

Enerji Piyasası Düzenleme Kurumundan:

## **ELEKTRİK PIYASASINDA DAĞITIM VE PERAKENDE SATIŞ FAALİYETLERİNE İLİŞKİN KALİTE YÖNETMELİĞİ**

### **BİRİNCİ BÖLÜM**

#### **Genel Hükümler**

##### **Amaç ve kapsam**

**MADDE 1 - (1)** Bu Yönetmelik; elektriğin yeterli, kaliteli, sürekli, düşük maliyetli ve çevreyle uyumlu bir şekilde kullanıcıların kullanımına sunulması amacıyla elektrik enerjisinin tedarik sürekliliği, ticari ve teknik kalitesine ilişkin dağıtım şirketleri, görevli tedarik şirketleri ve kullanıcılar tarafından uyulması gereken kurallar ile uygulamalara ilişkin usul ve esasları kapsar.

##### **Dayanak**

**MADDE 2 - (1)** Bu Yönetmelik, 20/2/2001 tarihli ve 4628 sayılı Enerji Piyasası Düzenleme Kurumunun Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanunun 4 üncü maddesinin ikinci fıkrasına, 5 inci maddesinin altıncı fıkrasının (c) bendine ve 14/3/2013 tarihli ve 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanununun, 1 inci maddesinin birinci fıkrası ile 17 nci maddesinin sekizinci fıkrasına dayanılarak hazırlanmıştır.

##### **Tanımlar ve kısaltmalar**

**MADDE 3 - (1)** Bu Yönetmelikte geçen;

- a) AG: Etkin şiddeti 1.000 Volt ve altındaki gerilim seviyesini,
- b) AG kullanıcı: Bağlantı noktası AG seviyesinde olan kullanıcıyı,
- c) Anma gerilimi (Nominal gerilim): Bir besleme şebekesinin gösterildiği ya da tanıtıldığı ve bazı çalışma karakteristiklerine atıfta bulunan gerilim değerini,
- ç) Arıza yönetim sistemi (AYS): Kullanıcılardan gelen bildirimler ve tedarik sürekliliği uzaktan izleme sistemi tarafından tespit edilen arıza ve/veya kesintiler için kayıt oluşturan, gerektiğinde bu bildirimlere ve tespitlere ilişkin bilgilerin arıza ekiplerine yönlendirilmesine imkân veren; tespit, yapılan işlem ve sonuca ilişkin gerekli bilgilerin kayıt altına alınmasını sağlayan ve verileri diğer sistemlerle paylaşan sistemi,
- d) Bağlantı noktası: İletim tesislerinin ve dağıtım gerilim seviyesinden bağlı üretim ve tüketim tesislerine ait şalt sahalarının bittiği noktadan sonraki nihayet direğini ve alçak gerilim seviyesinden bağlı tüketicilerin yapı bina giriş noktasını,
- e) Bildirim: Dağıtım veya iletim sisteminde programlanmış bir müdahale nedeniyle meydana gelecek kesintinin; dağıtım şirketinin internet sitesinde yayımlanması, isteyen kullanıcılara kalıcı veri saklayıcısı ile gönderilmesi ve gerek görülmesi halinde yazılı, işitsel veya görsel kitle iletişim araçları yoluyla duyurulması suretiyle kesintinin tarih, başlangıç ve sona erme zamanının, kesintinin başlama zamanından en az 48 (kırk sekiz) saat önce kullanıcılara bildirilmesini,
- f) Bildirimsiz kesinti: Önceden bildirimde bulunulmayan kesintiyi,
- g) CBS: Coğrafi bilgi sistemini,
- ğ) ÇM: Çağrı merkezini,
- h) Dağıtım: Elektrik enerjisinin gerilim seviyesi 36 kV ve altındaki hatlar üzerinden naklini,
- ı) Dağıtım bölgesi: Bir dağıtım şirketinin lisansında tanımlanan bölgeyi,
- i) Dağıtım sistemi: Bir dağıtım şirketinin lisansında belirlenmiş bölgesinde işlettiği elektrik dağıtım tesisleri ve şebekesini,

j) Dağıtım şirketi: Belirlenen bir bölgede elektrik dağıtımı ile iştigal eden tüzel kişiyi,

k) Dağıtım transformatörü: Dağıtım şirketinin işlettiği ve/veya sahip olduğu OG şebekesi ile AG şebekesi arasındaki gerilim dönüşümünü sağlayan güç transformatörünü,

l) Dağıtım tesisi: İletim tesislerinin ve dağıtım gerilim seviyesinden bağlı üretim ve tüketim tesislerine ait şalt sahalarının bittiği noktadan sonraki nihayet direğinden, alçak gerilim seviyesinden bağlı tüketicilerin yapı bina giriş noktalarına kadar, bina giriş ve sayaç arası hariç, elektrik dağıtımı için teçhiz edilmiş tesis ve teçhizat ile dağıtım şirketince teçhiz edilen ya da devralınan sayaçları,

m) EBYS (EYS/DYS): Elektronik Belge Yönetim Sistemini,

n) EDVARS: Elektrik dağıtım veri ambarı ve raporlama sistemini,

o) Fider: Bir merkez barasından kullanıcı veya kullanıcı grubuna enerji taşıyan hat ve/veya kablo çıkışlarını,

ö) Hat bölümü: OG veya AG şebekesinin; anahtarlama düzeni, koruma elemanı, sabit bağlantı noktası vb. aracılığıyla şebekenin diğer kısımlarından ayrılabilen bölümünü,

p) İletim: Elektrik enerjisinin gerilim seviyesi 36 kV üzerindeki hatlar üzerinden naklini,

r) İletim sistemi: Elektrik iletim tesisleri ve şebekesini,

s) İlgili mevzuat: Elektrik piyasasına ilişkin kanun, yönetmelik, lisans, tebliğ, genelge ve Kurul kararı ve bunlar uyarınca çıkarılan diğer düzenlemeleri,

ş) Kalıcı veri saklayıcısı: Kullanıcının gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,

t) Kanun: 14/3/2013 tarihli ve 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanununu,

u) Kentsel dağıtım bölgesi: Tüm illerin merkez mahalleleri ile 2019 yılı TÜİK tarafından açıklanan nüfus verilerine göre toplam (merkez, belde ve köyler dahil) nüfusu 50.000 (elli bin) ve üzerinde olan ilçelerin merkez mahallelerini,

ü) Kentaltı dağıtım bölgesi: Kentsel dağıtım bölgesinde olmayan merkez mahalleleri ile merkez mahalle olmayan ve 2019 yılı TÜİK tarafından açıklanan nüfus verilerine göre nüfusu 2.000 (iki bin) ve üzerinde olan mahalleleri,

v) Kesinti: Nihai tüketiciye teslim noktasındaki gerilim değerinin, bir veya birden fazla fazda anma gerilim değerinin yüzde beşinin altına düşmesini,

y) Kırsal dağıtım bölgesi: Merkez mahalle olmayan ve 2019 yılı TÜİK tarafından açıklanan nüfus verilerine göre nüfusu 2.000 (iki bin)'den az olan mahalleler ile köy ve mezralarını,

z) Kısa kesinti: Bir saniyeden uzun ve üç dakikadan (dahil) az süren kesintiyi,

aa) Kullanıcı: Dağıtım sistemini kullanan gerçek veya tüzel kişiyi,

bb) Kurul: Enerji Piyasası Düzenleme Kurulunu,

cc) Kurum: Enerji Piyasası Düzenleme Kurumunu,

çç) KYS/OMS: Kesinti yönetim sistemini,

dd) Merkez Mahalle:

1) Büyükşehir belediyelerinde 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu'nun Geçici 2 nci maddesinde belirtilen sınırlar içerisinde,

2) Birinci alt bentte belirtilen kapsam dışında kalan Büyükşehir Belediyesi ilçelerinde, mevcut kaymakamlık binası merkez kabul edilmek ve ilçe mülkî sınırları içinde kalmak şartıyla; ilçenin toplam (merkez, belde ve köyler dahil) nüfusu 50.000 (elli bin) ve üzerinde olan ilçelerde yarıçapı 10 (on) kilometre olan dairenin içerisinde, ilçenin toplam (merkez, belde ve köyler dahil) nüfusu 50.000 (elli bin)'in altında olan ilçelerde yarıçapı 5

(beş) kilometre olan dairenin içerisinde,

3) Diğer il ve ilçelerin mülkî sınırları içerisinde,  
kalan ya da sınırı bulunan mahalleri,

ee) Müşteri bilgi sistemi (MBS): Kullanıcılara ve kullanıcıların tesislerine ilişkin gerekli bilgileri içeren ve abonelik, tahakkuk ile tahsilât gibi işlemlerin yürütüldüğü sistemi,

ff) OG: Etkin şiddeti 1.000 Voltun üstünden 36 kV'a kadar olan (36 kV dahil) gerilim seviyesini,

gg) OG kullanıcı: Bağlantı noktası OG seviyesinde olan kullanıcıyı,

ğğ) OSOS: Otomatik sayaç okuma sistemini,

hh) Görevli tedarik şirketi: Dağıtım ve perakende satış faaliyetlerinin hukuki ayrıştırması kapsamında kurulan veya son kaynak tedariki yükümlüsü olarak Kurul tarafından yetkilendirilen tedarik şirketini,

ıı) Şebeke bağlantı modeli (ŞBM): Kullanıcıların şebekeye bağlandığı noktalar dâhil olmak üzere asgari olarak transformatörleri, fiderleri ve koruma ve anahtarlama düzenlerini kapsayan ve bunlara ilişkin gerekli bilgiler ile bunların elektriksel ilişkilerini içeren bağlantı modelini,

ii) Tedarik sürekliliği kayıt sistemi (TSKS): Kesinti bilgilerini tedarik sürekliliğine ilişkin uzaktan izleme sistemi, çağrı merkezi ve/veya arıza yönetim sistemi üzerinden alarak, şebeke bağlantı modeli ile müşteri bilgi sistemi verilerini kullanıp kesinti kayıtları ve kesintilere ilişkin gerekli raporları oluşturan sistemi,

jj) Tedarik sürekliliği uzaktan izleme sistemi (TSUİS): Dağıtım sistemini etkileyen kesintileri, SCADA, OSOS, Enerji Analizörü vb. sistem ya da cihazlar ile otomatik olarak uzaktan tespit edebilen, bu kesintilere ilişkin bilgilerin elde edilmesine imkân veren ve bu bilgileri entegre olduğu TSKS'ye aktaran sistemi,

kk) Tedarik şirketi: Elektrik enerjisinin ve/veya kapasitenin toptan ve/veya perakende satılması, ithalatı, ihracatı ve ticareti faaliyetleri ile iştigal edebilen tüzel kişiyi,

ll) TEİAŞ: Türkiye Elektrik İletim Anonim Şirketini,

mm) Tekil kod: Veri tabanındaki benzersiz kayıt kodunu,

nn) TÜİK: Türkiye İstatistik Kurumunu,

oo) Tüketici: Elektrik kendi kullanımı için alan kişiyi,

öö) Tüketici grubu: Benzer özelliklere sahip olmaları sebebiyle Kurul kararı ile tarife uygulamaları kapsamında bir grup olarak dikkate alınan tüketicileri,

pp) Uzun kesinti: Üç dakikadan uzun süren kesintiyi,

rr) Uzun süreli kesinti tazminatı: Kentsel dağıtım bölgesinde 10 saati, kentaltı dağıtım bölgesinde 11 saati ve kırsal dağıtım bölgesinde 12 saati aşan ve sebebi şebeke işletmecisi veya dışsal olan kesintiler için; kesintiden etkilenen her bir kullanıcıya dağıtım şirketi tarafından ödenen tazminatı,

ss) Yıllık kesinti tazminatı: Bir takvim yılı içerisinde meydana gelen kesintiler için Tablo 9-A'da yer alan eşik süre ve/veya eşik sayı değerlerinin aşılması nedeniyle kullanıcılara ödenen tazminatı,

ifade eder.

(2) Bu yönetmelikte geçen diğer ifade ve kısaltmalar ilgili mevzuattaki anlam ve kapsama sahiptir.

### **Kalitenin izlenmesi**

**MADDE 4 -** (1) Elektrik dağıtım sisteminde kalite, dağıtım faaliyetinin kalitesi ve perakende satış faaliyetinin kalitesi olmak üzere Kurum tarafından iki ana başlık altında izlenir.

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **Dağıtım Faaliyetinin Kalitesi**

#### **Dağıtım faaliyeti kalitesinin sorumluluğu**

**MADDE 5 -** (1) Dağıtım şirketi, dağıtım faaliyeti gösterdiği bölgede bulunan kullanıcılara sunduğu hizmetin kalitesinden sorumludur.

#### **Dağıtım faaliyeti kalitesinin sınıflandırması**

**MADDE 6 -** (1) Elektrik dağıtım faaliyetinin kalitesi;

- a) Tedarik sürekliliği kalitesi,
  - b) Ticari kalite,
  - c) Teknik kalite
- olmak üzere Kurum tarafından üç ana başlık altında izlenir.

#### **Tedarik sürekliliği kalitesi**

**MADDE 7 -** (1) Tedarik sürekliliği kalitesi, dağıtım sistemi kullanıcılarına düşük maliyetle ve mümkün olan asgari kesinti süresi ve sıklığı ile elektrik enerjisi sunabilme kapasitesidir.

#### **Tedarik sürekliliği kalitesine ilişkin verilerin kaydedilmesi**

**MADDE 8 -** (1) Dağıtım şirketi, dağıtım sisteminin tümünü veya bir kısmını etkileyen uzun ve kısa kesintileri, Tablo 1 ve Tablo 3'te yer verilen formatta kaydeder.

(2) Kesintilere ilişkin kayıtlar aşağıda yer alan bilgileri içerir.

- a) Kesintinin numarası,
- b) Kesintinin kademesi,
- c) Kesintinin yeri,
- ç) Kesintinin nedeni,
- d) Kesintinin sınıfı,
- e) Kesintinin başlama tarihi ve zamanı,
- f) Kesintinin sona erme tarihi ve zamanı,
- g) Kesintinin süresi,
- ğ) Kesintiden etkilenen kullanıcıların sayısı,
- h) Kesintiden toplam etkilenme süresi,
- ı) Dağıtılmayan enerji,
- i) Toplam dağıtılmayan enerji.

(3) Kesintiler, kesintiye ilişkin tüm bilgilerin TSKS'de görüntülenebilmesini sağlayan tekil bir kod ile numaralandırılmalıdır.

(4) Kesinti sonrasında kademeli şekilde enerji verilmesi durumunda, her bir kademe için kesinti numarası değişmeden, kademe numarası girilerek kademeli enerjilendirme ile değişen bilgiler Tablo 1'de farklı satır olarak kayıt edilir.

(5) Kesintinin yeri; il, ilçe bilgisi ve şebeke unsuru tipi ile şebeke bağlantı modelinde ilave bilgiye ihtiyaç olmaksızın sorgulamaya imkan veren tekil şebeke unsuru kodunu içermelidir.

(6) Dağıtım şirketi tedarik sürekliliği kayıtlarının oluşmasına esas tüm sistemlerde aynı kodları kullanır ya da farklı kodlar kullanıyor ise kayıtlar arasında ilişki kurulabilecek şekilde bu kodların birbirleriyle eşleştirilebilmesini sağlar.

(7) Dağıtım şirketi, kullanıcılara ödenecek tazminata esas kesinti süresi ve kesinti sayılarını hesaplamaya imkân verecek şekilde, her bir kesintiden etkilenen AG ve/veya OG fiderlerine, hat bölümlerine, dağıtım transformatörlerine ve kullanıcılara ilişkin gerekli kayıtları tutar.

(8) Kullanıcı; tedarik sürekliliği kalitesini kaydetmek üzere, dağıtım şirketince onaylanmış ölçme ve kayıt cihazını dağıtım şirketinin teknik kontrolünde ve uygun göreceği biçimde, bağlantı noktasına veya faturalamaya esas ölçüm noktasına tesis etme hakkına sahiptir. Bu cihazların kayıtları, kullanıcının talebi üzerine dağıtım şirketi ile birlikte okunur. Dağıtım şirketi kendi kayıtları ile ölçme ve kayıt cihazının kayıtlarını birlikte değerlendirerek, bu Yönetmelik uyarınca tazminatların hesaplanmasında kullanılacak kesinti süre ve sayılarının belirlenmesinde dikkate alır.

#### **Kesintilerin sınıflandırılması**

**MADDE 9 -** (1) Dağıtım şirketi, dağıtım sisteminde meydana gelen kesintileri;

(a) Kesintinin kaynağına göre;

1) İletim,

2) Dağıtım-OG,

3) Dağıtım-AG,

(b) Kesintinin süresine göre;

1) Uzun,

2) Kısa,

(c) Kesintinin sebebine göre;

1) Mücbir sebep,

2) Güvenlik,

3) Dışsal,

4) Şebeke işletmecisi,

(ç) Kesintinin bildirimli olup olmadığına göre;

1) Bildirimli,

2) Bildirimsiz

şeklinde sınıflandırarak kaydeder.

