



XX/XX/XXXX + 1 (bir) ay

Serbest Erişim Platformuna Uygunluk

Yükümlülüklerin Başlangıcı

Lisansın Yürürlüğe Girdiği Tarih: XX/XX/XXXX



Başvuru sahibinin sistemini serbest erişim platformu kılavuzuna uygun hale getirmesi

- Serbest Erişim Platformu**
- * Login olma
 - * Mesai saati bildirme
 - * Bakım durumu bildirme
 - * Arıza durumu bildirme
 - * Rezervasyon bildirme
 - * Anlık kullanım bildirme
 - * Fiyat bildirme
 - * Diğer hususlar

SIKÇA SORULAN SORULAR

1. Soru: Şarj hizmeti nedir?

Cevap: 6446 Sayılı Elektrik Piyasası Kanununda (*Kanun*) “Şarj Hizmeti” “*Elektrikli araçların akü, pil, kondansatör ve benzeri enerji depolayan ekipmanlarını doldurmak üzere ticari amaçla ve bedeli mukabilinde gerçekleştirilen kablolu veya kablosuz enerji aktarımı*” olarak tanımlanmış olup bu kapsamda elektrik tedarik faaliyetinden ayrıştırılmıştır. Kanunda ayrıca şarj hizmetinin şarj ağı işletmeci lisansı kapsamında EPDK tarafından çıkarılan ikincil düzenlemelere göre sunulacağı hüküm altına alınmıştır.

2. Soru: Şarj hizmeti kapsamında yaşanan sorunlarda nereye başvurulabilir? Şarj hizmeti piyasasında kullanıcı haklarının korunması bakımından hangi mekanizmalar bulunmaktadır?

Cevap: Şarj Hizmeti Yönetmeliğinde “*Şarj ağı işletmecisi kullanıcı şikâyetlerinin iletildiği, kaydedildiği ve kullanıcıların takip edilebildiği iletişim kanallarını tesis etmekle, 24 saat boyunca kesintisiz hizmet vermek üzere ISO 18295 sertifikalı çağrı merkezi kurmak veya bu hizmeti almakla, internet sitesi veya mobil uygulama üzerinden kendisiyle sadakat sözleşmesi olan veya olmayan tüm kullanıcılara anlık şarj hizmeti vermekle, şarj ağındaki tüm istasyon ve soketlerin kullanım durumlarını, müsaitliklerini, fiyatlarını anlık olarak internet sitesi veya mobil uygulama üzerinden kullanıcılara sağlamakla ve kendisine iletilen talepleri on beş iş günü içerisinde sonuçlandırarak kullanıcıyı bilgilendirmekle yükümlüdür.*” şeklinde ifade edilmekte olup Şarj ağı işletmecileri, kullanıcı şikâyetlerinin alınması, kaydedilmesi, izlenmesi ve sonuçlandırılması için erişilebilir iletişim kanalları kurmak, 24 saat kesintisiz hizmet veren çağrı merkezi bulundurmak veya bu hizmeti almak, internet sitesi veya mobil uygulama üzerinden anlık hizmet sunmak ve iletilen talepleri süresi içinde sonuçlandırmakla yükümlüdür. elektrikli araç kullanıcılarının aldığı şarj hizmetiyle ilgili sorun yaşaması halinde öncelikle şikâyetlerini ilgili şarj ağı işletmecisine iletmeleri gerekmektedir. Başvuru sahipleri, ilgili şarj ağı işletmecisinden cevap alınamaması veya şikâyetin çözüme ulaştırılamaması halinde Kurumumuza başvuruda bulunabilmektedirler.

Ayrıca kullanıcıların zararlarının tazmini ve haklarının korunması bakımından 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri de uygulanmaktadır.

3. Soru: Elektrikli araç şarj ünitesine, şarj hizmeti almaksızın araç park edilmesi durumunda ne yapılabilir?

Cevap: Şarj Hizmeti Yönetmeliğinin 23 üncü maddesinin altıncı fıkrasında; “*Şarj ağı işletmecisi veya şarj istasyonu işletmecisi, elektrikli araç park alanında, şarj hizmetinin sunulmasını engelleyecek şekilde araç park edilmesini önlemek amacıyla gerekli tedbirleri alabilir, uyarı ve bilgilendirmelerde bulunabilir. Şarj hizmeti alan araçlar dışındakilerin park etmesini yasaklayıcı kararların alınmasına ilişkin ilgili kurumlara başvuru ve bildirimde bulunur.*” hükmü yer almaktadır.

Bu kapsamda, şarj ağı işletmecileri veya şarj istasyonu işletmecileri tarafından; şarj hizmeti almaksızın araç park edilmesini önlemeye yönelik gerekli tedbirlerin alınması, uyarı ve bilgilendirmelerin yapılması ile şarj hizmeti alan araçlar dışındaki araçların park etmesini yasaklayıcı kararların alınması amacıyla ilgili kurumlara başvuru ve bildirimde bulunulması mümkündür.

Bununla birlikte, elektrikli araçlara hizmet vermek üzere kurulan şarj ünitelerinin, içten yanmalı motorlu araçlar gibi şarj edilmesi mümkün olmayan araçlar tarafından park amacıyla kullanılması, şarj hizmetinin sunulmasını engelleyebilmektedir. Bu husus, konu hakkında yetkili ve görevli olan İçişleri Bakanlığı Emniyet Genel Müdürlüğü'ne iletilmiş olup, alınan görüşte özetle; 2918 sayılı Karayolları Trafik Kanunu'nun 61 inci maddesinde park etmenin yasak olduğu yerlere ilişkin genel düzenlemelerin yer aldığı, söz konusu alanların tek tek Kanunda sayılmasının mümkün olmadığı, bu çerçevede Ulaşım Koordinasyon Merkezleri (UKOME) ile il/ilçe trafik komisyonlarınca halka açık şarj istasyonlarını kapsayacak şekilde "*şarj hizmeti alan araçlar dışındaki araçların duraklaması ve park etmesi yasaktır*" yönünde karar alınabileceği, bu alanların uygun trafik işaret levhaları ile işaretlenmesi ve etkin denetim yapılmasının sorunun çözümüne katkı sağlayacağı ifade edilmiştir.

4. **Soru:** Şarj hizmeti alımı sırasında elektrikli aracın bağlı olduğu şarj ünitesinden üniteye belirtilen azami gücün sunulmama nedenleri nelerdir?

Cevap: Şarj ünitelerinde belirtilen güç değeri, ilgili şarj ünitesinin sağlayabileceği azami teknik kapasiteyi ifade etmektedir. Ancak şarj sırasında araca aktarılan anlık güç yalnızca şarj ünitesine bağlı olmayıp, aracın ve bataryanın teknik özellikleri ile çeşitli çevresel ve operasyonel faktörlere bağlı olarak değişebilmektedir.

Öncelikle her elektrikli aracın kabul edebileceği maksimum şarj gücü farklıdır. Araç üreticileri tarafından belirlenen bu teknik sınır nedeniyle, araç bazı yüksek güçlü şarj ünitelerinde dahi daha düşük bir güç seviyesinde şarj olabilir. Ayrıca bataryanın doluluk oranı arttıkça, batarya sağlığını korumak amacıyla araç tarafından şarj gücü kademeli olarak düşürülmektedir. Bu nedenle özellikle batarya doluluk oranı yüksek seviyelere ulaştığında şarj gücünde azalma görülmesi normal bir durumdur.

Bunun yanında batarya sıcaklığı, ortam sıcaklığı ve bataryanın teknik yapısı gibi faktörler de şarj sırasında araca aktarılabilecek gücü etkileyebilmektedir. Örneğin çok soğuk veya çok sıcak hava koşullarında araç bataryası kendini korumak amacıyla daha düşük güçte şarj olmaya yönelik programlanmış olabilmektedir.

Bazı şarj istasyonlarında ise birden fazla ünitenin veya bir üniteye birden fazla soketin aynı anda kullanılması durumlarında, ünite veya soketin toplam güç kapasitesi şarj edilen araçlar arasında yük yönetimi ve yük dengeleme sistemleri aracılığıyla paylaştırılabilmektedir. Bu durumda her bir araca sağlanan güç geçici olarak daha düşük seviyelerde gerçekleşebilir.

Bu çerçevede, şarj ünitesinin üzerinde belirtilen güç değeri ünitenin sağlayabileceği azami kapasiteyi ifade etmekte olup, şarj sırasında araca aktarılan gerçek güç; araç ve batarya özellikleri, batarya doluluk oranı, çevresel koşullar ve şarj ünitesinin kullanım durumu gibi faktörlere bağlı olarak değişebilmektedir.

5. **Soru** Akıllı şarj sistemi nedir? Bu sistemin kullanım amacı nedir?

Cevap: Şarj Hizmeti Yönetmeliğinde “Akıllı Şarj Sistemi” “Elektrikli araçtan veya elektrik şebekesinden elektronik iletişim yoluyla şarj istasyonuna iletilen bilgilere dayanarak şarj ünitesinden elektrikli araca aktarılan enerji miktarının gerçek zamanlı olarak izlenmesine, kontrol edilmesine ve ayarlanmasına olanak veren sistemleri” ifade etmektedir.

Bu sistemler sayesinde şarj üniteleri arasında yük yönetimi ve yük dengelemesi yapılabilmekte ve elektrik şebekesinin güvenli ve verimli işletilmesine katkı sağlanmaktadır. Akıllı şarj sistemleri ayrıca, birden fazla şarj noktasının aynı anda kullanılması durumunda mevcut elektrik kapasitesinin dengeli şekilde paylaşılmasına imkân tanımaktadır.

