

TÜKETİCİ HİZMETLERİ YÖNETMELİĞİ

TÜKETİCİ HİZMETLERİ YÖNETMELİĞİ

Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği

ELEKTRİK PİYASASI TÜKETİCİ HİZMETLERİ MEVZUATI

Son yıllarda her çeşit mal ve hizmet tüketiminin artması neticesinde; nispeten daha güçlü konumda olan satıcı karşısında, tüketicinin haklarının korunması amacıyla bir takım yasal düzenlemeler yapılması zorunlu hale gelmiştir. Bu kapsamda ülkemizde yapılan yasal düzenlemelerden en önemlisini 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun oluşturmaktadır. Ancak genel nitelikte olan Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, elektrik piyasası tüketici hizmetleri açısından yeterli olmamakla birlikte elektrik piyasanın ihtiyaçlarına cevap verebilecek, özel nitelikte ve tüketiciyi koruyucu ek düzenlemeler yapılmasına ihtiyaç duyulmuştur. Bu kapsamda Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği oluşturulmakla birlikte 6446 Sayılı Elektrik Piyasası Kanunu, Bakanlar Kurulu Kararları ile Mahkeme Kararları uyarınca da elektrik piyasası tüketici hizmetleri noktasında ihtiyaç duyulan düzenlemeler yapılmaya çalışılmış ve her geçen gün de yapılmaya devam edilmektedir.

ELEKTRİK PİYASASI TÜKETİCİ HİZMETLERİ YÖNETMELİĞİ

Modern çağda bireyin yaşamını sürdürebilmesi için tüketimi zorunlu bir ihtiyaç haline gelen elektrik enerjisi; günlük yaşantımızın ayrılmaz bir parçasını oluşturmaktadır. Öyle ki günümüzde sanayi, eğitim, sağlık vb. birçok alanda elektrik enerjisine ihtiyaç duyulmaktadır. Söz konusu ihtiyacın karşılanması noktasında ise; hizmet alan veya veren taraflara uygulanacak standart, usul ve esasların belirlenmesi gerekmekte olup; bu kapsamda bir takım yasal düzenlemeler oluşturulmuştur. Oluşturulan yasal düzenlemelerden en önemlisi ise Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği(“Yönetmelik”)’dir. Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (“EPDK”) tarafından oluşturulan Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği ilk olarak 08.05.2014 tarihli 28994 sayılı Resmi Gazete yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Ancak zaman içinde elektrik piyasasında ve ülke genelinde yaşanan değişimler

neticesinde bazı noktalarda Yönetmelik ihtiyaca cevap verememiş ve Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği'nin yenilenmesi ile günümüz şartlarına uyarlanması amacıyla başlatılan çalışma neticesinde, 30 Mayıs 2018 tarihli 30436 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren versiyonu ile Yönetmelik, güncel haline kavuşturulmuştur.

Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği'nin asıl amacı; serbest ("belirli bir tüketimi aşan tüketiciler")/ serbest olmayan ve son kaynak tedariki ("serbest tüketici hizmeti üzerinde olup da herhangi bir tedarik şirketi ile sözleşme imzalamamış tüketici grubu") kapsamındaki tüketicilere elektrik enerjisi ve/veya kapasite satışı ile buna ilişkin hizmetlerin sunulmasında tüketici, tedarikçiler ve/veya dağıtım şirketleri arasındaki iş ve işlemlere esas asgari standart, usul ve esasların belirlenmesidir. Bu kapsamda elektrik enerjisinin tüketiciye arzı amacıyla dağıtımından başlanarak tedarikine, tedarik sonrasında ödenecek faturaların içerik ve işlemlerine; tedarik ve dağıtım şirketleri tarafından sunulan/sunulacak hizmetlerin kalite standartları ile enerji tüketim bedelinin ödenmemesi halinde izlenecek usul ve esaslara kadar hemen her noktada oldukça detaylı düzenlemeler yapılmıştır.

Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği 30. Madde

Özel sektör eli ile sunulan kamu hizmeti niteliğindeki elektrik enerjisi tedarikinin ilk ve en önemli ayağını serbest/serbest olmayan tüketiciler ile tedarikçiler arasında akdedilen perakende satış sözleşmesi ile ikili anlaşmalar ("indirimli elektrik sözleşmesi") oluşturmaktadır. Söz konusu sözleşmelerin akdedilebilmesi için ise tedarikçiler tarafından Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği kapsamında tüketicilerden öncelikle güvence bedeli adı altında bir garanti sunmaları talep edilmektedir. Tedarikçi, serbest/serbest olmayan ve istisnai tüketici grupları haricindeki tüketicilerin tamamından elektrik enerjisi ve/veya kapasite satışına ait ödeme yükümlülüğünü yerine getirmeme riskine karşılık güvence bedelini, anlaşma yapılırken nakit ya da teminat mektubu olarak talep edebilmektedir. Söz konusu güvence bedelinin türü ve miktarı noktasında ise tüketiciler ile akdedilen sözleşmenin perakende satış sözleşmesi mi yoksa ikili anlaşma mı olduğu önem arz etmektedir. Tedarikçiye tanınan söz konusu güvence bedeli talep edebilme imkanının sınırını yine Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği 30. Maddesi kapsamında öngörülen "güvence bedeli alınamayan tüketici" grupları oluşturmaktadır. Söz konusu madde metni

uyarınca tedarikçiler ile akdedilecek olan perakende satış sözleşmesi sırasında güvence bedeli alınamayacak olan tüketici grupları şu şekildedir;

- Ön ödemeli sayaç tesis eden tüketiciler (“kartlı elektrik bakiye yüklemesi ile elektrik enerjisi kullanımı - bir çok dağıtım ve perakende satış şirketi tarafından halihazırda uygulaması bulunmamaktadır”)
- 27/7/2013 tarihli ve 28720 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Genel Aydınlatma Yönetmeliği kapsamında olan yerler (“otoyollar ve özelleştirilmiş erişme kontrollü karayolları hariç, kamunun genel kullanımına yönelik bulvar, cadde, sokak, alt-üst geçit, köprü, meydan, kavşak, yürüyüş yolu ve yaya geçidi gibi yerler ile halkın ücretsiz kullanımına açık ve ticari faaliyette bulunulmayan kamuya ait park, bahçe, tarihî ve ören yerleri gibi halka açık yerlerin aydınlatmaları ile trafik sinyalizasyonu”)
- 12/4/2002 tarihli ve 2002/4100 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı kapsamındaki ibadethanelere ilişkin sözleşme yapan tüketiciler (“cami, mescit, kilise, havra ve sinagog abonelikleri”)
- Yönetmelik yürürlük tarihi 30.05.2018 tarihinden sonra yapılacak olan perakende satış sözleşmeleri açısından dinlenme tesisleri, misafirhaneleri ile iktisadi ve ticari amaçla işletilen tesisleri hariç olmak üzere 10/12/2003 tarihli ve 5018 sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanununa ekli (I) sayılı cetvelde yer alan kamu idareleri (<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5018.pdf>)

Tedarik şirketlerinin yukarıda belirtilen istisnai tüketici grupları haricindeki diğer tüm tüketicilerden Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği hükümleri uyarınca güvence bedeli talep etme yetkisi bulunmakla birlikte, tedarik şirketleri ile perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşma akdedilmesi sırasında alınan güvence bedelinin, sözleşme ilişkisinin sona ermesinin akabinde güncellenerek tüketiciye iade edilmesi gerekmektedir.

Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği 32. Madde

Elektrik enerjisi gibi bu denli önemli bir tüketim hizmetinin halka arzı sırasında tedarik şirketleri ile dağıtım şirketlerinin uymaları gereken bir takım kurallar bulunmaktadır.

Bunlardan en önemlisi tüketicinin, tüketmiş olduğu enerji karşısında ödeyeceği bedelin ne

şekilde hesaplanacağı ve hangi usul-esaslara uyularak faturalandırılacağı hususlarıdır. Söz konusu işlemlere ilişkin usul ve esaslar, Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği 32. Maddesi kapsamında düzenleme altına alınmıştır. Madde metni kapsamında elektrik enerjisi tüketiminin hesaplanması noktasında yapılacak “bağlı bulunan sayacın okunması” işlemi düzenleme altına alınmıştır. Bu kapsamda dağıtım şirketleri tarafından en az 25 gün ve en fazla 35 günlük dönemler şeklinde olmak üzere her takvim ayında bir defa (“aylık okuma”) sayaçların okunması gerekmektedir. Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliğinin 35’inci maddesinde belirtilen mücbir sebep halleri (“belirtilenlerle sınırlı olmamak üzere; 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 hareketleri”) ile ağır mevsim şartları, dönemsel kullanım ve benzeri nedenlerle okuma yapılamaması ve Kurul tarafından uygun görülen haller (“söz konusu hallerde dahi yılda en az iki defa sayaç okuması yapılması gerekmektedir”) dışında, dağıtım bölgesinin genelinde aylık olarak okuma yapılması zorunludur.

Okuma işlemi akabinde ise tüketiciye öncelikle bir takım bildirimlerin yapılması gerekmektedir. Bu noktada tedarik şirketleri, dağıtım şirketlerinden fatura/ödeme bildirim ve tebliğ işlemleri açısından hizmet alımı yapabilmekte ve Hizmet alımı yapılması halinde; dağıtım şirketi tarafından yapılan okuma bildirimine ilişkin bilgiler, tüketim noktasına bırakılan fatura/ödeme bildiriminde düzenlenebilmektedir. Genel uygulama olarak hemen her tedarik şirketi tarafından dağıtım şirketlerinden faturalama hizmeti alınmakta olup; okuma bildirimlerinin fatura içerisinde tüketiciye bildirilmesi yolu tercih edilmektedir.

Tedarik şirketinin yukarıda belirtildiği gibi bir hizmet alımı yapması halinde tüketiciye tebliğ edilen aylık fatura içeriğinde, aksi bir durumda ise okuma bildiriminde asgari olarak yer alması gereken bir takım bilgiler bulunmaktadır. Okuma bildiriminde (“uygulamada genel olarak fatura içeriğinde yer almaktadır”) yer alması gereken bilgiler şu şekildedir;

- Tüketicinin adı-soyadı veya unvanı, adresi, serbest tüketici tekil kodu veya EIC, uygulanıyorsa profil tipi,

- Sayaç veya sayaçlara ait marka, tip ve seri numarası, çarpan, varsa akım ve/veya gerilim trafo oranları,
- Aktif ve reaktif tüketime ilişkin ilk ve son endeksler ile okuma tarihleri,
- Tüketilen elektrik enerjisi miktarı,
- Değiştirilen sayaç var ise sayaçlara ait endeks değerleri detayı,
- Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişinin tüketici hizmetleri merkezlerinin telefon ve faks numaraları ile internet ve elektronik posta adresleri, arıza ve acil durumlarda aranabilecek telefon numarası.

Okuma bildiriminin yazılı olarak yapılması zorunlu olmakla birlikte tüketicinin tercih etmesi halinde, tüketiciye kalıcı veri saklayıcısı (“kısa mesaj, elektronik posta, internet, CD, hafıza kartı, taşınabilir bellek”) ile de gönderilebilmektedir. Okuma bildiriminin yapılaş şekli gözetilmeksizin, tüketicinin, okuma bildiriminde yer alan bilgilerin yeterli ve/veya açıklayıcı olmadığını düşünmesi halinde, tedarik şirketlerine başvuruda bulunarak fatura içeriğinin Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği kapsamında içermesi gereken asgari unsurları içerir bir şekilde düzenlenmesini talep etme hakkı bulunmaktadır.

Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği Tam Metni

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar Amaç

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmeliğin amacı; serbest, serbest olmayan ve son kaynak tedariki kapsamındaki tüketicilere elektrik enerjisi ve/veya kapasite satışı ile buna ilişkin hizmetlerin sunulmasında tüketici, tedarikçiler ve/veya dağıtım şirketleri arasındaki iş ve işlemlere esas asgari standart, usul ve esasların belirlenmesidir. Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik, tüketicilere hizmetlerin yeterli, kaliteli ve sürekli olarak sunulması için;

a) Tedarikçiler ile tüketimi düşük serbest tüketiciler arasında yapılacak ikili anlaşmada yer alacak asgari usul ve esaslara,

b) Görevli tedarik şirketleri ile serbest olmayan tüketiciler ya da son kaynak tedariki kapsamındaki tüketiciler arasında yapılacak perakende satış sözleşmesinde yer alacak asgari usul ve esaslara,

c) Dağıtım şirketleri ile tüketiciler ve tedarikçiler arasında;

1) Sayaç ve sayaca erişim, okunmasına ve kontrolüne,

2) Kaçak ve usulsüz elektrik enerjisi kullanımının tespiti ve bu kapsamda yapılacak iş ve işlemlere,

3) Elektriğin kesilmesi ve bağlanmasına,

ç) Tüketici şikâyetlerinin yapılması, bu şikâyetlerin değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması ile tüketicilerin bilgilendirilmesine yönelik usul ve esaslara,

d) Tüketicilerin hak ve yükümlülüklerine, ilişkin hükümleri kapsar.

(2) Tedarikçiler ile tüketimi düşük serbest tüketiciler arasında 4/1/2002 tarihli ve 4734 sayılı Kamu İhale Kanunu ile 5/1/2002 tarihli ve 4735 sayılı Kamu İhale Sözleşmeleri Kanunu kapsamında yapılacak ikili anlaşmalarda düzenlenmeyen hususlar hakkında işbu Yönetmeliğin üçüncü bölüm hükümleri uygulanır.

Dayanak

MADDE 3 – (1) Bu Yönetmelik, 14/3/2013 tarihli ve 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanununa dayanılarak hazırlanmıştır. Tanımlar ve kısaltmalar

MADDE 4 – (1) Bu Yönetmelikte geçen;

- a) Aktif enerji: Aktif gücün zamanla çarpımından elde edilen ve kWh birimi ile ölçülen enerjiyi,
- b) Bağlantı anlaşması: Bir üretim şirketi, dağıtım şirketi ya da tüketicinin iletim sistemine ya da dağıtım sistemine bağlantı yapması için yapılan genel ve özel hükümleri içeren anlaşmayı,
- c) Bağlantı gücü: Bir kullanım yerinin elektrik projesinde belirtilen kurulu gücün, kullanma faktörü ile çarpılması suretiyle hesaplanan güç miktarını,
- ç) Başkan: Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu Başkanını,
- d) Dağıtım: Elektrik enerjisinin 36 kV ve altındaki hatlar üzerinden naklini,
- e) Dağıtım bölgesi: Bir dağıtım şirketinin lisansında tanımlanan bölgeyi,
- f) Dağıtım sistemi: Bir dağıtım şirketinin, lisansında belirlenmiş dağıtım bölgesinde işlettiği elektrik dağıtım tesisleri ve şebekesini,
- g) Dağıtım şirketi: Belirlenen bir bölgede elektrik dağıtımını ile işigal eden tüzel kişiyi,
- ğ) 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 dağıtımını için teçhiz edilmiş tesis ve teçhizat ile dağıtım şirketince teçhiz edilen ya da devralınan sayaçları,
- h) DSİ: Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğünü,
- ı) Enerji Tanımlama Kodu (EIC): Oluşturulmasına ilişkin usul ve esasları ENTSO-E tarafından belirlenip kuruluşun resmi internet sitesinde duyurulan ve ENTSO-E'ye bağlı tüm ülkelerde kullanılan, enerji tanımlama kodlama sistemidir. Uluslararası bir koddur.