#### **Kesintinin kaynağı ve sebebi**

**MADDE 10 -** (1) Kesintiler kaynağına göre aşağıdaki şekilde sınıflandırılır.

a) İletim: İletim sisteminden kaynaklanan kesintiler,

b) Dağıtım-OG: Dağıtım şirketinin sorumluluğundaki OG dağıtım şebekesinde meydana gelen kesintiler,

c) Dağıtım-AG: Dağıtım şirketinin sorumluluğundaki AG dağıtım şebekesinde meydana gelen kesintiler.

(2) Kaynağı iletim olarak belirtilen kesintilerin sebebi aşağıdaki şekilde belirlenir:

a) İletim şebekesinden kaynaklanan kesintiler, sebebi Kurul tarafından mücbir sebep olarak kabul edilmediği sürece, “şebeke işletmecisi” olarak kaydedilir.

b) Doğal afetler ve salgın hastalıklar, savaş, nükleer ve kimyasal serpintiler, seferberlik halleri, halk ayaklanmaları, saldırı, terör hareketleri ve sabotajlar, grev, lokavt veya diğer memur ve işçi hareketlerinden kaynaklanan kesintiler ile iletim şirketi tarafından gerekli özen

ve dikkatin gösterilmiş olmasına ve tüm önlemlerin alınmış olmasına rağmen önlenemeyecek, kaçınılamayacak veya giderilemeyecek mahiyette olduğu ve iletim şirketinin yükümlülüklerini yerine getirmesini engellediği gerekçesiyle iletim şirketinin başvurusu üzerine Kurul tarafından mücbir sebep olarak kabul edilen kesintilerin sebebi “mücbir sebep” olarak belirtilir. İletim şirketi mücbir sebep başvurusunu mücbir sebebe konu olayın meydana geldiği tarihten itibaren 3 (üç) ay içerisinde Kuruma yapabilir. Mücbir sebep başvurusu yapılan kesintilere ilişkin tazminat ödemesi başvuru sonuçlanana kadar bekletilir.

(3) Kaynağı dağıtım-OG veya dağıtım-AG olarak belirtilen kesintilerin sebebi aşağıdaki şekilde belirlenir:

a) Doğal afetler ve salgın hastalıklar, savaş, nükleer ve kimyasal serpinçler, seferberlik halleri, halk ayaklanmaları, saldırı, terör hareketleri ve sabotajlar, grev, lokavt veya diğer memur ve işçi hareketlerinden kaynaklanan kesintiler ile dağıtım şirketinin müdahale kapasitesini aşan ölçekteki durumlar ile önemli sayıda kullanıcıyı etkileyen ve niteliği bakımından giderilmesi zaman alan durumlarda dağıtım şirketi tarafından gerekli özen ve dikkatin gösterilmiş olmasına ve tüm önlemlerin alınmış olmasına rağmen önlenemeyecek, kaçınılamayacak veya giderilemeyecek mahiyette olduğu ve dağıtım şirketinin yükümlülüklerini yerine getirmesini engellediği gerekçesiyle dağıtım şirketinin başvurusu üzerine Kurul tarafından mücbir sebep olarak kabul edilen kesintilerin sebebi “mücbir sebep” olarak belirtilir. Dağıtım şirketi mücbir sebep başvurusunu mücbir sebebe konu olayın meydana geldiği tarihten itibaren 3 (üç) ay içerisinde Kuruma yapar. Mücbir sebep başvurusu yapılan kesintilere ilişkin tazminat ödemesi başvuru sonuçlanana kadar bekletilir.

b) Dağıtım şirketi tarafından belgelenmek şartıyla, bir gerçek veya tüzel kişinin başvurusu ya da acil bir durum nedeniyle ortaya çıkan; üçüncü taraflarca bina yapımı/yıkımı, iletim hattı yapımı, yol yapımı ve dağıtım şebekesi bakımı kapsamında olmayan ağaç kesimi ile can ve mal güvenliğine yönelik zorunlu kesintilerin sebebi “güvenlik” olarak belirtilir. Dağıtım şirketi tarafından sebebi güvenlik olarak belirtilen kesintilere ilişkin kesinti bazlı bilgi ve belgeler, müteakip yılın 31 Ocak tarihine kadar yıllık olarak Kuruma sunulur.

c) Dağıtım şirketi tarafından belgelenmek şartıyla; hırsızlık, dağıtım tesisinden kaynaklanmayan yangın ile kullanıcılar veya üçüncü taraflarca dağıtım tesisine verilen hasarlar nedeniyle oluşan kesintilerin sebebi “dışsal” olarak belirtilir.

ç) Bu fıkranın (a), (b) ve (c) bentlerine dahil olmayan kesintilerin sebebi “şebeke işletmecisi” olarak belirtilir.

### **Bildirimli kesintiler**

**MADDE 11** - (1) Dağıtım veya iletim sisteminde programlanmış ve bildirimli yapılmış kesintiler bildirimli olarak, diğer kesintiler bildirimsiz olarak kaydedilir.

(2) Tedarik sürekliliği tablolarında bildirimli olarak kaydedilen ancak bildirimli yapılmayan ya da bildirimli zamanında yapılmayan kesintiler Tablo 7-A’ya kaydedilir. Bu kesintiler için kesinti başına şirketin sistem işletim gelir tavanından 1.600 (bin altı yüz) TL düşülür.

(3) İnceleme sonucunda, tedarik sürekliliği tablolarına bildirimli olarak kaydedilen ancak bildirimli yapılmayan ya da bildirimli zamanında yapılmayan ve Tablo 7-A’ya kaydedilmeyen kesintiler için ikinci fıkrada belirtilen tutarın 5 (beş) katı şirketin sistem işletim gelir tavanından düşülür.

### **Kesintilerin başlangıç ve bitiş zamanı**

**MADDE 12** - (1) Kesintilerin başlangıç zamanı; tedarik sürekliliği uzaktan izleme sisteminin kapsadığı noktalarda meydana gelen uzun ve kısa kesintiler için bu sistemden alınan veriler, diğer noktalarda meydana gelen kesintiler için ise çağrı merkezine gelen ihbarlar veya diğer kaynaklardan alınan veriler kullanılarak tedarik sürekliliği kayıt sistemi tarafından kaydedilir.

(2) Kesintilerin bitiş zamanı; tedarik sürekliliği uzaktan izleme sisteminden sağlanan veri ya da saha ekibinin arıza yönetim sistemine girdiği veri kullanılarak belirlenir ve kaydedilir.

### **Kesintilerden etkilenen kullanıcıların sayısı**

**MADDE 13** - (1) Dağıtım şirketi, kesintilerden etkilenen kullanıcı sayısını;

- a) Tablo 1’de kentsel, kentaltı veya kırsal olmak üzere dağıtım bölgesine ve bağlantı gerilim seviyesine göre,
- b) Tablo 3’te tüketici grubuna ve bağlantı gerilim seviyesine göre gruplandırılmış olarak kaydeder.

(2) Tedarik sürekliliği uzaktan izleme sisteminin kapsamındaki noktalarda bu sistemin belirlediği noktaya göre, diğer noktalarda ise arıza yönetim sistemi verisine göre kesintinin yeri tespit edilir. Tespit edilen kesintinin yerine göre şebeke bağlantı modelinden kesintiden etkilenen kullanıcı sayısı belirlenir ve kaydedilir.

### **Dağıtılmayan Enerji**

**MADDE 14** - (1) Dağıtılmayan enerji, dağıtım sistemini etkileyen tüm kesintiler için kesintilerden etkilenen kullanıcıların önceki yıl tüketimleri ve kesintinin olduğu tarih ve zaman bilgisine göre aşağıdaki esaslara göre hesaplanan ve kaydedilen enerjidir.

a) AG ve OG kullanıcılarının tamamının, kendilerine ait önceki aylık/günlük tüketim değerleri ile kullanıcıların tüketici grubuna ilişkin kesintinin meydana geldiği yıla ait elektrik piyasası işletmecisine bildirilen saatlik çarpan değerleri kullanılarak, saat bazlı yıllık tüketim profilleri oluşturulur.

b) Yeni bağlantılarda kullanıcının var ise önceki kullanım yerine ait tüketim bilgisi kullanılır. Önceki kullanım yeri olmayan aboneler için tüketim profili, ilgili tüketici grubunun dağıtım bölgesindeki tüketim değerlerinin ortalaması alınarak belirlenir.

c) Kesintiden etkilenen tüm kullanıcılar için her bir kullanıcının kesintinin olduğu tarih ve zaman dilimine karşılık gelen tüketim profili kullanılarak, her bir kullanıcı için dağıtılmayan enerji bulunur.

ç) Kesintiden etkilenen aynı tüketici grubundaki ve bağlantı seviyesindeki kullanıcıların dağıtılmayan enerji verisi toplanarak, tüketici grubuna ait dağıtılmayan enerji ve toplam dağıtılmayan enerji hesaplanır ve Tablo 3’e kaydedilir.

### **Dağıtım sistemi varlıkları ve kullanıcı sayıları**

**MADDE 15** - (1) Dağıtım şirketi; tedarik sürekliliği göstergelerinin hesabında kullanılacak dağıtım sistemi varlıklarının ve kullanıcıların sayılarını, her yıl Tablo 2 formatında 31 Aralık tarihi itibarıyla geçerli olan güncel bilgileri esas alarak dağıtım bölgesi bazında düzenler ve takip eden yılın 31 Ocak tarihine kadar Kuruma sunar.

(2) Tablo 2’de yer alan dağıtım sistemi varlıklarının sayıları dağıtım şirketinin şebeke bağlantı modelinden elde edilir.

### **Tedarik sürekliliği kalitesi göstergeleri**

**MADDE 16 -** (1) Dağıtım şirketi; dağıtım bölgesi geneli, il ve ilçeler bazında her yıl için aşağıdaki tedarik sürekliliği kalite göstergelerini Tablo 4 ve Tablo 5'e uygun olarak hesaplar:

- a) İlgili bölgede meydana gelen uzun kesintiler için kesinti sınıflandırmasına göre ortalama kesinti süresi (OKSÜRE) göstergelerini,
- b) İlgili bölgede meydana gelen uzun kesintiler için kesinti sınıflandırmasına göre ortalama kesinti sıklığı (OKSIK) göstergelerini,
- c) İlgili bölgede meydana gelen kısa kesintiler için ortalama kesinti sıklığı göstergesini (OKSIK<sub>kısa</sub>),
- ç) İlgili bölgede meydana gelen uzun kesintiler için kesinti sınıflandırması ve tüketici grubuna göre ortalama dağıtılmayan enerji (ODE) göstergelerini.

(2) OG fider, hat bölümü, dağıtım transformatörü ve kullanıcılar için aşağıdaki değerler hesaplanır:

- a) Bildirimli ve bildirimsiz uzun kesintiler için ayrı ayrı olmak üzere toplam kesinti süresini (TKSÜRE),
- b) Bildirimli kesintiler ile bildirimsiz uzun ve kısa kesintiler için ayrı ayrı olmak üzere toplam kesinti sayısını (TKSAYI).

### **Tedarik sürekliliği kalitesi göstergelerinin hesaplanması**

**MADDE 17 -** (1) Ortalama kesinti süresi göstergesi (OKSÜRE/SAIDI), aşağıdaki formüle göre hesaplanır:

$$(OKSÜRE) = \frac{\sum_{i=1}^n U_i \cdot t_i}{U_{top}}$$

Bu formülde geçen;

n: Belirli bir zaman diliminde meydana gelen tüm uzun kesintilerin sayısını,

t<sub>i</sub>: i inci kesintinin süresini,

U<sub>i</sub>: i inci kesintiden etkilenen kullanıcı sayısını,

U<sub>top</sub>: Her bir takvim yılı başında dağıtım şirketi tarafından hizmet verilen toplam kullanıcı sayısını ifade eder.

(2) Kademeli olarak enerjilendirme halinde, her bir kademedeki kesinti süresi ve bu kademedeki kesintiden etkilenen kullanıcılar OKSÜRE hesabına dahil edilir.

(3) Ortalama kesinti sıklığı göstergesi (OKSIK/SAIFI), aşağıdaki formüle göre hesaplanır:

$$(OKSIK) = \frac{\sum_{i=1}^n U_i}{U_{top}}$$

Bu formülde geçen;

n: Belirli bir zaman diliminde meydana gelen tüm uzun kesintilerin sayısını,

U<sub>i</sub>: i inci kesintiden etkilenen kullanıcı sayısını,

U<sub>top</sub>: her bir takvim yılı başında bir dağıtım şirketi tarafından hizmet verilen toplam kullanıcı sayısını ifade eder.

(4) Kademeli olarak enerjilendirme halinde; kesinti kademelerinin tümü bir kesinti olarak OKSIK hesabına dahil edilir.

(5) Kısa kesintiler için ortalama kesinti sıklığı göstergesi (OKSIK<sub>kısa</sub>, MAIFI), aşağıdaki formüle göre hesaplanır:

$$(OKSIK_{k\acute{ı}sa}) = \frac{\sum_{i=1}^n U_i}{U_{top}}$$

Bu formülde geçen;

n: Belirli bir zaman diliminde meydana gelen tüm kısa kesintilerin sayısını,

U<sub>i</sub>: i inci kesintiden etkilenen kullanıcı sayısını,

U<sub>top</sub>: her bir takvim yılı başında bir dağıtım şirketi tarafından hizmet verilen toplam kullanıcı sayısını ifade eder.

(6) Ortalama dağıtılmayan enerji göstergesi (ODE/AENS) aşağıdaki formüllere göre hesaplanır:

$$(ODE) = \frac{\sum_{i=1}^n (\sum_{k=1}^m L_{ik} \times t_{ik})}{U_{top}}$$

Bu formüllerde geçen;

n: Belirli bir zaman diliminde meydana gelen tüm uzun kesintilerin sayısını,

m: i inci kesintideki saatlik aralık sayısını,

t<sub>ik</sub>: i inci kesintideki her bir saatlik aralık sayısındaki süreyi (saat),

L<sub>ik</sub>: i inci kesintideki her bir saatlik dilimdeki etkilenen kullanıcıların saatlik tüketimini,

U<sub>top</sub>: Her bir takvim yılı başında dağıtım şirketi tarafından hizmet verilen toplam kullanıcı sayısını, ifade eder.

(7) Toplam kesinti süresi (TKSÜRE), aşağıdaki formüle göre hesaplanır:

$$(TKSÜRE) = \sum_{i=1}^n t_i$$

Bu formülde geçen;

n: Bir takvim yılında meydana gelen ve kullanıcının etkilendiği uzun kesintilerin sayısını,

t<sub>i</sub>, i inci kesintiden etkilene süresini

ifade eder.

(8) Toplam kesinti sayısı (TKSAYI); bir takvim yılında meydana gelen ve kullanıcının etkilendiği uzun ve kısa kesintilerin toplam sayısı olarak hesaplanır.

(9) Kullanıcılara ait TKSÜRE ve TKSAYI, bildirimli ve bildirimsiz kesintiler için ayrı ayrı hesaplanır. Gerektiği durumlarda TKSÜRE ve TKSAYI değerleri dağıtım transformatörü, fider, hat bölümü gibi şebeke unsurları için ayrıca hesaplanır.

(10) Hesaplanan TKSÜRE ile TKSAYI değerlerine ilişkin olarak bildirimli kesintiler için Tablo 9-A'da belirlenen sınır değerler aşıldığında, aşan kısım bildirimsiz kesinti süre ve sayılarına eklenir ve tedarik sürekliliği tazminatına esas süre ve sayılarının belirlenmesinde kullanılır.

(11) Dağıtım transformatörlerinin TKSÜRE ve TKSAYI hesaplamasına, AG seviyesinde meydana gelen ancak dağıtım transformatörüne bağlı bütün kullanıcıların etkilendiği kesintiler dahil edilir.

#### **Tedarik sürekliliği tazminatlarının hesaplanması ve ödenmesi**

**MADDE 18 -** (1) Bildirimsiz kesintiler için Tablo 9-A'da yer alan eşik süre ve eşik sayı değerleri aşıldığında, dağıtım şirketi bu maddede belirlenen esaslar çerçevesinde, kullanıcının başvurusuna gerek duymaksızın kullanıcıya tazminat öder.