Akıllı şarj uygulamalarının temel amacı; şarj altyapısının daha verimli kullanılmasını sağlamak, elektrik şebekesi üzerindeki ani yük artışlarını azaltmak, hizmet kalitesini artırmak ve elektrikli araçların yaygınlaşmasına paralel olarak ortaya çıkabilecek sistemsel riskleri minimize etmektir. Bu kapsamda şarj ağı işletmecileri tarafından kullanılan yazılım ve yönetim sistemleri aracılığıyla şarj hizmetinin etkin ve güvenli şekilde sunulması sağlanmaktadır.

6. **Soru:** AC (yavaş) ve DC (hızlı) tipteki şarj üniteleri arasındaki fark nedir? Hangi durumlarda hangi tip şarj ünitesi tercih edilebilir?

Cevap: AC (yavaş) şarj üniteleri genellikle daha düşük güç seviyelerinde çalışmakta olup araçlarda yer alan dahili AC/DC çeviriciler üzerinden bataryaya enerji aktarımı sağlar ve daha uzun sürede şarj imkânı sunar. DC (hızlı) şarj üniteleri ise elektriği doğrudan bataryaya aktararak çok daha yüksek güçlerde ve kısa sürede şarj imkânı sağlar. Araçların şehir içi seyahatlerde kullanımlarında ve uzun süre park edilebildiği alanlarda (ev, işyeri, AVM vb.) AC şarj üniteleri tercih edilirken; araçların şehirler arası seyahatlerde kullanımlarında ve zaman olarak daha kısa sürede şarj ihtiyacının giderilmesi gereken durumlarda ise DC şarj üniteleri tercih edilmektedir.

7. **Soru:** Apartman veya site otoparklarına elektrikli araç şarj ünitesi kurulabilir mi? Kurulum süreci nasıl işlemektedir?

Cevap: Şarj Hizmeti Yönetmeliğinin “Şarj istasyonunun kurulumu” başlıklı 22 nci maddesi çerçevesinde, şarj istasyonları/üniteleri şebekeye ayrı bir elektrik aboneliği tesis edilerek kurulabileceği gibi mevcut iç tesisat kapsamında da kurulabilmektedir. Ayrı abonelik başvurusu yapılması halinde, şarj istasyonu 28.01.2014 tarihli ve 28896 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektrik Piyasası Bağlantı ve Sistem Kullanım Yönetmeliği hükümleri kapsamında tüketim tesisi olarak değerlendirilmekte ve bağlantı süreci bu çerçevede yürütülmektedir. İç tesisat kapsamında kurulum yapılmak istenmesi durumunda ise; kurulu güç artışı, bağlantı seviyesi değişikliği, proje ve/veya tesis tadili gibi işlemler, ilgili teknik mevzuat (Elektrik Tesisleri Proje Yönetmeliği, Elektrik İç Tesisleri Yönetmeliği, Elektrik Tesisleri Kabul Yönetmeliği ve Elektrikli Kuvvetli Akım Tesisleri Yönetmeliği) hükümleri doğrultusunda gerçekleştirilmektedir. Bu kapsamda, bağlantı taleplerinin karşılanmasında gerekli teknik hususlar dikkate alınmakta; ilave şebeke yatırımlarının tüketici sorumluluğunda olan kısmı tüketici,

dağıtım şirketi sorumluluğunda olan kısmı ise ilgili dağıtım şirketi tarafından karşılanmaktadır.

Otoparkı bulunan site ve apartmanlarda şarj ünitesi kurulumu ise esas itibarıyla 634 sayılı Kat Mülkiyeti Kanunu ve ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde değerlendirilmektedir. Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'nın 23.07.2024 tarihli görüş yazısında; ortak alan kapsamında olmayıp bağımsız bölümlerin eklentisi niteliğinde olan otopark alanlarında, mevcut elektrik tesisatında değişiklik yapılmaksızın bağlantı suretiyle kurulacak şarj üniteleri için, diğer bağımsız bölümler ve ortak alanları etkilememek kaydıyla kat malikleri kurulu kararı aranmadığı ifade edilmektedir. Buna karşılık, ortak kullanım alanı niteliğindeki otoparklarda kurulacak ve ortak faydayı artıracak şarj üniteleri için kat maliklerinin sayı ve arsa payı çoğunluğu ile karar alınması gerektiği ifade edilmektedir.

Bu çerçevede, apartman ve site otoparklarında elektrikli araç şarj ünitesi kurulumu hem teknik mevzuat hem de kat mülkiyeti hükümleri çerçevesinde mümkün olup gerekli başvuruların ilgili dağıtım şirketleri ve yetkili kurumlar nezdinde yapılması gerekmektedir.

Bununla birlikte, kat mülkiyetine ilişkin uygulamada ortaya çıkabilecek tereddütlerin giderilmesi amacıyla Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı'na başvuruda bulunulabilmektedir.

8. Soru: Şarj hizmeti fiyatları nasıl belirlenmektedir?

Cevap: 6446 Sayılı Elektrik Piyasası Kanununda (*Kanun*) şarj hizmeti fiyatına ilişkin olarak “*Şarj hizmeti fiyatı Kurum tarafından hazırlanan usul ve esaslar dâhilinde serbestçe belirlenir.*” hükmü çerçevesinde Şarj Hizmeti Yönetmeliği'nde (*Yönetmelik*) yer alan hükümlere göre lisans sahipleri tarafından yatırım ve işletme maliyetleri, elektrik enerjisi alım maliyetleri ve benzeri maliyetler ile vergi, pay, fon gibi yasal yükümlülükler ve makul ölçüde kârlılık dikkate alınarak, şarj ağı işletmecisi lisansı sahiplerince belirlenmektedir. Yönetmeliğe göre şarj hizmeti fiyatı belirlenirken aşağıdaki hususların dikkate alınması gerekmektedir.

- Fiyat için serbest piyasa koşulları esas alınmaktadır.
- Şarj ağı işletmecileri fiyatlandırma bilgilerini basit, açık ve kolayca karşılaştırılabilir bir şekilde sunmalıdır.
- Şarj ağı işletmecisi, şarj ağında yer alan şarj istasyonlarında uygulanan şarj hizmeti fiyatlarını ve bu hizmet ile ilişkili rezervasyon ve işgaliye bedellerini kendi internet sayfası, dijital mecralar ile şarj istasyonlarından da erişilebilecek şekilde eş zamanlı olarak ilan etmelidir.
- Şarj hizmeti fiyatı, elektrikli araca aktarımı yapılan birim enerji fiyatı (TL/kWh) cinsinden uygulanır.
- AC ve DC şarj üniteleri ve mobil şarj istasyonları için farklı fiyat uygulanabilir.
- Şarj istasyonunun bulunduğu lokasyona ve günün saatlerine göre indirimli fiyat uygulanabilir.

- Günün saatlerine göre indirimli fiyat uygulanması halinde kullanıcıya yansıtılacak şarj hizmeti bedelinde şarj hizmetinin başladığı saat dilimindeki şarj hizmeti fiyatı esas alınmalıdır.
- Uygulanan şarj hizmeti karşılığında, şarj hizmeti fiyatı esas alınarak hesaplanan bedel dışında bağlanma bedeli, işlem başlatma bedeli, şarj ekipmanı kullanımı bedeli gibi her ne ad altında olursa olsun ayrı bir bedel talep edilmemelidir.
- Şarj ağı işletmecilerinin halka açık şarj istasyonlarında uygulayacağı şarj hizmeti fiyatı, sadakat sözleşmesi akdettiği kullanıcılara uyguladığı en düşük şarj hizmeti fiyatının %25 fazlasını aşamayacaktır.
- Şarj ağı işletmecisi tarafından sunulan rezervasyon hizmeti kapsamında kullanıcıdan ücret alınması halinde, bu ücret ilgili rezervasyon kapsamında kullanıcının şarj hizmetini almasından sonra iade edilir.
- Şarj ağı işletmecisi tarafından şarj hizmetinin tamamlandığına ilişkin kullanıcıya bilgi verilmesi şartıyla şarj istasyonundan ayrılmayan kullanıcılardan ilave bedel alınabilir.

9. Soru: EPDK tarafından şarj hizmeti fiyatları nasıl izlenmektedir? Neden EPDK şarj hizmeti fiyatlarını doğrudan belirlememektedir? Hangi durumlarda şarj hizmeti fiyatlarına EPDK tarafından müdahale edilebilir?

Cevap: Şarj Hizmeti Yönetmeliğinin “Fiyatlandırma ve İlan” başlıklı 25 inci maddesinin birinci fıkrasında, “Kanunun ek 5 inci maddesinde yer alan haller saklı olmak kaydıyla, şarj hizmeti fiyatı serbestçe belirlenir. Şarj hizmeti fiyatı, elektrikli araca aktarımı yapılan birim enerji fiyatı (TL/kWh) cinsinden uygulanır.” hükmü; üçüncü fıkrasında ise fiyatların, yatırım ve işletme maliyetleri, amortismanlar, elektrik enerjisi temin maliyetleri ile vergi, pay ve fon gibi yasal yükümlülükler ile makul ölçüde kârlılık dikkate alınarak belirleneceği hüküm altına alınmıştır. Bu çerçevede, şarj hizmeti fiyatları ilgili mevzuat kapsamında şarj ağı işletmeci lisansı sahipleri tarafından serbestçe belirlenmektedir.