- i) Gecikme zammı: 21/7/1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanununun 51 inci maddesine göre belirlenen gecikme zammını,
- j) Görevli tedarik şirketi: Dağıtım ve perakende satış faaliyetlerinin hukuki ayrıştırması kapsamında kurulan veya son kaynak tedariki yükümlüsü olarak Kurul tarafından yetkilendirilen tedarik şirketini,
- k) İkili anlaşma: Gerçek veya tüzel kişiler arasında özel hukuk hükümlerine tabi olarak, elektrik enerjisi ve/veya kapasitenin alınıp satılmasına dair yapılan ve Kurul onayına tabi olmayan ticari anlaşmaları,
- l) İlgili mevzuat: Elektrik piyasasına ilişkin kanun, yönetmelik, tebliğ, lisans, genelge ve Kurul kararlarını,
- m) İlgili tüzel kişi: İlgisine göre, dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiyi ve/veya tedarikçiyi,
- n) Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketicinin 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,
- o) Kanun: 14/3/2013 tarihli ve 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanununu,
- ö) Kesme-bağlama bedeli: Tüketicinin elektriğinin bağlanması aşamasında uygulanan ve Kurul tarafından belirlenen bedeli,
- p) Kurul: Enerji Piyasası Düzenleme Kurulunu,
- r) Kurum: Enerji Piyasası Düzenleme Kurumunu,

s) Mühürleme: Sayaç ve ölçü devresi elemanlarına dışarıdan yapılacak müdahaleyi önlemek amacıyla dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiler tarafından ilk enerji verme, sayaç ve ölçü devresi elemanlarını kontrol ve durumunu tespit etme, enerji kesme ve açma gibi işlemler yapıldıktan sonra mühür ile ölçü düzeneğini muhafaza altına alma ya da aldırma yöntemini,

ş) Ortak sayaç: Aynı tüketici grubunda birden fazla gerçek ve/veya tüzel kişinin elektrik enerjisi tüketimlerini ölçmek amacıyla tesis edilen tek bir sayacı,

t) Perakende satış: Elektriğin tüketicilere satışını,

u) Perakende satış sözleşmesi: Bağlantı anlaşması mevcut olan kullanım yeri için, görevli tedarik şirketi ile tüketiciler arasında ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde, perakende satış tarifesi veya son kaynak tedarik tarifesinden elektrik enerjisi ve/veya kapasite temini ile hizmet alınmasına yönelik olarak yapılan faaliyetlere ilişkin koşul ve hükümleri kapsayan sözleşmeyi,

ü) Piyasa Yönetim Sistemi (PYS): Dengeleme mekanizması ve uzlaştırmaya ilişkin işlemlerin yürütülmesi amacıyla, piyasa işletmecisi, sistem işletmecisi, piyasa katılımcıları ve sayaçların okunmasından sorumlu iletim ve dağıtım lisansı sahibi tüzel kişilerin kullanımına sunulan ve küçük istemci yapısında çalışan uygulamaları,

v) Reaktif güç: Elektrik akımının gerilime göre 90 derece faz farklı, iş görmeyen ve kVAr birimi ile ölçülen gücü,

y) Tüketimi düşük serbest tüketici: Yıllık elektrik enerjisi tüketimi 100.000 kWh'tan düşük olan serbest tüketiciyi,

z) Tüketici grubu: Benzer özelliklere sahip olmaları sebebiyle bir grup olarak dikkate alınan tüketicileri, aa)

reaktif enerji : Reaktif gücün zamanla çarpımından elde edilen ve kVArh birimi ile ölçülen enerjiiyi, bb)

Sayaç: Tüketicinin, elektrik enerjisi tüketimini ölçmek amacıyla ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak tesis edilen cihazı, cc)

Serbest olmayan tüketici: Elektrik enerjisi ve/veya kapasite alımlarını sadece, bölgesinde bulunduğu görevli tedarik şirketinden yapabilen gerçek veya tüzel kişiyi, çç)

Serbest tüketici: Kurul tarafından belirlenen elektrik enerjisi miktarından daha fazla tüketimde bulunması veya iletim sistemine doğrudan bağlı olması veya organize sanayi bölgesi tüzel kişiliğini haiz olduğu için tedarikçisini seçme hakkına sahip gerçek veya tüzel kişiyi, dd)

Son kaynak tedarikçisi: Son kaynak tedariki kapsamındaki tüketicilere enerji temin etmekle görevlendirilmiş olan tedarik lisansı sahibi şirketi, ee)

Son kaynak tedariki: Serbest tüketici niteliğini haiz olduğu hâlde elektrik enerjisini, son kaynak tedarikçisi olarak yetkilendirilen tedarik lisansı sahibi şirket dışında bir tedarikçiden temin etmeyen tüketicilere elektrik enerjisi tedarikini, ff)

Tarife: Elektrik enerjisinin ve/veya kapasitenin iletimi, dağıtımı ve satışı ile bunlara dair hizmetlere ilişkin fiyatları, hüküm ve şartları içeren düzenlemeleri, gg)

Tedarik: Elektrik enerjisinin ve/veya kapasitenin toptan veya perakende satışını, ğğ)

Tedarikçi: Elektrik enerjisi ve/veya kapasite sağlayan üretim şirketleri ile tedarik lisansına sahip şirketleri, hh)

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

TEİAŞ: Türkiye Elektrik İletim Anonim Şirketini, ii) Tekil kod: Dağıtım şirketleri tarafından dağıtım bölgelerindeki her bir tüketim noktası için belirlenen ve tüketim noktasının Piyasa Yönetim Sistemine kaydı için de kullanılan münhasır kayıt kodunu, jj) TÜİK: Türkiye İstatistik Kurumunu, kk)

Tüketici: Elektriği kendi kullanımını için alan kişiyi, II) Yeraltısuyu Kullanma Belgesi: 16/12/1960 tarihli ve 167 sayılı Yeraltı Suları Hakkında Kanunda belirtilen Kullanma Belgesini, ifade eder.

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

İKİNCİ BÖLÜM

Elektrik Enerjisi ve/veya Kapasite Tedariği, Serbest Tüketici ve Serbest Olmayan Tüketici Elektrik enerjisi ve/veya kapasite tedariki

MADDE 5 – (1) Tüketici; serbest tüketici, serbest olmayan tüketici ya da son kaynak tedariki kapsamındaki tüketici statüsünde elektrik enerjisi ve/veya kapasiteyi tedarikçilerden temin eder.

Serbest tüketici kapsamı ve elektrik tedariki

MADDE 6 – (1) Aşağıdaki koşulları sağlayan tüketiciler serbest tüketici olarak kabul edilir;

a) İletim sistemine doğrudan bağlı olan gerçek veya tüzel kişiler,

b) Organize sanayi bölgesi tüzel kişilikleri,

c) Bir önceki takvim yılında veya içinde bulunulan yılda serbest tüketici limitini aşan miktarda elektrik tüketilen kullanım yerinin kullanım hakkına sahip ya da kullanım hakkını edinen tüketiciler.

(2) Elektrik enerjisi tüketimleri tek bir ortak sayaç ile ölçülebilen birden fazla gerçek ve/veya tüzel kişinin tükettiği toplam elektrik enerjisi miktarının serbest tüketici limitini geçmesi durumunda, bu kişilerin birlikte serbest tüketici niteliği kazandığı kabul edilir.

(3) Serbest tüketiciler elektrik enerjisi ve/veya kapasite alımlarını tedarikçi ile ikili anlaşma yaparak temin edebilirler.

(4) Serbest tüketiciler, ikili anlaşmalarının herhangi bir şekilde sona ermesi veya talep etmeleri halinde, bu Yönetmelik ve ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde, bölgelerindeki görevli tedarik şirketinden son kaynak tedariki kapsamında elektrik enerjisi ve/veya kapasite satın alabilir.

(5) Serbest tüketici kapsamında yer alan tüketicilerin tedarikçisini seçme hakkını kullanmaları halinde; sayaçların Kurum tarafından yayımlanan düzenlemelere uygun çok zaman dilimli ölçüm yapabilen elektronik sayaçlar olması zorunludur. Dağıtımdan bağılı tüketiciler için uygun olmayan sayaçlar dağıtım şirketi tarafından ilgili ay içerisinde değiştirilir ve sayacın uygun olmaması, tedarikçi seçme hakkının kullanılmasına engel teşkil etmez.

(6) Serbest tüketici niteliği ile birden fazla gerçek ve/veya tüzel kişinin aralarından yetkilendirdiği bir tüketici adına satın alınan tek bir ortak sayaç ile ölçülebilen elektrik enerjisinin, kâr amaçlı olarak tekrar satışı yapılamaz.

Serbest olmayan tüketici kapsamı ve elektrik tedariki

MADDE 7 – (1) Aşağıdaki koşullara sahip tüketiciler serbest olmayan tüketici olarak kabul edilir;

a) Bir önceki takvim yılında ve içinde bulunulan yılda, kullanım hakkına sahip olduğu ya da kullanım hakkını edindiği kullanım yerindeki elektrik tüketimi serbest tüketici limitini aşmayan tüketici,

b) Serbest tüketici olup da bir önceki takvim yılına ait toplam elektrik enerjisi tüketiminin cari takvim yılı için belirlenmiş serbest tüketici limitinin altında kalan tüketici,

c) İlk defa bağlantı anlaşması yapılmış kullanım yerinde elektrik enerjisi tüketen tüketici.

(2) Serbest olmayan tüketiciler elektrik enerjisi ve/veya kapasiteyi sadece bulunduğu dağıtım bölgesindeki görevli tedarik şirketi ile perakende satış sözleşmesi yaparak temin eder.

(3) İkili anlaşma yaparak tedarikçisini seçme hakkını kullanmış olan serbest tüketici, bir önceki takvim yılına ait toplam elektrik enerjisi tüketiminin cari takvim yılı için belirlenmiş serbest tüketici limitinin altında kalması durumunda serbest tüketici hakkını kaybeder ve Şubat ayı itibarıyla mevcut tedarikçisi tarafından portföyden çıkarılır, yeniden serbest tüketici niteliği kazanıncaya kadar yeni bir ikili anlaşma yapamaz veya mevcut ikili anlaşmasının süresini uzatamaz ve ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde elektrik enerjisi ve/veya kapasitesi satın alır.

Son kaynak tedariki kapsamında tüketici ve elektrik tedariki

MADDE 8 – (1) Aşağıdaki koşullara sahip tüketiciler son kaynak tedariki kapsamındaki tüketici olarak kabul edilir;

a) Serbest tüketici niteliğini haiz olduğu hâlde elektrik enerjisini, son kaynak tedarikçisi olarak yetkilendirilen tedarik lisansı sahibi şirket dışında bir tedarikçiden temin etmeyen tüketici,

b) İkili anlaşma ile elektrik enerjisi ve/veya kapasite satın almakta olan bir serbest tüketicinin ikili anlaşmasının herhangi bir nedenle sona ermesi nedeniyle ilgili görevli tedarik şirketinden elektrik alan tüketici.

(2) İlgili görevli tedarik şirketi bu madde kapsamında yer alan tüketicilere son kaynak tedariki kapsamında elektrik enerjisi ve/veya kapasite sağlamakla yükümlüdür.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İkili Anlaşma İkili anlaşmanın tarafları

MADDE 9 – (1) Bu bölümde yer alan ikili anlaşmaya ilişkin usul ve esaslar, tüketimi düşük serbest tüketicilerle tedarikçiler arasında yapılan ikili anlaşmaları kapsar.

İkili anlaşma türleri ve genel esaslar

MADDE 10 – (1) Tedarikçiler tüketimi düşük serbest tüketicilere belirli süreli ya da belirsiz süreli ikili anlaşma önerebilir.

(2) Belirli süreli ikili anlaşmaların süresi üç yıldan fazla olamaz.

(3) İkili anlaşma ve ekleri ile Tüketici Hakları Bilgilendirme Formu (EK-1), İkili Anlaşma Ön Bilgilendirme Formu (EK-2-A) ve İkili Anlaşma Değişiklik Bildirimi (EK-3) en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir.

(4) Tedarikçinin ikili anlaşmanın kurulmasına, yenilenmesine ve ikili anlaşmada değişiklik yapılmasına ilişkin önerisi karşısında tüketicinin susması veya açıkça reddetmemesi önerinin kabulü olarak yorumlanamaz ve aksi hükme ikili anlaşmada yer verilemez.

İkili anlaşmanın kapsamı

MADDE 11 – (1) İkili anlaşmada asgari aşağıdaki hususların yer alması zorunludur;

a) Tedarikçinin adı, unvanı, adresi MERSİS numarası, vergi kimlik numarası, lisans numarası, tüketici hizmetleri merkezlerinin telefon ve faks numaraları ile internet ve elektronik posta adresleri,

b) Tüketicinin adı, soyadı, unvanı, adresi, T.C. kimlik veya vergi kimlik numarası, Türk vatandaşı olmayan kişiler için pasaport numarası veya uluslararası geçerliliği olan muadili belge numarası, bulunması halinde tüketicinin telefon numarası veya e-posta adresi,

c) İkili anlaşmanın kurulma tarihi ile elektrik enerjisi ve/veya kapasite satışının başlangıç tarihi, ç) İkili anlaşmanın süresi,

- d) Elektrik enerjisi ve/veya kapasite satışına esas fiyatlandırma,
- e) Tahsilatında aracı olunan iletim ya da dağıtım bedeli ile uygulanan fon, pay ve vergiler,
- f) Güvence bedeli/teminat alımı ve uygulaması,
- g) Faturanın zamanında ödenmemesi durumuna ilişkin uygulanması öngörülen gecikme faizi ile tarafların temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,
- ğ) Faturalarda ve faturalandırmaya esas unsurlarda hata tespiti durumunda eksik veya fazla bedelin tahsili veya iadesine ilişkin hükümler,
- h) İkili anlaşma kapsamında cayma hakkının kullanılmasına ve/veya ceza koşulunun uygulanmasına ilişkin şartlar, süre ve cayma bedeli ve/veya ceza koşulunun tutarı,
- ı) İkili anlaşmanın yenilenmesi ya da süre uzatımı,
- i) İkili anlaşmanın hükümlerinde değişiklik yapma,
- j) İkili anlaşmanın sonlandırılması,
- k) Tedarikçinin hak ve yükümlülükleri,
- l) Tüketicilerin hak ve yükümlülükleri,
- m) İkili anlaşmanın feshine ilişkin koşullar,
- n) Şikâyetlerin çözümü,
- o) İkili anlaşma uyuşmazlıklarında yetkili çözüm mercii.

(2) İkili anlaşma kapsamındaki hususlara ilişkin İşbu Yönetmelikte düzenlenen cayma hakkı, haklı fesih sebepleri, anlaşmanın yenilenmesi gibi hükümlere ikili anlaşmada açıkça yer verilir. İkili anlaşmada ve eklerinde ilgili mevzuata aykırı hükümlere yer verilemez. İkili anlaşmada yer alan ilgili mevzuata aykırı hükümler geçersizdir.

İkili anlaşma kurma

MADDE 12 – (1) Tedarikçi ikili anlaşma kurulmadan önce EK-1 ve EK-2’de yer alan standart formlarla açık ve anlaşılabilir bir şekilde kayıt altına almak suretiyle kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciyi bilgilendirmek ve tüketicinin söz konusu bilgileri edindiğini teyit etmesini sağlamak zorundadır. Söz konusu bilgilendirmenin yapıldığına ve tüketici tarafından teyit edildiğine ilişkin ispat yükü tedarikçiye aittir. Bilgilendirmenin gereği gibi ya da hiç yapılmamış olması tüketici için haklı fesih sebebidir.

(2) İkili anlaşma el yazısıyla atılan imza veya güvenli elektronik imza ile imzalanabilir. Tedarikçi tarafından ikili anlaşma ve eklerinin “aslının aynısıdır” onaylı bir örneğinin anlaşmanın kurulduğu gün kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketimi düşük serbest tüketiciye verilmesi zorunludur.

(3) Tedarikçi ikili anlaşma ve ekleri ile EK-1 ve EK-2’de dahil olmak üzere ikili anlaşmanın kurulmasına ilişkin bilgi ve belgeleri kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile ikili anlaşmanın sonlanmasını izleyen 3 yıl süresince saklar ve istendiğinde Kuruma ve yıl içerisinde bir defadan fazla olmamak üzere tüketiciye sunar. Tedarikçi bu kapsamda tüketiciden herhangi bir ücret talep edemez.

Cayma hakkı

MADDE 13 – (1) Tüketimi düşük serbest tüketici, ikili anlaşmanın kurulduğu ya da yenilediği tarihten itibaren 14 gün içerisinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cayma bedeli ödemeksizin telefonla, e-postayla veya yazılı olarak bildirim yapmak suretiyle anlaşmadan cayma hakkına sahiptir.

Belirli süreli ikili anlaşmanın süre bitiminde sona ermesi ve yenilenmesi

MADDE 14 – (1) Belirli süreli ikili anlaşma, anlaşmada belirlenen sürenin sonunda kendiliğinden sona erer. Tedarikçi ikili anlaşmanın sona ereceği tarihten en az 60 gün önce tüketiciyi ikili anlaşmanın sona ereceği tarih ve tüketicinin kendi portföyünden çıkartılacağı tarih konusunda kayıt altına almak suretiyle bilgilendirir.

(2) Belirli süreli ikili anlaşmada ikili anlaşmanın belirlenen süre kadar kendiliğinden yenileneceğine veya uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz.

(3) Belirli süreli ikili anlaşmanın yenilenmesinde tedarikçi tarafından 12 nci madde hükümlerine göre işlem tesis edilir.

İkili anlaşma hükümlerinde değişiklik yapma

MADDE 15 – (1) Belirli süreli ikili anlaşmalarda anlaşma süresince anlaşma ve eklerinde tüketici aleyhine değişiklik yapılamaz.

(2) İkili anlaşmada tedarikçiye tüketici aleyhine tek taraflı değişiklik yapma yetkisi veren hükme yer verilemez. Tedarikçi ikili anlaşmaya ilişkin değişiklik önerisini kayıt altına almak suretiyle değişikliğin yürürlüğe gireceği tarihten en az 15 gün önce EK-3 formunu ve değişikliği içeren ikili anlaşmayı kayıt altına almak suretiyle tüketiciye iletir.

