

# Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği Yenilendi!

Elk. Müh. H. Avni Gündüz  
havni.gunduz@emo.org.tr.....

**EPDK kurulduğu günden beri çıkardığı yönetmeliklerle sektörün başını döndürmeye devam ediyor. Eskisi ile yeni çıkan yönetmelikleri karşılaştırmaya çalışırken bu defa daha yenileri yayınlanıyor. En yeni EPDK yönetmeliklerinden Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği 8 Mayıs 2014 tarihinde Resmi Gazetede 28994 sayı ile yayınlanarak yürürlüğe girdi. (not: Hemen ardından Şebeke Yönetmeliği de yenilendi)**

Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği, özünde "uygulama esasları" olarak EDM'lerde uygulanan işlemleri bu defa yönetmelik altında toplamış. Her dağıtım bölgesinin "astığım astık, kestiğim kestik" anlayışıyla kendilerine göre yorum yapmalarının önü böylece bir nebze kesilmeye çalışılmış. Genel olarak "kurum menfaati" gözetilerek yapılan uygulamalar abonelerin (abone ismi kaldırıldı, hepsi tüketici oldu. Aradaki nüansa dikkat) şikayetlerine neden oluyordu.

Bazı bürokratik engellerin kaldırıldığı, Şirketlerin önceki abonenin borcundan dolayı yeni kiracı ve/veya mal sahibine zorluk çıkarmasının önlenildiği, yeni aboneden eskisinin borcunun istenemeyeceği, sayaç okuma dönemlerinin şirket tarafından belirlenebilmesini ancak tüketiciye de bu durumda taksitlendirme olanağı sağlandığı, özellikle yazlık konutlarda ve sulamalarda mevsimsel okumalara izin verildiği, şirketlerin yanlış hesaplamalar veya mükerrer ödemelerden doğan alacaklarını ödemekte gecikmemeleri için önlem alınmadığı,

sitelerin ve AVM'lerin tek sayaçtan ölçülüp serbest tüketici olabilmelerinin sağlandığı, ticari bazı konuların açıklığa kavuşturulduğu, tahsilat konusunda şirketlerin de korunduğu ve karbon ayak izine hazırlanma dönemine de yavaş yavaş geçileceğinin işaretleri (2015 yılından sonra temiz enerji kullanmayanlar ilave vergi verecekler. Pamuk eller cebe) bu yönetmelikte düzenlenmeye çalışılmış.

Yenisi düzenleninceye kadar içeriğini öğrenmek isteyenler web sayfasından yönetmeliği indirebilirler.

Yönetmelik, çok sık rastlanan konular başta olmak üzere özetlenerek aşağıda verilmiştir.

## İlk Bölüm: Genel Tanımlar

- Bu Yönetmelik; tüketicilere hizmetlerin yeterli, kaliteli ve sürekli olarak sunulması için (dir)
- **Dağıtım tesisi** sayaçlara kadar olan kısım olarak bir kere daha tanımlanmıştır.
- **Görevli tedarik şirketi:** Son kaynak tedarigi yükümlüsü olarak Kurul tarafından yetkilendirilen tedarik şirketini, (Özel EDM'ler)
- **Kesme-bağlama bedeli:** Tüketicinin elektriğinin kesilmesi veya bağlanması aşamalarından sadece birinde uygulanan ve Kurul tarafından belirlenen bedeli,
- **Ortak sayaç:** Birden fazla gerçek ve/veya tüzel kişinin elektrik enerji tüketimlerini ölçmek amacıyla tesis edilen tek bir sayacı,
- **Otomatik Sayaç Okuma Sistemi (OSOS):** Sayaç verilerinin otomatik olarak uzaktan okunabilmesi, verile-

rin merkezi bir sisteme aktarılması, doğrulanması, eksik verilerin doldurulması, verilerin saklanması ve ilgili taraflara istenilen formatta sunulması ve benzeri amaçlarla, TEİAŞ ve dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiler tarafından kurulacak olan ve gerekli yazılım, donanım ve iletişim ve benzeri altyapısını kapsayan sistemi,

- **Tedarikçi:** Elektrik enerjisi ve/veya kapasite sağlayan üretim şirketleri ile tedarik lisansına sahip şirketleri, İkinci Bölüm : **Perakende Satış Sözleşmesi**