Bu doğrultuda, yavaş (AC) ve hızlı (DC) ve mobil şarj hizmetlerine ilişkin fiyatlar; yatırım ve işletme maliyetleri, enerji temin maliyetleri ve diğer yasal yükümlülükler dikkate alınmak suretiyle TL/kWh bazında Kurumumuz tarafından ise söz konusu fiyatlar; piyasa verileri, ortalama fiyat seviyeleri ve kâr marjları ile birlikte TÜFE, elektrik fiyatları, asgari ücret gelişmeleri ve uluslararası örneklerle karşılaştırmalı olarak düzenli şekilde izlenmektedir. Yapılan değerlendirmelerde, şarj hizmeti fiyat artışlarının genel olarak TÜFE ve asgari ücret artışlarının altında kaldığı, elektrik maliyetlerindeki değişimle ise büyük ölçüde paralel seyrettiği gözlemlenmektedir.

Ayrıca, piyasada çok sayıda şarj ağı işletmecisinin faaliyet göstermesi rekabetçi bir yapı oluşturmakta ve kullanıcıların farklı fiyat alternatifleri arasından seçim yapabilmesine imkân tanımaktadır. Ortalama kâr marjlarının uluslararası örneklere kıyasla daha düşük seviyelerde olduğu değerlendirilmektedir. Bu durum, fiyatların serbest piyasa koşulları içinde makul seviyelerde oluştuğunu göstermektedir.

Öte yandan, şarj hizmeti piyasasında rekabeti engelleyen, bozucu veya kısıtlayıcı nitelikte anlaşma ya da eylemlerin tespit edilmesi; fiyatların rekabeti bozucu veya

kısıtlayıcı ya da şarj hizmetinin sunulmasını aksatıcı nitelik taşıması gibi hallerde Kurum tarafından gerekli idari ve düzenleyici tedbirler alınabilmektedir. Bu kapsamda, şarj ağı işletmecilerinin fiyat uygulamaları Kurumumuz tarafından yakından ve sürekli olarak takip edilmektedir.

10. Soru: Aynı ya da farklı konumlardaki şarj istasyonlarındaki şarj hizmeti fiyatı farklılıklarının nedenleri nelerdir?

Cevap: Şarj hizmeti fiyatları serbest piyasa koşulları çerçevesinde belirlenmekte olup; istasyonun bulunduğu lokasyon, elektrik edinim maliyetleri, altyapı yatırımları, işletme giderleri, şarj ünitesinin tipi (AC/DC), kullanım yoğunluğu ve rekabet koşulları gibi birçok faktöre bağlı olarak değişiklik gösterebilmektedir. Bu nedenle aynı şehir içerisinde farklı şarj ağı işletmecilerine ait şarj istasyonlarında veya aynı şarj ağı işletmecisine ait farklı lokasyonlarda bulunan şarj istasyonlarında farklı şarj hizmeti fiyatları uygulanabilmektedir.

11. Soru: Şarj istasyonlarının bulunduğu konum ve fiyatlar gibi bilgilere nasıl erişilebilir? Şarj@TR mobil telefon uygulaması nedir? Bu uygulama aracılığıyla hangi bilgilere ulaşılabilir?

Cevap: Şarj@TR, elektrikli araçlara şarj hizmeti sunulan noktaların istasyon ve soket bazında görüntülenebildiği, güncel ve güvenilir bir mobil uygulamadır. Uygulama aracılığıyla, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu'ndan şarj ağı işletmeci lisansı almış şirketler tarafından Türkiye genelinde işletilen tüm halka açık şarj istasyonlarının bilgilerine erişim sağlanabilmektedir. Bu uygulama özel şarj istasyonlarına (girişi kısıtlı alanlarda yer alan şarj istasyonları) ilişkin bilgileri sunmamaktadır.

Şarj@TR üzerinden; şarj istasyonlarının coğrafi konumları, soket sayıları, soket tipleri ve güçleri, ödeme yöntemleri, anlık müsaitlik durumları ile şarj hizmeti fiyatları gibi bilgiler kullanıcıların erişimine sunulmaktadır. Bu sayede elektrikli araç kullanıcıları, ihtiyaçlarına en uygun şarj noktasını karşılaştırmalı olarak değerlendirme ve planlama imkânına sahip olmaktadır.

Konuya ilişkin ayrıntılı bilgilere internet sayfamızda yer alan “Enerji Dönüşümü” sekmesi altındaki “Serbest Erişim Platformu-Şarj@ TR” bölümü (<https://www.epdk.gov.tr/Detay/Icerik/1-3428/enerji-donusumuserbest-erisimplatformu--sarj@tr>) üzerinden erişim sağlanması mümkündür.

12. Soru: Elektrikli araçlara şarj hizmeti alabilmek için farklı şarj ağı işletmecilerine ait birden fazla mobil uygulamanın kullanımı ve tüm işlemlerin tek bir uygulama üzerinden yapılmasını sağlayan bir sistemin EPDK tarafından kurulmamasının nedenleri nelerdir?

Cevap: Türkiye’de şarj hizmeti piyasası, elektrik piyasasının genel yapısına paralel olarak rekabete açık bir piyasa modeli çerçevesinde yapılandırılmıştır. Bu kapsamda şarj ağı işletmecileri; kendi mobil uygulamaları, ödeme sistemleri ve dijital hizmet altyapıları aracılığıyla kullanıcılarına hizmet sunmakta ve bu alanlarda yenilikçi çözümler geliştirebilmektedir. Tüm işlemlerin tek bir merkezi uygulama üzerinden gerçekleştirilmesi, piyasadaki rekabeti ve işletmecilerin kendi hizmet modellerini geliştirme imkânını sınırlayabileceğinden tercih edilmemektedir.

Bu yaklaşım aynı zamanda açık, adil ve rekabetçi bir piyasa yapısının oluşturulmasını öngören Avrupa Birliği düzenlemeleriyle de uyumludur. Nitekim Avrupa Birliği'nin alternatif yakıt altyapısına ilişkin düzenlemelerinde de kullanıcıların farklı hizmet sağlayıcılar arasında serbestçe seçim yapabilmesi ve piyasada rekabetçi bir yapının korunması temel ilkeler arasında yer almaktadır.

Öte yandan kullanıcıların birden fazla uygulama kullanma ihtiyacını azaltmak amacıyla çeşitli çözümler geliştirilmektedir. Bunlardan biri, farklı şarj ağı işletmecileri arasında hizmet alınmasına imkân sağlayan ortak dolaşım (roaming) uygulamalarıdır. Ayrıca Avrupa Birliği düzenlemelerinde de yer verilen ve Türkiye'de de yaygınlaştırılması amaçlanan banka/kredi kartıyla ya da temassız yöntemlerle ödeme imkânı sayesinde kullanıcılar herhangi bir üyelik veya mobil uygulama kullanmadan (ad-hoc payment), banka/kredi kartıyla ödeme gibi yöntemlerle doğrudan şarj hizmeti alabilmektedir.

Bununla birlikte Kurumumuz tarafından geliştirilen Şarj@TR uygulaması aracılığıyla Türkiye genelindeki tüm halka açık şarj istasyonlarının konum, soket tipi, güç, fiyat ve müsaitlik bilgileri tek platform üzerinden kullanıcıların erişimine sunulmaktadır.

Bu çerçevede Kurumumuzun temel yaklaşımı; tek bir ticari uygulama geliştirmekten ziyade rekabetçi piyasa yapısını koruyarak kullanıcıların şarj altyapısına kolay, şeffaf ve ayırım gözetilmeyecek şekilde erişebilmesini sağlayacak düzenleyici çerçeveyi oluşturmak ve piyasanın sağlıklı gelişimini desteklemektir.

13. Soru: Şarj istasyonlarının bilgilerine ulaşmak için EPDK'dan API erişimi talep edilebilir mi?

Cevap: Ülkemizde şarj hizmeti sunulan tüm şarj istasyonlarına ilişkin kamuya açık veriler, Kurumumuzun internet sayfası ile Şarj@TR mobil uygulaması üzerinden erişime sunulmaktadır. Bununla birlikte, Kurumumuz tarafından lisans verilen şarj ağı işletmecilerinin lisans durumları ile şarj istasyonları listesinde yer alan tesislere ilişkin bilgilerin sorgulanabildiği, standart veri değişim formatlarına dayalı ve okunabilir web servisleri (örn:XML tabanlı) de kullanıma açılmıştır.

Söz konusu web servislerine ilişkin kullanım kılavuzları Kurumumuz internet sitesinde yayımlanmakta olup, ilgili verilere bu servisler aracılığıyla doğrudan ve sistemler arası entegrasyona imkân verecek şekilde erişim sağlanabilmektedir. Bu kapsamda, ayrıca özel bir uygulama programlama arayüzü (API) erişim talebinde bulunulmasına gerek görülmemektedir.

14. Soru: Belirli bir ilde/ilçede yeterli sayıda şarj istasyonu bulunmadığını değerlendiren kişiler nereye müracaat edebilirler?

Cevap: Ülkemizde şarj altyapısının geliştirilmesi ve ülke genelinde dengeli bir şarj ağının oluşturulması amacıyla, şarj istasyonu yatırımları için Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından hibe destek programları yürütülmektedir. Bu kapsamda, şarj ağı işletmecileri ve şarj istasyonu işletmecilerine yönelik destek çağrılarında çıkılmakta ve belirli il ve ilçelerde kurulumların teşvik edilmesi sağlanmaktadır.

Hibe kapsamında desteklenecek il ve ilçeler belirlenirken; sosyo-ekonomik gelişmişlik düzeyi, GSYİH, nüfus, araç sayısı, trafik yoğunluğu, mevcut şarj altyapısı, nüfus projeksiyonları ile Kalkınma Ajansları tarafından değerlendirilen yaşam kalitesi

göstergeleri dikkate alınmaktadır. Ayrıca, Kurumumuz tarafından yayımlanan “Elektrikli Araç ve Şarj Altyapısı Projeksiyonu”nda yer alan öngörüler de bu süreçte belirleyici olmaktadır.