(3) Değişiklik önerisi, tüketicinin kabulüyle EK-3 formunda belirtilmiş olan tarihte yürürlüğe girer.

(4) İkili anlaşma hükümlerinde değişiklik yapma işleminin bu maddede düzenlenen şekilde yapıldığına ilişkin ispat yükü tedarikçiye aittir. Aksi takdirde söz konusu değişiklik yapılmamış sayılır.

Haklı fesih sebepleri

MADDE 16 – (1) Tüketimi düşük serbest tüketici, belirli süreli ikili anlaşmayı süresi sona ermeden önce aşağıda sayılanlarla sınırlı olmamakla birlikte aşağıdaki haklı sebeplerden bir veya birkaçına dayanarak cayma bedeli ve/veya ceza koşulu ödemeksizin önceden bildirim yapmak suretiyle feshedebilir;

a) İkili anlaşmanın kurulması, yenilenmesi ve ikili anlaşmada değişiklik yapma süreçlerinde tedarikçi tarafından yapılması gereken bilgilendirme veya bildirimler gereği gibi ya da hiç yapılmadığında,

b) Tedarikçi tüketimi düşük serbest tüketicinin ikili anlaşma kapsamında doğan alacağını işbu Yönetmelikte özel olarak düzenlenen süre içerisinde, diğer hallerde alacağın muaccel olduğu tarihten itibaren en geç 5 iş günü içerisinde ödemezse,

c) İkili anlaşmada belirtilen tedarikçinin portföyüne geçiş tarihinde tedarikçiden kaynaklanan nedenlerle tüketici tedarikçinin portföyüne geçirilmezse,

ç) Tüketimi düşük serbest tüketicinin başka bir kullanım yerine taşınması ya da başka bir kullanım yerine taşınmaksızın kullanım yerini tahliye etmesi halinde,

d) İlgili mevzuat kapsamında tedarikçi temerrüde düştüğünde,

e) İkili anlaşma kapsamındaki fatura, 32 nci maddenin üçüncü fıkrası hariç olmak üzere, dağıtım şirketince okunarak PYS'ye girilen endeks değerlerine göre düzenlenmezse.

(2) Tedarikçi, ikili anlaşmayı aşağıda sayılanlarla sınırlı olmamakla birlikte aşağıdaki haklı sebeplerden bir veya birkaçına dayanarak cayma bedeli ve/veya ceza koşulu ödemeksizin feshedebilir:

a) Tüketimi düşük serbest tüketici ikili anlaşmada belirlenen güvence bedelini süresi içerisinde ödemediğinde,

b) Kullanım yerinde usulsüz ya da kaçak elektrik enerjisi tüketildiğinde,

c) Tüketiciye ilişkin iflasının kesinleşmesi ve tasfiye memuru atanması hallerinde.

(3) Tüketimi düşük serbest tüketici belirsiz süreli ikili anlaşmayı herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cayma bedeli ve/veya ceza koşulu ödemeksizin istediği zaman feshedebilir.

İkili anlaşmanın sonlandırılmasına ilişkin süreç

MADDE 17 – (1) 16 ncı madde kapsamında feshe ilişkin bildirim 13/1/2011 tarihli ve 6102 sayılı Türk Ticaret Kanununun 18 inci maddesinin üçüncü fıkrası saklı kalmak kaydıyla, kayıt altına alınmak suretiyle telefonla, e-postayla veya yazılı olarak yapılabilir. Bildirimlerin tedarikçi tarafından alındığı tarih bildirim yapma tarihidir.

(2) İkili anlaşmanın tahliye nedeniyle sonlandırılması halinde tedarikçi dağıtım şirketini bilgilendirir. Dağıtım şirketi imar ve yerleşim alanında bildirim izleyen en geç bir gün içerisinde, imar ve yerleşim alanı dışında bildirim izleyen en geç 2 gün içerisinde son endeks değerlerini alarak kullanım yerinin elektriğini keser. Endeks değerlerinin alınmasını izleyen gün içerisinde bu değerler tedarik şirketine bildirilir.

İkili anlaşma kapsamında verilecek bedeller

MADDE 18 – (1) İkili anlaşma kapsamında elektrik enerjisi ve kapasite satışına ilişkin aktif enerji bedeli ile tahsilatına aracı olunan ilgili mevzuat gereği uygulanan dağıtım sistem kullanım bedeli ve diğer mevzuat gereği fon, pay ve vergiler ile bunun dışında Kurulca onaylanmış ve tahsilinde aracı olunan bedeller de yer alır. Tahsilatına aracı olunan bu bedellerin neler olduğu ile bunların anlaşmanın düzenlendiği tarihteki tutarı ve değişmesi durumunda yeni tutarların tüketiciye ne şekilde bildirileceğine ilişkin bilgiye ikili anlaşmada yer verilir. (EK-2-B)

(2) Tedarikçi ikili anlaşma kapsamında yapacağı elektrik enerjisi ve/veya kapasite satışı için tek ya da çok zamanlı dilimlerinde olmak üzere aktif enerji bedelini kr/kWh olarak fiyatlandırır. Fiyatlandırma yönteminde düzenlemeye tabi fiyatlarla mukayese edebilirlik esas alınır.

Güvence bedeli

MADDE 19 – (1) Tedarikçi, tüketimi düşük serbest tüketiciden elektrik enerjisi ve/veya kapasite satışına ait ödeme yükümlülüğünü yerine getirmeme riskine karşılık güvence bedelini anlaşma yapılırken nakit ya da teminat mektubu olarak talep edebilir. Güvence bedelinin peşin ya da taksitlendirme yoluyla alınıp alınmayacağı ve ne zaman talep edileceğine ilişkin hususlar ikili anlaşmada açıkça ifade edilir.

(2) Güvence bedeli talebinde aşağıda belirtilen hususlar dikkate alınabilir. Tüketicinin;

- a) Geçmiş 12 aylık fatura dönemine ait ödeme bilgisinin olmaması,
- b) Fatura ödemelerinin düzensiz olması,
- c) Zamanında ödenmeyen borçtan elektriğinin kesilmiş olması.

(3) Güvence bedelinin iadesinde; kullanım yerinin son endeks okuma bilgileri tedarikçiye bildirildikten sonra, nakit tahsil edilen güvence bedeli asgari TÜFE oranı dikkate alınarak güncellenir. Güncelleme yapılmasını takiben, tüketimi düşük serbest tüketicinin söz konusu ikili anlaşmasına ilişkin tedarikçiye olan tüm borçlarının ödenmesinden sonra varsa güncellenmiş güvence bedelinin bakiyesi, anlaşmanın sona erme tarihinden itibaren en geç 5 iş günü içerisinde tüketicinin talep ettiği ödeme şekline göre iade edilir. İade için, borcun ödenmesi dışında, herhangi bir koşul ileri sürülemez ve belge istenemez. Zamanında iade edilmeyen güvence bedeli için bu Yönetmelikte belirtilen gecikme faizi uygulanır.

4) Nakit güvence bedeli tahsili, şirket vezneleri ve müşteri hizmet merkezleri dışında elden yapılamaz.

Ceza koşulu/cayma bedeli

MADDE 20 – (1) Belirli süreli ikili anlaşmada tedarikçi ya da tüketimi düşük serbest tüketici aleyhine ceza koşulu ancak haksız fesih işlemleri için kararlaştırılabilir. Haksız fesih, haklı bir sebebe dayanmaksızın yapılan fesihtir.

(2) 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili ikincil mevzuat kapsamındaki tüketiciler hariç tüketimi düşük serbest tüketicinin ödeyeceği cayma bedeli ve/veya ceza koşulu cayma tarihi ya da fesih tarihi öncesi tüketicinin son 12 aylık tüketim toplamı ile cayma tarihinde ya da fesih tarihinde uygulanan fiyat esas alınarak hesaplanan toplam tutarın % 10'unu geçemez.

(3) Tedarikçi tarafından anlaşmanın haksız feshedilmesi durumunda tedarikçi tüketimi düşük serbest tüketiciye ikinci fıkra kapsamında belirlenen tutarda ceza koşulu öder.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Perakende Satış Sözleşmesi Perakende satış sözleşmesi başvurusu

MADDE 21 – (1) Perakende satış tarifesi veya son kaynak tedarik tarifesinden elektrik enerjisi ve/veya kapasite almak isteyen gerçek veya tüzel kişiler, ilgili görevli tedarik şirketine başvuruda bulunur. Başvuru sırasında bu madde hükümlerince belirlenen bilgi ve belgeler sunulur. Sözleşmeye konu kullanım yeri için görevli tedarik şirketinde ve dağıtım şirketinde mevcut olan bilgi ve belgeler, başvuru sahibinden ayrıca istenmez. Görevli tedarik şirketince istenmesi halinde dağıtım şirketi kullanım yeri ile sayaç ve ölçü sistemlerine ilişkin bilgileri vermek zorundadır.

(2) Birinci fıkra kapsamındaki başvurular, internet üzerinden ya da kayda alınmak suretiyle, telefonla da yapılabilir.

(3) Birinci ve ikinci fıkra kapsamında yapılan başvuruda, başvuru sahibinden, perakende satış sözleşmesinde yer verilmek üzere;

a) Başvuru sahibinin gerçek kişi olması halinde T.C. kimlik numarasını, Türk vatandaşı olmayan kişiler için pasaport numarasını veya uluslararası geçerliliği olan muadili belge numarasını, kimlik bilgilerini, elektrik kullanılacak yerin adresi ile mülkiyetinin kime ait olduğunu ve kullanım yerini hangi sıfatla kullandığını,

b) İşyeri açan gerçek ve tüzel kişilerden, (a) bendine ek olarak, ayrıca ticaret unvanlarını, vergi kimlik numaralarını, bağlı buldukları vergi dairesini, ticaret sicil numaralarını ve ticaret sicil kaydını yaptıkları ticaret sicil memurluğunun adını, beyan etmesi istenir.

Perakende satış sözleşmesi başvurusu yapan gerçek ve tüzel kişilerden kimlik fotokopisi, ikametgâh belgesi, tapu fotokopisi, kira sözleşmesi, daha önce kullanımda bulunduğu yerde elektrik borcunun olmadığını gösterir “borcu yoktur” belgesi, ticaret sicil gazetesi, vergi levhası veya vergi numarasını gösterir belge istenmez. Perakende satış sözleşmesinde bahsi geçen binanın veya tesisin mülkiyetinin kime ait olduğu konusunda da tüketicinin beyanı esas alınır ve bu hususta ayrıca bir belge istenmez.

(4) Üçüncü fıkra kapsamında beyan edilen kimlik bilgileri, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğünün kurumsal internet sitesi üzerinden T.C. kimlik numarası doğrulaması yoluyla veya başvuru sahibinin nüfus cüzdanı istenip doğrudan kontrol edilerek teyit edilebilir. İşyeri açan talep sahiplerinin vergi kimlik numaraları Gelir İdaresi Başkanlığının kurumsal internet sitesi üzerinden e-vergi levhası sorgulaması yoluyla ticaret sicil bilgileri ise Ticaret Sicil Gazetesi Müdürlüğünün kurumsal internet sitesi üzerinden ticaret sicil sorgulaması yoluyla teyit edilir.

(5) Tedarikçisi ve tüketici grubu aynı kalmak kaydıyla perakende satış sözleşmesi kapsamında elektrik enerjisi tedarik etmekteyken, kullanım yerini değiştiren tüketicinin bir önceki kullanım yerine ait elektrik enerjisi tüketiminden kaynaklanan yükümlülüklerini yerine getirmesi zorunludur. Bu yükümlülükler yerine getirilmeden yeni bir perakende satış sözleşmesi imzalanamaz.

(6) Perakende satış sözleşmesi imzalandıktan sonra, bu madde kapsamında beyan edilen bilgilerin doğruluğuna ilişkin üçüncü bir şahıs tarafından görevli tedarik şirketine bir şikâyette bulunulması halinde, görevli tedarik şirketi tarafından tüketiciye perakende satış sözleşmesi

yapıldığı tarihteki beyanını kanıtlayıcı bir belgeyi, bildirim tarihinden itibaren 10 iş günü içerisinde sunması gerektiği ve aksi halde sözleşmesinin iptal edilerek elektriğinin kesileceği bildirilir. Tüketicinin perakende satış sözleşmesi yapıldığı tarihteki beyanını kanıtlayıcı bir belgeyi bu süre içerisinde görevli tedarik şirketine sunmaması halinde, tüketicinin gerçeğe aykırı beyanda bulunduğu kabul edilir ve söz konusu tüketicinin perakende satış sözleşmesi iptal edilir.

(7) Sekizinci maddenin birinci fıkrasının (b) bendi kapsamındaki serbest tüketici ile görevli tedarik şirketi arasındaki perakende satış sözleşmesi son kaynak tedariki kapsamında elektrik enerjisi ve/veya kapasite temininin başladığı tarihte kurulur ve yürürlüğe girer. Görevli tedarik şirketinin veya tüketicinin isteği halinde perakende satış sözleşmesi el yazısıyla atılan imza veya güvenli elektronik imza ile imzalanabilir.

a) Görevli tedarik şirketi son kaynak tedariki kapsamında tüketiciye elektrik teminine başladığı tarihten itibaren 2 iş günü içinde kayıt altına almak suretiyle kısa mesaj, telefon, e-posta veya posta yoluyla aşağıda belirtilen hususlarda bildirimde bulunur:

1) Son kaynak tedariki kapsamında elektrik tedarikinin görevli tedarik şirketince yapılacağı ve görevli tedarik şirketine ait unvan, adres ve iletişim bilgileri,

2) Son kaynak tedarikinin başladığı tarih,

3) Tüketicinin son kaynak tedariki kapsamında elektrik tedarikinin başladığı tarih itibarıyla perakende satış sözleşmesinin tarafı olduğu,

4) Kurul onaylı son kaynak tarifesine tabi tutulacağı,

5) Güvence bedelini ödemek ve perakende satış sözleşmesine esas güncel kimlik, adres ve iletişim bilgilerini bildirmek üzere bu bildirim yapıldığı tarihten itibaren 10 iş günü içinde görevli tedarik şirketine başvurmak zorunda olduğu aksi takdirde elektriğin kesilebileceği,

6) Tüketicinin perakende satış sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve ceza koşulu ödemeksizin istediği zaman feshedebileceği.

b) Tüketicinin ilgili görevli tedarik şirketine öngörülen süreler içinde başvurarak güvence bedeli ödeme ile kimlik, adres ve iletişim bilgilerini bildirmeye ilişkin yükümlülüğünü yerine getirmemesi halinde elektriği kesilebilir.

c) Perakende satış sözleşmesinin “aslının aynıdır” onaylı bir örneği perakende satış sözleşmesi yürürlüğe girdiği tarihten itibaren 15 iş günü içerisinde tüketiciye verilir.

ç) Bu madde kapsamında yapılan işlemler ayrı maliyet tabloları oluşturularak izlenir.

Perakende satış sözleşmesinin imzalanması

MADDE 22 – (1) Görevli tedarik şirketi, usulüne uygun olarak yapılan ve imzalanan başvuruları aynı gün içerisinde sonuçlandırır ve kayıt altına alınmak suretiyle aynı gün içerisinde dağıtım şirketine bildirir.

(2) İnternet ya da telefon ile başvurulması halinde, sözleşme ve ilgili belgeler tüketicinin talebine uygun iletişim veya ulaşım aracıyla aynı gün tüketiciye gönderilir. Tüketicinin imzaladığı işbu sözleşmenin görevli tedarik şirketine ulaştığı gün içerisinde başvuru sonuçlandırılır.

(3) Birinci fıkra kapsamında perakende satış sözleşmesi, el yazısıyla atılan imza veya güvenli elektronik imza ile imzalanır. Söz konusu sözleşmenin “aslının aynıdır” onaylı bir nüshası, ilgili tüketiciye verilir.

(4) İnternet ya da telefon ile başvurulması halinde; sözleşmenin imzalanması çerçevesinde başvuru sahibine, talebi üzerine sağlanan kurye, kargo ve benzeri sağlanacak kolaylıklar karşılığında oluşan maliyetler, ilgili başvuru sahibi tarafından karşılanır. Ancak bu kapsamda sağlanacak ek hizmetlerin bedellerinin, önceden görevli tedarik şirketinin internet sitesinde ilan edilmesi zorunludur.