(2) Kullanıcılara TKSÜRE gerçekleştirmelerine göre ödenecek tazminat miktarı aşağıdaki formüle göre hesaplanır:

$$\text{ÖTM}_{\text{SÜRE}} = \text{SB}_{\text{SÜRE}} + (\text{TKSÜRE} - \text{ESÜRE}) \times K \times \text{DB} \times \text{OT}$$

Bu formülde geçen;

ÖTM<sub>SÜRE</sub>: Kesinti süresi sebebiyle kullanıcıya ödenecek tazminat miktarını (TL),

SB<sub>SÜRE</sub>: 40 TL tutarındaki sabit bedeli,

ESÜRE: Tablo 9-A'da belirlenen eşik süreyi,

DB: Kullanıcının tabi olduğu tarife grubu için, ödemenin başlatıldığı aydan önceki ayda geçerli olan dağıtım bedelini,

OT: Tüketicilerde, ilgili kullanıcının tazminata esas takvim yılı için (aboneliğin 1 yıldan kısa olması durumunda abonelik süresi için) hesaplanan kWh/saat olarak saatlik ortalama talebini, üreticilerde ise ilgili kullanıcının tazminata esas takvim yılı için (aboneliğin 1 yıldan kısa olması durumunda abonelik süresi için) hesaplanan kWh/saat olarak şebekeye verdiği saatlik ortalama enerji miktarını

ifade eder.

(3) Kullanıcılara TKSAYI gerçekleştirmelerine göre ödenecek tazminat miktarı aşağıdaki formüle göre hesaplanır:

$$\text{ÖTM}_{\text{SAYI}} = \text{SB}_{\text{SAYI}} + (\text{TKSAYI} - \text{ESAYI}) \times (\text{TKSÜRE} / \text{TKSAYI}) \times K \times \text{DB} \times \text{OT}$$

Bu formülde geçen;

ÖTM<sub>SAYI</sub>: Kesinti sayısı sebebiyle kullanıcıya ödenecek tazminat miktarını (TL),

SB<sub>SAYI</sub>: 20 TL tutarındaki sabit bedeli,

ESAYI: Tablo 9-A'da belirlenen eşik kesinti sayısını,

K: Değeri 2'ye eşit olan katsayıyı,

DB: Kullanıcının tabi olduğu tarife grubu için, ödemenin başlatıldığı aydan önceki ayda geçerli olan Dağıtım Bedelini,

OT: Tüketicilerde, ilgili kullanıcının tazminata esas takvim yılı için (aboneliğin 1 yıldan kısa olması durumunda abonelik süresi için) hesaplanan kWh/saat olarak saatlik ortalama talebini, üreticilerde ise ilgili kullanıcının tazminata esas takvim yılı için (aboneliğin 1 yıldan kısa olması durumunda abonelik süresi için) hesaplanan kWh/saat olarak şebekeye verdiği saatlik ortalama enerji miktarını

ifade eder.

(4) Takvim yılı içerisinde bir kullanıcı için hem süre hem de sayı açısından tazminat oluşması durumunda, dağıtım şirketi kullanıcıya miktarı yüksek olan tazminatı öder.

(5) Yıllık kesinti tazminatının belirlenmesinde; mücbir sebeple oluşan kesintiler ile güvenlik sebebiyle yapılan kesintiler dikkate alınmaz. Sebebi dışsal olarak belirtilen kesintiler ise TKSÜRE hesabına dahil edilir, TKSAYI hesabına dahil edilmez.

(6) Kullanıcılara ödenecek toplam yıllık kesinti tazminat miktarının üst limiti ilgili yılın sistem işletim gelir tavanı tutarının % 1 (yüzde bir)'idir. Hesaplanan tutarın bu limiti geçmesi halinde, her bir kullanıcıya ödenecek tazminatlar oransal olarak azaltılarak bu limite eşitlenir.

(7) Bu madde kapsamındaki yıllık kesinti tazminatına ilave olarak kentsel dağıtım bölgesinde 10 saat, kentaltı dağıtım bölgesinde 11 saat ve kırsal dağıtım bölgesinde 12 saati aşan ve sebebi şebeke işletmecisi veya dışsal olan kesintiler için kullanıcının başvurusuna gerek duymaksızın kesintiden etkilenen her bir kullanıcıya dağıtım şirketi tarafından uzun süreli kesinti tazminatı ödenir.

(8) Kesinti başına uzun süreli kesinti tazminatı; anlaşma gücü 160 kVA altı olan mesken abonelerine 80 TL diğer abonelere ise 160 TL, anlaşma gücü 160 kVA ile 630 kVA (dahil) arasında olan kullanıcılara 480 TL, anlaşma gücü 630 kVA üzeri olan kullanıcılara 960 TL olarak ödenir.

(9) Dağıtım şirketleri tarafından ödenecek uzun süreli kesinti tazminatlarının aylık toplamının üst limiti ilgili yılın sistem işletim gelir tavanı tutarının % 0,4 (yüzde sıfır virgül dört)'üdür. Aylık hesaplanan tutarın bu limiti geçmesi halinde, her bir kullanıcıya ödenecek tazminatlar, oransal olarak azaltılarak bu limite eşitlenir. Bir takvim yılında dağıtım şirketi tarafından ödenecek uzun süreli kesinti tazminatlarının toplamının üst limiti ilgili yılın sistem işletim gelir tavanının % 1,2 (yüzde bir virgül iki)'sidir.

(10) Bu madde kapsamındaki yıllık kesinti tazminatlarına ilişkin olarak; tazminat ödemesi yapılacak her bir kullanıcının TKSÜRE ve TKSAYI değerlerine esas kesintilerin içerisinde, iletim kaynaklı kesintilerin süreleri ve/veya sayılarının toplamının Tablo 9-B'de yer verilen eşik süre ve sayı değerlerini aşması durumunda, dağıtım şirketi kullanıcıya ödenecek tazminatı, sorumluluğu oranında iletim sistemi şebeke işletmecisine rücu edebilir. Rücu edilecek bedele esas sorumluluğun belirlenmesinde, iletim kaynaklı kesintilerin süreleri ve/veya sayılarının toplamının Tablo 9-B'de belirtilen eşik süre ve sayıların aşan kısmının, tazminata konu süre ve sayı değerine oranı esas alınır.

(11) Bu madde kapsamındaki uzun süreli kesinti tazminatlarına ilişkin olarak; iletim kaynaklı kesintiler nedeniyle kullanıcılara ödenecek tazminat, dağıtım şirketi tarafından iletim sistemi şebeke işletmecisine rücu edilebilir. Bu kapsamda iletim sisteminden kaynaklanan kesintinin bitiş zamanından sonraki 2 (iki) saatlik yeniden enerjilendirme süresi, uzun süreli kesinti tazminatı hesabında dikkate alınmaz.

(12) Kesinti sebebi dışsal olarak sınıflandırılmış kesintilerde, 1 (bir) saatlik arıza müdahale süresi yıllık ve uzun süreli kesinti tazminatı hesaplamalarında dikkate alınmaz. Bu kesintilerin Tablo 1 kayıtlarındaki kesinti başlangıç ve bitiş zamanlarında değişiklik yapılmaz.

(13) Yıllık kesinti tazminatı ödemelerinde tazminata esas yıl içerisinde, uzun süreli kesinti tazminatı ödemelerinde ise tazminata esas ay içerisinde tüketimi olmayan kullanıcılara ödeme yapılmaz.

(14) Tedarik sürekliliğine ilişkin kullanıcı bazlı yıllık kesinti tazminatı raporları ile kesinti ve kullanıcı bazlı uzun süreli kesinti tazminatı raporlarında on üçüncü fıkra kapsamındaki tüketimi olmayan kullanıcılar ile kaçak tespiti yapılan kullanıcılara da yer verilir.

**Tedarik sürekliliği verilerini sunma ve raporlama yükümlülüğü**

**MADDE 19** - (1) Dağıtım şirketi, bölgesinde meydana gelen kesintileri bu Yönetmeliğin ekinde yer alan Tablo 1 ve Tablo 3 formatında kaydeder ve aylık olarak ait olduğu ayı takip eden ayın sonuna kadar Kuruma bildirir.

(2) Dağıtım şirketi; tedarik sürekliliği kalite göstergelerini, aylık olarak ait olduğu ayı takip eden ayın sonuna kadar, yıllık olarak takip eden yılın 31 Mart tarihine kadar hem görev alanına giren iller hem de dağıtım bölgesi bazında, Tablo 4 ve Tablo 5 formatında tablo açıklamalarına uygun şekilde eksiksiz düzenleyerek Kuruma bildirir.

(3) Dağıtım şirketi tedarik sürekliliği kalite göstergelerinin hesaplanmasında kullanılan Tablo 1 ve Tablo 3'deki bilgiler ile bu bilgilerin kaynak verilerinin kaydedilmesinde kullanılan yöntem ya da yöntemleri Kuruma bildirir.

(4) Dağıtım şirketi tedarik sürekliliği verileri ile bu verilerin oluşturulmasına ilişkin aşağıda yer verilen ham verilere ve raporlara Kurum tarafından erişilebilmesini, kaydedilebilmesini ve sorgulamaların yapılabilmesini, Elektrik Piyasasında Dağıtım Lisansı Sahiplerinin Bilişim Sistemlerine Kurumun Uzaktan Erişiminin Sağlanmasına İlişkin Usul ve Esaslar'da belirtilen niteliklerde sağlamakla yükümlüdür.

a) Tablo 1 ve Tablo 3'ü dağıtım bölgesi, il, ilçe, ay ve yıl filtreleme özelliklerini içerecek şekilde raporlamak,

b) Tablo 4 ve Tablo 5'i dağıtım bölgesi, il, ilçe, ay ve yıl filtreleme özelliklerini içerecek şekilde raporlamak,

c) Kesintilere ilişkin detay bilgilerin TSKS'de sorgulanabilmesi ve kesintiye ilişkin bilgilerin oluşmasını sağlayan ham verinin TSKS'ye entegre diğer sistemler (ÇM, TSUİS, OSOS, AYS, KYS/OMS, CBS/ŞBM, MBS vb.) üzerinde sorgulamasının yapılabilmesi,

ç) Dağıtım sistemi varlıklarının ve kullanıcı sayılarını içeren Tablo 2'yi yıl bazlı raporlamak,

ç) Tedarik sürekliliğine ilişkin kullanıcı bazlı yıllık kesinti tazminatı raporlarının oluşturulması,

d) Tedarik sürekliliğine ilişkin kesinti ve kullanıcı bazlı uzun süreli kesinti tazminatı raporlarının oluşturulması,

e) Her bir kullanıcı için TKSÜRE, TKSAYI raporları ile etkilenilen kesintiler listesinin oluşturulması,

f) Ortalama dağıtılmayan enerji göstergesinin hesaplanmasına esas, yıl, ay, gün, tüketici grubu ve bağlantı seviyesine göre saatlik çarpan değerler tablosu,

g) Bu yönetmeliğin ilgili maddelerinde belirlenmiş esaslarda hazırlanmış, yıllık genel kalite, bakım ve yatırım raporlarının sunulması,

ğ) Yıllık ve uzun süreli kesinti tazminatlarının, yıl bazında ödenme raporu.

**Tedarik sürekliliği kalitesi verilerinin açıklanması ve kullanıcıların bilgilendirilmesi**

**MADDE 20** - (1) Dağıtım şirketi, Tablo 1 ve Tablo 3'ü ait olduğu yılı takip eden yılın 31 Ocak tarihine kadar dağıtım şirketinin internet sitesinin ana sayfasında Kurum tarafından belirlenecek yöntem dâhilinde yayımlar. Yayımlanan Tablo 1'de yer alan kesintilerin, il ve ilçe bazında listelenmesi sağlanır.

(2) Dağıtım şirketi; tutulan kayıtlardan hesaplanan tedarik sürekliliği kalite göstergelerini dağıtım bölgesi, il ve ilçe bazında aylık olarak, ait olduğu yılı takip eden yılın 31 Ocak tarihine kadar internet sitesinin ana sayfasında Kurum tarafından belirlenecek yöntem dâhilinde yayımlar.

(3) Dağıtım şirketi; talep eden kullanıcılara, etkilendikleri kesintilerin Tablo 1 formatındaki listesini ve bu kesintilerden hesaplanan TKSAYI ve TKSÜRE değerlerini verir.

#### **Dağıtım faaliyetinin ticari kalitesi**

**MADDE 21** - (1) Dağıtım faaliyetinin ticari kalitesi; dağıtım sistemine bağlanmak isteyen veya bağlı olan kullanıcılara, dağıtım şirketi tarafından verilen hizmetlerin bu Yönetmelikle belirlenen asgari standartları karşılayabilme kapasitesidir.

#### **Dağıtım faaliyeti ticari kalite kayıt ve tazminat yükümlülüğü**

**MADDE 22** - (1) Dağıtım şirketi ticari kalite açısından yükümlü olduğu asgari performans standartları ve bu standartların ihlali ile ilgili tazminat esasları ve yapılacak işlemler bu Yönetmeliğin ekindeki Tablo 6-A'da belirlenmiştir.

(2) Dağıtım şirketi, Tablo 6-A'da belirtilen dağıtım faaliyeti kapsamındaki işlemlerini, ticari kalite kodlarına uygun olarak ve işleme esas sistemde sorgulanabilecek tekil kod ile ticari kalite gerçekleştirmelerini Tablo 7-A'ya kaydeder.

(3) Dağıtım şirketi, kendi internet sitesinin ana sayfasında, Kurum tarafından belirlenen yöntemle kullanıcıların dağıtım faaliyetine ilişkin bilgi edinme, şikâyet vb. tüm başvurularını almakla yükümlüdür.

(4) Dağıtım şirketi; kendi internet sitesinin ana sayfası üzerinden, şahsen veya posta yoluyla ya da tarafına kurum/kuruluşlarca gönderilen/iletlen başvurularının tamamını Tablo 7-B'ye kaydeder.

(5) Dağıtım şirketi verdiği hizmetlere ilişkin tüm işlemlerde, Tablo 7-A ve 7-B kaydına esas işlem sürelerinin belirlenmesine ilişkin tarihleri ve/veya zamanları belgeler.

(6) Dağıtım şirketi, Tablo 6'da belirlenen ticari kalite asgari performans standartlarını ihlal ettiği işlemlere ilişkin ticari kalite tazminat ödemelerini kullanıcının başvurusuna gerek duymaksızın defaten gerçekleştirir.

#### **Ticari kalite verilerini sunma ve raporlama yükümlülüğü**

**MADDE 23** - (1) Dağıtım şirketi, Tablo 7-A'yı aylık bazda takip eden ayın sonuna kadar Kuruma bildirir.

(2) Dağıtım şirketi; Tablo 7-A'dan elde edilen Tablo 8'i ve Tablo 7-B'yi aylık bazda takip eden ayın sonuna kadar, yıllık bazda takip eden yılın 31 Ocak tarihine kadar tablo açıklamalarına uygun şekilde eksiksiz düzenleyerek Kuruma bildirir.

(3) Dağıtım şirketi ticari kalite tablo kayıtlarının oluşturulmasına ilişkin aşağıda yer verilen ham verilere ve raporlara Kurum tarafından erişilebilmesini, kaydedilebilmesi ve sorgulamaların yapılabilmesini, Elektrik Piyasasında Dağıtım Lisansı Sahiplerinin Bilişim Sistemlerine Kurumun Uzaktan Erişiminin Sağlanmasına İlişkin Usul ve Esaslar'da belirtilen niteliklerde sağlamakla yükümlüdür.

- a) Tablo 6-B'yi ay ve yıl filtreleme özelliklerini içerecek şekilde raporlamak,
- b) Tablo 7-A'yı ticari kalite kodu, ay ve yıl filtreleme özelliklerini içerecek şekilde raporlamak,
- c) Tablo 7-B'yi her yıl için il, ilçe ve ay filtreleme özelliklerini içerecek şekilde raporlamak,
- ç) Tablo 8'i ay ve yıl filtreleme özelliklerini içerecek şekilde raporlamak,
- d) Ticari kalite gerçekleştirmeleri tablosunun oluşmasına esas işlemlerin detay bilgilerinin ilgili sistemler (ÇM, EYS/DYS, OSOS, AYS, KYS/OMS, MBS vb.) üzerinde sorgulamasının yapılabilmesi.

#### **Dağıtım faaliyeti ticari kalite verilerinin açıklanması**

**MADDE 24** - (1) Dağıtım şirketi; Tablo 7-A'da yer alan kişisel verilerin belli alanlarının yıldızlanması ile gerçek veya tüzel kişinin belirlenemez hale getirildiği Tablo 7-A'yı ve Tablo 8'i aylık bazda takip eden yılın 31 Ocak tarihine kadar kendi internet sitesinin ana sayfasında Kurum tarafından belirlenen yöntem dahilinde yayımlar.

#### **Teknik kalite**

**MADDE 25** - (1) Teknik kalite, kullanıcıların elektrik enerjisi talebinin; gerilimin frekansı, genliği, dalga şekli ve üç faz simetrisi açısından ulusal ve uluslararası standartlar ile ilgili mevzuatta belirlenen değişim sınırları içerisinde kesintisiz karşılanabilme kapasitesidir.