Bununla birlikte, şarj altyapısının yetersiz olduğu değerlendirilen bölgelere ilişkin önerilerin Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı’na iletilmesi mümkündür. Söz konusu öneriler, desteklenecek bölgelerin belirlenmesi sürecinde dikkate alınabilmektedir. Destek programlarına ilişkin detaylı bilgilere Bakanlığın ilgili internet adresi üzerinden erişim sağlanabilmektedir.

Ayrıca, İlinizde veya ilçenizde elektrikli araç şarj istasyonlarının yetersiz olduğunu düşünmeniz hâlinde, ilgili şarj ağı işletmecilerine doğrudan başvuruda bulunmanız mümkündür. Ülkemizde faaliyet gösteren özel şarj ağı işletmecileri, yatırım planlarını büyük ölçüde kullanıcı talepleri, bölgesel ihtiyaçlar ve talep yoğunluğuna göre belirlemektedir.

Bu kapsamda, şarj altyapısının yetersiz olduğu değerlendirilen bölgelere ilişkin taleplerinizi, işletmeci firmaların resmî internet siteleri, mobil uygulamaları veya müşteri hizmetleri kanalları aracılığıyla iletebilirsiniz. Başvurunuzda; talep edilen il/ilçe, mahalle, önerilen lokasyonlar (örneğin otoparklar, alışveriş merkezleri, akaryakıt istasyonları vb.) ve bölgedeki ihtiyaç gerekçelerinin açıkça belirtilmesi, talebinizin değerlendirilme sürecine katkı sağlayacaktır.

Şarj ağı işletmecileri, gelen talepleri teknik ve ticari açıdan incelemekte olup; uygun görülmesi hâlinde ilgili bölgelerde yeni şarj istasyonu kurulumlarını yatırım planlarına dahil edebilmektedir.

15. Soru:DC (hızlı) şarj ünitelerinde batarya doluluk oranı %85 ve üzeri olan elektrikli araçlarda şarj hizmetinin sonlandırılabilme nedenleri nelerdir?

Cevap: DC şarj üniteleri, elektrikli araçların bataryalarını kısa sürede yüksek güçte şarj edebilmek amacıyla tasarlanmıştır. Ancak elektrikli araç bataryalarının şarj karakteristiği gereği batarya doluluk oranı yaklaşık %80–85 seviyesine ulaştıktan sonra bataryaya verilebilen güç önemli ölçüde düşmektedir. Bu aşamadan sonra şarj işlemi teknik olarak daha yavaş ilerlemekte ve ünitenin uzun süre düşük güçte meşgul edilmesine neden olabilmektedir.

Şarj istasyonlarının daha verimli kullanılabilmesi ve diğer kullanıcıların da hızlı şarj hizmetine erişiminin sağlanabilmesi amacıyla bazı şarj ağı işletmecileri tarafından kullanıcıya önceden bilgi verilmesi şartıyla DC şarj ünitelerinde elektrikli araçların batarya doluluk oranı %85 ve üzeri seviyeye ulaştıktan sonra şarj hizmeti sunulması sonlandırılabilir. Bu uygulama, hızlı şarj altyapısının etkin kullanımını sağlamak ve kullanıcılar arasında adil erişimi desteklemek amacıyla tercih edilebilmektedir.

16. Soru: Türkiye’de faaliyet gösteren her şarj istasyonundan şarj hizmeti alınabilir mi?

Cevap: Soket yapısının araç ile teknik olarak uyumlu olması kaydıyla, elektrikli araç kullanıcıları Türkiye genelindeki halka açık tüm şarj istasyonlarından marka ve model fark etmeksizin şarj hizmeti alabilmektedir. Bu kapsamda, şarj ağı işletmecileri; ilgili mevzuat uyarınca, teknik uyumluluğun sağlanması halinde kullanıcılara eşit taraflar

arasında ayırım gözetmeksizin, sürekli, kesintisiz ve kaliteli hizmet sunmakla yükümlüdür.

Bu ilkeye aykırı olarak, teknik uyumluluk bulunmasına rağmen hizmet verilmemesi veya eşit taraflar arasında ayrımcılık yapılması gibi durumlarla karşılaşılması halinde, kullanıcılar tarafından Kurumumuza başvuruda bulunulabilmektedir. Bu tür başvurular Kurumumuz tarafından değerlendirilmekte ve gerekli idari işlemler tesis edilmektedir.

17. Soru: Şarj İstasyonunun elektrik ihtiyacını karşılamak üzere elektrik depolama ünitesi veya güneş enerjisi santrali kurulabilir mi?

Cevap: Şarj Hizmeti Yönetmeliği kapsamında, şarj istasyonlarının elektrik enerjisi ihtiyacının karşılanmasına yönelik olarak elektrik depolama üniteleri veya yenilenebilir enerji kaynaklarına dayalı üretim tesisleri (örneğin güneş enerjisi santralleri) kurulabilmesi mümkündür.

Bu kapsamda, şarj istasyonları için gerekli elektrik enerjisi; şebekeden temin edilebileceği gibi, ilgili mevzuata uygun olmak kaydıyla kurulan üretim tesisleri ve/veya elektrik depolama sistemleri aracılığıyla da karşılanabilmektedir. Ancak söz konusu kurulumların; Elektrik Piyasası Kanunu, ilgili ikincil mevzuat (Elektrik Piyasasında Lisanssız Elektrik Üretim Yönetmeliği, Elektrik Piyasasında Depolama Faaliyetleri Yönetmeliği) ile teknik düzenlemeler çerçevesinde gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

18. Soru: Şarj ağı işletmecilerinin bilgi sistemleri ve dijital altyapıları bakımından asgari yükümlülükleri nelerdir? Elektrikli araç kullanıcıları tarafından şarj ağı işletmecilerine verilen bilgilerin güvenliği nasıl sağlanmaktadır?

Cevap: Şarj ağı işletmecileri, şarj ağında yer alan istasyonlara ilişkin bilgilerin serbest erişim platformunda yayımlanmasına esas olacak şekilde güçlü bir dijital altyapı kurmakla yükümlüdür. Bu kapsamda her bir istasyonun coğrafi konumu, ünite ve soket bilgileri, müsaitlik durumu, fiyat, ödeme yöntemleri, çalışma saatleri ile planlı bakım ve arıza bilgileri; zamanında, doğru, güncel ve eksiksiz olarak sağlanmalıdır. Kurulan sistemlerin, şarj istasyonları ile elektrikli araçlar arasında kullanılan haberleşme protokolleri bakımından birlikte çalışabilirliği desteklemesi, roaming uygulamalarına uyumlu olması ve Kurum tarafından belirlenen veri iletişim standartlarına uygun şekilde işletilmesi esastır. Ayrıca dijital altyapının, akıllı şarj ve mobil şarj gibi gelişmiş uygulamaları destekleyecek esneklikte tasarlanması gerekmektedir. Serbest erişim platformunda yayımlanan verilerin doğruluğu, güncelliği ve sürekliliği sağlanmalı; veri setleri düzenleyici çerçeveye uygun biçimde paylaşılmalıdır.

Bilgi güvenliği bakımından ise şarj ağı işletmecileri; veri gizliliği, bütünlüğü ve erişilebilirliğini temin edecek gerekli teknik ve idari tedbirleri almakla yükümlüdür. Bu çerçevede Bilgi ve İletişim Güvenliği Rehberi esas alınmalı, kullanılan yazılım ve bilişim sistemleri TS ISO/IEC 27001 standardının güncel sürümüne uygun şekilde işletilmelidir.

Şarj Hizmeti Yönetmeliği uyarınca kullanıcı verilerinin gizliliği, doğruluğu ve güvenliği sağlanmalı; lisans kapsamında elde edilen veriler yetkisiz erişim, ifşa, değiştirme ve kötüye kullanıma karşı korunmalıdır. Bu kapsamda kullanılan yazılım

sistemleri, şarj cihazları ve uzaktan erişim altyapıları da ilgili güvenlik standartlarına uygun olmalıdır.

Ayrıca kullanıcı verileri, başta 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (KVKK) olmak üzere ilgili mevzuata uygun şekilde işlenmeli; şarj hizmeti kapsamında elde edilen verilerin en az beş yıl süreyle güvenli biçimde saklanması sağlanmalıdır.

19. Soru: Şarj hizmeti almak istenilen şarj istasyonunun çalışmaması durumunda neler yapılabilir?

Cevap: Şarj Hizmeti Yönetmeliği kapsamında, şarj ağı işletmecileri şarj istasyonlarından sürekli, kesintisiz ve kaliteli şekilde hizmet sunmakla yükümlüdür. Bu çerçevede, arızalı veya hizmet veremeyen şarj ünitelerine ilişkin gerekli bakım, onarım ve müdahale faaliyetlerinin gecikmeksizin gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

Şarj istasyonunun çalışmaması durumunda, öncelikle ilgili şarj ağı işletmecisinin çağrı merkezi veya mobil uygulaması üzerinden arıza bildirimini yapılması gerekmektedir. Şarj ağı işletmecileri, kullanıcıların bildirimlerini almak ve etkin şekilde çözüm üretmek amacıyla 24 saat boyunca kesintisiz hizmet vermek üzere ISO 18295 sertifikalı çağrı merkezi kurmak veya bu hizmeti dış kaynak olarak temin etmekle yükümlüdür.

Ayrıca, şarj istasyonlarının müsaitlik ve çalışma durumuna ilişkin bilgilerin dijital platformlar üzerinden kullanıcıların erişimine sunulması esastır. Bu kapsamda, söz konusu bilgiler şarj ağı işletmecileri tarafından Kurumumuza da iletilmekte olup Kurumumuz tarafından geliştirilen Şarj@TR uygulaması üzerinden bu bilgiler elektrikli araç kullanıcılarının erişimine sunulmaktadır. Bu sayede kullanıcılar, arızalı ya da bakımda olan istasyonlar yerine müsait olan alternatif şarj istasyonlarına kolaylıkla yönlendirilebilmektedir.