Perakende satış sözleşmesinin kapsamı

MADDE 23 – (1) Perakende satış sözleşmesi, görevli tedarik şirketlerinin görüşleri alınmak suretiyle bu Bölüm hükümleri uyarınca standart sözleşme olarak Kurul tarafından belirlenir ve Kurul onayı alınmaksızın bu sözleşmede değişiklik yapılamaz. Standart sözleşme, görevli tedarik şirketleri ile Kurumun internet sitesinde yayımlanır. Perakende satış sözleşmesinde asgari aşağıdaki hususlara yer verilir:

a) Tüketicinin adı soyadı, unvanı, adresi, T.C. kimlik veya vergi kimlik numarası, ticaret siciline kayıtlı tüzel kişiyse MERSİS numarası, tekil kod veya EIC, Türk vatandaşı olmayan kişiler için pasaport numarası veya uluslararası geçerliliği olan muadili belge numarası,

b) Tüketici numarası,

c) Bağlantı anlaşmasında yer alan anlaşma gücü,

ç) Tüketici grubu,

d) Tarife sınıfı,

e) Sayaç ve ölçüm sistemi bilgileri,

f) Sözleşmenin kuruluş ve yürürlüğe giriş tarihi,

g) Ödemeye ilişkin bilgiler,

ğ) Güvence bedeline ilişkin bilgiler,

h) Tarafların hak ve yükümlülükleri,

ı) Bağlantı anlaşmasında yer alan tesisat numarası,

i) Sözleşmenin süresi,

j) Sözleşmenin feshine ilişkin hükümler,

k) Perakende satış sözleşmesinde yer verilen ve tüketicinin beyanına dayanan bilgiler ile ilgili olarak, gerçeğe aykırı beyanda bulunulduğunun tespit edilmesi halinde, sözleşmenin iptal edileceği hususu,

l) Bulunması halinde, ilgili gerçek veya tüzel kişinin telefon numarası ile e-posta adresi.

(2) Perakende satış sözleşmesinde ilgili mevzuata aykırı hükümlere yer verilemez.

Perakende satış sözleşmesinin süresi ve sona erme

MADDE 24 – (1) Geçici kullanım amaçlı bağlantılar için yapılan perakende satış sözleşmeleri hariç olmak üzere, perakende satış sözleşmesinde süre sınırı bulunmaz.

(2) Perakende satış sözleşmesi sonlandırma başvurusu internet üzerinden ya da yazılı olarak yapılabilir. Tüketicinin, güvenli elektronik imza ile veya görevli tedarik şirketine yazılı olarak başvuruda bulunması durumunda görevli tedarik şirketi dağıtım şirketine en geç izleyen gün sonuna kadar bilgi verir. Dağıtım şirketi imar ve yerleşim alanında bildirim izleyen en geç bir gün içerisinde, imar ve yerleşim alanı dışında bildirim izleyen en geç 2 gün içerisinde son endeks değerlerini alarak kullanım yerinin elektriğini keser. Endeks değerlerinin alınmasını izleyen gün içerisinde bu değerler görevli tedarik şirketine bildirilir.

(3) Tüketicinin 5 günden az olmamak üzere ileri tarihli sonlandırma talebi olması halinde görevli tedarik şirketi perakende satış sözleşmesinin sona erdirileceği tarihin en az 2 gün öncesinden, ilgili dağıtım şirketine, kayıt altına alınmak suretiyle, bilgi vermekle yükümlüdür. Dağıtım şirketi, ilgili kullanım yerinin sayaç değerlerini okuyarak, sözleşmenin sona erdirilmesinin talep edildiği tarihte kullanım yerinin elektrik enerjisini keser. Endeks değerlerinin alınmasını izleyen gün içerisinde bu değerler görevli tedarik şirketine bildirilir.

(4) Tedarikçi değişikliği yapmak isteyen tüketiciler tarafından doldurulan EK-4/A formunun tüketicinin yeni tedarikçisi tarafından Piyasa Yönetim Sistemi kayıt tarihine kadar görevli tedarik şirketine sunulması kaydıyla perakende satış sözleşmesi sona erdirilir. EK-4/A formunun görevli tedarik şirketine sunulmamasına karşın PYS üzerinden yeni tedarikçiye geçişin gerçekleşmesi halinde perakende satış sözleşmesi işbu geçişin gerçekleştiği tarih itibarıyla sona ermiş sayılır. EK-4/A formunun PYS kayıt tarihine kadar mevcut tedarikçisine bildirim ispatı yeni tedarikçiye aittir. Tedarikçi değişikliği haricindeki nedenlerle perakende satış sözleşmesinin sona erdirilmesinin talep edildiği hallerde ise EK-4/B’de yer alan form kullanılarak işlem tesis edilir.

(5) Bir önceki tüketicinin perakende satış sözleşmesini sonlandırmadan veya sonlandırarak ayrılması ve farklı bir gerçek veya tüzel kişinin, aynı kullanım yeri için yeni bir perakende satış sözleşmesi ya da ikili anlaşma başvurusunda bulunması halinde görevli tedarik şirketi tarafından;

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

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

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

(6) Beşinci fıkra kapsamında, bir önceki tüketicinin perakende satış sözleşmesini sonlandırmadan kullanım yerinden ayrılması halinde, görevli tedarik şirketi, yeni başvuru sahibinden söz konusu kullanım yerinin kullanım hakkına sahip olduğunu belgelemesini ister.

(7) Bu maddede belirtilen hususlar dışında, sözleşmenin hangi hallerde sona erdirileceği, perakende satış sözleşmesinde düzenlenir.

Güvence bedelinin talep edilmesi

MADDE 25 – (1) Görevli tedarik şirketi, kullanım yerinin değişmesi ve/veya perakende satış sözleşmesinin sona ermesi veya sözleşmenin feshi halinde, tüketicinin elektrik enerjisi tüketim bedelini ödememesi ihtimaline karşılık olarak, borcuna mahsup etmek üzere güvence bedeli talep eder.

(2) 30 uncu maddede sayılanlar hariç olmak üzere, yapılacak yeni perakende satış sözleşmelerinde tüm tüketiciler güvence bedeli kapsamına dahildir.

Güvence bedelinin hesaplanması

MADDE 26 – (1) Görevli tedarik şirketi ile sözleşme imzalayan tüketicinin güvence bedeli, tesisin veya kullanım yerinin gücü dikkate alınarak, tüketici grupları itibarıyla kW başına belirlenen birim bedel üzerinden hesaplanır.

(2) Tüketicinin güvence bedelinin hesaplanmasına esas olacak güç (kW) miktarı, tüketicinin tabi olduğu tarife sınıfına göre;

a) Tek terimli tarife sınıfına tabi tüketicilerde bağlantı gücü,

b) Çift terimli tarife sınıfına tabi tüketicilerde ise sözleşme gücü (talep edilen güç) dikkate alınarak belirlenir.

(3) İkinci fıkra kapsamında yapılan hesaplamalarda;

a) Kurulu güç, bir kullanım yerinin elektrik projesinde belirtilen toplam güçtür. Özel transformatörlü tüketicilerde transformatörlerin toplam gücüdür.

b) Bağlantı gücü, kurulu gücün kullanma faktörü ile çarpılması suretiyle hesaplanan güçtür. Kullanma faktörü 0,60 olarak alınır. Özel transformatörlü tüketicilerde $\cos \varphi=1$ kabul edilir.

c) Kurulu güç ile bağlantı gücündeki kesirli sayılar da dikkate alınır.

ç) Bağlantı gücü, 5 kW'nın altında olamaz.

(4) Güvence bedelleri, TÜİK tarafından yayımlanan TÜFE değişim oranları da dikkate alınarak, Kurul kararı ile belirlenir. Kurul gerekli görmesi halinde, her bir görevli tedarik şirketi için farklı güvence bedelleri belirleyebilir.

(5) Bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten sonra yapılan yeni perakende satış sözleşmelerinde mesken tüketici grubu dışındaki tüketicilerden sözleşme gücü veya bağlantı gücü 100 kW ve üzerinde olanlar için ilk bağlantıda kW başına güvence birim bedeli üzerinden alınan güvence bedelleri, ilgili tüketicinin sözleşme tarihinden itibaren on iki aydaki tüketim toplamı en fazla olan iki aylık tüketimine karşılık gelen tutar dikkate alınarak bir kereye mahsus olmak üzere yeniden belirlenir. Eksik kalan tutar, bildirim takip eden otuz gün içerisinde tüketici tarafından görevli tedarik şirketine ödenir.

(6) Sözleşme gücü veya bağlantı gücü 100 kW ve altında olup borcunu ödemediği için perakende satış sözleşmesi feshedilmiş olan tüketicilerden yeniden perakende satış sözleşmesi imzalayarak elektrik enerjisi satın alacaklara, içinde buldukları yıla ait güvence bedelinin yüzde elli fazlası uygulanır.

(7) Sözleşme gücü veya bağlantı gücü 100 kW'nın üzerinde olup borcunu ödemediği için perakende satış sözleşmesi sona erdirilmiş olan tüketicilerden yeniden perakende satış sözleşmesi imzalayarak elektrik enerjisi satın alacaklara uygulanacak güvence bedeli ilgili tüketicinin sözleşme tarihinden önceki son on iki aydaki tüketim toplamı en fazla olan iki aylık tüketimine karşılık gelen tutar dikkate alınarak belirlenir. Tüketicinin sözleşme tarihinden önce 12 aylık tüketimi bulunmaması halinde, kW başına güvence birim bedeli üzerinden alınan güvence bedelleri, ilgili tüketicinin sözleşme tarihinden itibaren on iki aydaki tüketim toplamı en fazla olan iki aylık tüketimine karşılık gelen tutar dikkate alınarak bir kereye mahsus olmak üzere yeniden belirlenir. Eksik kalan tutar, bildirim takip eden otuz gün içerisinde tüketici tarafından görevli tedarik şirketine ödenir.

(8) İkili anlaşmalar kapsamında bir tedarikçiden enerji satın alan sözleşme gücü veya bağlantı gücü 100 kW ve üzerinde olan serbest tüketicilerin görevli tedarik şirketlerine dönerek son

kaynak tedarigi kapsamında perakende satif s6zleşmesi ile elektrik enerjisi satın alması halinde bu tüketicilere uygulanacak güvence bedeli ilgili tüketicinin sözleşme tarihinden önceki son on iki aydaki tüketim toplamı en fazla olan iki aylık tüketimine karşılık gelen tutar dikkate alınarak belirlenir. Tüketicinin sözleşme tarihinden önceki son on iki aydaki tüketim miktarına ilişkin bilgilerin görevli tedarik şirketinde bulunmaması halinde söz konusu bilgiler tüketicinin sayacını okumakla yükümlü olan ilgili tüzel kişiden temin edilir. İlgili tüzel kişi, görevli tedarik şirketi tarafından kendisine iletilen bu kapsamdaki talebi, 3 iş günü içerisinde cevaplandırmakla yükümlüdür. Tüketicinin sözleşme tarihinden önce 12 aylık tüketimi bulunmaması halinde, kW başına güvence birim bedeli üzerinden alınan güvence bedelleri, ilgili tüketicinin sözleşme tarihinden itibaren on iki aydaki tüketim toplamı en fazla olan iki aylık tüketimine karşılık gelen tutar dikkate alınarak bir kereye mahsus olmak üzere yeniden belirlenir. Eksik kalan tutar, bildirim takip eden otuz gün içerisinde tüketici tarafından görevli tedarik şirketine ödenir.

Güvence bedelinin verilme şekli

MADDE 27 – (1) Güvence bedeli, nakit ya da Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından teminat vermesi uygun bulunmuş finans kuruluşlarınca düzenlenen süresiz ve kesin teminat mektubu olarak verilebilir. Ancak, mesken tüketici grubundaki tüketiciler güvence bedelini sadece makbuz karşılığında nakit olarak verir.

(2) Nakit olarak verilecek güvence bedelinin tamamının peşin olarak verilmesi esastır. Ancak tüketicinin talebi halinde, güvence bedeli iki eşit taksitte tahsil edilir. Bu durumda görevli tedarik şirketi tarafından kabul edilmesi halinde, güvence bedelinin ilk taksiti de faturaya yansıtılmak suretiyle tahsil edilebilir. Görevli tedarik şirketi, bu fıkra kapsamında taksit talebinin olup olmadığını tüketiciye sormakla yükümlüdür. Faturaya yansıtılan güvence bedelinin fatura son ödeme tarihine kadar ödenmemesi halinde 35 inci madde hükümlerine göre işlem tesis edilir.

(3) Nakit olarak verilecek güvence bedeli tahsilatı şirket vevnesi, posta, elektronik fon transferi, havale ve benzeri yollarla ödenebilir.

(4) Mesken tüketici grubu dışındaki tüketicilerden, güvence bedelini daha önce nakit olarak vermiş olanların, talep etmeleri halinde, nakit güvence bedelleri teminat mektubu ile değiştirilir. Değişirme işlemi, nakit güvence bedelinin güncelleştirilen karşılığı tutarında teminat mektubu verilmesi şartıyla, güncelleştirilen nakit güvence bedelinin taksitler halinde, kullanılan elektrik enerjisi faturalarından en fazla altı ay içerisinde mahsup edilmesi suretiyle gerçekleştirilir.

(5) Güvence bedelini teminat mektubu olarak veren tüketicilerin tüketici gruplarına ait güvence birim bedellerinde değişiklik olması halinde, değişikliğin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren şirketçe güvence bedelleri yeni birim bedeller ve bağlantı veya sözleşme gücü dikkate alınarak yeniden hesaplanır. Tüketiciler, tercihlerine göre güncel toplam güvence bedelini tek bir teminat mektubu ya da nakit olarak verebileceği gibi hesaplanan yeni güvence bedeli ile mevcut teminat mektubu arasındaki fark kadar teminat mektubunu, bildirim takip eden 30 gün içerisinde görevli tedarik şirketine vermekle yükümlüdür. Süresi içerisinde verilmemesi halinde 35 inci madde hükümlerine göre işlem tesis edilir.

Güç değişikliğinde fark güvence bedelinin verilmesi

MADDE 28 – (1) 25 inci ve 26 ncı madde hükümleri dikkate alınarak kullanım yerindeki güç artırımı karşılığında alınması öngörülen fark güvence bedeli tüketicinin bağlı olduğu tüketici grubunun yürürlükteki güvence birim bedeli üzerinden hesaplanır.

(2) 26 ncı maddenin beşinci, yedinci ve sekizinci fıkraları kapsamında kullanım yerleri için yapılan güç artırımı sonrasında fark güvence bedeli, güç artırımı sonrasındaki ilk on iki aydaki tüketim toplamı en fazla olan iki aylık tüketimine karşılık gelen tutar dikkate alınarak yeniden hesaplanır.

(3) Güç artırımı yapıldığının dağıtım şirketi tarafından görevli tedarik şirketine bildirilmesi halinde, hesaplanan fark güvence bedeli, yapılacak bildirim takip eden otuz gün içerisinde tüketici tarafından görevli tedarik şirketine verilir.

(4) Çift terimli tarifeye tabi tüketicinin;

a) Sözleşme gücünü düşürmesi durumunda fark güvence bedeli iadesi yapılmaz.

b) Sözleşme gücünü düşürdüktan sonra tekrar sözleşme gücünü ilk değerine yükseltmesi halinde, bu değişiklikten dolayı fark güvence bedeli talep edilemez.

(5) Mesken tüketici grubundaki tüketiciler fark güvence bedelini nakit olarak verir. Diğer tüketici gruplarındaki tüketiciler tercihlerine göre güncel toplam güvence bedelini tek bir teminat mektubu ya da nakit olarak ya da fark güvence bedeli kadar teminat mektubu şeklinde verir.

Güvence bedelinin iadesi

MADDE 29 – (1) Perakende satış sözleşmesinin feshi veya sona ermesi veya eski sayacın ön ödemeli sayaçla değiştirilmesi durumunda güvence bedeli iade edilir ve iade işlemini gerçekleştirmek üzere tüketiciden kimlik bilgileri, güncel iletişim bilgileri ve tüketicinin iadenin elden yapılmasını tercih etmemesi halinde güvence bedelinin iade edileceği hesap bilgileri istenir. Bu kapsamda;

a) Güvence bedelinin tespitinde, görevli tedarik şirketinin işletme kayıtları veya tüketicinin güvence bedeli makbuzu esas alınır. Söz konusu kayıt veya belgenin bulunmadığı hallerde; sözleşmenin güvence bedeli alınmadan yapıldığına dair somut bulgu ve belgenin bulunması haricinde, kullanım yerinin işletme kayıtlarındaki bağlantı gücü ve sözleşme başlangıç tarihi dikkate alınarak tespit edilir. İşletme kayıtlarında projenin ya da bağlantı gücünün bulunmaması halinde; kullanım yerinin mevcut bağlantı gücü ile sözleşmenin başlangıcındaki birim bedeller göz önünde bulundurulmak suretiyle belirlenir. Sözleşme başlangıç tarihi tespit edilemeyen tüketiciler için 31/12/2006 tarihi, sözleşme başlangıcı olarak kabul edilir.

b) Tespit edilen nakit güvence bedeli, güncelleme oranı kullanılarak güncellenir. Güncelleme yapılmasını takiben, tüketicinin sonlandırılan perakende satış sözleşmesi kapsamında görevli tedarik şirketine olan tüm borçların ödenmesinden sonra varsa güncellenmiş güvence bedelinin bakiyesi, sözleşmenin sona erme tarihinden itibaren en geç 5 iş günü içerisinde şirket vizesi, posta, elektronik fon transferi veya havale gibi tüketicinin talep ettiği ödeme

şekline göre iade edilir. İade için, borcun ödenmesi dışında, herhangi bir koşul ileri sürülemez ve belge istenemez.

c) Güncelleme oranının hesaplanmasında, başlangıç endeksi olarak sözleşmenin başladığı aydan iki önceki ay için TÜİK tarafından açıklanan TÜFE, sonlandırma endeksi olarak ise sözleşmenin feshedildiği, sona erdiği veya ön ödemeli sayacın takıldığı günün içinde bulunduğu aydan iki önceki aya ilişkin TÜİK tarafından açıklanmış olan TÜFE dikkate alınır. Güncelleme oranı; sonlandırma endeksi, başlangıç endeksine bölünerek bulunur.