(2) Dağıtım sisteminde teknik kalitenin belirlenmesine yönelik; ölçüm esasları, teknik kalite parametreleri ve sınır değerleri, teknik kalite ölçümlerinin yapılması, ölçüm sonuçlarının Kuruma sunulması ve ölçüm sonuçlarının değerlendirilmesi ile kullanıcı tarafından talep edilen teknik kalite ölçümlerinin yapılması, ölçüm sonuçlarına göre dağıtım şirketi tarafından yapılacak işlemler ve teknik kalitenin korunmasında kullanıcıların yükümlülükleri Kurul tarafından belirlenen usul ve esaslar ile düzenlenir.

#### **Kullanıcı hasarının tazmini**

**MADDE 26** - (1) Kullanıcı, elektrik dağıtım sisteminden kaynaklanan kalite sorunları nedeniyle teçhizatında oluşan hasara ilişkin zararın tazmini için zararın ortaya çıktığı tarihten itibaren 30 (otuz) gün içerisinde dağıtım şirketine talepte bulunur.

(2) Kullanıcı tarafından yapılan teçhizat hasarının tazminine ilişkin başvurularda, hasarın niteliği, kullanıcı tesisinin durumu, dağıtım sisteminde meydana gelen kesinti, arıza, gerilim dalgalanması gibi hususlarda dağıtım şirketi tarafından yapılacak inceleme ve değerlendirme neticesinde teknik rapor düzenlenir. Kullanıcı teçhizatı hasarının tazmin edilebilmesi için hazırlanan teknik rapor sonucunda söz konusu hasarın dağıtım sisteminden kaynaklandığının tespit edilmesi gereklidir.

(3) Yapılan inceleme ve değerlendirme neticesinde başvurunun haklı bulunmadığı durumda, dağıtım şirketi başvuruyu müteakip 10 (on) iş günü içerisinde, gerekçe ve inceleme sonuçlarını içeren teknik rapor ile birlikte kullanıcıya bildirimde bulunur.

(4) Başvurunun haklı bulunduğu durumlarda;

a) Dağıtım şirketi tarafından hasarın onarımının ya da hasarın onarımı için anlaşmalı servise/servislere yönlendirme yöntemlerinden birinin tercih edilmesi halinde, başvuru tarihini müteakip 3 (üç) iş günü içerisinde dağıtım şirketi hasarın tazminine ilişkin hususları kullanıcıya bildirir. Teçhizatın garanti haklarının korunması kaydıyla onarım, cihazın bulunduğu yerde

veya başka bir yerde yapılabilir. Onarım, kullanıcının başvurusunun haklı bulunmasından itibaren azami 15 (on beş) gün içerisinde gerçekleştirilir.

b) Dağıtım şirketi tarafından onarım masrafinin ödenmesinin tercih edilmesi halinde ise başvuru tarihini müteakip 10 (on) iş günü içerisinde, dağıtım şirketi hasarın tazminine ilişkin hususları kullanıcıya bildirir. Kullanıcı tarafından teçhizatın onarım masrafına ilişkin faturanın ibraz edilmesinden itibaren dağıtım şirketi tarafından 5 (beş) iş günü içerisinde, kullanıcının tercih ettiği şekilde (banka/PTT vb. aracılığıyla) fatura tutarı ödenir.

(5) Hasar gören teçhizatın onarımının yapılamaması durumunda dağıtım şirketi tarafından tespit edilecek/ettirilecek rayiç bedel veya dağıtım şirketinin uygun görmesi halinde kullanıcının talep ettiği bedel kullanıcıya ödenir.

(6) Teçhizat hasarına ilişkin dağıtım şirketi ile kullanıcı arasında uyuşmazlık olması durumunda uyuşmazlık, konusuna göre tüketici hakem heyetlerinde ve/veya tüketici mahkemelerinde çözüme kavuşturulur.

### **Tazminat ödemeleri**

**MADDE 27 -** (1) Dağıtım şirketi, yıllık kesinti tazminatına hak kazanan kullanıcılara ait olduğu yılı takip eden yılın Nisan ayının sonuna kadar, uzun süreli kesinti ve ticari kalite tazminatına hak kazanan kullanıcılara ait olduğu ayı takip eden ayın sonuna kadar tazminat ödemesi ile ilgili açıklamaları içeren bildirimde bulunur. Kullanıcı tarafından ödeme tercihi bildiriminde bulunulmaması halinde, dağıtım şirketi söz konusu tazminat ödemelerine ilişkin bildirimini takip eden yılın 31 Mart tarihine kadar tekrarlayabilir.

(2) Dağıtım şirketi, tazminat ödemesine ilişkin ödeme tercihi bilgisi alınması amacıyla kullanıcılara, kalıcı veri saklayıcılarından en az birisiyle ve yazılı (okuma bildirimi vb.) olarak bildirimde bulunur. Ayrıca, dağıtım şirketi kendi internet sitesinin ana sayfasında tazminat hak edilip edilmediğine dair kullanıcıların sorgulama yapabilmesini ve ödeme talep edebilmesini sağlar.

(3) Dağıtım şirketi; tazminat ödemelerini kullanıcının tercih ettiği şekilde (banka/PTT vb. aracılığıyla) kullanıcının ödeme tercihi bildirimini takip eden 5 (beş) iş günü içerisinde defaten yapar. Dağıtım şirketi veya hizmet alımı yapılan kişiler tarafından tazminat ödemesine ilişkin kullanıcılardan herhangi bir ad altında bedel talep edilemez.

(4) Yapılan bildirimler sonucunda;

a) Yıllık kesinti tazminatına ilişkin tazminat ödemesinin başlatıldığı yılı takip eden yılın 31 Mart tarihine kadar,

b) Uzun süreli kesinti ve ticari kalite tazminatlarına ilişkin tazminat ödemesinin ait olduğu yılı takip eden yılın 31 Mart tarihine kadar

kullanıcılar tarafından ödeme tercihine ilişkin dağıtım şirketine bildirim yapılmaması durumunda, dağıtım şirketi ödeme yapılamayan tazminat tutarlarını 30 Nisan tarihine kadar Kuruma yıllık olarak bildirir.

(5) Bu madde kapsamında dağıtım şirketi tarafından ödenemeyen tazminat tutarının 1,2 (bir virgül iki) katı dağıtım şirketinin sistem işletim gelir tavanından düşülür.

(6) Bu maddenin dördüncü fıkrası kapsamında yapılamayan ödemelere ilişkin, anılan fıkra da belirtilen sürelerden sonra kullanıcıların tazminat ödemesine dair dağıtım şirketine başvuruda bulunması durumunda, dağıtım şirketi tarafından ilgili tazminat ödemesi yapılır. Bu

kapsamda yapılan ödemeler yıllık olarak, 30 Nisan tarihine kadar Kuruma ayrıca bildirilir. Bu kapsamda yapılan yıllık ödeme tutarının 1,2 (bir virgöl iki) katı, bu maddenin beşinci fıkrası kapsamında dağıtım şirketinin sistem işletim gelir tavanından düşülecek tutardan düşülür.

(7) Bu Yönetmelik, elektrik enerjisinin tedarik sürekliliği, teknik ve ticari kalitelerine ilişkin dağıtım şirketinin performansını kapsamakta olup, elektrik enerjisinin kullanılamamasına bağlı oluşan üretim, mal ve hizmet kayıpları bu Yönetmeliğin kapsamında değildir.

(8) Dağıtım şirketi bu Yönetmelik kapsamındaki tedarik sürekliliği, teknik ve ticari kalite performansları nedeniyle oluşan tazminatları zamanında ödemek ve yapılan bildirimlerin ve ödemelerin doğrulanmasına esas tüm bilgi ve belgeleri saklamak ile yükümlüdür.

(9) Kaçak elektrik enerjisi kullanan kullanıcılar lehine, kaçak elektrik kullanım dönemi boyunca bu Yönetmelik kapsamında tazminat oluşmaz.

(10) Mesken abone grubu dışındaki kullanıcıların anlaşıma gücünü iki ay üst üste yüzde yirmiden fazla ihlal ettiğinin dağıtım şirketi tarafından tespit edilmesi ve gerekli görülmesi halinde, kullanıcılara güç ihlalinin tekrarlanmaması veya güç arttırma talebinde bulunulması gerektiği yazılı olarak bildirilir. Bildirim tarihinden itibaren; 30 (otuz) gün içerisinde güç arttırımı talebinde bulunmayan kullanıcılara bildirimin yapıldığı ay ve ilgili yılda yüzde yirmiden fazla güç aşımının yapıldığı müteakip ay/aylar için geçerli olmak kaydıyla bu Yönetmelik kapsamında tedarik sürekliliği kalitesi ile teknik kaliteye ilişkin tazminat oluşmaz.

(11) Bu Yönetmelik kapsamında dağıtım şirketi tarafından kullanıcılara ödenecek tazminat miktarları 2021 yılı için belirlenmiştir. Tazminat miktarları her yıl yayımlanan yeniden değerlendirme oranı kullanılarak güncellenir ve müteakip yıldan itibaren yapılacak ödemelerde güncellenen tazminat miktarları kullanılır.

(12) Bu Yönetmelik kapsamında ödenen tazminatlar ve bunlara ilişkin giderler yükümlü dağıtım şirketi tarafından ilgili tarife hesaplamalarına yansıtılamaz.

#### **Yıllık bakım raporu**

**MADDE 28** - (1) Dağıtım şirketi, tedarik sürekliliğinin iyileştirilmesi ve teknik kalitenin artırılması amacıyla yapılan bakımlara ilişkin yıllık bakım raporunu her yıl 30 Haziran tarihine kadar EDVARS üzerinden Kuruma sunar.

(2) Yıllık bakım raporu; önceki yıl gerçekleştirilen bakım çalışmalarının tedarik sürekliliği ve teknik kalite verilerine etkisini, raporun sunulduğu yıl gerçekleştirilecek bakım çalışmalarına ilişkin tedarik sürekliliği ve teknik kalite hedeflerini, bütün seviyelerdeki bakım çalışmalarını ve bunların sonuçlarını, periyodik bakımlara ilave kestirimci ve önleyici bakım çalışmalarını ve bunların sonuçlarını içerir.

#### **Yıllık yatırım raporu**

**MADDE 29** - (1) Dağıtım şirketi, proje bazlı hazırlayacağı yıllık yatırım raporunu her yıl 30 Haziran tarihine kadar EDVARS üzerinden Kuruma sunar.

(2) Yıllık yatırım raporu, önceki yıl gerçekleştirilen yatırımların tedarik sürekliliği ve teknik kaliteye olan etkisi ile cari yıl gerçekleştirilecek yatırımlarla ilgili tedarik sürekliliği ve teknik kalite hedeflerini içerir.

(3) Dağıtım şirketi, yatırım planının oluşturulmasına esas yenileme/iyileştirme/kapasite artırım projelerinin belirlenmesi ve seçiminde mevcut şebekenin tedarik sürekliliği verileri ile teknik kalite ölçüm sonuçlarını dikkate alır.

#### **Genel kalite raporu**

**MADDE 30** - (1) Dağıtım şirketi yıllık genel kalite raporunu, takip eden yılın 30 Haziran tarihine kadar EDVARS üzerinden Kuruma sunar.

(2) Genel kalite raporu; tedarik sürekliliği, teknik ve ticari kaliteye ilişkin gerçekleştirmelere göre yapılacak analiz ve değerlendirmeler ile bu kapsamdaki analiz ve değerlendirmelere bağlı olarak dağıtım tesisleri, bilişim sistemleri, iş süreçleri, çalışanlar vb. hususlarda yapılan ve/veya yapılması planlanan iyileştirme çalışmaları yanında önceki yıl genel kalite raporunda yapılması planlanmış çalışmaların son durumunu içerir.

(3) Genel kalite raporu; dağıtım bölgesi ve il bazlı olarak tedarik sürekliliği göstergeleri ve teknik kalite bileşenlerine ilişkin çalışmaları, performans değerlendirmelerini ve önceki yıl hedeflerinin gerçekleştirmeleri ile gelecek yıllarda yapılması planlanan bakım ve yatırım çalışmaları ve bunlara ilişkin hedefleri kapsar.

(4) Genel kalite raporunda; önceki yıl tedarik sürekliliği verilerine göre, birbirleri ile doğrudan elektriksel bağlantısallığı bulunmayan AG dağıtım panosu ve daha üst şebeke unsurları içerisinde en yüksek 50 (elli) TKSÜRE değerine sahip şebeke unsuru ile en yüksek 50 (elli) TKSAYI değerine sahip şebeke unsuruna ilişkin detaylı tedarik sürekliliği kalite değerlendirmeleri ile iyileştirme için yapılacak çalışmaları içeren analize yer verilir. Genel kalite raporu, önceki yıl genel kalite raporunda bu kapsamda yer verilen çalışmaların ilerleme durumunu da içerir.

(5) Genel kalite raporunun içerisinde yıllık tazminat ödemeleri başlığı altında, önceki yıl dağıtım şirketi performansına göre oluşan; yıllık kesinti tazminatı, uzun süreli kesinti tazminatı ve ticari kalite tazminatı bilgileri ile bu tazminatların ödenme durumuna ilişkin tabloya yer verilir.

(6) Genel kalite raporunun içerisinde elektrik dağıtım sisteminden kaynaklanan kalite sorunları nedeniyle kullanıcı teçhizatında oluşan hasara ilişkin Kullanıcı Cihaz Hasarı Tablosuna da (Tablo 6-B) yer verilir.

#### **Dağıtım faaliyetleri çağrı merkezi hizmeti**

**MADDE 31** - (1) Dağıtım şirketinin çağrı merkezi kurmasına, çağrı merkezi tarafından sunulan hizmetlerin kalitesine ve bu hizmetlerin performans göstergelerine ilişkin hükümler, Kurul tarafından belirlenen usul ve esaslar ile düzenlenir.

#### **Dağıtım şirketinin sistem işletim gelir tavanına dağıtım faaliyeti kalitesinin etkisi**

**MADDE 32** - (1) Elektrik enerjisinin dağıtımına ilişkin, dağıtım şirketinin tedarik sürekliliği, teknik ve ticari kalite performansları, bu hizmetleri sağlarken sergilediği iş sağlığı ve güvenliği ile kullanıcı memnuniyeti performansı Kurul tarafından, kalite faktörü puanı ile dağıtım şirketinin sistem işletim gelir tavanına yansıtılır.

#### **Dağıtım faaliyeti kalite faktörü**

**MADDE 33** - (1) Dağıtım faaliyeti kalite faktörü puanı, şirketin dağıtım faaliyetine ilişkin performansının sistem işletim gelir tavanına etkisini belirleyen yüzdesel değerdir.

(2) Dağıtım faaliyeti kalite faktörü puanının hesaplanmasına ilişkin bileşenler, kalite göstergeleri ve kalite göstergelerinin etkisi, kalite faktörü bileşenlerinin hesaplanmasına ilişkin dağıtım şirketinin yükümlülükleri Kurul tarafından belirlenen usul ve esaslar ile düzenlenir.

**Verilerin doğrulanması, güvenliğinin ve güvenilirliğinin sağlanması**

**MADDE 34** - (1) Dağıtım şirketi, faaliyetlerine ilişkin kaydettiği bilgilerin doğrulanması için ihtiyaç duyulan tüm bilgi ve belgeleri düzenli ve ulaşılabilir bir şekilde muhafaza eder.

(2) Dağıtım şirketi, bilgi sistemleri ile bu sistemlerdeki verilerin güvenliğini ve güvenilirliğini sağlamakla yükümlüdür.

(3) Dağıtım şirketi, Kuruma bildirdiği ya da EDVARS üzerinden Kurum erişimine açtığı tüm bilgi ve belgeler ile bu bilgi ve belgelerin hazırlanmasına esas teşkil eden bütün verilerin doğruluğundan sorumludur. Dağıtım şirketi, kayıtlar üzerinde yapılmış olan bütün işlemlerin izlenebilir olmasını sağlar.

**Dağıtım faaliyetinin kalitesine ilişkin inceleme yapılması**

**MADDE 35** - (1) Elektrik dağıtım şirketlerinin bu Yönetmelik kapsamındaki uygulamalarına ilişkin olarak elektrik enerjisinin tedarik sürekliliği, teknik ve ticari kalitesinin elektrik dağıtım şirketi tarafından ilgili standartlara uygun şekilde ölçülünerek kayıt altına alınması ile kalite göstergelerine ilişkin performansının belirlenmesine esas tüm veri ve raporları esas alarak yerinde veya uzaktan, re'sen veya kullanıcı ihbar ve şikâyetleri üzerine Kurum tarafından gerekli görülmesi hallerinde incelenebilir.

