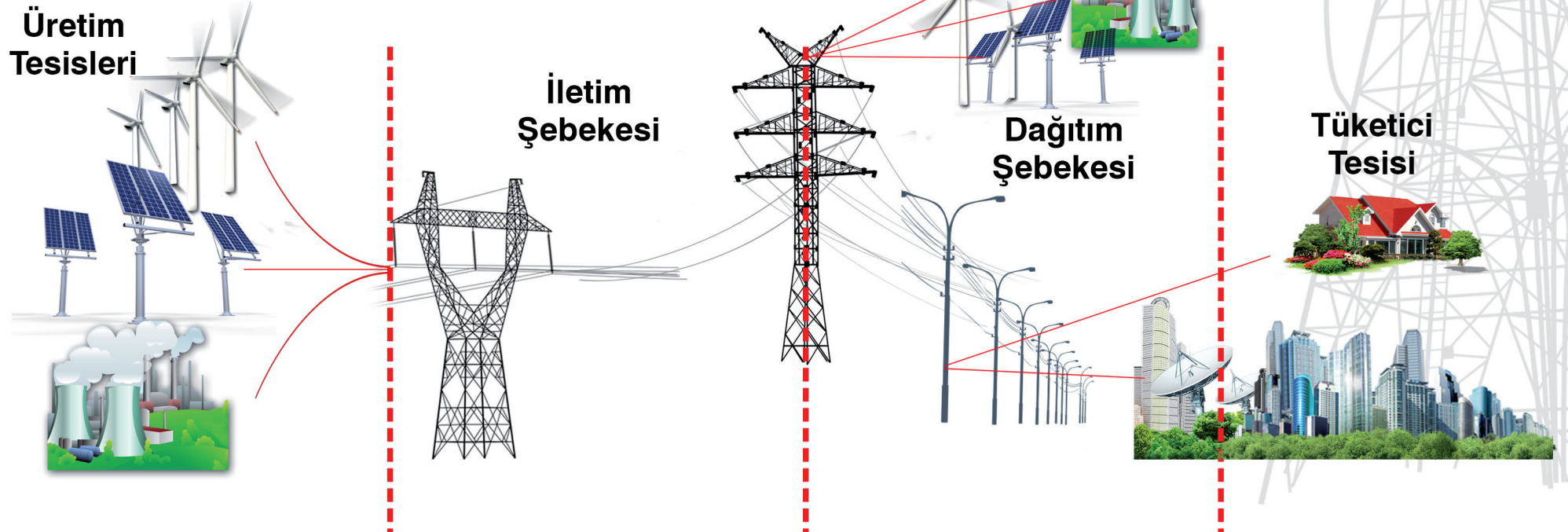


Elektrik Piyasası ve Tüketici Hakları

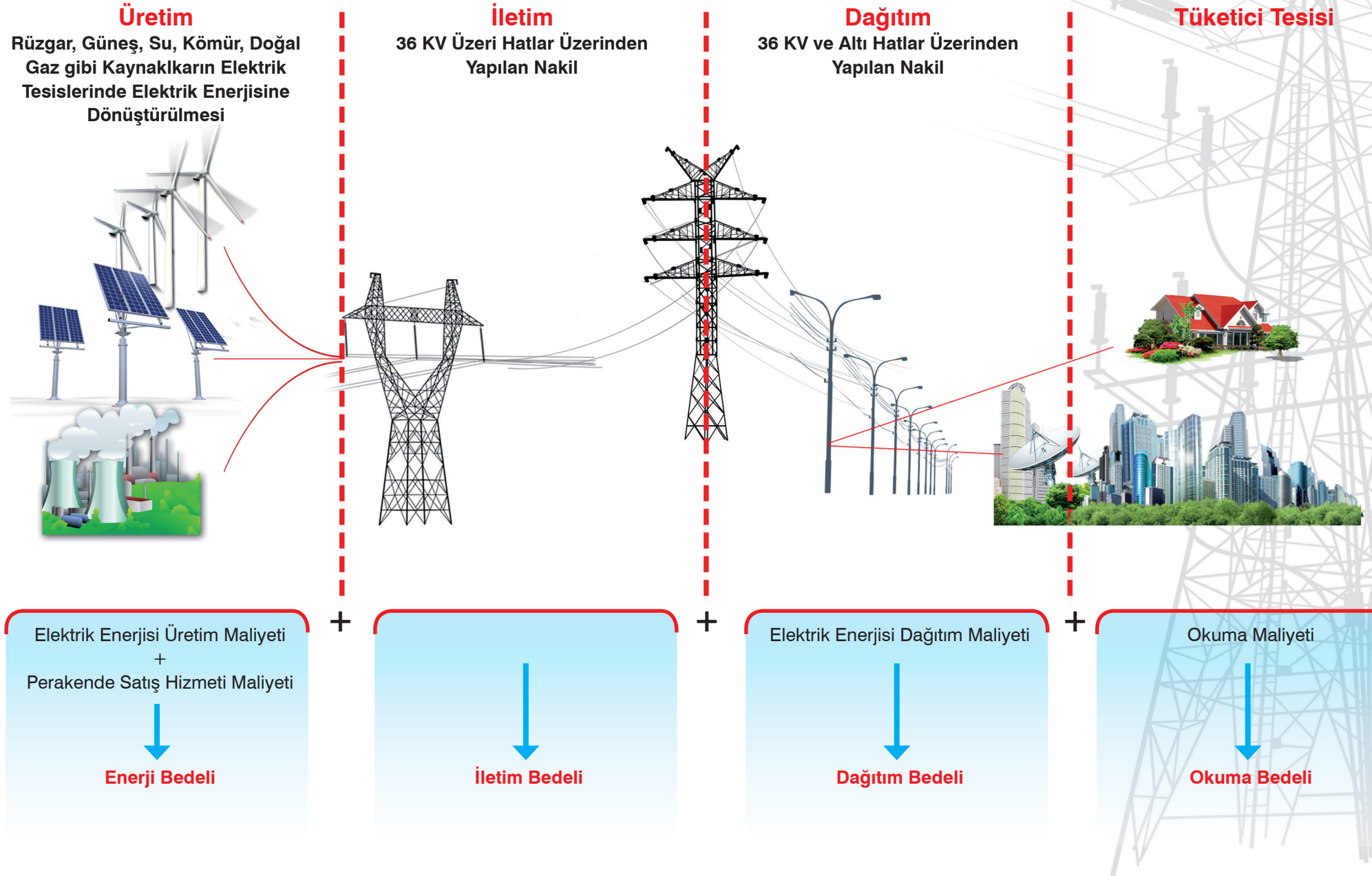


Elektrik Enerjisi

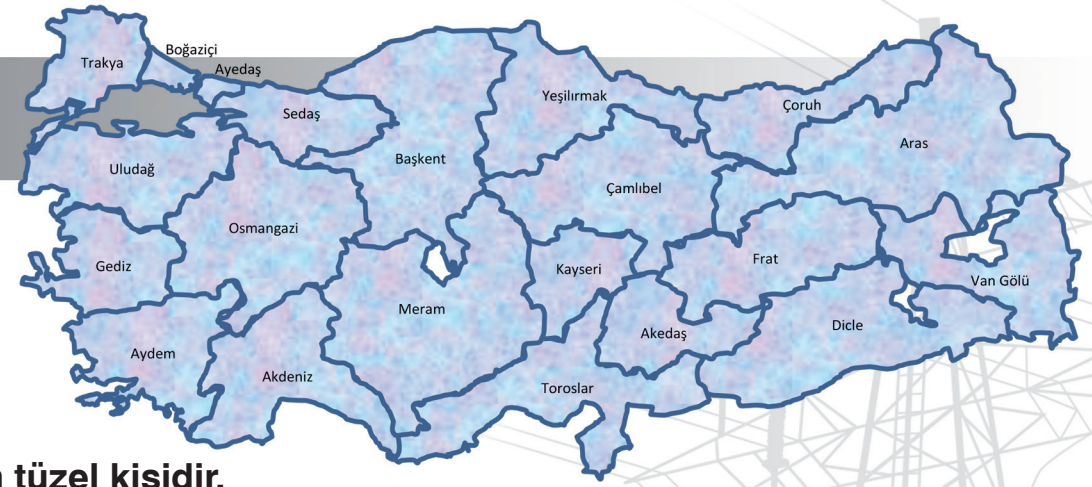
- ✓ Kömür, petrol, doğal gaz ve nükleer yakıtlardan oluşan geleneksel enerji kaynakları ile su, rüzgar, güneş vb yenilenebilir enerji kaynakları kullanarak elde edilen elektrik, yüksek gerilim ve/veya orta gerilim hatlarıyla dağıtım tesisleri ile büyük sanayi kuruluşlarına iletilir.
- ✓ Dağıtım tesislerine iletilen elektrik ,orta ve alçak gerilim seviyelerinde taşınarak tüketici tesislerine dağıtılır.
- ✓ Elektriğin tüketici tesisine gelme aşamasına kadar gerçekleşen **temel faaliyetler** sırasıyla; Üretim, iletim, dağıtım, okuma, faturalama, tahsilat ve müşteri hizmetleridir.