(2) 1/1/2007'den önce sözleşme yapmış ve güvence bedeli ödemiş olan tüketicilerin güvence bedellerinin iadesinde 1/1/2007 tarihindeki güncellenmiş güvence bedelleri dikkate alınır. 1/1/2007 tarihli güncellenmiş güvence bedelleri, söz konusu tarihten iade tarihine kadar olan süre dikkate alınmak suretiyle, TÜFE oranında güncellenerek iade edilir.

(3) Güvence bedeli, banka teminat mektubu olarak alınmış ise, sözleşmenin feshi veya sona ermesi veya ön ödemeli sayaç takılma tarihi itibarıyla, tüketicinin görevli tedarik şirketine olan tüm borçlarının ödenmesi halinde, teminat mektubu tüketicisiye iade edilir.

Güvence bedeli alınmayan tüketiciler

MADDE 30 – (1) Bu Bölüm hükümleri çerçevesinde;

a) Ön ödemeli sayaç tesis eden tüketicilerden,

b) 27/7/2013 tarihli ve 28720 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Genel Aydınlatma Yönetmeliği kapsamında olan yerler ile 12/4/2002 tarihli ve 2002/4100 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı kapsamındaki ibadethanelere ilişkin sözleşme yapan tüketicilerden,

c) 10/12/2003 tarihli ve 5018 sayılı Kamu Malî Yönetimi ve Kontrol Kanununa ekli (I) sayılı cetvelde yer alan kamu idarelerinden, bu kamu idarelerinin dinlenme tesisleri, misafirhaneleri ile iktisadi ve ticari amaçla işletilen tesisleri hariç, güvence bedeli alınmaz.

(2) Bu Yönetmeliğin yürürlük tarihinden önceki mevzuat gereği güvence bedeli alınmadan sözleşmesi yapılmış olup, bu Bölüm hükümlerine göre güvence bedeli alınacaklar kapsamına dahil edilenlere ilişkin güvence bedeli uygulaması, bu Yönetmeliğin yürürlük tarihinden sonra perakende satış sözleşmesi yapılacak tüketicileri kapsar.

(3) Bu maddenin birinci fıkrasının (c) bendinde tanımlanan tüketicilerden bu Yönetmeliğin yürürlük tarihinden sonra yapacakları perakende satış sözleşmeleri kapsamında güvence bedeli alınmaz.

Perakende satış sözleşmesi taraflarının diğer hak ve yükümlülükleri

MADDE 31 – (1) Tüketici, perakende satış sözleşmesi kapsamındaki haklarını veya yükümlülüklerini önceden görevli tedarik şirketinin yazılı onayını almaksızın başkalarına devir, temlik ve rehin edemez.

(2) Perakende satış sözleşmesi taraflarından herhangi biri; perakende satış sözleşmesi ile bu Yönetmelik kapsamındaki herhangi bir yükümlülüğünü 2/11/2013 tarihli ve 28809 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliğinde düzenlenen mücbir sebepler nedeniyle yerine getiremediği takdirde, mücbir sebep olayının ya da etkilerinin devam ettiği ve yükümlülüğün yerine getirilmesini engellediği süre boyunca, etkilenen yükümlülükler askıya alınır.

(3) Perakende satış sözleşmesinin tarafları, bu Yönetmelik hükümlerinin uygulanması sonucu sahip oldukları bilgilerin gizli tutulması için gerekli tedbirleri almak ve söz konusu bilgileri, Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliğinde düzenlenen hususlar dışında kullanmamak ve açıklamamak ile yükümlüdür.

BEŞİNCİ BÖLÜM

Sayaç Okuma ve Faturalama Sayaç okuma ve okuma bildiriminin içeriği

MADDE 32 – (1) Sayaçlar, en az 25 en fazla 35 günlük dönemlerle dağıtım şirketi tarafından her takvim ayında bir defa okunur. Bu okuma aylık okuma olarak değerlendirilir.

(2) Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliğinin 35 inci maddesinde belirtilen mücbir sebep halleri ile ağır mevsim şartları, dönemsel kullanım ve benzeri nedenlerle okuma yapılamaması ve Kurul tarafından uygun görülen haller dışında, dağıtım bölgesinin genelinde ya da belli bir bölgede birinci fıkraya aykırı genel uygulamalar yapılamaz. Bu fıkra kapsamındaki kullanım yerlerinde sayaçlar yılda en az iki defa okunur.

(3) Tedarikçi değiştirme ve serbest tüketici olma sürecinde ay sonu endeks değerinin okunamadığı hallerde eski tedarikçi için son endeks değeri, yeni tedarikçi için ilk endeks değeri Tahmini Tüketim Değeri Belirleme Metodolojisi çerçevesinde belirlenen değerdir.

(4) Serbest tüketiciler için, okunan endeks değerlerinin okuma tarihi bilgisi ile birlikte en geç 3 gün içerisinde PYS'ye girişi yapılır.

(5) Tüketicilere dağıtım şirketi tarafından okuma bildirimleri bırakılır ya da tüketicilerin dağıtım şirketinden talep etmesi halinde okuma bildirimleri elektronik ortamda tüketiciye gönderilir. Tedarik şirketi, dağıtım şirketinden fatura/ödeme bildirimleri tebliği hizmeti alımı yapabilir. Okuma bildirimleri içerisinde yer alan bilgiler fatura/ödeme bildirimleri içerisinde de düzenlenebilir.

(6) Okuma bildirimlerinde asgari olarak aşağıdaki bilgiler yer alır:

a) Tüketicinin adı-soyadı veya unvanı, adresi, serbest tüketici tekil kodu veya EIC, uygulanıyorsa profil tipi,

b) Sayaç veya sayaçlara ait marka, tip ve seri numarası, çarpan, varsa akım ve/veya gerilim trafo oranları,

c) Aktif ve reaktif tüketime ilişkin ilk ve son endeksler ile okuma tarihleri,

ç) Tüketilen elektrik enerjisi miktarı, d) Değiştirilen sayaç var ise sayaçlara ait endeks değerleri detayı, e) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişinin tüketici hizmetleri merkezlerinin telefon ve faks numaraları ile internet ve elektronik posta adresleri, arıza ve acil durumlarda aranabilecek telefon numarası.

(7) Okuma bildirim yazılı olarak düzenlenir. Tüketicinin tercih etmesi halinde, okuma bildirim tüketiciye kalıcı veri saklayıcısı ile de gönderilebilir.

Faturalama esas ve dönemi

MADDE 33 – (1) Faturalamada, dağıtım şirketi tarafından okunan birbirini takip eden iki dönem arasındaki endeks farkının çarpan faktörü ile çarpımı sonucu bulunan değer tüketicinin elektrik enerjisi tüketimi olarak kabul edilir.

(2) Ön ödemeli sayaç kullanılması gibi haller dışında, perakende satış sözleşmesi kapsamında fatura dönemi okuma dönemi esas alınarak belirlenir. Aynı ay içerisinde;

a) Serbest olmayan tüketicilerin ya da son kaynak tedariki kapsamındaki tüketicilerin, enerjinin borçtan dolayı kesilmesi, sözleşmenin sona ermesi veya feshi ya da tedarikçi değişikliği,

b) Tüketimi düşük serbest tüketicinin ikili anlaşmasının sona ermesi veya feshi ya da tedarikçi değişikliği, nedenleriyle yapılacak faturalamalar gibi mevzuatta özel olarak tanımlanan haller dışında birden fazla faturalama yapılamaz.

(3) 32 nci maddenin ikinci fıkrasında belirtilen hallerde aylık okuma yapılamayan fatura dönemlerine ilişkin vade farkı uygulanmaksızın okuma dönemindeki ay sayısı kadar eşit tutarda taksitlendirme yapılır. Tüketicinin talebi olması halinde peşin ödeme yapılabilir.

(4) Fatura dönemi ikili anlaşmada taraflarca belirlenir. Aksi durumda, fatura dönemi okuma dönemi olarak esas alınır.

Ödeme bildirimini/faturalama içeriği, gönderimi, süresi ve yöntemi

MADDE 34 – (1) Tüketimi düşük serbest tüketicilere, serbest olmayan tüketicilere ve son kaynak tedariki kapsamındaki tüketicilere tedarikçiler tarafından düzenlenen fatura/ödeme bildiriminde asgari olarak aşağıdaki bilgiler yer alır:

- a) Tüketicinin adı-soyadı veya unvanı, adresi, tüketici numarası, tüketici grubu,
- b) Sayaç veya sayaçlara ait marka, tip ve seri numarası, çarpan, varsa akım ve/veya gerilim trafo oranları,
- c) Son kaynak tarifelerinden elektrik alan serbest tüketici, ikili anlaşma ile elektrik alan serbest tüketici ya da serbest olmayan tüketici sınıflarından hangisine girildiğine dair bilgi,
- ç) Tüketime esas ilk ve son endeksler ile okuma tarihleri,
- d) Tüketilen elektrik enerjisi miktarı,
- e) Günlük enerji tüketim ortalaması,
- f) Ödeme bildirim tarihi itibariyle tüketim noktasının cari yıl ile bir önceki takvim yılı tüketim miktarları,
- g) Tüketimin fiyatlandırılmasına esas enerji ve kapasite bilgileri,
- ğ) Elektrik enerjisi birim fiyatları ve tüketim bedeli ile ilgili mevzuat kapsamında faturalarda yer alması öngörülen diğer bedelleri,
- h) Vergi, yasal kesinti ve borçlar,
- ı) Son ödeme tarihi, ödeme şekilleri ve merkezleri,

i) Tedarikçiler ile dağıtım lisansı sahibi tüzel kişinin telefon ve faks numaraları ile internet ve elektronik posta adresleri, arıza ve acil durumlarda aranabilecek dağıtım şirketinin telefon numarası,

j) Varsa geçmiş dönemlere ilişkin borç veya alacak,

k) Kesme-bağlama bedeli,

l) Bulunması halinde otomatik ödeme talimatı bilgisi, m) EIC.

(2) Ödeme bildiriminde yer alan bilgilerin okunaklı olması zorunludur.

(3) Tüketimi düşük serbest tüketicilere gönderilecek ödeme bildirimini veya faturalarda varsa taahhüdün süresi, sürenin kaçınıcı ayında bulunulduğu, taahhüdün sona erme tarihi ile taahhüdün bozulması halinde uygulanacak cayma bedelinin ve/veya ceza koşulunun uygulama esaslarına ilişkin bilginin bulunması zorunludur.

(4) Görevli tedarik şirketleri tarafından düzenlenen ödeme bildirimlerinde serbest tüketici hakkını elde eden tüketicileri belirli bir tedarikçiye yönlendirici herhangi bir bilgiye yer verilemez.

(5) Tüketimi düşük serbest tüketicilere, serbest olmayan tüketicilere ve son kaynak tedariki kapsamındaki tüketicilere tedarikçi tarafından düzenlenen ödeme bildirimini/fatura, son ödeme tarihinden en az 10 gün önce yazılı olarak gönderilir. Fatura/ödeme bildirimini tüketiciler tarafından talep edilmesi halinde elektronik posta yoluyla da gönderilebilir. Tüketicinin, diğer haberleşme kanallarından en az biri kullanılarak fatura/ödeme hakkında bilgilendirilmesi zorunludur. a) Ödeme bildirimini/faturalar, kredi kartı ile ödenebilir. Ödeme şekli tek çekim ya da taksitli olabilir. Ödeme şekli kaynaklı masraflar tüketiciciye aittir. Ödemenin tek çekim şeklinde yapılması halinde masraf alınmaz. Tedarikçiler, kredi kartı ödemelerine ilişkin masraflara ait bilgilere faturalarda yer verir. Ödeme bildirimini üzerinde ayrıntılı bilginin internet sitesinde yer aldığı bilgisine yer verilir. b) Görevli tedarik şirketleri veya hizmet alımı

yapılan kişiler tarafından faturaların tahsilat işlemi sebebiyle tüketicilerden herhangi bir ad altında bedel talep edilemez.

(6) Tüketicinin talebi üzerine tedarikçi son iki yıla ait fatura dönemleri itibarıyla tüketici ödeme durumunu gösteren belgeyi 5 iş günü içerisinde herhangi bir bedel talep etmeden sunar.

(7) Fatura ödemeleri; şirket veznesi, hizmet alımı yapılan tahsilat merkezleri, telefon, posta, otomatik ödeme, elektronik fon transferi veya bankalardan biri aracılığıyla gerçekleştirilir.

(8) Ödeme bildirimini veya fatura tutarına itiraz öncelikle tedarikçiye yapılır.

Zamanında ödenmeyen borçlar

MADDE 35 – (1) Zamanında ödenmeyen borçların tahsiline ilişkin hususlar serbest olmayan tüketicilere ve son kaynak tedariki kapsamındaki tüketicilere uygulanır.

(2) Tüketicinin elektrik enerjisi tüketimine ilişkin ödemelerini son ödeme tarihine kadar yapmaması durumunda görevli tedarik şirketi tüketiciye yazılı olarak en az 5 iş günü ödeme süresini içeren ikinci bildirimde bulunur. Görevli tedarik şirketi yazılı bildirimle birlikte kalıcı veri saklayıcılarından en az birini kullanarak tüketiciyi bilgilendirmek zorundadır.

(3) İkinci bildirimde ödeme yükümlülüğünün belirtilen sürede yerine getirilmemesi halinde elektrik enerjisinin kesileceği de belirtilir. Kalıcı veri saklayıcılarından en az biriyle ve yazılı olarak bildirimde bulunulmamış kullanım yerinin elektriği kesilemez.

(4) Tüketicinin öngörülen ödemelerini, ikinci bildirimde belirtilen süre içerisinde de yapmaması halinde, görevli tedarik şirketinin bildirimini üzerine, bildirim tarihinden itibaren en geç 5 iş günü içerisinde dağıtım şirketi tarafından kesme bildirimini düzenlenmek suretiyle kullanım yerinin elektriği kesilir ve kesme bildiriminin bir örneği kullanım yerine bırakılır. Kesme bildiriminde, kesme tarihine, saatine, mühür bilgilerine, endeks değerlerine ve kesmeyi yapan çalışana ait sicil numarasına veya şirket tarafından belirlenen koda yer

verilmesi zorunludur. Tüketicie elektriğinin kesildiği, ayrıca kalıcı veri saklayıcısıyla da bildirilir.

(5) İkinci bildirim sonrası kullanım yerinin elektriği kesilen tüketicinin borçlarına ilişkin;

a) Tüketicinin birikmiş borçlarını gecikme zamlarıyla birlikte 30 gün içinde ödememesi veya tedarikçi tarafından belirlenen takvim dahilinde ödemeyi taahhüt etmemesi halinde tedarikçi borcun güvence bedelinden mahsup edileceğine ilişkin yazılı ya da kalıcı veri saklayıcılarından en az birini kullanarak tüketicieyi bilgilendirmek zorundadır. Zamanında ödemenin yapılmaması halinde;

1) Güncellenmiş güvence bedeli, son ödeme tarihinden itibaren uygulanan gecikme zammını içeren toplam fatura tutarına eşit veya yüksek ise güncellenmiş güvence tutarı fatura tutarına mahsup edilir. Mahsup edilen güvence bedeli tutarı ile bu tutarı ödeme yükümlülüğünü yerine getirdiği tarihten itibaren kullanım yerinin elektriğinin bağlanacağına ilişkin bildirim kalıcı veri saklayıcılarından en az birini kullanarak ya da yazılı olarak tüketicieye aynı gün içerisinde yapılır.