(2) Dağıtım şirketi, Kurum tarafından görevlendirilen personele, inceleme için gerekli imkânları ve ihtiyaç duyduğu tüm bilgileri gecikmeksizin sağlamakla ve bu personellerin görevlerini yerine getirmesi sırasında işbirliği yapmakla yükümlüdür.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Perakende Satış Faaliyetinin Kalitesi**

**Perakende satış faaliyeti kalitesi sorumluluğu**

**MADDE 36** - (1) Görevli tedarik şirketleri, tüketicilere sundukları perakende satış faaliyetinin kalitesinden sorumludur.

**Perakende satış faaliyeti kalitesinin sınıflandırması**

**MADDE 37** - (1) Elektrik perakende satış faaliyetinin kalitesi; Kurum tarafından ticari kalite başlığı altında izlenir.

**Perakende satış faaliyetinin ticari kalitesi**

**MADDE 38** - (1) Perakende satış faaliyetinin ticari kalitesi, perakende satış sözleşmesi ile elektrik enerjisi ve/veya kapasite satın alan tüketicilere, perakende satış faaliyeti kapsamında verilen hizmetlerin bu Yönetmelikle belirlenen asgari standartları karşılayabilme kapasitesidir.

**Perakende satış faaliyeti ticari kalite kayıt ve tazminat yükümlülüğü**

**MADDE 39** - (1) Görevli tedarik şirketi perakende satış sözleşmesi kapsamında tüketicilere sunduğu hizmetin ticari kalite göstergeleri açısından yükümlü olduğu asgari

performans standartları, bu standartların ihlali ile ilgili tazminat esasları ve yapılacak işlemler Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği esas alınarak hazırlanan bu Yönetmeliğin ekindeki Tablo 10'da belirlenmiştir.

(2) Görevli tedarik şirketi, Tablo 10'da belirtilen perakende satış faaliyeti kapsamındaki işlemlerini, ticari kalite kodlarına uygun olarak ve işleme esas sistemde sorgulanabilecek tekil kod ile ticari kalite gerçekleştirmelerini Tablo 11-A'ya, kaydeder.

(3) Görevli tedarik şirketi, kendi internet sitesinin ana sayfasında, Kurum tarafından belirlenen yöntemle tüketicilerin perakende satış faaliyetine ilişkin bilgi edinme, şikâyet vb. tüm başvurularını almakla yükümlüdür.

(4) Görevli tedarik şirketi; kendi internet sitesinin ana sayfası üzerinden, şahsen veya posta yoluyla ya da tarafına kurum/kuruluşlarca gönderilen/iletilen başvurularının tamamını Tablo 11-B'ye kaydeder.

(5) Görevli tedarik şirketi verdiği hizmetlere ilişkin tüm işlemlerde, Tablo 11-A ve Tablo 11-B kaydına esas işlem sürelerinin belirlenmesine ilişkin tarihleri ve/veya zamanları belgeler.

(6) Görevli tedarik şirketi, Tablo 10'da belirlenen ticari kalite asgari performans standartlarını ihlal ettiği işlemlere ilişkin ticari kalite tazminat ödemelerini tüketicinin başvurusuna gerek duymaksızın defaten gerçekleştirir.

(7) Görevli tedarik şirketi, ticari kalite tazminatına hak kazanan tüketicilere ait olduğu ayı takip eden ayın sonuna kadar tazminat ödemesi ile ilgili açıklamaları içeren bildirimde bulunur. Tüketici tarafından ödeme tercihi bildiriminde bulunulmaması halinde, görevli tedarik şirketi söz konusu tazminat ödemelerine ilişkin bildirimini, takip eden yılın 31 Mart tarihine kadar tekrarlayabilir.

(8) Görevli tedarik şirketi, tazminat ödemesine ilişkin ödeme tercihi bilgisi alınması amacıyla tüketicilere, kalıcı veri saklayıcılarından en az birisiyle ve yazılı (fatura bildirimini vb.) olarak bildirimde bulunur. Ayrıca, görevli tedarik şirketi kendi internet sitesinin ana sayfasında tazminat hak edilip edilmediğine dair tüketicilerin sorgulama yapabilmesini ve ödeme talep edebilmesini sağlar.

(9) Görevli tedarik şirketi, tazminat ödemelerini tüketicinin tercih ettiği şekilde (banka/PTT vb. aracılığıyla) tüketicinin ödeme tercihi bildirimini takip eden 5 (beş) iş günü içerisinde defaten yapar. Görevli tedarik şirketi veya hizmet alımı yapılan kişiler tarafından tazminat ödemesine ilişkin tüketicilerden herhangi bir ad altında bedel talep edilemez.

(10) Yapılan bildirimler sonucunda, ticari kalite tazminatlarına ilişkin tazminat ödemesinin ait olduğu yılı takip eden yılın 31 Mart tarihine kadar, tüketiciler tarafından ödeme tercihine ilişkin görevli tedarik şirketine bildirim yapılmaması durumunda, görevli tedarik şirketi ödeme yapılamayan tazminat tutarlarını 30 Nisan tarihine kadar Kuruma bildirir. Bu madde kapsamında görevli tedarik şirketi tarafından ödenemeyen tazminat tutarının 1,2 (bir virgül iki) katı şirketin perakende satış gelir tavanından düşülür.

(11) Bu maddenin onuncu fıkrası kapsamında yapılamayan ödemelere ilişkin, anılan fıkra da belirtilen sürelerden sonra tüketicilerin tazminat ödemesine dair görevli tedarik

şirketine başvuruda bulunması durumunda, görevli tedarik şirketi tarafından ilgili tazminat ödemesi yapılır. Bu kapsamda yapılan ödemeler yıllık olarak, 30 Nisan tarihine kadar Kuruma ayrıca bildirilir. Yapılan yıllık ödeme tutarının 1,2 (bir virgöl iki) katı, bu maddenin onuncu fıkrası kapsamında görevli tedarik şirketinin perakende satış gelir tavanından düşülecek tutardan düşülür.

(12) Bu Yönetmelik kapsamında görevli tedarik şirketi tarafından tüketicilere ödenecek tazminat miktarları 2021 yılı için belirlenmiştir. Tazminat miktarları her yıl yayımlanan yeniden değerlendirme oranı kullanılarak güncellenir ve müteakip yıldan itibaren yapılacak ödemelerde güncellenen tazminat miktarları kullanılır.

(13) Bu Yönetmelik kapsamında ödenen tazminatlar ve bunlara ilişkin giderler yükümlü görevli tedarik şirketi tarafından ilgili tarife hesaplamalarına yansıtılamaz.

#### **Perakende satış faaliyetinin ticari kalite verilerinin sunulma ve raporlama yükümlülüğü**

**MADDE 40** - (1) Görevli tedarik şirketi, Tablo 11-A'yı aylık bazda takip eden ayın sonuna kadar Kuruma bildirir.

(2) Görevli tedarik şirketi; Tablo 11-A'dan elde edilen Tablo 12'yi ve Tablo 11-B'yi aylık bazda takip eden ayın sonuna kadar, yıllık bazda takip eden yılın 31 Ocak tarihine kadar tablo açıklamalarına uygun şekilde eksiksiz düzenleyerek Kuruma bildirir.

#### **Perakende satış faaliyeti ticari kalite verilerinin açıklanması**

**MADDE 41** - (1) Görevli tedarik şirketi; Tablo 11-A'da yer alan kişisel verilerin belli alanlarının yıldızlanarak gerçek veya tüzel kişinin belirlenemez hale getirildiği Tablo 11-A'yı ve Tablo 12'yi aylık bazda takip eden yılın 31 Ocak tarihine kadar kendi internet sitesinin ana sayfasında Kurum tarafından belirlenen yöntem dâhilinde yayımlar.

#### **Perakende satış faaliyeti çağrı merkezi hizmeti**

**MADDE 42** - (1) Görevli tedarik şirketinin çağrı merkezi kurmasına, çağrı merkezi tarafından sunulan hizmetlerin kalitesine ve bu hizmetlerin performans göstergelerine ilişkin hükümler, Kurul tarafından belirlenen usul ve esaslar ile düzenlenir.

#### **Görevli tedarik şirketinin perakende satış gelir tavanına perakende satış faaliyeti kalitesinin etkisi**

**MADDE 43** - (1) Elektrik enerjisinin perakende satış faaliyetine ilişkin, görevli tedarik şirketinin gerçekleştirdiği iş ve işlemlere ilişkin tüketici memnuniyeti performansı Kurul tarafından, kalite faktörü puanı ile şirketin perakende satış gelir tavanına yansıtılır.

#### **Görevli tedarik şirketi perakende satış faaliyeti kalite faktörü**

**MADDE 44** - (1) Perakende satış faaliyeti kalite faktörü puanı, görevli tedarik şirketinin perakende satış faaliyetine ilişkin performansının perakende satış gelir tavanına etkisini belirleyen yüzdesel değerdir.

(2) Görevli tedarik şirketinin kalite faktörü puanının hesaplanmasına ilişkin bileşenler, kalite göstergeleri ve kalite göstergelerinin etkisi, kalite faktörü bileşenlerinin hesaplanmasına ilişkin görevli tedarik şirketi yükümlülükleri Kurul tarafından belirlenen usul ve esaslar ile düzenlenir.

### **Verilerin doğrulanması, güvenliğinin ve güvenilirliğinin sağlanması**

**MADDE 45 -** (1) Görevli tedarik şirketi, faaliyetlerine ilişkin kaydettiği bilgilerin doğrulanması için ihtiyaç duyulan tüm bilgi ve belgeleri düzenli ve ulaşılabilir bir şekilde muhafaza eder.

(2) Görevli tedarik şirketi, bilgi sistemleri ile bu sistemlerdeki verilerin güvenliğini ve güvenilirliğini sağlamakla yükümlüdür.

(3) Görevli tedarik şirketi Kuruma sunduğu tüm bilgi ve belgeler ile bu bilgi ve belgelerin hazırlanmasına esas teşkil eden bütün verilerin doğruluğundan sorumlu olup kayıtlar üzerinde yapılmış olan bütün işlemlerin izlenebilir olmasını sağlar.

### **Kalite raporu**

**MADDE 46 -** (1) Görevli tedarik şirketi yıllık kalite raporunu, takip eden yılın 30 Haziran tarihine kadar yazılı ve elektronik ortamda Kuruma sunar.

(2) Kalite raporu; ticari kaliteye ilişkin gerçekleştirmelere göre yapılacak analiz ve değerlendirmeler ile bu kapsamdaki analiz ve değerlendirmelere bağlı olarak perakende satış faaliyetine ilişkin bilişim sistemleri, iş süreçleri, çalışanlar vb. hususlarda yapılan ve/veya yapılması planlanan iyileştirme çalışmaları yanında önceki yıl kalite raporunda yapılması planlanmış çalışmaların son durumunu içerir.

(3) Kalite raporunun içerisinde yıllık tazminat ödemeleri başlığı altında, önceki yıl görevli tedarik şirketi performansına göre oluşan ticari kalite tazminatı bilgileri ile bu tazminatların ödenme durumuna ilişkin tabloya yer verilir.

### **Perakende satış faaliyetinin kalitesine ilişkin inceleme yapılması**

**MADDE 47 -** (1) Görevli tedarik şirketlerinin bu Yönetmelik kapsamındaki uygulamalarına ilişkin olarak perakende satış faaliyetinin ticari kalitesinin görevli tedarik şirketi tarafından ilgili standartlara uygun şekilde kayıt altına alınması ile kalite göstergelerine ilişkin performansının belirlenmesine esas tüm veri ve raporlar, yerinde, uzaktan, re'sen veya tüketici ihbar ve şikâyetleri üzerine Kurum tarafından gerekli görülmesi hallerinde incelenebilir.

(2) Görevli tedarik şirketi, Kurum tarafından görevlendirilen personele, inceleme için gerekli imkânları ve ihtiyaç duyduğu tüm bilgileri gecikmeksizin sağlamakla ve bu personellerin görevlerini yerine getirmesi sırasında işbirliği yapmakla yükümlüdür.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Çeşitli ve Son Hükümler**

### **Yürürlükten kaldırma**

**MADDE 48 -** (1) 21 Aralık 2012 Tarihli ve 28504 Sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektrik Dağıtım ve Perakende Satışına İlişkin Hizmet Kalitesi Yönetmeliği, bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarih itibarıyla yürürlükten kaldırılmıştır.

(2) Elektrik Dağıtım ve Perakende Satışına İlişkin Hizmet Kalitesi Yönetmeliği'ne yapılan atıflar bu yönetmeliğe yapılmış sayılır.

**Yürürlük**

**MADDE 49** - (1) Bu Yönetmelik 01/01/2021 tarihinde yürürlüğe girer.

**Yürütme**

**MADDE 50** - (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu Başkanı yürütür.

**TABLO-1 KESİNTİLER**

| KESİNTİ KODU (1) | KADEME(2) | KESİNTİNİN YERİ (3) |           |                        |                         | KESİNTİ NEDENİNE İLİŞKİN AÇIKLAMA (4) | KESİNTİNİN SINIFI (5) |                  |                  |                     | BAŞLAMA TARİHİ VE ZAMANI (6) | SONA ERME TARİHİ VE ZAMANI (7) | KESİNTİ SÜRESİ (SAAT) (8)=(7)-(6) | KESİNTİDEN ETKİLENEN KULLANICI SAYISI (9) |                   |                   | TOPLAM ETKİLENME SÜRESİ (10) |                   |                   |
|------------------|-----------|---------------------|-----------|------------------------|-------------------------|---------------------------------------|-----------------------|------------------|------------------|---------------------|------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------|-------------------|-------------------|------------------------------|-------------------|-------------------|
|                  |           | İL (3A)             | İLÇE (3B) | ŞEBEKE UNSURU TİPİ(3C) | ŞEBEKE UNSURU KODU (3D) |                                       | KAYNAĞA GÖRE (5A)     | SÜREYE GÖRE (5B) | SEBEBE GÖRE (5C) | BİLDİRİME GÖRE (5D) |                              |                                |                                   | KENTSEL                                   | KENTALT           | KIRSAL            | KENTSEL                      | KENTALT           | KIRSAL            |
|                  |           |                     |           |                        |                         |                                       |                       |                  |                  |                     |                              |                                |                                   | OG (9A)                                   | AG (9B)           | OG (9C)           | AG (9D)                      | OG (9E)           | AG (9F)           |
|                  |           |                     |           |                        |                         |                                       |                       |                  |                  |                     |                              |                                |                                   | OG (10A)=(9A)x(8)                         | AG (10B)=(9B)x(8) | OG (10C)=(9C)x(8) | AG (10D)=(9D)x(8)            | OG (10E)=(9E)x(8) | AG (10F)=(9F)x(8) |
|                  |           |                     |           |                        |                         |                                       |                       |                  |                  |                     |                              |                                |                                   |                                           |                   |                   |                              |                   |                   |
|                  |           |                     |           |                        |                         |                                       |                       |                  |                  |                     |                              |                                |                                   |                                           |                   |                   |                              |                   |                   |

**AÇIKLAMALAR:**

- 1- Kesintiler tablosu Kuruma dağıtım bölgesi bazında gönderilir.
- 2- Kod No (1), kesintiye ilişkin tüm bilgilerin TSKS'de görüntülenebildiği tekil koddur.
- 3- Kademeli enerjilendirme halinde, aynı kod altında kademe numarası belirtilerek birden fazla satır şeklinde kayıt yapılır. Bu satırlar kademelendirme sonucu; etkilenen kullanıcı sayısı ve kesintinin sona erme tarih/saati ile varsa oluşmuş diğer değişiklikleri yansıtacak şekilde doldurulur.
- 4- Kesintinin yerine ilişkin olarak şebeke unsuru tipi (3C) sütununda, kesintinin meydana geldiği yere göre, TM, TM Fideri, KÖK, DM, OG/OG Transformatörü, OG Fideri, Dağıtım Transformatörü, AG Fideri, Saha Dağıtım Kutusu (SDK), SDK Çıkışı, AG Direği, Kullanıcı Bağlantı Hattı, Kullanıcı Sayacı tanımlamasından uygun olan belirtilecektir.
- 5- Kesintinin yerine ilişkin şebeke unsuru kodu (3D) sütunu, kesintinin meydana geldiği yeri açıkça belirten ve CBS/Şebeke Bağlantı Modelinde güç akışı vb. sorgulamalara imkan veren tekil kodu içerir. Dağıtım şirketi, kesintinin meydana geldiği şebeke unsuru ile şebeke unsuru tipi arasında uyumsuzluk olmayacak şekilde tedbir alır.
- 6- Kesinti nedenine ilişkin açıklama (4) sütununa, kesintiye sebep olan kök neden (iletken kopması, yeraltı kablosuna hasar verilmesi, geçici arıza vb.) belirtilecektir. Bu sütuna arızanın giderilmesine ilişkin yapılan işlem (izolatör değiştirildi, kesici onarıldı vb.) bilgisi girilmemelidir.
- 7- Kesinti sınıfı, Madde 9'da belirtilen ayrıma göre doldurulur.
- 8- Kesintinin başlama ve sona erme tarih ve zaman bilgisi, gün, ay, yıl; saat, dakika, saniye formatında oluşturulur.
- 9- Kesintiden etkilenen kullanıcı sayısı; tespit edilen arıza noktasına göre şebeke bağlantı modeli kullanılarak belirlenir ve bu kullanıcıların Yönetmelikte tanımlanan kentsel, kentaltı ve kırsal tanımı ile şebeke bağlantı seviyelerine göre doldurulur.