- Başvuru sırasında bu Bölüm hükümlerince belirlenen bilgi ve belgeler sunulur. Sözleşmeye konu kullanım yeri için görevli tedarik şirketinde mevcut olan bilgi ve belgeler, başvuru sahibinden ayrıca istenmez. (Kayıtlar şirkette olduğundan dosyasında yok diyebilirler)
  - Perakende satış sözleşmesi işlemlerinde abone olacak gerçek ve tüzel kişilerden kimlik fotokopisi, ikametgâh belgesi, tapu fotokopisi, kira sözleşmesi, daha önce kullanımında bulunduğu yerde elektrik borcunun olmadığını gösterir "Borcu yoktur" belgesi, ticaret sicil gazetesi, vergi levhası veya vergi numarasını gösterir belge istenmez.
  - Perakende satış sözleşmesinde bahsi geçen binanın veya tesisin mülkiyetinin kime ait olduğu konusunda da tüketicinin beyanı esas alınır ve bu hususta ayrıca bir belge istenmez.
- (5) Görevli tedarik şirketi tarafından, mevcut tedarikçisini değiştirmek suretiyle elektrik enerjisi ve/veya ka-

pasite almak isteyen bir gerçek veya tüzel kişiden, bir önceki tedarikçisini ve bu tedarikçiye olan yükümlülüklerini yerine getirdiğini yazılı olarak beyan etmesi istenebilir.

- Görevli tedarik şirketi, usulüne uygun olarak yapılan başvuruları, başvuru tarihini izleyen en geç üç iş günü içerisinde sonuçlandırır.

- Bir önceki tüketicinin perakende satış sözleşmesini sonlandırmadan veya sonlandırarak ayrılması ve farklı bir gerçek veya tüzel kişinin, aynı kullanım yeri için yeni bir perakende satış sözleşmesi başvurusunda bulunması halinde görevli tedarik şirketi tarafından;

a) Önceki tüketicinin ödenmemiş borçlarının bulunması halinde, söz konusu borçlar, ilgili tüketicinin güvence bedelinden düşülmek suretiyle karşılanır ve ilgili sözleşme sona erdirilir.

b) Güvence bedelinin ödenmemiş borçları karşılamaması halinde, (a) bendi kapsamında işlem yapılır ve kalan borç önceki tüketiciden tahsil edilir.

c) Bu Yönetmelik hükümleri uyarınca gerekli olan bilgi ve belgelerin sunulması kaydıyla, yeni başvuru sahibiyle perakende satış sözleşmesi düzenlenir.

- İkili anlaşma ile elektrik enerjisi ve/veya kapasite satın almakta olan bir serbest tüketicinin ikili anlaşmasının herhangi bir nedenle sonlandırılması halinde, ilgili görevli tedarik şirketi söz konusu tüketiciye son kaynak tedariki kapsamında elektrik enerjisi ve/veya kapasite sağlamakla yükümlüdür.

### Üçüncü Bölüm : **Perakende Satış Hizmetleri ve Sayaç Okuma**

- Tüketim dönemi ile ilgili olarak;

1) Tüketicinin tüketim dönemi, bir aydan az olmamak ve bir yılı geçmemek üzere, görevli tedarik şirketi tarafından belirlenir.

2) Tüketim dönemlerinin altı ay veya üzerinde olacak şekilde görevli tedarik şirketi tarafından belirlenmesi durumunda, ilgili tüketicinin talebi halinde, üç aydan az olmamak ve tüketim dönemi içerisindeki ay sayısını aşmamak üzere, tüketiciye vade farkı uygulanmaksızın, taksit imkânının sağlanması zorunludur.

- Görevli tedarik şirketi tarafından düzenlenen ödeme bildirimini, son ödeme tarihinden en az on gün önce tüketiciye tebliğ edilir.

Okuma hatalarına karşı, tüketici tarafından ödeme bildirimini yapıldığı tarihten itibaren bir yıl içerisinde görevli tedarik şirketine itiraz edilebilir. İtirazın yapılmış olması ödeme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz. İtiraza konu tüketim bedeli ile tüketicinin bir önceki tüketim döneminde ödemiş olduğu tüketim bedeli arasındaki farkın yüzde otuzdan fazla olması durumunda tüketici, bir önceki dönem tüketim bedeli kadarını son ödeme tarihine kadar ödeyebilir. Bu durumda tüketiciye 15 inci madde hükümleri uygulanmaz.

c) İtirazın haklı bulunmaması halinde, itiraza konu tüketim bedelinin tahsil edilmeyen kısmı, fatura son ödeme tarihinden itibaren hesaplanacak gecikme zammı ile birlikte, tüketiciden tahsil edilir.