Mesken Abonesi Elektrik Bedellerine İlişkin Maliyetler



Şirketlerin Görevleri



Elektrik Dağıtım Şirketleri

Belirlenen bölgede elektrik dağıtımı ile iştigal eden tüzel kişidir.
Dağıtım şirketi bölgesinde;

- ✓ Elektrik dağıtım şebekesinin işletilmesi, bakımı ve onarımı,
- ✓ Sayaçların okunması, bakımı ve işletilmesi,
- ✓ Genel aydınlatma ile teknik ve teknik olmayan kayıpların karşılanmasından sorumludur.

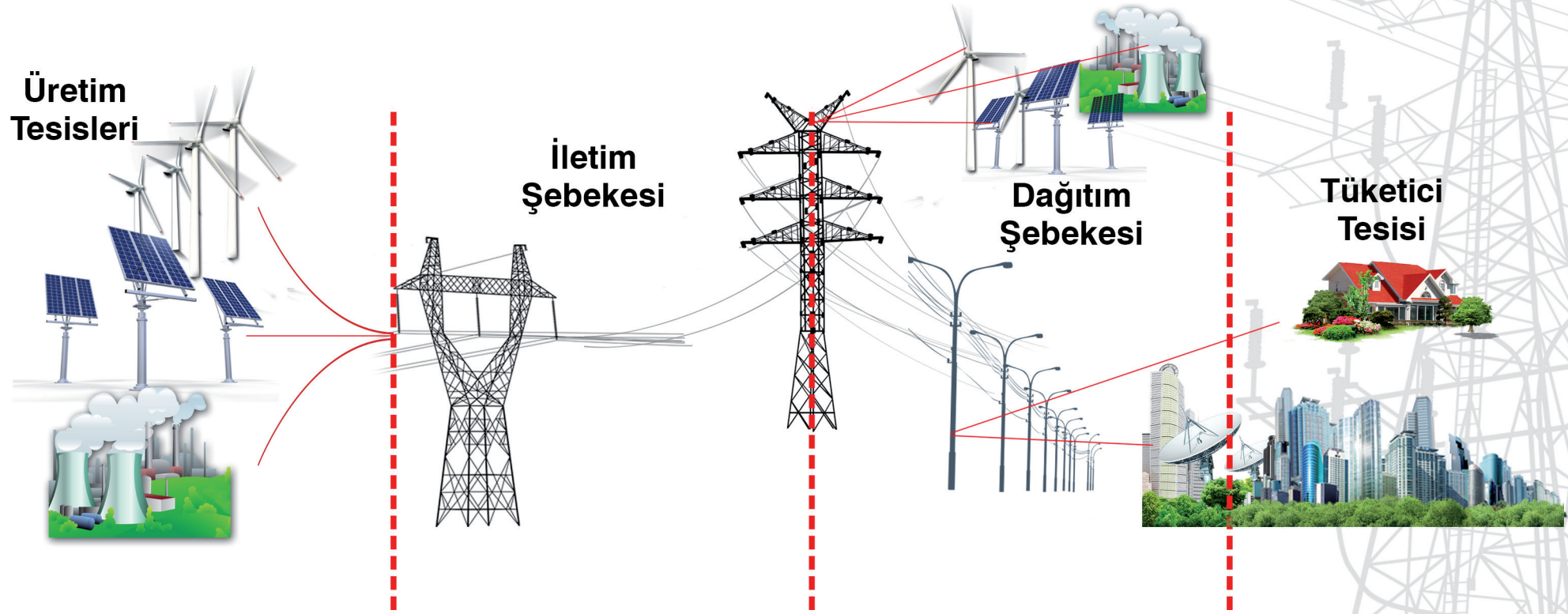
Tedarik Şirketleri

Elektrik enerjisinin ve/veya kapasitenin toptan ve/veya perakende satışı, ithalatı, ihracatı ve ticareti faaliyetlerinden sorumludur.

