

Müşteri (Tüketici) Gözünden Elektrik Güvenirliliği

Derleyen: H. Avni Gündüz
havni.gunduz@emo.org.tr



“Elektriğin kötü dağıtılmasının sonsuz yöntemi vardır”

Elektrik şebekelerindeki eksik ve aksayan yönler hep şebeke tarafından bakılarak çözümlenmeye çalışılmıştır.

Yeni yatırımlar, yeni planlamalar ve yeni teknolojiler kullanılırsa durum düzelecek ve tüketici de memnun kalacaktır diye düşünülüp planlamalar yapılır. Genellikle tüketiciler de elektrik lambalarının yanması halinde pek şikayetçi olmayabilirler. Gerçekten durum böyle midir? Hava ve suya da ulaşılabiliriz ama ulaşılır olması yeterli midir? Kirlenmiş hava ve su istenilen bir şey olmadığı gibi kirlenmiş (düşük gerilimli, harmonikli) ve kesintili elektrik de istenilmemektedir.

Bültenlerimizi dikkatle izleyenler hatırlayacaklardır; daha önceki yıllarda bahsettiğimiz SAİDİ, SAİFİ ve CAİDİ endeksleri şebeke performansını ölçmek ve geliştirmek amacıyla kullanılmaktadır. SAİDİ şebeke güvenilirlik endeksi ve CAİDİ müşteri kesinti süresi endeksi olarak bizim EPDK kuruluşu tarafından aynen tercüme edilerek ve Amerikan kısaltmalarına özenilerek yayınlanan ve dolayısıyla pek akılda kalmayan performans kriterleri şebeke yönetmeliklerinde yayınlandı. Bu kriterleri ne biz akılda tutabildik ne de buna uygun düzenlemeler EDM’ler tarafından yapıldı. Son yıllarda bir ta-

kım düzenlemelerin yapıldığını duyuyoruz. Ancak yıllardan beri bu kriterlere uygun denetleme yapıldığını ise biz duymadık. Çünkü açık ve şeffaf bir yönetim olsaydı hem EDM’ler ceza yerdiler hem de vatandaşların maddi mağduriyetleri giderilebilirdi.

Yapılsa idi ne olurdu? Muhtemelen şirketler belli dönemlerde gösterişli sunumlar yaparak endekslerin ne kadar düzeldiğini ve ne kadar başarılı olduklarını anlatacaklardı. Ancak tüketici açısından bütün bu sayıların ve başarı öykülerinin anlamı nedir? Aynı hisleri mi paylaşacaklar yoksa farklı yerden mi bakacaklardır? Tüketici açısından bu endekslerin ne anlamı olabilir?

Yıllardan beri yapılanlar ve anlatılanlara bakıldığında müşteri (abone) memnuniyetinin arttığı söylenemez. Yoksa memnuniyetsizlik mi artmıştır? Şirketlerin bu tür bir araştırma yaptıklarını zannetmiyoruz ama gözükteğü kadarıyla memnuniyetsizlik artarak devam etmektedir. En son Kasım ayının başında EMO İzmir Şube tarafından düzenlenen Enerji Forumunda dile getirilen müşteri şikayetleri geçmişte de vardı ancak bir türlü eksilmedi; arttığı görüldü.

Gelişen demokratik yapıya uygun olarak dağıtım şirketlerinin de

(elbette başta EPDK) müşteri memnuniyeti açısından belli kriterler koyması ve memnuniyet oranını artırması beklenmektedir. Bunları yönetecek ve geliştirecek bir yapılanmaya da gidilmelidir. Bununla beraber öncelikle müşterilerin memnuniyetini öne alan bir anlayış var mı yok mu, ona bakmak gerekir. Ancak deneyimlerimize göre piyasada yer alan anlamlı şirketlerin bile göstermelik reklamlarından başka bir eylemlerini göremiyoruz. Tabii bir de politikacılarımızın “halkımız için” yaptıkları işler var ki onlar hariç diyebiliriz.

Müşteriler arasında elektriklerinin yıl içerisinde kaç defa kaç saat kesildiğine ve bunların azalıp azalmadığına bakmaz. Müşteriler eğer sanayici ise üretimlerinin ne kadar aksayacağını, fırıncılar, pastacılar da hamurlarını, asansördeki vatandaş dışarıya kendisini ne zaman atacağını, banyo yapan ise sabunlarından nasıl kurtulacağını düşünür. Sağlıkla ilgili araç ve gereçlerin evlerde de kullanılması daha büyük sıkıntı vermektedir. Diyaliz makineleri, solunum cihazları vb yaşam için çok önemlidir. Herkes küçük bir generatörle dolaşamayacağına göre..

Büyük işletmeleri, siteleri, trafik sinyalizasyonunu ve belediye hizmetlerinin kesintiye uğraması ve kesinti

süresinin uzaması halinde vatandaşların ne yapacaklarına dair planların hazırlanması gerekecektir. Halkın ne yapması gerektiği hakkındaki eğitimin de bu planlamaya dahil edilmesi lazım. Malum, şehirlerimiz ve binalarımız büyüyor; elektrik kesintisi sonrasında oluşabilecek panik ve karmaşaların sonuçları güvenlik açısından oldukça önemli hale geldi. Risk analizlerinde bu durum önemli parametrelerden biridir.