1) Tüketim miktarının hesabında esas alınacak süre; doğru bulgu ve belgenin bulunması halinde 12 ayı, bulunmaması halinde ise doksan günü aşamaz.

**- Sayacın, tüketicinin kusuru dışında herhangi bir nedenle;**

a) Hiç tüketim kaydetmediğinin tespiti halinde varsa tüketicinin aynı döneme ait sağlıklı olarak ölçülmüş geçmiş dönem tüketimleri dikkate alınarak, yoksa, tespit tarihinden sonraki tüketicinin ödeme bildirimine esas ilk iki tüketim dönemine ait tüketimleri-

nin ortalaması alınarak geçmiş dönem tüketimleri hesaplanır ve fatura edilir.

- Doğru tüketim kaydetmediğinin tespit edilmesi halinde,

1) Sayacın eksik veya fazla tüketim kaydettiği miktarın sayaç dışı bir unsurdan kaynaklanması ve bunun dağıtım şirketince yerinde yapılan incelemede, teknik olarak tespit edilmesi durumunda bu tespit dikkate alınarak,

2) Sayacın eksik veya fazla tüketim kaydettiği miktarın elektrik sayaçları tamir ve ayar istasyonlarında teknik olarak tespit edilmesi durumunda söz konusu tespit dikkate alınarak,

3) (1) ve/veya (2) numaralı alt bentlerde düzenlenen tespit bulunmadığı durumlarda; varsa tüketicinin aynı döneme ait sağlıklı olarak ölçülmüş geçmiş dönem tüketimleri dikkate alınarak, yoksa, tespit tarihinden sonraki tüketicinin ödeme bildirimine esas ilk iki tüketim dönemine ait tüketimlerinin ortalaması dikkate alınarak, hesaplama yapılır ve fark tüketiciye iade veya fatura edilir.

- geçmiş dönemlerde sağlıklı olarak ölçülmüş tüketimleri bulunmayan ve mevsimsel olarak belirli dönemlerde yoğun tüketim yapılan tarımsal sulama, yazlık mesken, turizm sektörü gibi kullanım yerlerinde, benzer özelliklere sahip kullanım yerlerinin tüketimleri dikkate alınarak geçmiş dönem tüketimleri bu madde kapsamında hesaplanır Bu çerçevede, kullanım yerindeki elektrik enerjisi tüketim miktarını etkileyebilecek değişiklikler de dikkate alınmak suretiyle, bir sonraki yılda aynı döneme ilişkin olarak tüketicinin tüketimi ile bu fıkra kapsamında hesaplanan tüketim miktarı arasında ortaya çıkan farkın tüketici lehine olması halinde fark, nihai yıl tarifeleri dikkate alınarak tüketiciye iade edilir. Aksi durumda ise fark aynı şekilde hesaplanarak tüketiciye fatura edilir.

(2) Faturaya esas süre, doğru bulgu ve belgenin bulunması halinde on iki ayı geçemez. Söz konusu bulgu ve belgelerin bulunmaması halinde ise, faturaya esas sürenin başlangıcı olarak, son endeks okuma ile tutanak düzenlenmiş olması kaydıyla kontrol, mühürleme, kesme-bağlama, sayaç değiştirme işlemleri gibi, sayaç mahallinde dağıtım şirketince gerçekleştirilmiş olan en son işlem tarihi esas alınır. Ancak bu süre hiçbir şekilde doksan günü geçemez.

- Aynı kullanım yerine ait başka tüketicilerin önceki dönemlere ilişkin tüketimlerinden kaynaklanan borçları, yeni tüketicinin üstlenmesi talep edilemez.

(7) Tüketicinin bir perakende satış sözleşmesinden kaynaklanan borcu nedeniyle, aynı tüketicinin başka bir perakende satış sözleşmesine konu kullanım yerinin elektriği kesilemez.

### **Elektriğin kesilmesi ve kesilmiş olan elektriğin yeniden bağlanması**

MADDE 16 – (1) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi, 10 uncu maddenin ikinci fıkraya hükümleri saklı kalmak koşuluyla, perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşması sona eren tüketicinin yeni bir perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşması bulunmaması halinde, kullanım yerinin elektrik enerjisini keser.