Görevli Tedarik Şirketleri

Serbest tüketici niteliğine haiz olduğu halde, elektrik enerjisini, bölgesinde son kaynak tedarikçisi olarak yetkilendirilen tedarik lisansı sahibi şirket dışında bir tedarikçiden temin etmeyen tüketiciler ile serbest olmayan tüketicilere elektrik tedarığı sağlanmasından sorumludur.

Dağıtım Seviyesinden Bağlantı ve Sistem Kullanım



Dağıtım Seviyesinde Kim Kimle Bağlantı ve Sistem Kullanım Anlaşması Yapıyor?

	Bağlantı Anlaşması	Sistem Kullanım Anlaşması
Üretim Şirketi	Dağıtım Şirketi	Dağıtım Şirketi
Tedarik		Dağıtım Şirketi
Tüketici	Dağıtım Şirketi	

Rekabet ve Fatura Unsurları



Dağıtım bölgesinde aynı abone grubunda bulunan tüketici aynı dağıtım bedelini öder. Rekabet enerji bedelinde olduğu için, yalnızca enerji bedeli farklılık arz edebilir.

Rekabete Açık



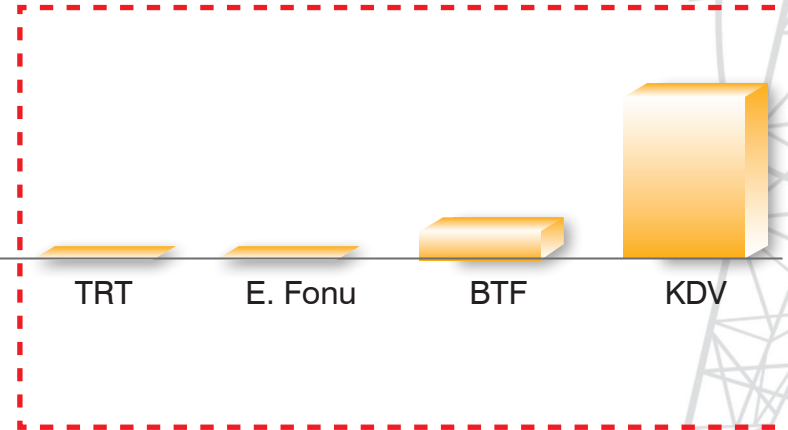
Enerji
Bedeli

Rekabete Açık Değil



Dağıtım
Bedeli

Vergi, Fon ve Paylar



TRT

E. Fonu

BTF

KDV

Size uyguladıkları fiyatların ne kadar avantajlı olup olmadığını anlamak için

<http://lisans.epdk.org.tr/epvys-tarife/faces/pages/tarife.xhtml> modülü kullanarak fiyatları kıyaslayabilirsiniz.

Elektrik Enerjisi Ticareti

Serbest Tüketiciler

İkili Anlaşma

Tedarik Şirketleri



Serbest Olmayan Tüketiciler

Perakende Satış Sözleşmesi



Görevli Tedarik Şirketi



Bağlantı ve Sistem Kullanım



Elektrik Piyasası Mevzuatı, dağıtım şirketi tarafından eşit taraflar arasında ayırım gözetilmeksizin dağıtım sistemine bağlantı ve sistem kullanım taleplerinin karşılanmasını sağlar.

- ✓ Gerçek veya tüzel kişiler ile bölgelerinde görevli dağıtım şirketi arasında bağlantı anlaşması yapılarak hizmet sunulması esastır.
- ✓ Bağlantı anlaşmasının asgari hüküm ve şartları EPDK tarafından belirlenir.
- ✓ Bağlantının fiilen yapılabilmesi için, tüketicinin tedarik şirketi ile perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşma yaptığının dağıtım şirketine tevsik edilmesi gereklidir.
- ✓ Dağıtım sisteminin kullanımına ilişkin sistem kullanım anlaşması tüketici adına tedarikçi ile dağıtım şirketi arasında imzalanır.
- ✓ Gerekli bağlantı varlıklarının tesisi tamamlandığı tarihten itibaren; İmar yerleşim alanında üç iş günü içerisinde, İmar yerleşim alanı dışında beş iş günü içerisinde, dağıtım sistemine bağlantı gerçekleştirilir.
- ✓ Dağıtım şirketine yapılacak bağlantı talepleri; bağımsız bölüm maliki, binanın veya tesisin sahibi ya da bunların yetkili temsilcilerince yapılır.
- ✓ Gerçek veya tüzel kişilerin ödeyecekleri bağlantı bedeli EPDK tarafından onaylanmış bir kereye mahsus ödenen bedeldir.
- ✓ Sistem kullanımına ilişkin uygulanan tarife, Dağıtım Tarifesi olarak EPDK düzenlemesine tabi fiyat, usul ve esaslardan oluşur.
- ✓ Aynı kullanım yerine ait başka tüketicilerin önceki dönemlere ilişkin tüketimlerinden kaynaklanan borçları, yeni tüketicinin üstlenmesi talep edilemez.
- ✓ Tüketicinin bir perakende satış sözleşmesinden kaynaklanan borcu nedeniyle, aynı tüketicinin başka bir perakende satış sözleşmesine konu kullanım yerinin elektriği kesilemez.