**TABLO-2 DAĞITIM SİSTEMİ VARLIK VE KULLANICI SAYILARI TABLOLARI**  
**A-ORTA GERİLİM FİDER**

| ORTA GERİLİM SEVİYESİ | TOPLAM OG KULLANICI SAYISI (A) | MERKEZ SAYISI (B) | OG KULLANICI SAYISI /MERKEZ SAYISI (A/B) | OG FİDER SAYISI (C) | OG KULLANICI SAYISI /OG FİDER SAYISI (A/C) |
|-----------------------|--------------------------------|-------------------|------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------|
| KENTSEL               |                                |                   |                                          |                     |                                            |
| KENTALTI              |                                |                   |                                          |                     |                                            |
| KIRSAL                |                                |                   |                                          |                     |                                            |
| TOPLAM                |                                |                   |                                          |                     |                                            |

**AÇIKLAMALAR:**

- 1-Merkez sayısı sütununa, OG/OG İndirici Merkez, Dağıtım Merkezi ve Kesici Ölçü Kabini sayılarının toplamı yazılır.
- 2-OG fider sayısı; TEİAŞ Trafo Merkezi, OG/OG İndirici Merkez, Dağıtım Merkezi ve Kesici Ölçü Kabini çıkışlı OG fider sayısıdır.
- 3- Merkezlerin/OG fiderlerin dağıtım bölgesine göre ayrımı, besledikleri kullanıcıların çoğunluğuna bakılarak yapılır.

**B-ORTA GERİLİM KULLANICI**

| ORTA GERİLİM SEVİYESİ | TOPLAM AG KULLANICI SAYISI (A) | MERKEZ SAYISI (B) | AG KULLANICI SAYISI / MERKEZ SAYISI (A/B) | OG FİDER SAYISI (C) | AG KULLANICI SAYISI /OG FİDER SAYISI (A/C) | DAĞITIM TRANSFOR MATÖRÜ SAYISI (D) | AG KULLANICI SAYISI / DAĞITIM TRANSFORMATÖRÜ SAYISI (A/D) |
|-----------------------|--------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| KENTSEL               |                                |                   |                                           |                     |                                            |                                    |                                                           |
| KENTALTI              |                                |                   |                                           |                     |                                            |                                    |                                                           |
| KIRSAL                |                                |                   |                                           |                     |                                            |                                    |                                                           |
| TOPLAM                |                                |                   |                                           |                     |                                            |                                    |                                                           |

**AÇIKLAMALAR:**

- 1-Merkez sayısı sütununa, OG/OG İndirici Merkez, Dağıtım Merkezi ve Kesici Ölçü Kabini sayılarının toplamı yazılır.
- 2-OG fider sayısı; TEİAŞ Trafo Merkezi, OG/OG İndirici Merkez, Dağıtım Merkezi ve Kesici Ölçü Kabini çıkışlı OG fider sayısıdır.
- 3- Merkezlerin/OG fiderlerin/transformatörlerin dağıtım bölgesine göre ayrımı, besledikleri kullanıcıların çoğunluğuna bakılarak yapılır.

### C-ALÇAK GERİLİM

| ALÇAK<br>GERİLİM SEVİYESİ | TOPLAM AG<br>KULLANICI SAYISI (A) | AG FİDER<br>SAYISI (B) | KULLANICI SAYISI /<br>FİDER SAYISI (A/B) |
|---------------------------|-----------------------------------|------------------------|------------------------------------------|
| KENTSEL                   |                                   |                        |                                          |
| KENTALTİ                  |                                   |                        |                                          |
| KIRSAL                    |                                   |                        |                                          |
| TOPLAM                    |                                   |                        |                                          |

#### AÇIKLAMALAR:

1-AG fiderin dağıtım bölgesine göre durumu, bağlı olduğu dağıtım transformatörü ile aynı kabul edilerek belirlenir.

**TABLO-3 DAĞITILMAYAN ENERJİ**

| Kesinti Kodu (1) | Kademe (2) | Kesintinin Yeri (3) |           |                         |                         | Kesinti Nedenine İlişkin Açıklama (4) | Kesintinin Sınıfı (5) |                  |                  |                     | Kesintinin Başlama Tarih ve Zamanı (6) | Kesintinin Sona Erme Tarih ve Zamanı (7) | Kesinti Süresi (Saat) (8)=(7)-(6) | Kesintiden Etkilenen Kullanıcıların Sayısı (9) |    |                 |    |             |    |        |    | Dağıtılmayan Enerji (kWh) (10) |    |                 |    |             |    |        |    | Toplam Dağıtılmayan Enerji (kWh) (11) |  |
|------------------|------------|---------------------|-----------|-------------------------|-------------------------|---------------------------------------|-----------------------|------------------|------------------|---------------------|----------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------|----|-----------------|----|-------------|----|--------|----|--------------------------------|----|-----------------|----|-------------|----|--------|----|---------------------------------------|--|
|                  |            |                     |           |                         |                         |                                       |                       |                  |                  |                     |                                        |                                          |                                   | Mesken                                         |    | Tarımsal Sulama |    | Ticarethane |    | Sanayi |    | Mesken                         |    | Tarımsal Sulama |    | Ticarethane |    | Sanayi |    |                                       |  |
|                  |            | İl (3A)             | ilçe (3B) | Şebeke Unsuru Tipi (3C) | Şebeke Unsuru Kodu (3D) |                                       | Kaynağa Göre (5A)     | Süreye Göre (5B) | Sebebe Göre (5C) | Bildirime Göre (5D) |                                        |                                          | OG                                | AG                                             | OG | AG              | OG | AG          | OG | AG     | OG | AG                             | OG | AG              | OG | AG          | OG | AG     | OG | AG                                    |  |
|                  |            |                     |           |                         |                         |                                       |                       |                  |                  |                     |                                        |                                          |                                   |                                                |    |                 |    |             |    |        |    |                                |    |                 |    |             |    |        |    |                                       |  |

**AÇIKLAMALAR:**

1- Dağıtılmayan Enerji Tablosu, il ve dağıtım bölgesi bazında oluşturulur ve raporlanır.

2- Kod No (1), kesintiye ilişkin tüm bilgilerin TSKS'de görüntülenebildiği tekil koddur.

3- Kademeli enerjilendirme halinde, aynı kod altında kademe numarası belirtilerek birden fazla satır şeklinde kayıt yapılır. Bu satırlar kademelendirme sonucu; etkilenen kullanıcı sayısı ve kesintinin sona erme tarih/saati ile varsa oluşmuş diğer değişiklikleri yansıtabilecek şekilde doldurulur.

- 4- Kesintinin yerine ilişkin olarak şebeke unsuru tipi (3C) sütununda, kesintinin meydana geldiği yere göre TM, TM Fideri, KÖK, DM, OG/OG Transformatörü, OG Fideri, Dağıtım Transformatörü, AG Fideri, Saha Dağıtım Kutusu (SDK), SDK Çıkışı, AG Direği, Kullanıcı Bağlantı Hattı, Kullanıcı Sayacı tanımlarından uygun olan belirtilir.
- 5- Kesinti yerine ilişkin şebeke unsuru kodu (3D) sütunu, kesintinin meydana geldiği yeri açıkça belirten ve CBS/Şebeke Bağlantı Modelinde güç akışı vb. sorgulamalara imkan veren tekil kodu içerir.
- 6- Kesinti nedenine ilişkin açıklama (4) sütununa, kesintiye sebep olan kök neden (iletken kopması, yeraltı kablosuna hasar verilmesi, geçici arıza vb.) belirtilecektir. Bu sütuna arızanın giderilmesine ilişkin yapılan işlem (izolatör değiştirildi, kesici onarıldı vb.) bilgisi girilmemelidir.
- 7- Kesinti sınıfı, Madde 9'da belirtilen ayrıma göre doldurulur.
- 8- Kesintinin başlama ve sona erme tarih ve zaman bilgisi, gün, ay, yıl; saat, dakika, saniye formatında oluşturulur.
- 9- Kesintiden etkilenen kullanıcı sayısı; tespit edilen arıza noktasına göre şebeke bağlantı modeli kullanılarak belirlenir ve bu kullanıcıların tüketici grubu ile şebeke bağlantı seviyelerine göre doldurulur.
- 10- Dağıtılmayan enerji (10) ve Toplam dağıtılmayan enerji (11) sütunlarının veri girişi bu Yönetmeliğin 13 üncü maddesinde yer verilen esaslara göre yapılır.

TABLO-4 ORTALAMA DAĞITILMAYAN ENERJİ (ODE)

## A- ODE BİLDİRİMSİZ (kWh/Kullanıcı)

|              |                    | Mesken |    |        | Tarımsal Sulama |    |        | Ticarethane |    |        | Sanayi |    |        | Genel Toplam |
|--------------|--------------------|--------|----|--------|-----------------|----|--------|-------------|----|--------|--------|----|--------|--------------|
| KAYNAK       | SEBEP              | AG     | OG | Toplam | AG              | OG | Toplam | AG          | OG | Toplam | AG     | OG | Toplam |              |
| İLETİM       | Şebeke İşletmecisi |        |    |        |                 |    |        |             |    |        |        |    |        |              |
| İLETİM       | Mücbir Sebep       |        |    |        |                 |    |        |             |    |        |        |    |        |              |
| DAĞITIM-OG   | Şebeke İşletmecisi |        |    |        |                 |    |        |             |    |        |        |    |        |              |
| DAĞITIM-OG   | Dışsal             |        |    |        |                 |    |        |             |    |        |        |    |        |              |
| DAĞITIM-OG   | Mücbir Sebep       |        |    |        |                 |    |        |             |    |        |        |    |        |              |
| DAĞITIM-OG   | Güvenlik           |        |    |        |                 |    |        |             |    |        |        |    |        |              |
| DAĞITIM-AG   | Şebeke İşletmecisi |        |    |        |                 |    |        |             |    |        |        |    |        |              |
| DAĞITIM-AG   | Dışsal             |        |    |        |                 |    |        |             |    |        |        |    |        |              |
| DAĞITIM-AG   | Mücbir Sebep       |        |    |        |                 |    |        |             |    |        |        |    |        |              |
| DAĞITIM-AG   | Güvenlik           |        |    |        |                 |    |        |             |    |        |        |    |        |              |
| Genel Toplam |                    |        |    |        |                 |    |        |             |    |        |        |    |        |              |

**B- ODE BİLDİRİMLİ (kWh/Kullanıcı)**

|              |                    | Mesken |    |        | Tarımsal Sulama |    |        | Ticarethane |    |        | Sanayi |    |        | Genel Toplam |
|--------------|--------------------|--------|----|--------|-----------------|----|--------|-------------|----|--------|--------|----|--------|--------------|
| KAYNAK       | SEBEP              | AG     | OG | Toplam | AG              | OG | Toplam | AG          | OG | Toplam | AG     | OG | Toplam |              |
| İLETİM       | Şebeke İşletmecisi |        |    |        |                 |    |        |             |    |        |        |    |        |              |
| DAĞITIM-OG   | Şebeke İşletmecisi |        |    |        |                 |    |        |             |    |        |        |    |        |              |
| DAĞITIM-OG   | Güvenlik           |        |    |        |                 |    |        |             |    |        |        |    |        |              |
| DAĞITIM-AG   | Şebeke İşletmecisi |        |    |        |                 |    |        |             |    |        |        |    |        |              |
| DAĞITIM-AG   | Güvenlik           |        |    |        |                 |    |        |             |    |        |        |    |        |              |
| Genel Toplam |                    |        |    |        |                 |    |        |             |    |        |        |    |        |              |

**C- ODE Gösterge Hesabında Kullanılan Bilgiler**

|                                                    | Mesken |    | Tarımsal Sulama |    | Ticarethane |    | Sanayi |    | Genel Toplam |
|----------------------------------------------------|--------|----|-----------------|----|-------------|----|--------|----|--------------|
|                                                    | AG     | OG | AG              | OG | AG          | OG | AG     | OG |              |
| Kullanıcı Sayıları ( $U_{top}$ )                   |        |    |                 |    |             |    |        |    |              |
| Ortalama Tüketimlerin Toplamı ( $OT_{top}$ ) (kWh) |        |    |                 |    |             |    |        |    |              |
| Anlaşma Güçlerinin Toplamı ( $L_{top}$ ) (kWh)     |        |    |                 |    |             |    |        |    |              |

Utop: Takvim yılı başında dağıtım şirketi tarafından hizmet verilen toplam kullanıcı sayısının tüketici grubu dağılımını ifade eder.

OTtop: Kullanıcıların ortalama saatlik elektrik tüketimlerinin toplamını ifade eder (kWh)

AGtop: Kullanıcıların anlaşma güçlerinin toplamını ifade eder (kWh)

#### **AÇIKLAMALAR:**

- 1- Ortalama Dağıtılmayan Enerji Bildirimsiz ve Bildirimli Gösterge Tablosu tüketici grubu ve bağlantı seviyesine uygun olarak doldurulur.
- 2- Dağıtım bölgesi, il, tüketici grubu ve bağlantı seviyesine göre göstergelerin hesaplanmasında dağıtılmayan enerji tablosunun ilgili kayıtları ve bu göstergelere ilişkin tüketici grubuna uygun kullanıcı sayıları kullanılır.
- 3- İl bazlı raporlanan ODE tablosunda, “C) ODE Gösterge Hesabında Kullanılan Bilgiler”de tablonun doldurulduğu ilin değerlerine yer verilir.
- 4- ODE göstergeleri kWh/kullanıcı olarak hesaplanır.

**TABLO-5 KESİNTİ SÜRELERİ VE SIKLIĞI****A) OKSÜRE (Bildirimsiz)**

|              |                    | KENTSEL KULLANICILAR |    |        | KENTALTİ KULLANICILAR |    |        | KIRSAL KULLANICILAR |    |        | GENEL TOPLAM |
|--------------|--------------------|----------------------|----|--------|-----------------------|----|--------|---------------------|----|--------|--------------|
| KAYNAK       | SEBEP              | OG                   | AG | TOPLAM | OG                    | AG | TOPLAM | OG                  | AG | TOPLAM |              |
| İLETİM       | Şebeke İşletmecisi |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| İLETİM       | Mücbir Sebep       |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-OG   | Şebeke İşletmecisi |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-OG   | Dışsal             |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-OG   | Mücbir Sebep       |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-OG   | Güvenlik           |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-AG   | Şebeke İşletmecisi |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-AG   | Dışsal             |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-AG   | Mücbir Sebep       |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-AG   | Güvenlik           |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| GENEL TOPLAM |                    |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |

**B) OKSÜRE (Bildirimli)**

|              |                    | KENTSEL KULLANICILAR |    |        | KENTALTİ KULLANICILAR |    |        | KIRSAL KULLANICILAR |    |        | GENEL TOPLAM |
|--------------|--------------------|----------------------|----|--------|-----------------------|----|--------|---------------------|----|--------|--------------|
| KAYNAK       | SEBEP              | OG                   | AG | TOPLAM | OG                    | AG | TOPLAM | OG                  | AG | TOPLAM |              |
| İLETİM       | Sebeke İşletmecisi |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-OG   | Sebeke İşletmecisi |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-OG   | Güvenlik           |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-AG   | Sebeke İşletmecisi |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-AG   | Güvenlik           |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| GENEL TOPLAM |                    |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |

**C) OKSIK (Bildirimsiz)**

|              |                    | KENTSEL KULLANICILAR |    |        | KENTALTI KULLANICILAR |    |        | KIRSAL KULLANICILAR |    |        | GENEL TOPLAM |
|--------------|--------------------|----------------------|----|--------|-----------------------|----|--------|---------------------|----|--------|--------------|
| KAYNAK       | SEBEP              | OG                   | AG | TOPLAM | OG                    | AG | TOPLAM | OG                  | AG | TOPLAM |              |
| İLETİM       | Şebeke İşletmecisi |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| İLETİM       | Mücbir Sebep       |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-OG   | Şebeke İşletmecisi |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-OG   | Dışsal             |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-OG   | Mücbir Sebep       |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-OG   | Güvenlik           |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-AG   | Şebeke İşletmecisi |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-AG   | Dışsal             |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-AG   | Mücbir Sebep       |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-AG   | Güvenlik           |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| GENEL TOPLAM |                    |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |

**D) OKSIK (Bildirimli)**

|              |                    | KENTSEL KULLANICILAR |    |        | KENTALTI KULLANICILAR |    |        | KIRSAL KULLANICILAR |    |        | GENEL TOPLAM |
|--------------|--------------------|----------------------|----|--------|-----------------------|----|--------|---------------------|----|--------|--------------|
| KAYNAK       | SEBEP              | OG                   | AG | TOPLAM | OG                    | AG | TOPLAM | OG                  | AG | TOPLAM |              |
| İLETİM       | Sebeke İşletmecisi |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-OG   | Sebeke İşletmecisi |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-OG   | Güvenlik           |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-AG   | Sebeke İşletmecisi |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-AG   | Güvenlik           |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| GENEL TOPLAM |                    |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |

**E) OKSIK<sub>kısa</sub>**

|              | KENTSEL KULLANICILAR |    |        | KENTALTİ KULLANICILAR |    |        | KIRSAL KULLANICILAR |    |        | GENEL TOPLAM |
|--------------|----------------------|----|--------|-----------------------|----|--------|---------------------|----|--------|--------------|
| KAYNAK       | OG                   | AG | TOPLAM | OG                    | AG | TOPLAM | OG                  | AG | TOPLAM |              |
| İLETİM       |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-OG   |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| DAĞITIM-AG   |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |
| GENEL TOPLAM |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |

**F) Göstergelerin Hesaplanmasında Kullanılan Kullanıcı Sayıları**

|                                                  | KENTSEL KULLANICILAR |    |        | KENTALTİ KULLANICILAR |    |        | KIRSAL KULLANICILAR |    |        | GENEL TOPLAM |
|--------------------------------------------------|----------------------|----|--------|-----------------------|----|--------|---------------------|----|--------|--------------|
|                                                  | OG                   | AG | TOPLAM | OG                    | AG | TOPLAM | OG                  | AG | TOPLAM |              |
| <b>Kullanıcı Sayıları (<math>U_{top}</math>)</b> |                      |    |        |                       |    |        |                     |    |        |              |

**AÇIKLAMALAR:**

- 1- Tablo, kullanım yerinin bulunduğu kentsel, kentaltı veya kırsal dağıtım bölgesine göre ve bağlantı noktasının OG veya AG seviyesinde olmasına göre doldurulur.
- 2- İl bazında OKSÜRE ve OKSIK hesabında ilgili ilin kullanıcı sayısı kullanılır.
- 3- Dağıtım bölgesi bazında OKSÜRE ve OKSIK hesabında dağıtım bölgesinin kullanıcı sayısı kullanılır (İllerin OKSÜRE ve OKSIK göstergelerinin toplamı dağıtım bölgesi OKSÜRE ve OKSIK değeri olarak kullanılmaz)."

TABLO-6

## A) DAĞITIM ŞİRKETİ TİCARİ KALİTE TABLOSU

| TİCARİ KALİTE KOD NO | TİCARİ KALİTE GÖSTERGESİ                                                                                                      | STANDART SÜRE                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | TAZMİNAT MİKTARI VEYA YAPILACAK İŞLEM          |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 1                    | Bağlantı talebinin karşılanabileceği azami sürenin gerekçeleri ile birlikte başvuru sahibine yazılı olarak bildirilmesi       | Yedi iş günü içerisinde                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Mesken Abonesi: 40 TL<br>Diğer Aboneler: 80 TL |
| 2.1                  | Tesis sözleşmesi yapılması gerekmeyen durumlarda bağlantı anlaşmasının kullanıcıya önerilmesi                                 | Kullanıcının bağlantı görüşü geçerlilik süresi içerisinde başvurması, gerekli mali yükümlülükleri yerine getirmesi ve tesis sözleşmesi imzalanması gerekmeyen durumlarda en geç beş iş günü içerisinde                                                                                                                  | 160 TL                                         |
| 2.2                  | Tesis sözleşmesi yapılması gereken durumlarda bağlantı anlaşmasının kullanıcıya önerilmesi                                    | Kullanıcının bağlantı görüşü geçerlilik süresi içerisinde başvurması, gerekli mali yükümlülükleri yerine getirmesi ve tesis sözleşmesi imzalanması gereken durumlarda yirmi iş günü içerisinde                                                                                                                          |                                                |
| 3.1                  | Geçici kabul yetkisinin dağıtım şirketinde olmadığı durumlarda Bağlantı hattının geçici kabulünün yapılmasına ilişkin başvuru | Bağlantı hattına ilişkin geçici kabul işlemlerinin yetkinin dağıtım şirketi dışında üçüncü tarafa ait olması durumunda tesisin kabule hazır olduğuna dair kullanıcı tarafından dağıtım şirketine yapılan bildirim müteakip dağıtım şirketi tarafından yetkili kurum/kuruluşa 5 gün içerisinde geçici kabul başvurusunda | 160 TL                                         |
| 3.2                  | Geçici kabul yetkisinin dağıtım şirketinde olduğu durumlarda bağlantı hattının geçici kabulünün yapılması                     | Bağlantı hattına ilişkin geçici kabul işlemlerinin yetkinin dağıtım şirketinde olduğu durumlarda tesisin kabule hazır olduğuna dair kullanıcı tarafından dağıtım şirketine yapılan bildirimden itibaren 15 gün içerisinde                                                                                               |                                                |
| 4                    | Anlaşma gücünde değişiklik yapılması halinde; proje inceleme sonuçları ile                                                    | On beş iş günü içerisinde                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Mesken Abonesi: 40 TL                          |

|     |                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | uygulamaya esas cevabın kullanıcıya yazılı olarak bildirilmesi                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                            | Diğer Aboneler: 80 TL                                                                                                                                                                                                                                                |
| 5   | Kullanıcıların, bildirimli kesintiler hakkında yazılı, işitsel veya görsel basın yayın kuruluşları ve dağıtım şirketi internet sitesi aracılığıyla bilgilendirilmesi | Kesintiden en az kırk sekiz saat önce                                                                                                                                                                                                      | Dağıtım şirketi, bu madde kapsamındaki bildirim yükümlülüğüne uymadığı kesintilerin listesini müteakip yılın 31 Ocak tarihine kadar Kuruma bildirir. Bildirilen kesintiler için kesinti başına şirketin sonraki yıl sistem işletim gelir tavanından 1.600 TL düşülür |
| 6   | Kullanıcı hizmetleri birimi tarafından kaydedilen başvuruların sonuçlandırılarak öngörülen işlemin talep ettiği biçimde başvuru sahibine bildirilmesi                | On beş iş günü içerisinde                                                                                                                                                                                                                  | Mesken Abonesi: 40 TL<br>Diğer Aboneler: 80 TL                                                                                                                                                                                                                       |
| 7.1 | Elektrik enerjisinin verilmesi veya bağlanması                                                                                                                       | Perakende satış sözleşmesinin dağıtım şirketine ulaşmasından veya kullanıcının yükümlülüğünü yerine getirmesine ilişkin tedarikçi tarafından bildirimde bulunulmasından itibaren kentsel ve kentaltı dağıtım bölgesinde 24 saat içerisinde | Mesken Abonesi: 40 TL<br>Diğer Aboneler: 320 TL                                                                                                                                                                                                                      |
| 7.2 | Elektrik enerjisinin verilmesi veya bağlanması                                                                                                                       | Perakende satış sözleşmesinin dağıtım şirketine ulaşmasından veya kullanıcının yükümlülüğünü yerine getirmesine ilişkin tedarikçi tarafından bildirimde bulunulmasından itibaren kırsal dağıtım bölgesinde 48 saat içerisinde              |                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|             |                                                                                                                         |                                                                                                       |                                                                                                                                                         |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>8.1</b>  | Kullanıcı teçhizat hasarının tazminine ilişkin başvuruyu sonuçlandırma                                                  | On iş günü içerisinde                                                                                 | Teçhizat hasarı tazmin edilir                                                                                                                           |
| <b>8.2</b>  | Kullanıcının teçhizat hasarının ödenmesi                                                                                | Kullanıcı tarafından onarım masrafına ilişkin faturanın ibrazından itibaren beş iş günü içerisinde    | Mesken Abonesi: 40 TL<br>Diğer Aboneler: 80 TL                                                                                                          |
| <b>8.3</b>  | Kullanıcı teçhizatının onarılmasının sağlanması                                                                         | On beş gün içerisinde                                                                                 |                                                                                                                                                         |
| <b>9</b>    | Kullanıcı tarafından talep edilen sayaç değişiminin yapılması                                                           | Kullanıcı tarafından başvuru yapıldıktan sonra 10 iş günü içerisinde sayacın sökülerek değiştirilmesi | Mesken Abonesi: 40 TL<br>Diğer Aboneler: 80 TL                                                                                                          |
| <b>10.1</b> | Kullanıcı tarafından talep edilen ve teknik kalite ölçüm cihazının kullanıcı tarafından sağlandığı ölçümlerin yapılması | Beş iş günü içerisinde                                                                                | Mesken Abonesi: 40 TL<br>Diğer Aboneler: 80 TL                                                                                                          |
| <b>10.2</b> | Kullanıcı tarafından talep edilen teknik kalite ölçümünün yapılması                                                     | On iş günü içerisinde                                                                                 | Mesken Abonesi: 40 TL<br>Diğer Aboneler: 80 TL                                                                                                          |
| <b>11.1</b> | AG tesis seviyesinde yapılacak düzeltici işlemler ile teknik kalite parametrelerine uygunluğun sağlanması               | Üç ay içerisinde, düzeltici işlem tesis edilene kadar her üç ayda bir                                 | Abonenin anlaşma gücü;<br><br>50 kVA'dan düşük ise 80 TL<br><br>50 kVA (dahil) ile 630 kVA: arasında ise 800 TL<br><br>630 kVA ve üzerinde ise 4.000 TL |
| <b>11.2</b> | Dağıtım transformatörü değişikliği ile teknik kalite parametrelerine uygunluğun sağlanması                              | Altı ay içerisinde, düzeltici işlem tesis edilene kadar her altı ayda bir                             |                                                                                                                                                         |
| <b>11.3</b> | Yeni dağıtım transformatörü tesisi ve/veya OG seviyede düzeltici işlemler teknik kalite                                 | On iki ay içerisinde, düzeltici işlem tesis edilene kadar her on iki ayda bir                         |                                                                                                                                                         |

|    |                                                                                                                                                                              |                                                             |                                                                 |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|    | parametrelerine uygunluğun sağlanması                                                                                                                                        |                                                             |                                                                 |
| 12 | Dengeleme birimi olmayan tüketim tesislerinde OSOS kapsamındaki sayaçlardan endeks verisinin OSOS veya saha okuması vasıtasıyla alınarak piyasa işletmecisi ile paylaşılması | İlgili ayın uzlaştırma takviminde tanımlanan son güne kadar | Okuma yapılmayan sayaç başına 320 TL, ilgili kullanıcıya ödenir |

TABLO-6

## B) KULLANICI CİHAZ HASARI TABLOSU

| Başvuru Kodu(1) | Başvuru Tarihi (2) | Başvuru Sahibi (3) |                        | Başvurunun Sonuçlandırılması (5) |                             |                     |                           |                                                 |
|-----------------|--------------------|--------------------|------------------------|----------------------------------|-----------------------------|---------------------|---------------------------|-------------------------------------------------|
|                 |                    | Adı ve Soyadı (3A) | Adres ve Telefonu (3B) | Cevap Yazısının Tarihi (4A)      | Cevap Yazısının Sayısı (4B) | Başvuru Sonucu (4C) | Hasar Tazmin Yöntemi (4D) | 10 iş günü içerisinde sonuçlandırma durumu (4E) |
|                 |                    |                    |                        |                                  |                             |                     |                           |                                                 |
|                 |                    |                    |                        |                                  |                             |                     |                           |                                                 |
|                 |                    |                    |                        |                                  |                             |                     |                           |                                                 |

## AÇIKLAMALAR:

- 1- Dağıtım şirketine yapılan kullanıcı cihaz hasarı kayıt tablosu, dağıtım bölgesi bazında oluşturulur ve raporlanır.
- 2- Kod No (1), başvuruya ilişkin tüm bilgilerin dağıtım şirketinin EBYS (EYS/DYS)'de görüntülenebildiği tekil koddur. Aynı kullanıcıya ait başvurunun aynı veya farklı kaynaklardan dağıtım şirketinin ulaşması halinde her bir başvuru için ayrı bir tekil kod oluşturularak tablolar doldurulacaktır.
- 3- Başvurunun tarihi (2); başvurunun dağıtım şirketine ulaştığı ve dağıtım şirketi tarafından tekil başvuru kodunun verildiği tarihtir.
- 4- Başvuruya konu adres ve başvuru sahibinin telefon (3B) bilgilerine göre doldurulur.
- 5- (4A) Kullanıcının başvurusuna ilişkin cevap yazısının tarihi (4A) ve sayısı (4B) bilgisine göre doldurulur.
- 6- Başvurunun sonucu (4C) "Kabul edildi" ya da "Kabul edilmedi" olarak doldurulur.
- 7- Başvurunun olumlu sonuçlanması durumunda cihaz hasarının tazmin yöntemi (4D) olarak, (a) onarım masrafinin ödenmesi, (b) hasarın onarımı, (c) hasarın onarımı için anlaşmalı servislere yönlendirme seçeneklerinden birisi belirtilecek şekilde doldurulur.
- 8- 10 iş günü içerisinde sonuçlandırılmayan başvurularda (4E) cihaz hasarının tazmin edilip edilmediğine ilişkin bilgiye yer verilir.

**TABLO – 7****A- DAĞITIM ŞİRKETİNİN TİCARİ KALİTESİNE İLİŞKİN GERÇEKLEŞME TABLOSU**

| İŞLEM NO | TİCARİ KALİTE KOD NO | İŞLEMİ YAPILAN GERÇEK/TÜZEL KİŞİNİN AD VE SOYADI | İŞLEMİ YAPILAN GERÇEK/TÜZEL KİŞİ ADRES VE TELEFONU | SÜREYE ESAS BAŞLANGIÇ TARİH VE/VEYA ZAMANI | SÜREYE ESAS SON TARİH VE/VEYA ZAMANI | İŞLEM SONUCU TAZMİNAT ÖDEMESİ |
|----------|----------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
|          |                      |                                                  |                                                    |                                            |                                      |                               |
|          |                      |                                                  |                                                    |                                            |                                      |                               |
|          |                      |                                                  |                                                    |                                            |                                      |                               |

**AÇIKLAMALAR:**

1- Tablo 6 ticari kalite standartlarına göre yapılan tüm işlemler, tekil işlem numarası ve ilgili ticari kalite koduna göre Tablo 7'ye kaydedilir.

2-Süreçlerin işlemeye başladığı tarih ve zaman; Tablo 6'da yer alan ticari standartlara konu hizmetin verilmesini teminen, kullanıcı tarafından lisans sahibi dağıtım şirketlerine yapılan yazılı başvurunun tarih ve/veya zamanıdır.

3-Ticari işlem standardına konu hizmetin yerine getirildiği/işlemin yapıldığı tarih ve zaman; Tablo 6'da yer alan ticari standartlara konu hizmetin tam ve nihai olarak yerine getirildiği tarih ve zamandır.

4-Kişi adları, adres ve telefon numaraları vb. kişisel veriler yıldızlanarak internette yayımlanır.

5- Tablo 6'da 5 nolu ticari kalite kodu altında yapılan işlemler; bildirimli kesintinin bildiriminin yapıldığı tarih ve zaman, süreye esas başlangıç tarih ve/veya zamanı olarak, kesintinin başlangıç tarih ve zamanı, süreye esas son tarih ve/veya zamanı olarak kaydedilir.

6- Tablo 6'da 11 nolu kalite kodları altında yapılan işlemler; teknik kalite ölçüm cihazı ile teknik kalite uygunsuzluğunun tespit edildiği tarih ve zaman, süreye esas başlangıç tarih ve/veya zamanı olarak, teknik kalite uygunsuzluğunun giderildiğinin kullanıcıya bildirildiği tarih ve zaman, süreye esas son tarih ve/veya zamanı olarak kaydedilir.

7- Tablo 6 Ticari kalite standartlarına göre yapılan tüm işlemlere ilişkin, işlem süresine göre tazminat oluşmamış ise "hayır", tazminat ödemesi oluşmuş ise oluşan/ödenen tazminat bedeli TL olarak belirtilir.

8- Tablo 6'da 12 nolu kalite kodu altında yapılan işlemler; endeksin ilk okuma tarihi ve zamanı, süreye esas başlangıç tarih ve/veya zamanı olarak, endeksin son okuma tarihi ve zamanı, süreye esas son tarih ve/veya zamanı olarak kaydedilir.