(2) İkili anlaşma ile elektrik enerjisi ve/veya kapasite satın almakta olan bir serbest tüketicinin;

a) İkili anlaşmasının sona ermiş olması,

b) Sona erme tarihi itibarıyla, serbest tüketicinin elektriğinin kesilmiş olması,

durumunda, serbest tüketicinin ilgili görevli tedarik şirketi ile perakende satış sözleşmesi yapma tarihine kadar, söz konusu tüketici son kaynak tedarikçiden yararlandırılmaz.

(3) Bu madde ile 15, 26 ve 32 nci maddeler uyarınca TEİAŞ veya dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından elektriği kesilmiş olan tüketicinin, ilgili yükümlülüklerini yerine getirmesi ve ilgili tedarikçinin TEİAŞ veya dağıtım şirketine bildirmesi üzerine;

a) İmar yerleşim alanında iki gün içerisinde,

b) İmar yerleşim alanı dışında üç gün içerisinde,

elektrik enerjisi yeniden bağlanır. 15 inci madde sebebiyle yapılacak bağlama işleminden sonra ilgili tüketiciye bağlama bildiriminde bulunulur. Bağlama bildiriminde, bağlama tarihi ile saatine ve son endeks değerine yer verilmesi zorunludur.

(4) a) Fiilen elektriği kesilmeyen tüketiciden kesme-bağlama bedeli talep edilmez.

### **Tüketici hizmetleri merkezi**

MADDE 17 – (1) Dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketleri tarafından, faaliyet konuları ile ilgili olarak arıza bildirimini, kaçak ve usulsüz elektrik enerjisi kullanım ihbarları, ödeme bildirimlerine ilişkin itirazlar, şikâyetler ve benzeri konularda yapılan başvuruların cevaplandırılması için, yeterli donanım ve personele sahip tüketici hizmetleri merkezleri kurulur.

(2) ... tüketicilere yönelik yirmidört saat kesintisiz hizmet verecek şekilde çağrı merkezi kurulur.

(3) Dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketlerinin internet sitelerinde, kolayca görülebilecek ve erişilebilecek şekilde "İtiraz veya Şikâyet Başvurusu" erişimine yer verilmesi zorunludur.

İhbar ve şikâyet başvuruları

MADDE 18 – (1) Arıza bildirimleri ile kaçak ve usulsüz elektrik enerjisi kullanım ihbarları şahsen, telefonla veya internet aracılığıyla yapılabilir. Bunların dışındaki başvurular, ilgili tüzel kişinin tüketici hizmetleri mer-

kezine internet aracılığıyla veya yazılı olarak yapılır.

(2) Tüketici hizmetleri merkezi tarafından kaydedilen başvurular, onbeş iş günü içerisinde sonuçlandırılarak öngörülen işlem, başvuru sahibinin talebine uygun olarak; telefon veya internet aracılığıyla ya da yazılı olarak bildirilir.

(5) Tüketici hizmetleri merkezine ulaşan tüm başvuru, ihbar ve şikâyetlerin; ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde, ilgili tüzel kişiler tarafından kayıt altına alınmak suretiyle raporlanması zorunludur.

### **Tüketicilerin bilgilendirilmesi ile tüketici hakları ve zararların tazmini**

MADDE 19 – (1) Dağıtım şirketi ile görevli tedarik şirketleri, tüketicilerin yeterli, güvenli, sürekli ve kolay bir şekilde hizmet almalarını ve hizmet seçeneklerini öğrenmelerini teminen, gerekli bilgilendirme faaliyetini, yerine getirmekle yükümlüdür.

(3) Tüketicilere satış yapan tedarikçilerin her biri, bir önceki yıla ait satışları içerisindeki yenilenebilir enerji kaynaklarından olan alıma ilişkin bilgileri internet sayfalarında duyurmakla yükümlüdür.

(5) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi, tüketicileri dağıtım veya iletim sisteminde programlanmış bir müdahale nedeniyle meydana gelecek programlı kesintiler hakkında yazılı, işitsel veya görsel basın yayın kuruluşları aracılığıyla ve internet sitesinde, ayrıca isteyen kullanıcılara kısa mesaj ve/veya elektronik posta gönderilmesi suretiyle kesintinin tarih, başlangıç ve sona erme zamanının, kesintinin başlama zamanından en az kırk sekiz saat önce nihai tüketicilere bilgilendirmekle yükümlüdür.

\*Yönetmeliğin tam metnine [www.resmigazete.gov.tr](http://www.resmigazete.gov.tr) adresinden ulaşılabilir.