Serbest Tüketici Olma ve Tedarikçi Seçme



Elektrik Piyasası Mevzuatı, yıllık tüketimi Kurul tarafından belirlenen elektrik enerjisi miktarından daha fazla tüketimde bulunanlar ile iletim sistemine doğrudan bağlı olduğu ya da organize sanayi bölgesi tüzel kişiliğini haiz kişileri serbest tüketici olarak tanımlar. Bu tüketiciler tedarikçisini seçme hakkına sahiptirler.

- ✓ Serbest tüketiciler üretim şirketleri, perakende veya toptan satış gerçekleştiren tedarik şirketleri ile görevli tedarik şirketlerinden elektrik enerjisi ve kapasitesi satın alabilirler.
- ✓ Taraflar arasında ikili anlaşma düzenlenir. Bu anlaşmanın, fiyat hariç diğer hükümleri Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği çerçevesinde belirlenen asgari hükümleri içerir.
- ✓ Serbest tüketici olma hakkına sahip olmayan yada serbest tüketici olup da tedarikçi seçmeyen tüketiciler sadece kendi bölgelerinde faaliyet gösteren görevli tedarik şirketlerinden elektrik enerjisi ve kapasitesi satın alırlar.
- ✓ Serbest olmayan tüketici ile görevli perakende satış şirketi arasında perakende satış sözleşmesi düzenlenir.
- ✓ Elektrik enerjisi ve kapasitesini içeren tüm bedeller tedarikçiye ödenir.

Sözleşme Yapma ve Sözleşmenin Feshi



Elektrik Piyasası Mevzuatı, serbest tüketici hakkına sahip tüketicilerin kolay, hızlı ve herhangi bir maliyete maruz kalmadan tedarikçi değiştirmesini sağlar.

- ✓ Tedarikçi, içinde bulunulan ayın en geç onuncu gününden önceki son iş günü saat 17.00'ye kadar bilgi girişlerini Piyasa Yönetim Sistemi (PYS) üzerinden yapar.
- ✓ Mevcut Tedarikçi, içinde bulunulan ayın en geç yirmi üçüncü gününden önceki son iş günü saat 17.00'ye kadar söz konusu serbest tüketicinin, mevcut tedarikçisine karşı yükümlülüklerini yerine getirip getirmediği, PYS aracılığıyla onaylar veya yine PYS üzerinden gerekçeleri bildirilerek reddeder.
- ✓ Piyasa işletmecisi, içinde bulunulan ayın en geç 27. gününden önceki son iş günü saat 17:00 kadar Yeni Kaydedilen Sayaçlar listesini PYS aracılığıyla ilgili dağıtım şirketi, TEİAŞ ve ilgili piyasa katılımcısına duyurur.
- ✓ **Piyasa katılımcısı ve dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi** ayın son günü, İlk endeks tespit protokollerini düzenler.
- ✓ Tedarikçi değişikliği nedeniyle hiçbir ücret talep edilmez.

Sözleşme Yapma ve Sözleşmenin Feshi



Elektrik Piyasası Mevzuatı, serbest olmayan tüketici ile görevli tedarik şirketi arasında perakende satış sözleşmesi, serbest tüketici ile tedarikçi arasında ikili anlaşma imzalanmasını öngörür ve tüketiciye tek taraflı fesih hakkı tanır.