**TABLO-8 TİCARİ KALİTE GÖSTERGELERİ ÖZETİ****A) DAĞITIM ŞİRKETİ**

| TİCARİ<br>KALİTE<br>KOD NO | TOPLAM<br>BAŞVURU<br>SAYISI (A) | STANDART<br>SÜREDE İŞLEM<br>YAPILAN<br>BAŞVURULARI<br>N SAYISI | STANDART<br>SÜREDE İŞLEM<br>YAPILMAYAN<br>BAŞVURULARIN<br>SAYISI (B) | STANDART<br>SÜREDE İŞLEM<br>YAPILMAYAN<br>BAŞVURULARIN<br>ORANI (B/A*100) |
|----------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 1                          |                                 |                                                                |                                                                      |                                                                           |
| 2.1                        |                                 |                                                                |                                                                      |                                                                           |
| 2.2                        |                                 |                                                                |                                                                      |                                                                           |
| 3.1                        |                                 |                                                                |                                                                      |                                                                           |
| 3.2                        |                                 |                                                                |                                                                      |                                                                           |
| 4                          |                                 |                                                                |                                                                      |                                                                           |
| 5                          |                                 |                                                                |                                                                      |                                                                           |
| 6                          |                                 |                                                                |                                                                      |                                                                           |
| 7.1                        |                                 |                                                                |                                                                      |                                                                           |
| 7.2                        |                                 |                                                                |                                                                      |                                                                           |
| 8.1                        |                                 |                                                                |                                                                      |                                                                           |
| 8.2                        |                                 |                                                                |                                                                      |                                                                           |
| 8.3                        |                                 |                                                                |                                                                      |                                                                           |
| 9                          |                                 |                                                                |                                                                      |                                                                           |
| 10.1                       |                                 |                                                                |                                                                      |                                                                           |
| 10.2                       |                                 |                                                                |                                                                      |                                                                           |
| 11.1                       |                                 |                                                                |                                                                      |                                                                           |
| 11.2                       |                                 |                                                                |                                                                      |                                                                           |
| 11.3                       |                                 |                                                                |                                                                      |                                                                           |
| 12                         |                                 |                                                                |                                                                      |                                                                           |

**TABLO-9****A- YILLIK KESİNTİ TAZMİNATI EŞİK KESİNTİ SÜRELERİ VE SAYILARI**

| EŞİK DEĞER ADI | KESİNTİ SINIFI | KENTSEL KULLANICILAR İÇİN |    | KENTALTİ KULLANICILAR İÇİN |    | KIRSAL KULLANICILAR İÇİN |    |
|----------------|----------------|---------------------------|----|----------------------------|----|--------------------------|----|
|                |                | AG                        | OG | AG                         | OG | AG                       | OG |
| ESURE (Saat)   | Bildirimsiz    | 42                        | 20 | 48                         | 24 | 56                       | 32 |
| ESAYI (Kez)    |                | 48                        | 36 | 52                         | 42 | 56                       | 48 |
| ESURE (Saat)   | Bildirimli     | 48                        | 48 | 48                         | 48 | 48                       | 48 |
| ESAYI (Kez)    |                | 12                        | 12 | 12                         | 12 | 12                       | 12 |

**B- İLETİM KAYNAKLI EŞİK KESİNTİ SÜRELERİ VE SAYILARI**

| EŞİK DEĞER ADI | KESİNTİ SINIFI | KENTSEL KULLANICILAR İÇİN | KENTALTİ KULLANICILAR İÇİN | KIRSAL KULLANICILAR İÇİN |
|----------------|----------------|---------------------------|----------------------------|--------------------------|
| ESURE (Saat)   | Bildirimsiz    | 8                         | 8                          | 8                        |
| ESAYI (Kez)    |                | 12                        | 12                         | 12                       |
| ESURE (Saat)   | Bildirimli     | 24                        | 24                         | 24                       |
| ESAYI (Kez)    |                | 6                         | 6                          | 6                        |

**AÇIKLAMALAR:**

1- Tablo 9 A ve B’de belirtilen eşik süre değerlerinin birimi saat, eşik sayı değerlerinin birimi adettir.

**TABLO-10 GÖREVLİ TEDARİK ŞİRKETİ TİCARİ KALİTE TABLOSU**

| <b>TİCARİ KALİTE KOD NO</b> | <b>TİCARİ KALİTE GÖSTERGESİ</b>                                                                                                                                                                                                 | <b>STANDART SÜRE</b>                                                                                                          | <b>TAZMİNAT MİKTARI VEYA YAPILACAK İŞLEM</b>                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>                    | Tüketici hizmetleri merkezi tarafından kaydedilen başvuruların sonuçlandırılarak tüketicinin talebine uygun olarak yazılı ya da kalıcı veri saklayıcısıyla bildirilmesi                                                         | 15 işgünü içerisinde                                                                                                          | Mesken Abonesi: 40 TL<br>Diğer Aboneler: 80 TL                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>2</b>                    | İkinci bildirimin tüketicie gönderilmesi (yazılı ve kalıcı veri saklayıcısıyla birlikte)                                                                                                                                        | Ödeme için en az 5 işgünü süre verilmek üzere son ödeme tarihinden sonra                                                      | Kesme yapılmışsa kesme bağlama bedeli alınmaz. Bu bedele görevli tedarik şirketi katlanır<br>Mesken Abonesi: 40 TL<br>Diğer Aboneler: 80 TL                                                                                                                         |
| <b>3.1</b>                  | Görevli tedarik şirketini ilgilendiren fatura/ödeme bildirimi itirazlarına ait inceleme sonuçlarının tüketicinin talebine uygun olarak yazılı ya da kalıcı veri saklayıcısıyla bildirilmesi                                     | 10 işgünü içerisinde                                                                                                          | Mesken Abonesi: 40 TL<br>Diğer Aboneler: 80 TL                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>3.2</b>                  | Dağıtım şirketini ilgilendiren fatura/ödeme bildirimi itirazlarına ait inceleme sonuçlarının görevli tedarik şirketine ulaşması akabinde tüketicinin talebine uygun olarak yazılı ya da kalıcı veri saklayıcısıyla bildirilmesi | 3 işgünü içerisinde                                                                                                           | Mesken Abonesi: 40 TL<br>Diğer Aboneler: 80 TL                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>4</b>                    | Fatura/ödeme bildirim itirazının haklı bulunması halinde, itiraza konu tüketim bedeline dair fazla olarak tahsil edilen bedelin tüketicie iade edilmesi                                                                         | 3 işgünü içerisinde                                                                                                           | Fazla tahsil edilen bedelin yüzde 50'si, ve gecikme zammı olmak üzere,<br>Mesken Abonesi: En fazla 500 TL + gecikme zammı<br>Diğer Aboneler: En fazla 1000 TL + gecikme zammı                                                                                       |
| <b>5</b>                    | Perakende satış sözleşmesinin feshi veya sona ermesi durumunda, nakden tahsil edilen güvence bedelinin tüketicie iade edilmesi                                                                                                  | Güncelleştirerek tüm borçların ödenmiş olması kaydıyla, sözleşmenin sona erme tarihinden itibaren en geç 5 iş günü içerisinde | Güncelleştirilmiş güvence bedelinden sözleşmeye esas borcun düşülmesi sonrasında kalan tutarın yüzde 50'si ve 5 iş gününden sonra gecikme zammı olmak üzere,<br>Mesken Abonesi: En fazla 500 TL + gecikme zammı<br>Diğer Aboneler: En fazla 1000 TL + gecikme zammı |
| <b>6</b>                    | Usulüne uygun olarak yapılan başvurularda perakende satış sözleşmesinin kurulması                                                                                                                                               | Aynı gün içerisinde                                                                                                           | Mesken Abonesi: 40 TL<br>Diğer Aboneler: 80 TL                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>7</b>                    | Kurulan perakende satış sözleşmesi hakkında dağıtım şirketine kayıt altına alınmak suretiyle bilgi verilmesi                                                                                                                    | Sözleşmenin kurulduğu gün                                                                                                     | Mesken Abonesi: 40 TL<br>Diğer Aboneler: 80 TL                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>8</b>                    | Zamanında ödenmeyen borçlar nedeniyle yasal takibin başlatılması                                                                                                                                                                | İkinci bildirim sonrasında elektriğin kesilmesinden itibaren en az 45 gün sonra                                               | Mesken Abonesi: 80 TL<br>Diğer Aboneler: 160 TL                                                                                                                                                                                                                     |

**TABLO-11-A GÖREVLİ TEDARİK ŞİRKETİNİN TİCARİ KALİTESİNE İLİŞKİN GERÇEKLEŞME TABLOSU**

[illegible]

## GENEL AÇIKLAMALAR

1. İşlem No: Her bir gösterge için oluşturulan tekil işlem numarasını,
2. KVS: Kalıcı veri saklayıcısını,
3. Ödenen Tazminat Tutarı: İlgili ayda tüketicilere ödenen tazminat tutarını,
4. Ödenecek Tazminat Tutarı: İlgili ayda ya da önceki aylarda ödemesi yapılamayıp bir sonraki aya devreden ödenecek tazminat tutarını,
5. PSS: Perakende satış sözleşmesini,
6. Sözleşme/Tüketici No: Perakende satış sözleşmesinin kurulması aşamasında işbu sözleşmeye ve/veya tüketiciye özel oluşturulan numarayı,
7. Tesisat No: Perakende satış sözleşmesinin ekinde yer alan bağlantı anlaşmasına esas numarayı ve/veya tekil kodu,
8. THM: Tüketici Hizmetleri Merkezini, ifade eder.
9. İlgili ayda ödemenin yapılamaması durumunda ödenecek tazminat tutarı ve ilgili tüm sütunlardaki bilgiler bir sonraki aya aktarılır.
10. Tüm göstergeler için aylık olarak yapılan **tüm işlemler** kayıt altına alınacaktır
11. Tarih bilgisi 30.12.2020 formatında girilir.
12. Saat bilgisi 13:30:25 formatında girilir.
13. TL bilgisi 1.250,25 (virgöl kuruş ayrımı, nokta binler basamağı ayrımı için kullanılır) formatında girilir.
14. “/” işaretiyle ayırım yapıldıysa hücreye iki ya da çoklu durumdan uygun olan aynen yazılır.
15. Tazminat tutarlarının kendisi için gecikme zammı/faizi hesaplanmaz.
16. Konunun niteliğine göre, istenen bilginin şirkette bulunması mümkün değilse ilgili alan boş bırakılabilir (örneğin, PSS kurulması aşamasında tesisat no, sözleşme no bulunmaması). Ancak Şirketin temin etmesi gereken veya Şirket nezdinde bulunan tüm bilgilere eksiksiz yer verilir.
17. Açıklama sütununa gerekli görülmesi halinde bilgi girişi yapılır.
18. Elektriğin bağlandığı tarih bilgisinin şirkette bulunması halinde bilgi girişi yapılır.

## TABLO 10/1 AÇIKLAMALAR

1. Çağrı merkezine, THM'lere kalıcı veri saklayıcısıyla veya yazılı olarak yapılan ve tüketiciye geri dönülmesi gereken şikayet kaydı oluşturulan tüm başvurular için veri girişi yapılır. (Bilgi edinme, öneri vb. için veri girişi yapılmaz)

## TABLO 10/2 AÇIKLAMALAR

1. Yalnızca ilgili ayda ikinci bildirim yapılan tüketicilerden elektriği kesilenler için veri girişi yapılır.

## TABLO 10/4 AÇIKLAMALAR

1. Tacirler ya da resmi kurumlar için tazminata esas süre Vergi Usul Kanunu uyarınca yükümlülüklerin yerine getirilmesinden itibaren başlar.

2. Fazla tahsil edilen süreyle iade süresi arasındaki gün farkı kadar gecikme zammı hesaplanır. Gecikme zammı kalite tazminatından bağımsız olarak hesaplanır ve kalite tazminatıyla birlikte tüketicilere ödenir.

#### TABLO 10/5 AÇIKLAMALAR

1. İçerdeki (Alınan) Güvence Bedeli: Tüketiciden tahsil edilen güvence bedelini,
2. Güncelleme Tutarı: THY'nin ilgili maddesi uyarınca TÜFE kullanılarak yapılan hesaplamayı,
3. Ödeme Yöntemi: THY'nin ekinde yer alan 4/A ya da 4/B formunda belirlenen yöntemi,
4. Borç Mahsup Tutarı: İlgili sözleşme kapsamında tüketilen elektrik enerjisi karşılığında ortaya çıkan tutarı,
5. Ödenmesi Gereken Tutar: İçerdeki güvence bedeli + güncelleme tutarı – borç mahsup tutarı işlemi sonrası tüketiciye ödenmesi gereken tutarı
6. Ödenen Tutar: Tüketicide ödemesi yapılan tutarı,
7. PSS Sonlanma Tarihi: Elektriğin kesilerek son endeks bilgilerinin tedarikçiye bildirildiği tarihi,
8. THM'ye Başvuru Tarihi: Güvence bedelini elden (nakit) almak isteyen tüketicilerin ödeme merkezine ya da tüketici hizmetleri merkezine başvuru tarihini, ifade eder.
9. THY'nin ekinde yer alan 4/A ya da 4/B formunda güvence bedeli iade şeklinin elden (nakit) olarak seçilmesi halinde tazminata ve gecikme zammına esas süre tüketicinin ödeme merkezine ya da tüketici hizmetleri merkezine başvurmasından itibaren başlar. **Diğer durumlar için perakende satış sözleşmesinin sona erdiği tarih esas alınır.**
10. Sözleşmenin PSS'nin 18 inci maddesi onuncu fıkrası (gıyaben tahliye) uyarınca sona ermesi durumunda tazminata ve gecikme zammına esas süre; *“Sözleşmesi feshedilen tüketiciye fesih işlemi hakkında en geç işlemin yapıldığı tarihi takip eden gün yazılı ve kalıcı veri saklayıcısıyla bilgi verilmesi”* sonrasında tüketicinin Şirkete başvurmasından itibaren başlar. **Şirketin bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirmemesi halinde ise sözleşmenin sona erdiği tarih esas alınır.**

#### TABLO 10/8 AÇIKLAMALAR

1. Elektriğin Kesildiği Tarih: THY'nin 35 inci maddesi uyarınca ikinci bildirim yapılmasına rağmen yükümlülüklerini yerine getirmeyen tüketicilerin ilgili dağıtım şirketi tarafından elektriğinin kesildiği tarihi,
2. Yasal Takibin Başlatıldığı Tarih: THY uyarınca yapılması gereken bildirimlerin ve verilmesi gereken sürelerin sona ermesine rağmen yükümlülüklerini yerine getirmeyen tüketiciler için yasal takibin başlatıldığı tarihi, ifade eder.



- 8- Sonuç sütununda (10), görevli tedarik şirketi tarafından tüketici talebinin karşılanıp karşılanmamasına göre “Talep karşılandı” ya da “Talep karşılanmadı” olarak doldurulur.
- 9- Açıklama sütununda (11), a) İçeriğinde sadece teşekkür olan başvurularda “Teşekkür” b) Görevli tedarik şirketine hatalı gönderilmiş başvurularda “Hatalı dağıtım” c) Görevli tedarik şirketinin talebi karşılayamadığı başvurularda “Diğer açıklamalar:” (talebin karşılanmama nedenine ilişkin açıklama ile talebin karşılanmasına esas tarih bilgisi ilave edilir) ifadelerinden uygun olanı yazılır. Diğer başvurular için herhangi bir açıklama yazılmasına ihtiyaç bulunmamaktadır.

**TABLO-12 GÖREVLİ TEDARİK ŞİRKETİ TİCARİ KALİTE GÖSTERGELERİ ÖZETİ**

| <b>TİCARİ KALİTE KOD NO</b> | <b>TOPLAM BAŞVURU /İŞLEM SAYISI (A)</b> | <b>BELİRLENEN STANDART SÜREYE UYGUN OLANLARIN SAYISI</b> | <b>BELİRLENEN STANDART SÜREYE UYGUN OLMAYANLARIN SAYISI(B)</b> | <b>UYGUN OLMAYANLARIN ORANI (%) (B/A*100)</b> |
|-----------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <b>10 1</b>                 |                                         |                                                          |                                                                |                                               |
| <b>10 2</b>                 |                                         |                                                          |                                                                |                                               |
| <b>10 3.1</b>               |                                         |                                                          |                                                                |                                               |
| <b>10 3.2</b>               |                                         |                                                          |                                                                |                                               |
| <b>10 4</b>                 |                                         |                                                          |                                                                |                                               |
| <b>10 5</b>                 |                                         |                                                          |                                                                |                                               |
| <b>10 6</b>                 |                                         |                                                          |                                                                |                                               |
| <b>10 7</b>                 |                                         |                                                          |                                                                |                                               |
| <b>10 8</b>                 |                                         |                                                          |                                                                |                                               |