminata konu her bir kesinti için 1000 YTL düşüyor.
- Ödeme bildirimini kullanıcıya "son ödeme tarihinden en az 10 gün önce" tebliğ edilmeli. Bu esasa uyulmaması halinde, ilgili faturanın yarısı tahsil edilecek.
- Hatalı bildirim itirazlarına ait inceleme sonuçları, kullanıcıya "en geç 10 işgücü içinde" bildirilmeli. Aksi takdirde ödenecek tazminat miktarı 50 YTL.
- Hatalı bildirim itirazının haklı bulunması halinde de itiraza konu tüketim bedeline dair fazla

tahsil edilen bedel, tüketiciye "3 işgücü içinde" iade edilecek. Bu esasa uyulmazsa fazla tahsil edilen bedelin 2 katı tazminat ödenecek. Bir ay sonrasında itibaren de yasal faiz işletilecek.

- Borç veya kullanıcı hatası nedeniyle durdurulan hizmetin, etken ortadan kalktıktan sonra "5 iş günü içinde" yeniden verilmeye başlanacak. Aksi takdirde mesken abonesine 25 YTL, diğer abonelere 200YTL tazminat verilecek.

- Müşteri hizmetleri kapsamında yüz yüze görüşme için alınan randevuların "en fazla 1 saat gecikme" ile gerçekleştirilecek. Bu kalemde mesken abonesi için tazminat miktarı 25 YTL, diğer aboneler için 60 YTL.

- Kullanıcı hizmetleri merkezine gelen telefonların yüzde 80'i "30 saniye" içinde cevaplandırılacak.

Diğer önemli bir nokta ise tazminatlara ilişkin ödemelerin yapılabilmesi için, tazminat talep eden tüketicilerin faturalarının kendi adına olması, perakende satış lisansına sahip dağıtım şirketlerine herhangi bir şekilde borçlarının olmaması, usulsüz elektrik kullanımından ceza almamış olması, en son aya ait elektrik faturasını ibraz edebilmesi gerekiyor. Tazminata ilişkin başvuruların, elektrik enerjisinin tekrar tesis edildiği günden sonraki 5 iş günü içerisinde Dağıtım şirketine (UEDAŞ) yapılmalı.

Başvurular dağıtım şirketi tarafından 20 işgünü içerisinde değerlendirilerek işleme konulup, ödemeler tazminatın kesinleşmesini takip eden ilk elektrik faturasından indirim yapılmak suretiyle tüketiciye ödenmesi öngörülmüş.

Bu yönetmelik sayesinde gerekli yatırımlar yapılmazsa Bursa'da, UEDAŞ yüklü tazminat ödemek zorunda kalabilir. Malum şimdiden elektrik kesintileri bol yaşanıyor ve yönetmelikteki sınır değerler bazı yerler için şimdiden aşılmış gözüküyor. Dağıtım şirketleri verdiği hizmeti kaliteli ve kesintisiz sağlamakla yükümlü. Sonuç olarak, elektrik hakkımızı sonuna kadar talep edip savunalım. Bunun için bilinçli bir tüketici olarak enerjimize sahip çıkalım, karanlıkta kalmamak için.

* 10. dönem Şube Yönetim Kurulu Başkanı Erdal AKTUĞ'un Bursa KENT Gazete' sinde 7 Ocak 2007 Pazar günü yayınlanan köşe yazısıdır.