- ✓ İnternet veya kayda alınmak suretiyle telefon ile başvuru yapılabilir.
- ✓ Islak imza veya elektronik imza ile başvuru yapılabilir.
- ✓ Tüketici, perakende satış sözleşmesi kapsamındaki haklarını veya yükümlülüklerini önceden görevli tedarik şirketinin yazılı onayını almaksızın başkalarına devir, temlik ve rehin edemez.
- ✓ Geçici kullanım amaçlı bağlantılar için yapılan perakende satış sözleşmeleri hariç olmak üzere, perakende satış sözleşmesinde süre sınırı bulunmaz.
- ✓ Perakende satış sözleşmesi için usulüne uygun şekilde yapılan başvuruları, görevli tedarik şirketi en geç üç iş günü içinde sonuçlandırılır.
- ✓ Serbest olmayan tüketici, elektronik imza ile veya görevli tedarik şirketine yazılı olarak başvuruda bulunmak kaydıyla, perakende satış sözleşmesini sona erdirebilir.
- ✓ Serbest tüketicinin, ikili anlaşmayı sonlandırması için mevcut tedarikçisiyle olan ikili anlaşmadaki fesih hükümleri geçerlidir.

Sözleşme Yapma



Elektrik Piyasası Mevzuatı, serbest olmayan tüketici ile görevli tedarik şirketi arasında perakende satış sözleşmesi, serbest tüketici ile tedarikçi arasında ikili anlaşma imzalanmasını ön görür.

✓ Sözleşmenin kapsamı

Tüketicinin adı soyadı, unvanı, adresi, T.C. kimlik veya vergi kimlik numarası,
Abone numarası,
Bağlantı anlaşmasında yer alan anlaşma gücü,
Abone grubu,
Tarife sınıfı,
Sayaç ve ölçüm sistemi bilgileri,
Sözleşmenin tarihi,
Ödemeye ilişkin bilgiler,
Güvence bedeline ilişkin bilgiler,
Tarafların hak ve yükümlülükleri,
Bağlantı anlaşmasında yer alan tesisat numarası,
Sözleşmenin süresi,
Sözleşmenin feshine ilişkin hükümler,
Perakende satış sözleşmesinde yer verilen ve tüketicinin beyanına dayanan bilgiler ile ilgili olarak, gerçeğe aykırı beyanda bulunulduğunun tespit edilmesi halinde, sözleşmenin iptal edileceği hususu,
Bulunması ve ilgili kişi tarafından uygun görülmesi halinde, ilgili gerçek veya tüzel kişinin telefon numarası ile e-posta adresi.

Tazminat



Elektrik Piyasası Mevzuatı, dağıtım faaliyetine ilişkin hizmet kalitesinin dağıtım şirketlerince, perakende satış faaliyetine ilişkin ticari kalitenin ise görevli tedarik şirketince yerine getirilmesini sağlar.

- ✓ Dağıtım şirketi/Görevli tedarik şirketinin, ticari kalite göstergeleri açısından yükümlü olduğu asgari performans standartlarını sağlamaları gerekir. Aksi taktirde bu standartların ihlali ile ilgili tazminat öder. **(Elektrik Dağıtımı Ve Perakende Satışına İlişkin Hizmet Kalitesi Yönetmeliği – Tablo 6)**
- ✓ Bildirimsiz elektrik kesintileri belirlenen sınır değerler aşıldığında, herhangi bir başvuruya gerek olmaksızın dağıtım şirketi kullanıcıya tazminat öder. **(Elektrik Dağıtımı Ve Perakende Satışına İlişkin Hizmet Kalitesi Yönetmeliği – Tablo 9)**
- ✓ Kullanıcının kendi hatasından kaynaklanmaması kaydıyla, kullanıcıya ait teçhizatta ortaya çıkan ve dağıtım şebekesinden kaynaklanan hasara ilişkin zararın tazmini için kullanıcı tarafından dağıtım şirketine zararın ortaya çıktığı tarihten itibaren 10 (on) iş günü içerisinde talepte bulunulabilir. **(Elektrik Dağıtımı Ve Perakende Satışına İlişkin Hizmet Kalitesi Yönetmeliği – Madde 26)**

Bilgi Edinme



Elektrik Piyasası Mevzuatına göre , Dağıtım şirketi ile görevli tedarik şirketleri, tüketicilerin yeterli, güvenli, sürekli ve kolay şekilde hizmet almalarını ve hizmet seçeneklerini öğrenmelerini teminen, gerekli bilgilendirme faaliyetini yerine getirmekle yükümlüdür.