Arızanın giderilmemesi, hizmetin sürekli aksaması veya kullanıcı bildirimlerine rağmen gerekli önlemlerin alınmaması durumunda, kullanıcılar tarafından Kurumumuza başvuruda bulunulabilmektedir. Bu tür durumlar Kurumumuz tarafından incelenmekte ve mevzuata aykırılık tespit edilmesi halinde gerekli idari işlemler uygulanmaktadır.

20. Soru Ortak dolaşım (roaming) nedir?

Cevap: Şarj Hizmeti Yönetmeliğinde “Ortak Dolaşım (roaming) Sözleşmeleri”; “*Şarj ağı işletmecilerinin, birbirlerinin kullanıcılarına doğrudan hizmet sağlaması amacıyla birbirleriyle yaptıkları veri ve ödeme alışverişini de kapsayan sözleşmeler*” olarak ifade edilmektedir.

Ortak dolaşım uygulaması sayesinde elektrikli araç kullanıcıları, yalnızca üyesi oldukları bir şarj ağı işletmecisinin mobil uygulaması veya ödeme sistemi aracılığıyla diğer şarj ağı işletmecilerine ait şarj istasyonlarından da hizmet alabilmektedir. Böylece kullanıcıların her bir şarj ağı işletmecisi için ayrı ayrı üyelik oluşturması veya farklı uygulamalar kullanması gerekliliği azalmakta ve şarj hizmetine erişim kolaylaşmaktadır.

Bu sistem, elektrikli araç kullanıcılarına daha geniş bir şarj ağına erişim imkânı sağlayarak hizmet sürekliliğini ve kullanım kolaylığını artırmakta; aynı zamanda birlikte çalışabilirliği artırarak şarj altyapısının daha etkin kullanılmasına katkı sağlamaktadır.

21. Soru: Mobil şarj istasyonları nedir? Nasıl takip edebilirim?

Cevap: Şarj Hizmeti Yönetmeliğinde “Mobil Şarj İstasyonu”; “*sabit bir elektrik tesisatına bağlı olmayan şarj istasyonunu*” olarak ifade edilmektedir Elektrikli araçlara sabit bir elektrik tesisatına bağlı olmaksızın belirli bir noktaya taşınarak veya geçici olarak konumlandırılarak şarj hizmeti sunulmasını sağlayan taşınabilir şarj üniteleridir. Bu tür çözümler; acil durumlarda, geçici etkinlik alanlarında, altyapının henüz yeterince gelişmediği bölgelerde veya yol yardım hizmetleri kapsamında elektrikli araçlara şarj hizmeti sunmak amacıyla kullanılabilir.

Yönetmelik kapsamında mobil şarj üniteleri de şarj ağı işletmecileri tarafından sunulan şarj hizmetinin bir parçası olarak değerlendirilmekte olup, bu hizmet lisans sahibi şarj ağı işletmecileri tarafından ilgili mevzuat hükümlerine uygun şekilde sunulabilmektedir.

Mobil şarj hizmetine ilişkin bilgiler Kurumumuz tarafından geliştirilen Şarj@TR uygulamasında da yer almakta olup kullanıcılar mobil şarj hizmetinin sunulduğu illeri bu uygulama üzerinden görüntüleyebilmekte ve takip edebilmektedir. Bu sayede kullanıcılar ihtiyaç duyduklarında mobil şarj hizmetinin hangi şarj ağı işletmecisi tarafından hangi bölgelerde sunulduğu hakkında kolaylıkla bilgi edinebilmektedir.

22. Soru: Yeşil şarj istasyonları nedir? Elektrikli araçların yeşil şarj istasyonlarından şarj hizmeti alması ne anlama gelmektedir? Bu istasyonlar nereden görülebilmektedir?

Cevap: Şarj Hizmeti Yönetmeliğinde “Yeşil Şarj İstasyonları”, “*Şarj hizmetine konu elektrik enerjisinin yenilenebilir enerji kaynaklarından üretildiğinin belgelendirilmesi amacıyla söz konusu elektrik enerjisinin tamamı için YEK-G belgesi itfa edilen şarj istasyonu*” olarak tanımlanmıştır. Bu kapsamda, şarj hizmetine konu elektrik enerjisi için YEK-G (Yenilenebilir Enerji Kaynak Garanti Sistemi) belgesi itfa edilmesi suretiyle elektriğin yenilenebilir kaynaklardan üretildiğinin belgelendirilmesi halinde, ilgili istasyon yeşil şarj istasyonu olarak değerlendirilmektedir. Yeşil şarj istasyonları elektrikli araç kullanımının çevresel etkilerinin azaltılmasına ve karbon emisyonlarının düşürülmesine katkı sağlamaktadır.

Şarj hizmeti sunulan yeşil şarj istasyonlarına ilişkin bilgilere Kurumumuzun internet sitesi üzerinden erişilebilmekte olup ayrıca Kurumumuz tarafından geliştirilen Şarj@TR uygulaması üzerinden de şarj hizmeti sunulan yeşil şarj istasyonları görüntülenebilmektedir. Bunun yanında Enerji Piyasaları İşletme A.Ş. (EPIAŞ) tarafından işletilen YEK-G platformunda yer alan <https://yekgnedir.epias.com.tr/> adresinde yeşil şarj istasyonlarında şarj hizmeti sunulan markalara ilişkin bilgiler de kamuoyuyla paylaşılmaktadır.

23. Soru: Elektrikli araç şarj istasyonlarının güvenli şekilde çalışması ve şarj ünitelerinden elektrikli araçlara aktarılan elektrik enerjisi miktarının ölçülmesi için hangi TSE standartları bulunmaktadır?

Cevap: Elektrikli araç şarj istasyonlarının güvenli şekilde kurulması, işletilmesi ve şarj sırasında kullanılan elektrik enerjisinin doğru ölçülmesi amacıyla Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından belirlenen teknik standartlar bulunmaktadır. Bu kapsamda

TS 13912, kurulum, güvenlik, doğrulama ve uygulama esaslarını içeren temel ulusal referans standardı niteliğindedir. Standart, elektrikli araç şarj istasyonlarının kurulumu, işletilmesi, bakım ve güvenliğine ilişkin teknik gereklilikleri düzenlemekte olup şarj istasyonlarının güvenli ve standartlara uygun şekilde hizmet vermesini sağlamayı amaçlamaktadır. Buna karşılık, TS EN IEC 61851-1 elektrikli araç şarj sistemlerinin genel teknik gereklerini, TS EN IEC 62196 serisi fiş-priz-konnektör ve araç bağlantı arayüzlerini, TS EN ISO 15118-1 araç ile şarj altyapısı arasındaki haberleşme yapısını, TS EN ISO 17409 ise iletken şarj bağlantısında elektriksel güvenlik gereklerini düzenlemektedir. TSE K 643 standardı ise elektrikli araç şarj istasyonlarında kullanılan ekipmanların teknik özellikleri, performans kriterleri ve test süreçlerine ilişkin gereklilikleri ortaya koymaktadır. Bu standart kapsamında şarj ünitelerinde kullanılan ölçüm sistemlerinin doğru ve güvenilir şekilde çalışması, kullanıcıya sunulan enerji miktarının doğru ölçülmesi ve tüketim bilgilerinin şeffaf şekilde sunulması amaçlanmaktadır.

Tüketilen elektriğin doğru ölçümüne ilişkin hususlar bakımından MID MI-003 kapsamındaki aktif elektrik enerji sayaçları ile Elektrik Piyasası Ölçüm Sistemleri Yönetmeliği ayrıca dikkate alınması gereken ölçüm ve piyasa düzenlemeleri arasında bulunmaktadır.

24. Soru: Elektrikli araç şarj işlemi sırasında güvenlik açısından dikkat edilmesi gereken hususlar nelerdir?

Cevap: Elektrikli araç kullanıcılarının şarj işlemi sırasında yalnızca yetkili ve standartlara uygun şarj ekipmanları kullanmaları, kablo ve soket bağlantılarının doğru şekilde yapıldığından emin olmaları ve hasarlı ekipmanları kullanmamaları gerekmektedir. Ayrıca şarj işlemi sırasında şarj ünitesi üreticisinin ve şarj ağı işletmecisinin talimatlarına uyulması, su veya aşırı nemli ortamlarda dikkatli olunması ve istasyonlarda yer alan uyarı ve yönlendirmelerin dikkate alınması önem arz etmektedir. Şüpheli bir durumla karşılaşılması halinde ilgili şarj ağı işletmecisine bildirim yapılmalıdır.

25. Soru: Şarj istasyonlarında rezervasyon yapmak mümkün müdür? Rezervasyon ücreti nasıl uygulanmaktadır?

Cevap: Şarj ağı işletmecileri tarafından rezervasyon hizmeti sunulabilmektedir. Şarj@TR mobil uygulamasında şarj ağı işletmecileri tarafından rezervasyon hizmeti sunulan şarj istasyonlarında “Rezervasyon” butonu kullanılabilir. Bu hizmet sayesinde kullanıcılar belirli bir şarj ünitesinde belirli bir zaman dilimi için önceden yer ayırabilir. Rezervasyon kapsamında kullanıcıdan bir ücret alınması halinde, ilgili kullanıcı rezervasyon yaptığı istasyonda şarj hizmetini gerçekleştirdiğinde bu ücretin iade edilmesi gerekmektedir. Rezervasyon hizmetine ilişkin koşullar şarj ağı işletmecileri tarafından belirlenmekte ve kullanıcılara duyurulmaktadır.