Yukarıdaki nedenlerden dolayı şebeke iyileştirme endeksleri müşteriler için pek bir anlam taşımayabilir. Elektrik kesintilerinin kısa ve uzun süreli olması da vatandaşların konularına göre değişecektir. Birisine göre kısa olan süre diğerine göre uzun olacaktır. İşte bu nedenle IEEE-1366 iki yeni endeks daha tanımlamıştır:

-CEMI (Customer Experiencing Multiple Interruptions) ve
-CELİD (Customer Experiencing Long Interruption Duration)

Bu endeksler müşteri odaklı performans göstergeleri olup günlük ve büyük kesintileri de içermektedir.

CEMİ yıl içerisinde beş veya daha fazla kesintinin olması halini saptar. CELİD ise üç saat veya daha uzun süreli kesintinin belirlenmesidir. Böylelikle en kötü performanslar tespit edilebilir. Elbette hizmet alan vatandaşın kesintilere alışkın olma hali ve dayanıklılığı da göz önüne alınarak her ülkede yeni endeks hedefleri konulabilir.

Neden böylesi bir hesaplama ihtiyacı doğmuştur? Öncelikle kendi toplumumuza bakarak, aziz milletimizin ve dünyanın lider ülkelerinden birisinin vatandaşları olarak amerikan vatandaşlarından daha fazla değerli olduklarını söyleyebiliriz. Kendimiz fark edemesek bile kusurlu bir hizmet ve imalat varsa devleti-

mizin değerli yöneticilerinin bizleri koruyacak önlemleri alacağı inancıyla bu endeksleri hayata geçireceklerine de inanıyoruz.

Bu konuda IEEE Dağıtım Güvenirliliği Komisyonunun yayınladığı bir rehber kitap var. Guide for Collecting, Categorizing and Utilization of Information Related to Electric Power Distribution Interruption Events. (Dağıtım şebekelerindeki kesinti bilgilerinin toplanması, kullanımı ve sınıflandırılması için Rehber) . Bu kitap henüz emekleme dönemindeki elektrik dağıtım şirketlerimizin, parayı nasıl toplayabiliriz türü endişelerinden hemen sonra ele almaları gereken konuları da içeriyor.

Kimine göre müşteri memnuniyeti aylık faturaların yeterince düşük olmasıyla sağlanabilir. Çoğunlukla müşteriler de böyle düşünebilir. Önemli bir kısmının ise böyle düşünmediğini, ürünün kalitesinin daha önemli olduğunu söyleyebiliriz. Konutlar için kesinti öncelikle TV'lerin çalışmaması olabilir. Sanayiciler için elektrik önemli bir girdi olup kesintiler üretimi etkilemektedir. Bu durumda fiat faktörü daha az önemli olmaktadır. Bir zamanlar politikacılar "olmayan enerji en pahalısıdır" deyimini dillerine dolamışlardı. Dolayısıyla sanayici

kendi ürününün fiyatını da elektrik kesintilerine ve süresine göre belirlemek durumundadır.

Ülkemiz için diğer bir tespit de yedek kurulu güçlerimizin eksik hesaplanmasıdır. Fabrika ve sitelerdeki generatörlerin toplam kurulu gücü tahmin edilemeyecek kadar yüksektir. Nedeni olası elektrik kesintileridir ve aslında gereksiz yatırımdır.

Elektriğin kendisinin değil ama sonuçlarının müşterileri ilgilendirdiğine değinmiştik. Sıcak havalarda iklimaların, TV ve buzdolaplarının çalışmaması vb. Şimdilerde pek önemli gibi görünmüyor ama maç günlerindeki kesintiler hepimizi etkilemektedir. Sonuçta elektrik altyapılarının güçlendirilmesi ve iyi yönetilmesi müşteri açısından da gereklidir. SAİDİ, CAİFİ gibi endeksler altyapının yatırımlarla nasıl iyileştiğini gösterecektir ama CEMİ ve CELİD endeksleri de müşterilerin memnuniyetsizliğinin nerelerde yoğunlaştığını ve elektrik altyapısına verilen paraların yerine gidip girmediğini gösterecektir. (hangi altyapı fizibil dediğinizi duyar gibiyim)

Bütün bunların yanı sıra doğal afetler ve büyük arızalar nedeniyle enerjisiz kalma durumlarında enerjinin tekrar verilebileceği süreyi belirlemek ve müşterilere duyurmak şarttır. Bu nedenle ülkemizde valiliklerde "kriz merkez"leri oluşturulmuştur. Bununla beraber sosyal medya üzerinden örgütlenmiş dağıtım şirketleri kesinti nedeni ile enerjinin tekrar verileceği süreyi müşterilerine daha hızlı bir şekilde duyurabilme olanağını da kullanmalıdır.

Sağlıklı ve güçlü enerji altyapıları ile müşteri (tüketici, vatandaş) odaklı yönetim şekillerine ulaşılması dileklerimizle...