- ✓ Bilgilendirme, broşür, katalog gibi araçlar yoluyla ve/veya elektronik posta ile yapılabilir.
- ✓ Tüketicilere satış yapan tedarikçilerin her biri, bir önceki yıla ait satışları içerisindeki yenilenebilir kaynaklarından olan alıma ilişkin bilgileri internet sayfalarında duyurmakla yükümlüdür.
- Dağıtım şirketleri,**
- ✓ Tüketicileri dağıtım veya iletim sisteminde programlanmış bir müdahale nedeniyle meydana gelecek programlı kesintiler hakkında yazılı, işitsel veya görsel basın yayın kuruluşları aracılığıyla internet sitesinde, ayrıca isteyen kullanıcılara kısa mesaj ve/veya elektronik posta gönderilmesi suretiyle kesintinin başlangıç ve sona erme zamanının, kesintinin başlama zamanından en az kırk sekiz saat önce nihai tüketicilere bilgilendirmekle yükümlüdür.
- ✓ Onaylanan tarifelerini, basın ve yayın yoluyla kamuoyuna duyurmakla yükümlüdür
- ✓ Görevli tedarik şirketi, tüketicinin talebi halinde ve her takvim yılı içerisinde bir defaya mahsus olmak tüketicinin geçmiş oniki aya yönelik elektrik enerjisi tüketimini ayrıntılı şekilde gösteren belgeyi ücretsiz sunmakla yükümlüdür

Ödeme Bildirimi



Elektrik Piyasası Mevzuatı, tüketicinin tüketim dönemini, bir aydan az olmamak ve bir yılı geçmemek üzere, görevli tedarik şirketi tarafından belirleneceğini öngörür.

- ✓ Ödeme bildirimi, son ödeme tarihinden en az **10 gün önce** tüketiciye tebliğ edilir. Tüketicinin tercih etmesi halinde, ödeme bildirimi tüketiciye elektronik posta yoluyla da gönderilebilir.
- ✓ Ödemeleri son ödeme tarihine kadar yapmaması durumunda tedarikçi tarafından tüketiciye yazılı olarak ikinci bildirimde bulunulur. Ödeme süresi, ikinci bildirimin yapıldığı tarihten itibaren **en az 5 iş günüdür**. Söz konusu bildirimde tüketicinin ödeme yükümlülüğünü belirtilen sürede yerine getirmemesi halinde elektrik enerjisinin kesileceği belirtilir.
- ✓ Tüketicilere satış yapan tedarikçilerin her biri, bir önceki yıla ait satışları içerisindeki yenilenebilir enerji kaynaklarından olan alıma ilişkin bilgileri internet sayfalarında duyurmakla yükümlüdür.
- ✓ Aynı kullanım yerine ait başka tüketicilerin önceki dönemlere ilişkin tüketimlerinden kaynaklanan borçları, yeni tüketicinin üstlenmesi talep edilemez.
- ✓ Tüketicinin bir perakende satış sözleşmesinden kaynaklanan borcu nedeniyle, aynı tüketicinin başka bir perakende satış sözleşmesine konu kullanım yerinin elektriği kesilemez.

Şikâyetlerin Çözümü



Elektrik Piyasası Mevzuatı; şikâyetlerin önceliklere ilgili tüzel kişiye yapılmasını, şikâyet konusu ile ilgili anlaşmazlıkların devam etmesi halinde şikâyete esas konunun Kurumca çözüme kavuşturulacağını öngörür.

- ✓ Şikâyet başvurular; ilgili tüzel kişinin tüketici hizmetleri merkezine **internet** aracılığıyla veya **yazılı** olarak yapılır.
- ✓ Kaydedilen başvurular, **onbeş** iş günü içerisinde sonuçlandırılarak öngörülen işlem, başvuru sahibinin talebine uygun olarak; telefon veya internet aracılığıyla ya da yazılı olarak bildirilir.
- ✓ Tüketici hizmetleri merkezine yapılan başvuruya ilişkin olarak, ilgili tüzel kişi tarafından öngörülen işlem hakkında başvuru sahibi ile ilgili tüzel kişi arasında bir anlaşmazlığın söz konusu olması halinde; başvuru sahibi tarafından Kuruma, ancak öngörülen işlemin ilgili mevzuata aykırılık teşkil ettiği iddiasıyla başvurulabilir. Kurum, gerekli gördüğü hallerde inceleme yapar veya yaptırır.