26. Soru: Türkiye'nin elektrik şebekesi, elektrikli araçların yaygınlaşmasıyla artacak şarj istasyonu kurulumlarına yönelik taleplerin karşılanabilmesi için yeterli kapasiteye sahip

midir? Şarj istasyonlarında tüketilecek elektrik enerjisi için yeterli elektrik arzı bulunmakta mıdır?

Cevap: Türkiye’de elektrikli araçların yaygınlaşması ve buna paralel olarak gelişen şarj altyapısına ilişkin ihtiyaçlar Kurumumuz başta olmak üzere ilgili kurum ve kuruluşlar tarafından yakından takip edilmektedir. Mevcut veriler ve yapılan projeksiyon çalışmaları, Türkiye’nin elektrik üretim kapasitesinin ve iletim-dağıtım altyapısının elektrikli araçlardan kaynaklanacak ilave elektrik talebini karşılayabilecek seviyede olduğunu göstermektedir.

Türkiye’nin elektrik kurulu gücü son yıllarda önemli ölçüde artmış olup üretim portföyünde özellikle yenilenebilir enerji kaynaklarının payı hızla yükselmektedir. Elektrikli araçların şarj ihtiyacından kaynaklanacak elektrik tüketiminin, toplam elektrik tüketimi içerisindeki payının kısa ve orta vadede sınırlı düzeyde kalacağı öngörülmektedir. Bu nedenle elektrikli araçların yaygınlaşmasının elektrik arz güvenliği açısından önemli bir risk oluşturmadığı değerlendirilmektedir.

Kurumumuz tarafından yayımlanan “Elektrikli Araç ve Şarj Altyapısı Projeksiyonu” çalışmaları kapsamında elektrikli araç sayısındaki artış, buna bağlı şarj altyapısı ihtiyacı ve elektrik tüketim talebine olası etkiler düzenli olarak analiz edilmektedir. Bu çalışmalar doğrultusunda, hem üretim kapasitesi hem de iletim ve dağıtım şebekesinde ihtiyaç duyulabilecek kapasite artışları ilgili kurumlarla koordinasyon içerisinde planlanmaktadır.

Şarj istasyonlarının şebekeye bağlantısı da belirli teknik süreçler çerçevesinde gerçekleştirilmektedir. Yeni kurulacak şarj istasyonları için bağlantı talepleri, ilgili dağıtım şirketleri tarafından teknik gerekliliklerin değerlendirmesi yapılarak karşılanmakta; gerekli görülmesi halinde şebeke yatırımları planlanmaktadır. Bu sayede şarj altyapısının elektrik şebekesiyle uyumlu şekilde gelişmesi sağlanmaktadır. Bununla birlikte, bazı bölgelerde dağıtım şebekesinin mevcut teknik kapasitesine bağlı olarak bağlantı ya da kullanım kısıtları ortaya çıkabilmektedir.

Ayrıca gelişen teknolojiler sayesinde şarj altyapısının elektrik sistemi üzerindeki etkileri daha etkin şekilde yönetilebilmektedir. Akıllı şarj uygulamaları, yük yönetimi ve yük dengeleme sistemleri, yenilenebilir enerji kaynaklarına dayalı üretim tesisleri ile enerji depolama çözümleri şarj istasyonlarının şebekeye entegrasyonunu kolaylaştırmakta ve sistemin daha verimli işletilmesine katkı sağlamaktadır.

Tüm bu hususlar birlikte değerlendirildiğinde, Türkiye’nin elektrik sistemi elektrikli araçların yaygınlaşmasını destekleyecek şekilde gelişimini sürdürmekte olup hem elektrik arzı hem de şebeke altyapısı bakımından şarj hizmeti piyasasının gelişmesine paralel olarak gerekli elektrik şebekesi planlama ve yatırımları yapılmaktadır.

27. Soru Şarj hizmetine ilişkin mevzuat nelerden oluşmaktadır? Bu mevzuata nereden ulaşılır?

Cevap: Şarj hizmetine ilişkin düzenlemeler 6446 Sayılı Elektrik Piyasası Kanunu, Şarj Hizmeti Yönetmeliği, Şarj Ağı İşletmeci Lisansı İşlemleri ile İlgili Başvurularda İlişkin Usul ve Esaslar ile Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu tarafından alınan diğer Kurul Kararlarından oluşmaktadır. Bahse konu mevzuata

<https://www.epdk.gov.tr/Detay/Icerik/23-2-1040/enerji-donusum-dairesi> adresinden ulaşılabilmektedir.

28. Soru: Şarj ağı işletmeci lisansı nedir? Şarj ağı nasıl oluşturulur?

Cevap: 6446 Sayılı Elektrik Piyasası Kanununda “Şarj Ağı” “Elektrikli araçlara birden çok Şarj istasyonunda Şarj hizmeti sağlamak için oluşturulan ve Şarj ağı işletmecisi tarafından yönetilen sistem” olarak tanımlanmıştır. Bu kapsamda Şarj ağı işletmek isteyen tüzel kişilerin EPDK’dan Şarj ağı işletmeci lisansı almaları gerekmektedir. Şarj ağı işletmeci lisansı sahipleri; ülke genelinde Şarj hizmeti sunma, halka açık ve ticari faaliyet yürütülen zel Şarj istasyonu kurma ve işletme ile mobil Şarj istasyonu işletme veya düzenlediği sertifikalar kapsamında Şarj istasyonu kurdurma ve işlettirme haklarına sahip olmaktadır. Lisans sahipleri tarafından lisans yürürlüğe girdiği tarihten itibaren altı aylık süre içinde en az 50 adet üniteden ve en az beş farklı ilçedeki Şarj istasyonundan oluşan Şarj ağını oluşturma yükümlülüğü bulunmaktadır. Halka açık Şarj nitelerinin en az %5'nin DC 50 kW ve üzeri güçte ünite tipinde olması gerekmektedir. Ayrıca, Karayolları Genel Müdürlüğü sorumluluğunda yer alan otoyol ve devlet yollarında kurulan Şarj nitelerinin de en az %50'sinin DC 50 kW ve üzeri güçte ünite tipinde olması ve Şarj ağında yer alan her bir Şarj istasyonunda, bulunması halinde AC güçteki Şarj nitelerinin en az birinin TS EN 62196-2 standardında tanımlanan Tip-2 Şarj soketiyle; bulunması halinde DC güçteki Şarj nitelerinin en az birinin TS EN 62196-3 standardında tanımlanan birleşik Şarj sistemi (Combo-2) ile donatılmış olması zorunludur. AC güçteki Şarj niteleri Tip-2 Şarj soketiyle veya araç konektörü ile donatılarak hizmete alınabilir.

29. Soru: Evlere veya işyerlerine ticari faaliyet göstermeyecek Şekilde Şarj nitesi kurulumlarında lisans veya sertifika alınması gerekli midir?

Cevap: Şarj Hizmeti Yönetmeliğinde “Her ne ad altında veya yöntemle olursa olsun ticari faaliyet göstermeyen zel Şarj istasyonlarının ve kullanıcıların yalnız kendi ihtiyacı için kurduğu ya da kurdurduğu Şarj nitelerinin bir Şarj ağına bağlanmaları zorunlu değildir.” hükmü yer almakta olup elektrikli araç kullanıcılarının kendi evlerinde ya da çalışanların ve/veya işyerine ait elektrikli araçların Şarj ihtiyacını karşılamak üzere işyerlerinde kurulu olan ve ticari faaliyet göstermeyen Şarj niteleri için herhangi bir lisans veya sertifika alınmasına gerek bulunmamaktadır.

30. Soru: Şarj ağı işletmeci lisansı nasıl alınır?

Cevap: Şarj ağı işletmeci lisansı almak isteyen tüzel kişilerin öncelikle lisans başvurusunda bulunmak için yetkilendirmek istedikleri kişi veya kişileri “Şarj Ağı Işletmeci Lisansı Işlemleri ile İlgili Başvurulara İlişkin Usul ve Esaslar” (Usul ve Esaslar) erevesinde Kuruma bildirmeleri gerekmektedir. Kurumumuz tarafından ilgili kişi veya kişilerin yetkilendirme işlemi gerçekleştirildikten sonra lisans başvurusunda bulunulabilecektir. Kurumumuza lisans başvurusu “Şarj Ağı Işletmeci Lisansı Işlemleri İle İlgili Başvurulara İlişkin Usul ve Esaslar” da yer alan belgelerle beraber EPDK Başvuru Sistemi üzerinden elektronik ortamda yapılmaktadır. Başvuru evraklarının tam ve eksiksiz olması halinde lisans başvurusu değerlendirilmeye alınmaktadır. Lisans

başvurusunda bulunacak tüzel kişilerin asgari sermayesinin en az 4.500.000 TL olması gerekmektedir. İlgililerin lisans başvurusu yapmadan önce şarj ağında yer alan şarj istasyonlarını uzaktan yönetebilecek, uygunluk durumlarını takip edebilecek, soket yapısı uyumlu her türlü elektrikli araca şarj hizmeti verilebilecek ve tüm elektrikli araç kullanıcılarından ödeme alınabilecek bir şarj ağı yazılımını ve uygulamasını hazırlamaları gerekmektedir. Lisans başvurularının değerlendirilmesi aşamasında bu yazılıma ilişkin bilgi ve belgeler Kurumumuz tarafından talep edilebilecektir. Değerlendirmeye alınan başvurular Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu'na (Kurul) arz edilmekte ve lisanslar Kurul Kararıyla verilmektedir. Verilen lisanslara ilişkin bilgilere <https://lisans.epdk.gov.tr/epvys-web/faces/pages/lisans/elektrikSarjAgiIsletmeci/elektrikSarjAgiIsletmeciOzetSorgula.xhtml> adresinden ulaşılabilmektedir.