2) Güncellenmiş güvence bedeli, son ödeme tarihinden itibaren uygulanan gecikme zammını içeren toplam fatura tutarından düşük ise güncellenmiş güvence bedeli toplam fatura tutarına mahsup edilir ve tüketicieye aynı gün içerisinde yazılı ve kalıcı veri saklayıcılarından en az birini kullanarak bildirimde bulunulur. Bildirimde güncellenmiş güvence bedelinin toplam fatura tutarını karşılamadığı, fark tutarın bildirim tarihinden itibaren 15 gün içerisinde ödenmesi, borcun ödenmemesi durumunda sözleşmenin fesih edilebileceği ve muaccel hale gelmiş borcun yasal yollarla tahsiline gidileceğine ilişkin hususlar belirtilir.

b) Tüketicilerin zamanında ödenmeyen borçlarına ilişkin olarak yasal yollara başvurabilmek için elektriğin fiilen kesilmesi ve güvence bedelinin muaccel borçlara mahsup edilmiş olması zorunludur. Bu hükme aykırı olarak yasal yollara başvurulması halinde, yapılan işlemler sonlandırılır. Oluşan masraf ve giderler tüketiciden talep ve tahsil edilemez.

(6) Tüketicilerin zamanında ödenmeyen borçlarına, görevli tedarik şirketi tarafından bu Yönetmelikte belirlenen oranı aşmamak üzere, gecikme zammı uygulanır. Gecikme zammı günlük olarak uygulanır.

(7) Borcun zamanında ödenmemesi nedeniyle elektrik enerjisi kesilmiş olan tüketicinin, birikmiş borçlarını gecikme zamları ile birlikte peşin ödeyerek veya görevli tedarik şirketi tarafından belirlenen takvim dahilinde ödemeyi taahhüt ederek görevli tedarik şirketine başvurması halinde tüketicinin elektrik enerjisi yeniden bağlanır.

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

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

Faturalarda ve faturalandırmaya esas unsurlarda hata tespiti

MADDE 36 – (1) Bu madde kapsamındaki hatalar; çarpan hatası, sayacın hatalı okunması ve tüketim miktarının hatalı hesaplanmasına bağlı dağıtım şirketi kaynaklı ya da yanlış tarife ile diğer bedellerin hatalı hesaplanmasına bağlı tedarikçi kaynaklı hatalardır. Mükerrer ödeme bildirimini de bu fıkra kapsamında değerlendirilir.

(2) Bu madde kapsamındaki hatalara karşı, tüketici tarafından ödeme bildiriminin yapıldığı tarihten itibaren bir yıl içerisinde tedarikçiye itiraz edilebilir. İtirazın yapılmış olması ödeme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz. İtiraza konu tüketim bedeli ile tüketicinin bir önceki tüketim döneminde ödemiş olduğu tüketim bedeli arasındaki farkın yüzde otuzdan fazla olması durumunda tüketici, bir önceki dönem tüketim bedeli kadarını son ödeme tarihine kadar ödeyebilir. Bu durumda tüketiciye 35 inci madde hükümleri uygulanmaz.

(3) İtiraz, tedarikçi tarafından başvuru tarihini izleyen en geç 10 iş günü içerisinde incelenerek sonuçlandırılır. (4) İtirazın dağıtım şirketini ilgilendiren hususlarla ilgili olduğunun tespit edilmesi halinde, itiraz tedarikçi tarafından geliş tarihinden itibaren 2 iş günü içerisinde

dağıtım şirketine iletilir. Dağıtım şirketi itirazın kendisine ulaştığı tarihten itibaren 5 iş günü içerisinde inceleme sonuçlarını tedarikçiye bildirir. İnceleme sonuçları tedarikçi tarafından 3 iş günü içerisinde tüketiciye yazılı olarak bildirilir.

(5) Bu madde çerçevesinde dağıtım şirketi veya ilgili tedarikçi tarafından hatalı tespitte bulunulduğu sonucuna varılması halinde;

a) Yapılan hatalı tespitın giderilmesine ilişkin yapılacak işlemin dağıtım şirketinin ve/veya tedarikçinin lehine olması durumunda;

1) Tüketim miktarının hesabında esas alınacak süre; doğru bulgu ve belgenin bulunması halinde 180 günü, bulunmaması halinde ise 90 günü aşamaz.

2) Tüketici tarafından ödenecek tutar, tüketim miktarının hesabında esas alınacak süre içerisindeki ay sayısı kadar eşit taksitler halinde ödenir. Taksitlendirme yapılması halinde vade farkı alınmaz. Tüketicinin talebi olması halinde peşin olarak ödeme yapılabilir. Bu bent kapsamında yapılacak hesaplamalarda ve taksitlendirmede gecikme zammı uygulanmaz.

b) Yapılan hatalı tespitın giderilmesine ilişkin yapılacak işlemin tüketicinin lehine olması durumunda; tüketimdeki farklar, gecikme zammı ile birlikte, tüketicinin talebi halinde nakden ve defaten en geç 3 iş günü içinde, diğer hallerde mahsuplaşmak suretiyle ilgili tüketiciye iade edilir. Mahsuplaşmayı içeren ödeme bildiriminin düzenlenme tarihine kadar gecikme zammı uygulanır.

c) Tüketimdeki farklar, kullanım dönemindeki tarifeler üzerinden hesaplanır.

ç) Yapılan tüketim hesabı dönemi içinde kalan, varsa daha önce yapılmış tüketim miktarları tenzil edilir. Önceden ödenmiş olan bedeller, faturaya yansıtılmaz.

(6) Bu madde kapsamında tespit edilen tüketimdeki farklar sebebiyle, dağıtım şirketi ile tedarikçi arasında yapılması gereken işlemler hakkında 37 nci maddenin dokuzuncu fıkraya hükümleri uygulanır.

Sayacın doğru tüketim kaydetmemesi halinde tüketim miktarının tespiti

MADDE 37 – (1) Sayacın arızalanması veya ölçme hassasiyetinden şüphe edilmesi halinde, tüketici veya dağıtım şirketi tarafından sayacın kontrolü talep edilebilir. Bu kapsamda sayacın, tüketicinin kusuru dışında herhangi bir nedenle eksik veya fazla tüketim kaydettiğinin ya da hiç tüketim kaydetmediğinin;

a) Sayaç dışı bir unsurdan kaynaklanması ve bu durumun dağıtım şirketince yerinde yapılan incelemede teknik olarak tespit edilmesi,

b) Sayaçtan kaynaklanması ve bu durumun Bilim Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğünden alınan sayaç muayene raporunda teknik olarak tespit edilmesi, durumlarında eksik veya fazla tüketime ilişkin hesaplama yapılır.

(2) Bu madde kapsamında yapılan hesaplamalarda; öncelikle varsa sayaç muayene raporunda yer alan yüzdesel değer, yoksa tüketicinin aynı döneme ait sağlıklı olarak ölçülmüş geçmiş dönem tüketim değerleri, geçmiş dönem tüketimleri de bulunmuyorsa sayaç değişim tarihinden sonraki ödeme bildirimine esas ilk iki tüketim dönemine ait günlük ortalama tüketim değerleri dikkate alınarak hesaplama yapılır. Bu üç tespit yapılamaması durumunda benzer özelliklere sahip kullanım yerlerinin tüketimleri dikkate alınarak geçmiş dönem tüketimleri hesaplanır. Kullanım amacı tarımsal sulama olan tüketicilerin hesaplamalarında, Tarım İl/İlçe Müdürlükleri ve resmi kurumlardan alınan belgeler ile yerinde yapılan tespitlere göre ürün belirlenerek, ürün karakteristiğine uygun hesaplama yapılabilir.

(3) Bu madde kapsamında düzenlenen faturaya esas süre, doğru bulgu ve belgenin bulunması halinde 180 günü geçemez. Söz konusu bulgu ve belgelerin bulunmaması halinde ise, faturaya esas sürenin başlangıcı olarak, sayaç mahallinde dağıtım şirketince gerçekleştirilmiş olan sayaç kontrol, mühürleme, kesme-bağlama, sayaç değiştirme işlemlerinden en son işlem tarihi esas alınır. Ancak bu süre hiçbir şekilde 90 günü geçemez.

(4) Bu madde kapsamında, sayaç, sayaç değiştirme tutanağı düzenlenerek değiştirildiği tarihten itibaren en geç 10 iş günü içerisinde ilgili Bilim Sanayi İl Müdürlüğüne gönderilir.

Bilim Sanayi İl Müdürlüğünden alınan rapora istinaden 10 iş günü içerisinde ilgili dağıtım şirketi tarafından eksik veya fazla tüketime ilişkin fark ve bu farka ilişkin belgeler ilgili tedarikçiye gönderilir. İkinci fıkra kapsamında sayaç değişim tarihinden sonraki ödeme bildirimine esas ilk iki dönem tüketim miktarının ortalaması alınarak hesaplama yapılması gerekiyorsa ilgili belgeler bu sürenin bitiminden itibaren 10 iş günü içerisinde tedarikçiye gönderilir. Tedarikçi eksik veya fazla tüketime ilişkin bildirimini 3 iş günü içerisinde faturalandırarak tüketiciye gönderir.

(5) Bu madde kapsamında faturalamaya esas sürenin başlangıcı, ikili anlaşma veya perakende satış sözleşmesinin imzalandığı tarihten önceki bir tarih olamaz.

(6) Bu madde kapsamında yapılan faturalama işleminde sayacın eksik tüketim kaydettiği dönem birim fiyatları kullanılır ve gecikme zammı uygulanmaz. Söz konusu miktar, faturaya esas alınan tüketim döneminin içerisindeki ay sayısı kadar eşit taksitler halinde ödenir. Taksitlendirme yapılması halinde vade farkı alınmaz. Yapılan tüketim hesabı dönemi içinde kalan, varsa daha önce yapılmış tüketim miktarları tenzil edilir. Eksik tüketim kaydedilen durumlarda, önceden ödenmiş olan bedeller, faturaya yansıtılmaz.

(7) Bu madde kapsamında hesaplamalar sonucunda, fazla tüketim kaydedildiğinin tespit edilmesi halinde tüketimdeki farklar, kullanım dönemi birim fiyatlarıyla ve gecikme zammı ile birlikte, tüketicinin talebi halinde ve tercih ettiği ödeme yöntemine göre nakden ve defaten 3 iş günü içerisinde, ilgili tüketiciye iade edilir. Diğer hallerde mahsuplaşmak suretiyle ilgili tüketiciye iade edilir. Mahsuplaşmayı içeren ödeme bildiriminin düzenlenme tarihine kadar gecikme zammı uygulanır.

(8) Bu madde kapsamında hesaplamalara ilişkin EK-7'de yer alan form düzenlenir ve EK-7 formu ilgili tedarik şirketi tarafından ödeme bildirimini/fatura ile birlikte ya da ödeme bildirimini/fatura gönderilmeden önce tüketiciye gönderilir. Ayrıca kalıcı veri saklayıcısı ile de tüketiciler bilgilendirilir.

(9) Bu madde kapsamında tespit edilen tüketimdeki farklar ile ilgili olarak, dağıtım şirketi ile tedarikçi arasında Dengeleme ve Uzlaştırmaya ilişkin mevzuat hükümleri uyarınca yapılması

mümkün olan itiraz ve düzeltmeler söz konusu mevzuat hükümlerince gerçekleştirilir. Tüketimdeki farklar ile ilgili Dengeleme ve Uzlaştırmaya ilişkin mevzuat hükümleri uyarınca yapılması mümkün olmayan düzeltmeler ise ilgili tedarikçi ve dağıtım lisansı sahipleri arasında kesilecek faturalar ile gerçekleştirilir.

(10) Periyodik bakım kapsamında değiştirilen sayaçlara ilişkin fark veya iade hesaplaması yapılmaz.

ALTINCI BÖLÜM

Tedarikçi ve Tüketicilerin Hak ve Yükümlülükleri, Serbest Tüketici Limitinin Belirlenmesi **Tedarikçilerin yükümlülükleri**

MADDE 38 – (1) Tedarikçi aşağıda belirtilen yükümlülükleri yerine getirir:

- a) Elektrik kesintileri hariç anlaşma koşulları çerçevesinde taahhüt ettiği elektrik enerjisi ve/veya kapasiteyi kesintisiz olarak sağlar.
- b) Tedarikçi tüketicinin yazılı talebi üzerine son on iki aya ait faturalarını zamanında ödeyip ödemediğini gösteren belgeyi 5 iş günü içerisinde herhangi bir bedel talep etmeden takvim yılında en fazla 2 kez tüketiciye sunmakla yükümlüdür. Ödeme durumuna ilişkin bilgi tüketiciye internet üzerinden indirilebilecek şekilde de sunulur.
- c) Tedarikçiye iletilen tüketici başvuru sayısı, başvuru konusu ve sonucuna ilişkin raporu aylık olarak Kuruma belirlenen formatta sunar ve ilk 5 sırada yer alan şikayetlere ilişkin özet raporu internet sitesinde yayımlar.

(2) Tedarikçiler tüketimi düşük serbest tüketiciler, serbest olmayan ve son kaynak tedariki kapsamındaki tüketiciler için internet sitelerinde;

- a) Tüketiciye sunduğu mevcut tarife bilgilerini ve çeşitlerini,

b) Tüketicinin kendisiyle yapılan ikili anlaşma ve/veya perakende satış sözleşmesi ve ilişkili formlara ilişkin erişimi,

c) Kolayca görülebilecek ve erişilebilecek şekilde “İtiraz veya Şikâyet Başvurusu” hizmetini,

ç) Şikâyetlerin incelenmesi ve anlaşmazlıkların çözümüne ilişkin süreci, d) Bir önceki yıla ait satışları içerisindeki yenilenebilir enerji kaynaklarından olan alıma ilişkin bilgileri, sunmakla yükümlüdür.

İkili anlaşma kapsamında yer alan tüketicilerin hak ve yükümlülükleri

MADDE 39 – (1) Serbest tüketiciler, tüketim miktarı serbest tüketici limitini geçen her bir ölçüm noktası için ayrı bir tedarikçi ile ikili anlaşma yapabilir.

(2) Tüketici veya tüketicinin onayının ibraz edilmesi şartıyla tedarikçi, ikili anlaşma imzalamadan önce, serbest tüketicinin bulunduğu dağıtım bölgesindeki dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiden; mevcut olması halinde önceki iki takvim yılına, mevcut olmaması halinde içerisinde bulunulan yıla ait tüketim miktarlarını, tüketim yük eğrisini ve usulsüz ve/veya kaçak elektrik kullanıp kullanmadığını gösteren belgeleri talep edebilir. Söz konusu talebin ilgili tüzel kişi tarafından 10 iş günü içerisinde karşılanması zorunludur.

(3) Serbest tüketiciler, ikili anlaşmalarının herhangi bir şekilde sona ermesi veya talep etmeleri halinde, bu Yönetmelik ve ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde, bölgelerindeki görevli tedarik şirketinden son kaynak tedariki kapsamında elektrik enerjisi ve/veya kapasite satın alabilir.

(4) Tüketimi düşük serbest tüketici ikili anlaşma kapsamında kendisine ait bilgileri tam ve doğru bir şekilde vermekle yükümlüdür. Bu bilgilerde değişiklik olması halinde tedarikçiye bildirmekle mükelleftir.

Tüketici şikayetleri çözüm mekanizması

MADDE 40 – (1) Tedarikçiler; tüketicinin şikâyetlerinin iletildiği, kaydedildiği ve tüketici tarafından takip edilebildiği iletişim kanallarını tesis etmekle ve kendisine iletilen talepleri 15 iş günü içerisinde sonuçlandırarak tüketiciyi bilgilendirmekle yükümlüdür.

(2) Bu kapsamda oluşturulan kayıtlar güvenlik tedbirleri alınarak 2 yıl süreyle muhafaza edilir.

Serbest tüketici limitindeki indirim belirlenmesi

MADDE 41 – (1) Serbest tüketici limitine ilişkin indirimler Kurul tarafından;

- a) Rekabetin gelişimi,
- b) Ölçme-iletişim-kontrol alt yapısının yeterliliği,
- c) Piyasa işletmecisinin işlem kapasitesi,
- ç) Piyasada serbestçe müzakere edilerek ikili anlaşmalara bağlanabilecek üretim kapasitesi,
- d) TEİAŞ ve dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiler tarafından serbest tüketicilere ilişkin olarak sağlanan istatistiki bilgiler, dikkate alınmak suretiyle her yılın 1 Ocak tarihine kadar belirlenir. Bu indirimlere göre hesaplanan yeni serbest tüketici limitleri Ocak ayı sonuna kadar Resmî Gazete’de yayımlanır ve Kurum internet sitesinde duyurulur.