31. Soru: EPDK Başvuru Sistemi Üzerinden Şarj ağı işletmeci lisansı başvurusu nasıl yapılmaktadır?

Cevap: Lisans başvurusu <https://basvuru.epdk.gov.tr/epvys-web/faces/pages/onlineEImzaLogin.xhtml> adresi üzerinden yapılmakta olup lisans başvurusunun nasıl yapılacağına ilişkin olarak başvuru kılavuzuna <https://www.epdk.gov.tr/Detay/Icerik/3-0-213-1040/enerji-donusumuelekttronik-lisans-islemleri> adresinden ulaşılabilmektedir.

32. Soru: Şarj ağı işletmeci lisansı hangi tarihe kadar verilecektir? Sınırlı sayıda verilmesi söz konusu mudur?

Cevap: 7/4/2022 tarihinde Kurumumuz internet sayfası üzerinden yapılan duyuru ile şarj ağı işletmeci lisansı almak isteyen tüzel kişilerin lisans başvurularının 18/4/2022 tarihinden itibaren Kurumumuz elektronik başvuru sistemi üzerinden alınmaya başlanacağı kamuoyu ile paylaşılmış olup bu tarihten itibaren lisans başvuruları alınmaya başlanmıştır. Yürürlükte olan mevzuat çerçevesinde lisans başvuruları için herhangi bir son tarih veya sayı kısıtı bulunmamaktadır.

33. Soru: Şarj istasyonu işletmeciliği nedir? Nasıl şarj istasyonu işletmecisi olunur?

Cevap: 6446 Sayılı Elektrik Piyasası Kanununda (*Kanun*) “*Şarj İstasyonu İşletmecisi*” “*Şarj ağı işletmecisinden almış olduğu sertifika kapsamında şarj istasyonlarını yerinde işleten ve üçüncü taraflara bu şarj istasyonunda şarj hizmeti sağlayan gerçek veya tüzel kişi*” olarak tanımlanmış olup bu kapsamda “*Şarj Ağı İşletmecisi*”nden ayrıştırılmıştır. Şarj istasyonu işletmecisi olmak için Kurumumuzdan herhangi bir lisans alınmasına ya da Kurumumuza başvuru yapılmasına gerek olmamaktadır. Şarj istasyonu işletmecisi olmak isteyen gerçek veya tüzel kişiler Kurumumuz tarafından şarj ağı işletmeci lisansı verilen tüzel kişilere başvurarak sertifika talebinde bulunabilmektedir.

34. Soru: Halka açık veya ticari faaliyet gösterilen özel şarj istasyonu işletmek için lisans almak zorunlu mudur?

Cevap: Mevzuat kapsamında, halka açık şarj istasyonu işletmek için lisans almak tek seçenek değildir. Şarj istasyonu işletmek isteyen gerçek veya tüzel kişiler, lisans sahibi

şarj ağı işletmecilerinden sertifika temin ederek de faaliyet gösterebilmektedir. Bu yöntem sayesinde; yazılım, çağrı merkezi, ödeme altyapısı ve EPDK sistemleriyle entegrasyon gibi mali yükümlülükler lisans sahibi şirket tarafından karşılanmakta, bu durum işletmeciler açısından önemli bir kolaylık sağlamaktadır. Ayrıca, şarj istasyonu işletmecileri, şarj ağı işletmecisinin markasıyla birlikte kendi markalarını da kullanabilmekte ve bu sayede kendi markaları altında da hizmet sunabilmektedir.

35. Soru: Şarj ağı işletmeci lisansı sahibi tarafından kendi şarj ağına şarj istasyonu ekleme işlemi nasıl yapılmaktadır?

Cevap: Şarj ağı işletmeci lisansı sahibi, şarj ağına yeni bir şarj istasyonu eklemek istemesi halinde şarj ağına eklenmek istenen şarj istasyonuna ilişkin coğrafi konum, şarj ünitesi ve soket sayıları, sertifika bilgileri, şarj ünitesi tipleri ve güçleri gibi bilgilerle birlikte Şarj Hizmeti Yönetmeliği'nin 22 nci maddesi kapsamında ilgili şebeke işletmecisi tarafından verilen belge (Ek-2) ile elektronik ortamda Kuruma başvuruda bulunur. Kurum tarafından uygun görülmesi halinde bahse konu şarj istasyonu şarj ağına eklenir. Şarj ağına şarj istasyonu ekleme işleminin nasıl yapılacağına ilişkin olarak başvuru kılavuzuna <https://www.epdk.gov.tr/Detay/Icerik/3-0-213-1040/enerji-donusumuelektronik-lisans-islemleri> adresinden ulaşılabilmektedir.

36. Soru: Şarj ağı işletmeci lisansı sahibinin yükümlülükleri nelerdir?

Cevap: 6466 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu ve Şarj Hizmeti Yönetmeliğinde (Yönetmelik) yer alan hükümler saklı kalmak ve aşağıda sayılanlarla sınırlı olmamak üzere, şarj ağı işletmeci lisans sahiplerinin önemli görülen bazı yükümlülükleri aşağıda belirtilmektedir.

- Lisansa kayıtlı bir bilginin değişmesi halinde, en geç otuz gün içinde Kurumdan lisans tadilinin talep edilmesi, bu kapsamda belirlenen lisans tadil bedelinin Kurum hesabına yatırılması, (Yönetmelik 13/2)
- Lisans sahibinin faaliyetlerini sona erdirecek olması halinde, en az iki ay önceden Kurumun ve sertifikalı şarj istasyonu işletmecilerinin bu durumdan haberdar edilmesi, (Yönetmelik 14/2)
- En az elli adet şarj ünitesinin en az beş farklı ilçede lisans başlangıç tarihinden itibaren altı ay içerisinde işletilmesinin sağlanması, (Yönetmelik 15/2)
- Lisans yürürlükte olduğu sürece en az elli adet ünitenin beş farklı ilçede faaliyet göstermeye devam etmesinin sağlanması, (Yönetmelik 15/2, 15/4)
- Şarj ağında yer alan halka açık şarj ünitelerinin en az yüzde beşi ile otoyollar ve devlet yollarında yer alan şarj ünitelerinin en az yüzde ellisinin DC 50 kW ve üzeri güçte olması, (Yönetmelik 15/2)
- Şarj ağında yer alan AC güçteki şarj ünitelerinin en az birisinin TS EN 62196-2 standardında tanımlanan Tip-2 şarj soketiyle; DC güçteki şarj ünitelerinin en az birisinin TS EN 62196-3 standardında tanımlanan Combo-2 ile donatılmış olması, (Yönetmelik 15/3)

- Şarj hizmetinin sunulmasında asli sorumluluk lisans sahibi Şirketin olduğu için sertifika vereceği istasyonlarla gerekli protokollerin hazırlanması ve imzalanması, şarj istasyonları üzerinde gerekli gözetimin ve denetiminin sağlanması, (Yönetmelik 16/1, 20/5-6)
- Şarj ağında yer alan istasyonlarında lisans sahibinden kaynaklanmayan haklı sebepler ve mücbir sebepler hariç sürekli, kaliteli ve kesintisiz şarj hizmeti sunulması, (Yönetmelik 16/2-a, 23/2)
- Şarj hizmetinin eşit taraflar arasında ayırım gözetmeksizin sağlanması, (Yönetmelik 16/2-b)
- Şarj ünitesiyle uyumlu soket yapısına sahip her türlü elektrikli araca şarj hizmeti sağlanması ve gerekli yazılım, ekipman, donanım bulundurulması, (Yönetmelik 16/2-c)
- Şarj hizmeti fiyatlarının birim enerji fiyatı (TL/kWh) cinsinden belirlenmesi; bu fiyatlar ile hizmete ilişkin rezervasyon ve işgaliye bedellerinin, işletmecinin kendi internet sayfası ve dijital mecraları ile şarj istasyonlarından da erişilebilecek şekilde eş zamanlı olarak ilan edilmesi ve ilan edildiği şekilde uygulanması, (Yönetmelik 16/2-ç, 25/1-2)
- Şarj hizmeti karşılığında kullanıcılardan şarj hizmeti fiyatı esas alınarak hesaplanan bedel dışında bağlanma bedeli, işlem başlatma bedeli, şarj ekipmanı kullanımı bedeli gibi her ne ad altında olursa olsun ayrı bedel talep edilmemesi, (Yönetmelik 16/2-d, 25/1)
- Birlikte çalışabilirliği sağlamaya yönelik gerekli yönetim, denetim ve kayıt sisteminin kurulması, işler halde tutulması, işletilmesi, Kurum ile uygun bulunan diğer kamu kurum ve kuruluşlarının bu sisteme erişiminin sağlanması, (Yönetmelik 16/2-e)
- Kurum tarafından belirlenen bildirimlerin usulünce yapılması, istenilen bilgi/belgelerin sunulması, tesis inceleme ve denetimlerine müsaade edilmesi, (Yönetmelik 16/2-f)
- Şarj ağında yer alan tüm şarj istasyonları için mali sorumluluk sigortasının yapılması, (Yönetmelik 16/2-g)
- Kurum tarafından talep edilecek raporların hazırlanması ve yayımlanması, (Yönetmelik 16/2-ğ)
- Lisans sahibi Şirketin kendi internet sayfasının bulunması ve Kurum tarafından belirlenen bilgileri kendi internet sayfasında ve varsa mobil uygulaması üzerinden yayımlanması, (Yönetmelik 16/2-h)
- Lisans yürürlüğe girdikten sonra en geç bir ay içinde Kuruma şarj ağında yer alan her bir şarj istasyonu için;
 - a) Şarj istasyonunun coğrafi konumunu, şarj ünitesi sayısını, şarj ünitesi tipini, şarj ünitesi gücünü, soket sayısı, gücü ile tiplerini ve şarj istasyonu numarası ile adını,*
 - b) Her bir şarj istasyonunda şarj hizmeti için kullanılacak ödeme yöntemi ile çalışma saatlerini,*
 - c) Her bir şarj istasyonu için şarj ünitesi ve soket bazında uygulanacak şarj hizmeti fiyatlarını,*
 - ç) Şarj istasyonunun planlı bakım ve arızalarının başlangıç ve bitiş veya muhtemel bitiş tarih ve saatlerini,*

d) Şarj istasyonlarında bulunan şarj ünitelerinin ve soketlerinin uygunluk durumlarını,
e) Şarj istasyonlarında şarj hizmeti kapsamında tüketilen elektrik enerjisi miktarını,
f) Kurumca gerekli görülecek diğer bilgileri,”

sağlayacak teknik ve yazılımsal altyapının kurulması, işletilmesi ve bu verilerin Kuruma sağlanması, (Yönetmelik 16/2-1, 30),