YEDİNCİ BÖLÜM

Kaçak ve Usulsüz Elektrik Enerjisi Tüketimi Kaçak elektrik enerjisi tüketimi halleri

MADDE 42 – (1) Gerçek veya tüzel kişinin kullanım yerine ilişkin olarak;

- a) Perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşma olmaksızın dağıtım sistemine müdahale ederek elektrik enerjisi tüketmesi,

- b) Perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşması mevcutken ayrı bir hat çekmek suretiyle dağıtım sistemine müdahale ederek sayaçtan geçirilmeksizin elektrik enerjisi tüketmesi,
- c) Perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşması mevcutken sayaçlara veya ölçü sistemine müdahale ederek, tüketimin doğru tespit edilmesini engellemek suretiyle, eksik veya hatalı ölçüm yapılması veya hiç ölçülmeden veya yasal şekilde tesis edilmemiş sayaçtan geçirilerek, mevzuata aykırı bir şekilde elektrik enerjisi tüketmesi,
- ç) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişinin ilgili mevzuata uygun olarak kestiği elektrik enerjisini, mücbir sebep halleri dışında açması, kaçak elektrik enerjisi tüketimi olarak kabul edilir.

Kaçak elektrik enerjisi tespit süreci

MADDE 43 – (1) 42 nci maddenin birinci fıkrasının (a) ve (b) bentleri kapsamında doğrudan dağıtım sistemine yapılan müdahalelerde dağıtım sistemine olan bağlantılar ortadan kaldırılır. Kullanım yerinde EK-5’te yer alan kaçak elektrik tespit tutanağı düzenlenir ve kullanım yerinin elektriği kesilir.

(2) 42 nci maddenin birinci fıkrasının (c) bendi kapsamında sayaca müdahale edildiğine ilişkin şüpheye sebep olacak bir bulguya rastlanması halinde aşağıda belirtilen kaçak tespit süreci başlatılır;

- a) Sayaç sökülerek yerine uygun bir sayaç takılmak sureti ile mevcut sayaç incelemeye alınır.
- b) Sökülen ve takılan sayaçlarla ilgili EK-6’da yer alan sayaç değiştirme tutanağı düzenlenir.
- c) İnceleme sonucunda sayaca müdahale edilerek tüketimin doğru tespit edilmesinin engellenmesi suretiyle elektrik enerjisinin eksik veya hatalı ölçülerek veya hiç ölçülmeden tüketildiğinin laboratuvar raporu ile tespiti halinde EK-5’te yer alan kaçak tespit tutanağı düzenlenir.

ç) Laboratuvar raporu, kaçak elektrik tespit tutanağı ve ödeme bildirimini beraber tüketiciye bildirilir ve aynı süre içerisinde kesme bildirimini düzenlenmek suretiyle kullanım yerinin elektriğı kesilir.

(3) 42 nci maddenin birinci fıkrasının (ç) bendi kapsamında kullanım yerinde EK-5'te yer alan kaçak elektrik tespit tutanağı düzenlenir ve kullanım yerinin elektriğı kesilir.

(4) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi, kaçak tespit süreci sonucunda kaçak elektrik enerjisi tüketimi tespit edilen gerçek veya tüzel kişiler ile ilgili Cumhuriyet Savcılığına suç duyurusunda bulunur.

(5) Kaçak elektrik enerjisi tüketiminin tespit edilmesinde, ilgili tüzel kişinin tespitini doğru bulgu ve belgelere dayandırması ve tüketici haklarının ihlal edilmemesi esastır.

(6) Bu madde kapsamında düzenlenen kaçak elektrik tüketim faturası en geç 3 iş günü içerisinde tüketiciye gönderilir.

(7) Bu madde kapsamında yapılan tespit ve işlemler kullanım yerini de içerecek şekilde fotoğraflanır ve iletişim bilgilerinin bulunması halinde kalıcı veri saklayıcısıyla da tüketiciler bilgilendirilir.

Kaçak elektrik tüketim miktarının hesaplanması

MADDE 44 – (1) 42 nci maddenin birinci fıkrasının (a) ve (c) bentleri kapsamındaki kaçak olarak tüketilen elektrik enerjisi miktarı, tüm tüketiciler için;

a) Öncelikle tüketimi doğru olarak kaydetmiş olan yasal şekilde tesis edilmiş sayaç değerine göre, b) Tüketimi doğru olarak kaydetmiş yasal şekilde tesis edilmiş sayaç değerinin bulunmaması durumunda, ihtilafsız aynı dönemki tüketim miktarına göre, hesaplanır.

(b) bendi kapsamında, kaçak kullanım tespitinin yapıldığı tarihten geriye dönük olarak yapılan incelemeler sonucunda, tüketim değerlerinin düşmeye başladığı tarih tespit edilebiliyorsa, bu tarihten önceki aynı dönem, ihtilafsız dönem olarak kabul edilir.

(2) Birinci fıkra kapsamında doğru tespit edilmiş tüketim değeri yoksa, kullanım yerinin müstakil trafolu olup olmamasına bakılmaksızın;

a) Meskenlerde, proje varsa projesinde belirtilen gücün kullanma faktörü olan 0,60'ı, projesi yok ise, basit yapılarda 3 kW, diğerlerinde 5 kW'nın altında olmamak üzere bağlantı gücüne ve ortalama günlük çalışma saatine göre, yöresel özellikler ve benzer yapılar göz önüne alınarak,

b) Diğer tüketici gruplarında, tespit edilen kurulu gücün kullanma faktörü olarak alınan 0,60 ile çarpımı sonucu bulunan değer bağlantı gücü olarak kabul edilir ve bu değer 3 kW'nın altında olmamak üzere ortalama günlük çalışma saatlerine göre hesaplanır. Bu tür hesaplamaların yapılamaması durumunda, tüketilen elektrik enerjisi miktarı aynı yörede bulunan benzer kullanım yerlerinin ortalama tüketimlerine göre hesaplanarak tespit edilir.

(3) 42 nci maddenin birinci fıkrasının (b) bendi kapsamında, mühürlenmiş sayaçtan geçirilmeksizin ayrı bir hat çekilerek birtakım cihazlar kaçak olarak beslenmiş ise, tüketilen elektrik enerjisi sadece bu hat üzerindeki cihazların kurulu gücü dikkate alınarak hesaplanır.

(4) 42 nci maddenin birinci fıkrasının (ç) bendi çerçevesindeki tespitlerde; elektrik enerjisinin kesildiği tarihteki endeks değeri ile kaçak tespitinin yapıldığı tarihteki endeks değeri arasındaki fark dikkate alınarak hesaplama yapılır.

Kaçak elektrik enerjisi tüketim miktarının hesaplanmasında ve faturalanmasında esas alınacak süre

MADDE 45 – (1) Kaçak elektrik enerjisi tükettiği tespit edilen tüketiciye yapılacak faturalandırmada, aşağıda yer alan süreler esas alınır;

a) 42 nci maddenin birinci fıkrasının (a) bendi çerçevesindeki tespitlerde; doğru bulgu ve belgelere dayandırılması kaydıyla kaçak elektrik enerjisi kullanılmaya başlandığı tarih ile kaçak tespitinin yapıldığı tarih arasındaki süre olup bu süre 12 ayı geçemez. Doğru bulgu ve belgelerin bulunmaması halinde bu süre 90 gün olarak alınır. b) 42 nci maddenin birinci fıkrasının

(b) bendi çerçevesindeki tespitlerde; kaçak elektrik enerjisi kullanımına ilişkin olarak yapılacak hesaplamada kullanım süresi esas alınır, bu süre 180 günü geçemez.

c) 42 nci maddenin birinci fıkrasının (c) bendi çerçevesindeki tespitlerde; son endeks okuma ile tutanak düzenlenmiş olması kaydıyla kontrol, mühürleme, kesme-bağlama, sayaç değiştirme işlemleri gibi, sayaç mahallinde dağıtım şirketince gerçekleştirilmiş olan en son işlem tarihi ile kaçak tespitinin yapıldığı tarihe kadar olan süredir ve bu süre 90 günü geçemez.

ç) Birinci fıkranın (b) ve (c) bentlerinde belirtilen sürenin dışında, tüketicinin kaçak elektrik enerjisi kullanım başlangıç tarihinin doğru bulgu ve belgelerle tespit edilmesi halinde, kaçak tüketime ek olarak birinci fıkranın (b) ve (c) bentlerinde belirlenen başlangıç tarihinden itibaren, doğru bulgu ve belgelerle tespit edilmiş kaçak elektrik enerjisi kullanım başlangıç tarihine kadar geriye dönük normal tüketim hesabı yapılır.

(1) Kaçak tüketimi ile kaçağa ilişkin normal tüketim hesabında esas alınacak sürelerin toplamı 12 ayı geçemez. Yapılacak hesaplamada tüketimin yapıldığı kabul edilen dönemlerdeki birim fiyatlar dikkate alınır ve gecikme zammı alınmaz.

(2) 42 nci maddenin birinci fıkrasının (ç) bendi çerçevesindeki tespitlerde; kaçak elektrik enerjisi kullanımına ilişkin olarak yapılacak hesaplamada esas alınacak süre, tüketicinin tespiti konu elektrik enerjisinin kesildiği tarih ile kaçak tespitinin yapıldığı tarih arasındaki süredir.

(3) Kaçak elektrik enerjisi tüketim miktarının hesaplanmasında ortalama günlük çalışma saatleri; a) Meskenlerde; 5 saat, b) Tarımsal sulama tüketici grubunda yer alan tüketicilerde;

ilgili Tarım İl Müdürlüğünden ürün bazında alınacak sulama sezonu saati bilgisi çerçevesinde belirlenen saat, c) Sanayi tüketici grubundan enerji alanlar ile turistik tesisler, akaryakıt istasyonları, hastaneler, alışveriş merkezleri gibi vardiyalı hizmet veren tüketicilerden, tek vardiyalı çalışanlar için 7 saat, iki vardiya çalışanlar için 14 saat, üç vardiya çalışanlar için 21 saat, ç) Diğer tüketicilerde; 8 saat, olarak kabul edilir.

(4) Perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşması olmayanlara, çalışma saatleri %20 oranında artırılarak uygulanır. Üç vardiya çalışanlar için bu süre 24 saat olarak kabul edilir.

(5) Üçüncü fıkranın (c) bendinin uygulanmasında, vardiya sayısının tespitinde kaçak tespiti yapan kuruluşun görevlilerinin tespiti ve şirket kayıtları, bunun mümkün olmaması halinde kamu kurum ve kuruluşları tarafından verilen resmi belgeler göz önüne alınır. Çalışma saatlerinin üçüncü fıkranın (c) bendinde belirtilenlerden daha fazla olmasının tespiti durumunda ise tespit edilen saatler esas alınır.

Kaçak elektrik enerjisi tüketiminin faturalandırılması

MADDE 46 – (1) Tüm kaçak kullanımlara ilişkin hesaplamalar Kurul onaylı tarife tablolarındaki ilgili tüketicinin tüketici grubuna ilişkin tek terimli, tek zamanlı aktif enerji ve dağıtım tarifesi üzerinden yapılır. Yapılan hesaplamalarda reaktif enerjiye ve trafo kayıplarına ilişkin bedeller dikkate alınmaz.

(2) Kaçak elektrik enerjisi tükettiği tespit edilen tüketicinin, 44 üncü madde çerçevesinde hesaplanan tüketimi, dahil olduğu tüketici grubuna kaçak elektrik enerjisi tükettiği dönemde uygulanmakta olan ve birinci fıkrada kapsamı belirtilen tarifenin 1,5 katı ile çarpılarak, kaçak enerji tüketim bedeli hesaplanır ve bu bedel fatura edilir.

(3) Tüketicinin aynı veya başka bir kullanım yerinde mükerrer kaçak elektrik enerjisi tükettiğinin tespiti edilmesi durumunda, kaçak elektrik enerjisi tüketiminin tespit edildiği tarihte yürürlükte olan ve birinci fıkrada kapsamı belirtilen tarifenin 2 katı göz önüne alınarak hesaplama yapılır.

(4) Perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşması olmayanlara ilişkin kaçak elektrik enerjisi tüketimindeki hesaplamalar, ticarethane tüketici grubuna uygulanan birinci fıkrada kapsamı belirtilen tarife üzerinden yapılır.

Ödeme

MADDE 47 – (1) Kaçak elektrik enerjisi tükettiği tespit edilen tüketici, kendisine fatura edilen bedeli son ödeme tarihine kadar ödemekle yükümlüdür. Fatura kredi kartı ile ödenebilir. Tüketicilere gönderilen faturada ödeme için en az 10 gün süre verilir. İtirazın yapılmış olması ödeme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz.

(2) Tüketici, söz konusu kaçak faturasına ilişkin gönderilen ödeme bildirimine, kaçak elektrik enerjisi tüketmediği veya hesaplamalara esas miktar ve sürenin 44 ve 45 inci maddeler dışında olduğu veya uygulanan tarife ve diğer parametrelerde yanlışlık olduğuna ilişkin hususlara ait kanıt ve belgeleri ile birlikte, bildirim tarihinden itibaren 6 ay içerisinde itiraz edebilir. Bu itiraz en geç 10 iş günü içerisinde sonuçlandırılır. İnceleme sonucuna göre; tüketicinin haklı olduğunun anlaşılması ve tüketicinin gönderilen ödeme bildiriminde yer alan tutarı ödemiş olması halinde, dağıtım şirketince iade edilecek tutara, tüketicinin ödeme tarihinden itibaren geçerli olmak üzere, gecikme zammı günlük olarak uygulanarak iade işlemi gerçekleştirilir.

(3) İkinci fıkra kapsamında yapılan itiraz sonuçlandırılmaya kadar tüketicinin mağduriyetinin önlenmesi bakımından itiraza esas tutarın teminata bağlanması şartıyla elektrik enerjisi bağlanabilir.

Usulsüz elektrik enerjisi tüketimi

MADDE 48 – (1) Tüketicinin;

a) İlgili tüzel kişilere yapılmış başvuru olmaksızın, bulunduğu tüketici grubunun kapsamı dışında elektrik enerjisi tüketmesi,

b) Kendi adına perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşması olmadan daha önceki tüketici adına düzenlenen ödeme bildirimlerini ödemek suretiyle elektrik enerjisi tüketmesi,

c) 6 ncı maddenin altıncı fıkrası hükmü dışında, ölçme noktasından sonraki kendi elektrik tesisatından üçüncü şahıslara elektrik enerjisi vermesi,

ç) Güç trafosunu değiştirdiği halde ilgili tüzel kişilere durumu yazılı olarak 15 gün içerisinde bildirmemesi,

d) Mesken tüketici grubunda yer alan tüketiciler hariç, kendisine ait tesis veya tesislerdeki bağlantı gücünün yüzde yirmiden daha fazla artması halinde, ilgili mevzuat çerçevesinde ilgili lisans sahibi tüzel kişiye başvurmaması veya başvurmuş olmasına rağmen ilgili mevzuat kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirmemesi, hallerinde, usulsüz elektrik enerjisi tüketmiş sayılır.

(2) Birinci fıkra ile ilgili olarak; (a), (b) ve (c) bentlerinde tanımlanan hallerde, usulsüz elektrik enerjisi tüketimi tespitinden önce ilgili tüzel kişilere başvuruda bulunulmuş olması ve bunun belgelenmesi durumunda, usulsüz elektrik enerjisi tüketimine ilişkin hükümler uygulanmaz.

(3) Birinci fıkra kapsamında tanımlanan usulsüz elektrik enerjisi kullanımlarına ilişkin tespitlerde; a) Birinci fıkranın (b) bendinde belirtilen halde tedarikçiler tarafından (a) bendinde belirtilen halde ise görevli tedarik şirketi tarafından, b) (c), (ç) ve (d) bentlerinde belirtilen hallerde ise dağıtım şirketi tarafından, tüketiciye yükümlülüklerini yerine getirmesi için 15 gün süre verildiğini belirten kesme ihbarı bırakılır. Yükümlülüklerini yerine getirmeyen tüketicinin dahil olduğu tüketici grubundan ait olduğu yıla ilişkin Kurul Kararı ile belirlenen kesme-bağlama bedelinin 5 katı ücret tahsil edilerek, bu fıkranın (b) bendinde belirtilen hallerde doğrudan, (a) bendinde belirtilen hallerde ise görevli tedarik şirketinin bildirim üzerine dağıtım şirketi tarafından elektriği kesilir. Bu madde kapsamında yapılan kesintiler hakkında dağıtım şirketi tarafından ilgili tedarikçiye 2 gün içerisinde bilgi verilir.