- Lisans işlemleri ile ilgili bedeller ile yıllık lisans bedellerinin zamanında ve eksiksiz olarak Kuruma ödenmesi, (Yönetmelik 16/2-k)
- Yapılan ortak dolaşım sözleşmelerinin imzalanmasının ardından otuz gün içerisinde Kuruma bildirilmesi, (Yönetmelik 16/2-l)
- Lisans sahibi tüzel kişinin ortaklık yapısında doğrudan paylarda, yönetim kurulu başkan ve üyeleri ile temsile yetkili kişilerde değişiklik olması halinde, değişikliğin Türkiye Ticaret Sicili Gazetesinde yayımlanmasından itibaren en geç altı ay içerisinde Kuruma bildirilmesi, (Yönetmelik 16/3)
- Şarj ağına dahil olacak şarj istasyonları için ilgili şebeke işletmecisi tarafından verilen Yönetmeliğin Ek 2'sinde yer alan belgenin Kuruma sunulması, (Yönetmelik 17/1),
- Şarj ağına şarj istasyonu eklenmesi, çıkarılması veya şarj istasyonu bilgilerinde değişiklik olması halinde Kuruma bildirimde bulunulması, (Yönetmelik 17/3-4),
- Şarj hizmeti kapsamında toplanan tüm verilerin gizliliği, bütünlüğü, erişilebilirliği, doğruluğu ve güvenliğinden sorumlu olunması, bu kapsamda gerekli tedbirlerin alınması, (Yönetmelik 18/1-2-3)
- Şarj hizmeti sunulması kapsamında kullanılan yazılım sistemlerinin, şarj cihazları ve bu sistemlere uzaktan erişimlere ilişkin süreçlere ait bilişim sistemleri altyapısının TS ISO/IEC 27001 standardının güncel sürümüne uygun olması ve yetkisiz erişimlerin önlenmesi, güvenli iletişim kanallarının kullanılması, kimlik doğrulama ve erişim yetkilendirmesi ile kullanılıyorsa bulut bilişim güvenliğine ilişkin tedbirlerin alınması, (Yönetmelik 18/2)
- Şarj istasyonlarında toplam gücün verimli ve etkin kullanımı amacıyla akıllı şarj sistemleri uygulamasının yapılabilmesi ve akıllı şarj sistemlerinin uygulandığı şarj istasyonlarında, anlık uygulanan güce ilişkin gerekli bilgilendirmelerin kullanıcılara sağlanması (Yönetmelik 19/5)
- Lisans sahibi şirketin kendi internet sayfasında sertifika vereceği istasyonlar hakkında sertifika düzenlenmesinde, sonlandırılmasında ve iptalinde uyacağı kurallara ilişkin usul ve esasları ilan etmesi, (Yönetmelik 20/3)
- Tüm kullanıcıların şarj hizmeti satın alabilmesini sağlayacak ödeme sistemlerinden en az bir tanesinin şarj istasyonunda bulundurulması ve bu ödeme yönteminin nasıl kullanılacağına ilişkin bilgilendirmelere şarj istasyonunda ve şarj ağı işletmecilerinin dijital mecralarında yer verilmesi, (Yönetmelik 21/6)
- Şarj istasyonlarında elektriğin ölçümü ve kullanıcı tarafından görülebilmesi için 11/1/1989 tarihli ve 3516 sayılı Ölçüler ve Ayar Kanununa uygun ölçüm aletleri bulundurulması ve ölçüm sağlanması, (Yönetmelik 21/7)
- 1/7/2026 tarihinden itibaren Karayolları Genel Müdürlüğü'nün sorumluluğu altında bulunan otoyollarda şarj ağına yeni eklenen şarj istasyonlarında bulunan DC 50 kW ve üzeri güçteki şarj ünitelerinden en az bir tanesi için banka/kredi kartı okuyucuları veya

temassız ödeme yapılabilen dijital cihazlar aracılığıyla doğrudan ödeme imkanlarının sağlanması ve bu ödeme yöntemleri için kullanıcıdan ilave bedel, komisyon veya fark talep etmemesi, (Yönetmelik 21/8)

- Kendisi veya sertifikalı şarj istasyonu işletmecileri tarafından işletilen şarj istasyonları için dağıtım şirketleriyle bağlantı anlaşmaları yapılarak teknik gereklere uygun olarak istasyonların kurulumunun sağlanması, (Yönetmelik 21/1, 22/5, 22/6)
- Kullanımının can ve mal emniyeti bakımından tehlike arz ettiği tespit edilen herhangi bir şarj istasyonunun derhal hizmet dışı bırakılması ve şarj istasyonunda can ve mal güvenliği tesis edilinceye kadar kullanılmamasının ve hizmete sokulmamasının sağlanması, (Yönetmelik 23/3)
- İhbar ve şikayetler ile ünite tipi ve gücüne ilişkin levha ve çıkartmaları elektrikli araç kullanıcılarının kolay ve anlaşılabilir şekilde bilgisine hazır bulundurulması, (Yönetmelik 23/5)
- Şarj ağında yer alan şarj istasyonlarında uygulanan şarj hizmeti fiyatlarını ve bu hizmet ile ilişkili rezervasyon ve işgaliye bedellerini kendi internet sayfası, dijital mecralar ile şarj istasyonlarından da erişilebilecek şekilde eş zamanlı olarak ilan etmesi, (Yönetmelik 25/2)
- Kurum tarafından talep edilmesi halinde şarj hizmeti fiyatının oluşumunun ve güncelleme yönteminin Kuruma sunulması, (Yönetmelik 25/5)
- Bir sonraki günden itibaren uygulanacak şarj hizmeti fiyatlarının içinde bulunulan günde saat 17.00'ye kadar Kuruma bildirilmesi ve bildirilen fiyatların takip eden günde saat 00.00 itibarıyla bir sonraki fiyat değişikliğine kadar uygulanması, (Yönetmelik 25/6)
- Halka açık şarj istasyonlarında şarj hizmeti fiyatını sadakat sözleşmesi akdettiği kullanıcılara uyguladığı en düşük şarj hizmeti fiyatının %25 fazlasını aşmayacak şekilde belirlemesi ve sadakat sözleşmesi akdettiği kullanıcılardan sadakat sözleşmesi kapsamında sözleşme bedeli, üyelik bedeli gibi her ne ad altında olursa olsun ayrı bir bedel talep etmemesi, (Yönetmelik 25/7)
- Rezervasyon hizmeti sunulması durumunda kullanıcıdan ilave ücret alınması halinde bu ücretin ilgili rezervasyon kapsamında kullanıcının şarj hizmetini almasından sonra iade edilmesi, (Yönetmelik 25/9)
- Rezervasyon sistemi kurulmuş ise, bunun işletilmesini sağlayacak yazılımsal, teknik ve idari altyapı sistemini kurulması ve işletilmesi, (Yönetmelik 25/9, 27/3)
- Şarj hizmeti tamamlandıktan sonra şarj istasyonundan ayrılmayan kullanıcılardan ilave bedel alınacaksa veya batarya doluluğu %85 ve üzeri olan elektrikli araçlara sunulan şarj hizmeti sonlandırılacaksa şarj hizmetinin tamamlandığına ilişkin elektrikli araç kullanıcılarına bilgi verilmesi, (Yönetmelik 25/10, 25/11)
- Şarj hizmeti bedeli olarak ilan edilen fiyatların yatırım maliyetleri, işletme maliyetleri, enerji edinim maliyetleri, amortismanlar, kamusal yükümlülükler ile makul ölçüde karlılık dikkate alınarak belirlenmesi ve bu fiyatın rekabeti engelleyici, bozucu, kısıtlayıcı olmaması, (Yönetmelik 25/3, 26/1)
- Kullanıcı şikayetlerinin kaydedileceği ve kullanıcıların takip edebileceği iletişim kanallarının tesis edilmesi, 24 saat boyunca kesintisiz hizmet vermek üzere ISO 18295

sertifikalı çağrı merkezi kurulması veya bu hizmeti alınması, internet sitesi veya mobil uygulama üzerinden kendisiyle sadakat sözleşmesi olan veya olmayan tüm kullanıcılara anlık şarj hizmeti verilmesi, şarj ağındaki tüm istasyon ve soketlerin kullanım durumlarını, müsaitliklerini, fiyatlarını anlık olarak internet sitesi veya mobil uygulama üzerinden kullanıcılara sağlaması ve kendisine iletilen talepleri on beş iş günü içerisinde sonuçlandırarak kullanıcıyı bilgilendirmesi. (Yönetmelik 28/1)