(4) 12/10/2013 tarihli ve 28793 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü Yeraltısuyu Ölçüm Sistemleri Yönetmeliği uyarınca; DSI tarafından verilen Yeraltısuyu Kullanma Belgesinde belirtilen, yeraltısuyundan çekilebilecek azami su için gerekli yıllık elektrik enerjisi tüketim miktarını aşan tüketicinin elektrik enerjisi, DSI’nin bildirimine üzerine dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından en geç yedi gün içerisinde kesilir. 167 sayılı Yeraltı Suları Hakkında Kanun hükümleri uyarınca yeraltısuyundan çekilebilecek azami su için gerekli yıllık elektrik enerjisi tüketim miktarını gösterir Yeraltısuyu Kullanma Belgesi alınmadan elektrik enerjisi bağlanamaz. Mevcut yeraltısuyu kullanıcılarının elektrik enerjisi; kullanıcıların, 167 sayılı Yeraltı Suları Hakkında Kanunda ölçüm sistemi kurulması için öngörülen süre sonuna kadar elektrik enerjisi tüketim limitini gösteren Yeraltısuyu Kullanma Belgesini ibraz edememesi halinde, DSI’nin bildirimine müteakip dağıtım şirketince en geç yedi gün içerisinde kesilir.

(5) Tüketicinin elektrik enerjisinin DSI’nin bildirimine üzerine kesilmesi halinde doğabilecek ihtilaflarda sorumluluk DSI’ye aittir.

Elektriğin kesilmesi ve bağlanması

MADDE 49 – (1) Aşağıda belirtilen hallerde dağıtım şirketi tarafından;

a) Kullanım yerinin tahliye edilmesi nedeniyle ikili anlaşma veya perakende satış sözleşmesi sona erdirilerek elektrik tüketilmeyen,

b) İkili anlaşması ve perakende satış sözleşmesi bulunmayan,

c) Kaçak elektrik tespiti ile kaçak elektrik ve usulsüz elektrik enerjisi kullanımını sonucunda yükümlülükleri yerine getirilmemiş,

ç) 35 inci madde kapsamında ödeme yükümlülüğü yerine getirilmeyen, kullanım yerlerinin elektriği kesilir.

(2) Tüketicilerin ikili anlaşmalarından kaynaklı borçları nedeniyle elektriği kesilemez. Ancak tedarikçi değişikliği gerçekleşmiş olsa bile, düzenlemeye tabi tarifeler yoluyla görevli tedarik şirketinden elektrik enerjisi ve/veya kapasite alan gerçek veya tüzel kişilerin bu kapsamdaki borçları nedeniyle elektriği kesilebilir.

(3) Bu madde kapsamında elektriği kesilmiş olan kullanım yerine ilişkin ilgili yükümlülüklerin yerine getirilmesi üzerine tedarikçiyi ilgilendiren hallerde tedarikçi tarafından aynı gün içerisinde dağıtım şirketine bildirimde bulunulur. Bildirimin yapıldığı andan itibaren veya dağıtım şirketine ilişkin yükümlülüğün yerine getirildiği andan itibaren dağıtım şirketi;

a) İmar yerleşim alanında 24 saat içerisinde,

b) İmar yerleşim alanı dışında 48 saat içerisinde, elektrik enerjisini bağlar. Yapılacak bağlama işleminden sonra tüketiciye yazılı olarak bağlama bildirimini bırakılır. Bağlama bildiriminde, bağlama tarihi ile saatine ve son endeks değerine yer verilmesi zorunludur. Ayrıca, bulunması halinde kısa mesaj ile de bildirim yapılır.

(4) Elektrik enerjisinin bağlanması için, tüketici tarafından ödenecek kesme-bağlama bedeli, kesme-bağlamanın dağıtım şirketi tarafından tedarik şirketine bildirimini takip eden bir sonraki döneme ait ödeme bildirimine yansıtılır. Bu kapsamda;

a) Fiilen elektriği kesilmeyen kullanım yerinde tüketiciden kesme-bağlama bedeli talep edilmez.

b) Görevli tedarik şirketinin dağıtım şirketine elektriğin kesilmesi bildiriminde bulunmasından sonra, tüketicinin yükümlülüklerini yerine getirmesine rağmen bu durumun söz konusu görevli tedarik şirketi tarafından ilgili dağıtım şirketine bildirilmemesi ve dağıtım şirketinin yükümlülüklerinin yerine getirildiğini kesme-bağlama işleminin uygulanması için varmış olduğu kullanım yerinde öğrenmesi halinde, söz konusu kesme-bağlama bedeli oranında bir bedelin, ilgili görevli tedarik şirketi tarafından ilgili dağıtım şirketine ödenmesi zorunludur. Ödenen bu bedel tüketicinin ödeme bildirimine yansıtılamaz.

Sayaçlar Sayaç ve sayaca erişim

MADDE 50 – (1) Tüketicinin aktif ve reaktif elektrik enerjisi tüketimi ile güç ölçümleri; ilgili mevzuat uyarınca tesis edilen sayaçlar ve uygun şekilde tesis edilmiş ölçüm sistemleri kurulmak suretiyle ölçülür.

(2) Tüketici, kullanım yerine ait sayaç ve/veya ölçüm sistemlerine müdahale etmemek, dağıtım şirketinin sayaç ve/veya ölçüm sistemlerine erişimini engellemekle mükelleftir.

Sayaç kontrolü

MADDE 51 – (1) Sayacın arızalanması veya ölçme hassasiyetinden şüphe edilmesi halinde, ilgili tüzel kişi veya tüketici tarafından sayacın kontrolü talep edilebilir. Bu talep, dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından 11/1/1989 tarihli ve 3516 sayılı Ölçüler ve Ayar Kanunu hükümleri çerçevesinde karşılanır. Sayacın doğru tüketim kaydettiğinin tespiti halinde sayaç kontrol bedeli talep sahibi tarafından karşılanır. Tüketicinin sayaç kontrol talebinden itibaren 10 iş günü içerisinde ilgili dağıtım şirketi tarafından sayaç sökülerek değiştirilir.

(2) 3516 sayılı Ölçüler ve Ayar Kanunu ve bu Kanuna ilişkin ikincil mevzuat çerçevesinde periyodik muayene sebebiyle değiştirilmesi gereken tüketici mülkiyetindeki sayaç, dağıtım şirketi tarafından ilgili mevzuat çerçevesinde belirlenen standartları taşıyan ve dağıtım şirketi mülkiyetinde olan bir sayaç ile değiştirilir. Eski sayacın ilgili mevzuat çerçevesinde belirlenen standartları taşıması halinde, söz konusu sayacın dağıtım şirketince tekrar kullanılabilmesi için periyodik muayeneden geçirilmesi zorunludur.

(3) Arızalanan, hasar gören veya ilgili mevzuat çerçevesinde değiştirilmesi gereken sayaç yerine dağıtım şirketi tarafından ilgili mevzuat çerçevesinde belirlenen standartları taşıyan ve dağıtım şirketinin mülkiyetinde olan bir sayaç takılır.

(4) Birinci fıkra kapsamında belirtilen bedeller dışında, bu madde kapsamında yapılacak sayaç değişimi ve diğer işlemler ile ilgili olarak, tüketiciden herhangi bir ad altında bedel talep edilemez ve tüm maliyetler ilgili dağıtım şirketi tarafından karşılanır.

(5) Bu madde çerçevesinde yapılan işlemlerde kesme bağlama bedeli alınmaz.

(6) Bu madde çerçevesinde sayacın yerinden sökülmesi durumunda; sökülen sayacın yerine dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından, asgari sökülen sayacın fonksiyonlarını yerine getirecek nitelikte bir sayaç takılır. Sökülen ve takılan sayaçlarla ilgili EK-6'da yer alan bilgileri içeren sayaç değiştirme tutanağı düzenlenir. Bu madde kapsamında tüketicinin mülkiyetindeki sayacın değiştirilmesi halinde, eski sayaç dağıtım şirketince, işletme ve bakım hizmetleri karşılığında, iz bedelle tüketiciden devralınır.

DOKUZUNCU BÖLÜM

Tüketicilerin Korunması ve Desteklenmesi Tüketicilerin korunması

MADDE 52 – (1) Dağıtım şirketleri elektrikle çalışan diyaliz destek ünitesi, solunum cihazı ve benzeri mahiyette yaşam destek cihazlarına bağımlı olan ve destekleyici belgelere sahip tüketicilerin yazılı başvurusu halinde bu tüketicilerin yaşadığı kullanım yerlerine ait perakende satış sözleşmeleri ve ikili anlaşmaları kayıt altına alır.

(2) Geçerli sağlık raporunu dağıtım şirketine ibraz eden söz konusu tüketicilerin usulüne uygun elektrik tüketimi nedeniyle oluşabilecek borçlarından dolayı elektrikleri kesilmez ve borcun ödenmesine ilişkin taksitlendirme talep edilmesi halinde taksitlendirme tedarikçiler tarafından yapılır. Taksitlendirme süresi azami dört aydır.

(3) İlgili dağıtım şirketi tüketicinin elektriğinin kesilmemesi için tüketicinin tedarikçisi olan şirkete, raporun kendisine ibraz tarihinden itibaren 3 iş günü içinde bilgi vermekle yükümlüdür.

(4) Dağıtım şirketi tüketiciye sağlık raporunun süresinin sona ereceğine ilişkin bilgilendirmeyi sağlık raporunun süresinin sona erme tarihinden en az 20 gün önce yapar. Tüketici ibraz ettiği sağlık raporunun süresinin sona erme tarihinden itibaren 30 gün içinde, geçerli raporunu dağıtım şirketine bildirmekle yükümlüdür. Söz konusu sürenin dolmasına rağmen raporunu ibraz etmeyen tüketiciler ilgili dağıtım şirketince tüketicinin tedarikçisine

tüketicie tanınan 30 günlük süreyi takip eden 3 iş günü içerisinde bildirilir ve tüketicinin elektriği mevzuatın düzenlediği hallerde kesilebilir.

(5) Planlı elektrik kesintileri söz konusu olması durumunda bu tüketiciler elektrik dağıtım şirketleri tarafından tüketicinin belirlediği iletişim aracıyla öncelikle bilgilendirilirler.

(6) Plansız elektrik kesintileri söz konusu olması durumunda bu tüketiciler kesinti ile ilgili durum hakkında elektrik dağıtım şirketleri tarafından tüketicinin belirlediği iletişim aracıyla bilgilendirilirler.

Kamuoyunun bilgilendirilmesi

MADDE 53 – (1) Bir önceki takvim yılına ait olmak üzere;

a) TEİAŞ, iletim sistemine doğrudan bağlı olup tedarikçisini seçme hakkını kullanan serbest tüketiciler tarafından tüketilen toplam elektrik enerjisi miktarını,

b) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiler;

1) Bölgelerinde tüketilen toplam elektrik enerjisi miktarını,

2) Tedarikçisini seçme hakkını kullanan serbest tüketiciler tarafından tüketilen toplam elektrik enerjisi miktarını,

3) Serbest tüketici limitini geçtikleri halde tedarikçisini seçme hakkını kullanmayan tüketiciler tarafından tüketilen toplam elektrik enerjisi miktarını, her yıl Şubat ayı içerisinde Kuruma bildirmek ve internet sitesinde yayımlamak suretiyle kamuoyuna duyurmak zorundadır.

Tüketici hizmetleri merkezi

MADDE 54 – (1) Dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketleri tarafından, faaliyet konuları ile ilgili olarak arıza bildirimini, kaçak ve usulsüz elektrik enerjisi kullanım ihbarları, ödeme bildirimlerine ilişkin itirazlar, şikâyetler ve benzeri konularda yapılan başvuruların cevaplandırılması için, yeterli donanım ve personele sahip tüketici hizmetleri merkezleri kurulur.

(2) Dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketleri tarafından, tüketici hizmetleri merkezlerinin bünyesinde, tüketicilere yönelik 24 saat kesintisiz hizmet verecek şekilde çağrı merkezi kurulur. Çağrı merkezi hizmet kalitesi standartlarına ilişkin usul ve esaslar Kurul kararı ile belirlenir. Dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketleri tüketicilere yönelik çağrı hizmetleri ile ilgili olarak birbirlerinden veya aynı kaynaktan hizmet alımı yapabilirler. Bu kapsamdaki hizmet alımı, süre sınırlamasına tabi değildir.

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

İhbar ve şikâyet başvuruları

MADDE 55 – (1) Arıza bildirimleri ile kaçak ve usulsüz elektrik enerjisi kullanım ihbarları, şikâyetler ve bilgi edinmeye ilişkin tüm başvurular ilgili tüzel kişiye yazılı, telefonla veya internet aracılığıyla yapılabilir.

(2) Tüketici hizmetleri merkezi tarafından kaydedilen başvurular, 15 iş günü içerisinde sonuçlandırılarak öngörülen işlem, başvuru sahibinin talebine uygun olarak yazılı olarak ya da kalıcı veri saklayıcısıyla bildirilir.

(3) 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.

(4) Kaçak ve usulsüz elektrik enerjisi kullanımına ilişkin ihbarları yapan kişilerin kimlikleri gizli tutulur.

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

Tüketicilerin bilgilendirilmesi ile tüketici hakları ve zararların tazmini

MADDE 56 – (1) Dağıtım şirketi ile görevli tedarik şirketleri, tüketicilerin yeterli, güvenli, sürekli ve kolay bir şekilde hizmet almalarını ve hizmet seçeneklerini öğrenmelerini teminen, gerekli bilgilendirme faaliyetini, yerine getirmekle yükümlüdür.

(2) Tüketicilerin bilgilendirilmesi görevi, ilgili tüzel kişinin tüketici hizmetleri merkezleri tarafından yürütülür. İlgili tüzel kişiler, tüketicilere ücretsiz olarak broşür, katalog gibi araçlar dağıtabilir ve/veya elektronik posta veya kısa mesaj gönderebilir. Bu madde kapsamında yapılacak bilgilendirmeler, ayrıca internet sitesi üzerinden de kolayca ulaşılabilecek bir biçimde yayımlanır.

(3) Dağıtım şirketi, tüketicinin talebi halinde ve her takvim yılı içerisinde iki defadan fazla olmamak üzere, tüketicinin geçmiş 24 aya yönelik elektrik enerjisi tüketimini tek zamanlı veya çok zamanlı olarak kWh cinsinden gösteren belgeyi ücretsiz olarak sunmakla yükümlüdür.

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

(5) Tüketiciler Enerji Piyasaları İşletme Anonim Şirketi tarafından oluşturulmuş tüketici portalını kullanarak asgari aşağıdaki bilgilere ulaşabilir;

a) Tüketim noktasının açık adresi,

b) Tüketici grubu ve belirlenmişse tüketici alt grubu,

c) Tüketim noktasına profil uygulanıp uygulanmadığı,

ç) Tüketim noktasının sözleşme gücü,

d) Aktif ve reaktif endeks değerleri, sayaç çarpanı ve okuma tarihi,

e) Tüketim noktasına ilişkin geçmişe dönük düzeltme bilgisi,

f) Tedarikçisinin unvanı,

g) Halihazırda tedarikçisini seçme hakkını kullanıp kullanmadığına ilişkin bilgi.

(6) Bu Yönetmelik hükümleri uyarınca elektrik enerjisi hizmeti alan tüketicilerin hakları ve zararlarının tazmini konusunda, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri ile ilgili diğer mevzuat hükümleri uygulanır.

Bilgilerin gizliliğini koruma

MADDE 57 – (1) Tedarikçi, bu Yönetmelik kapsamında düzenlenen her bir işleme ilişkin bilgi ve belgeyi; perakende satış sözleşmesi için sözleşmenin sonlanmasını izleyen 10 yıl süresince, ikili anlaşma için ise anlaşmanın sonlanmasını izleyen 3 yıl süresince saklamak zorundadır.

(2) Tedarikçi, tüketiciye ait bilgileri başka bir amaçla kendisinin ilişkide bulunduğu faaliyetlerde kullanamaz, aksi belirtilmemiş hususlar dışında diğer tedarikçilerle paylaşamaz.

İkili anlaşma uyumsuzluklarında yetkili çözüm mercii

MADDE 58 – (1) İkili anlaşmayla veya müstakil bir yetki sözleşmesiyle, mahkemelerin ve icra dairelerinin yetkisi tüketicinin hak arama özgürlüğünü ve savunma hakkını kullanmasını güçleştirecek şekilde belirlenemez ve 12/1/2011 tarihli ve 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu ve 9/6/1932 tarihli ve 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu hükümlerince yetkili sayılan mahkemelerin ve icra dairelerinin yetkisi kaldırılamaz. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri saklıdır.

ONUNCU BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler Bildirimler

MADDE 59 – (1) Bu Yönetmelik uyarınca yapılan bildirimlerde perakende satış sözleşmesinde veya aksine hüküm olmaması halinde, ikili anlaşmada yer alan adresler kullanılır.

(2) Taraflardan birinin bildirim adresinde bir değişiklik olması durumunda, adres değişikliği, adres değişikliğini takip eden en az 3 iş günü içerisinde diğer tarafa yazılı olarak bildirilir.

(3) Dağıtım şirketi ile tedarikçinin bildirim adresindeki değişiklik, ayrıca ödeme bildirimlerinde belirtilir ve söz konusu şirketin internet sitesinde de yayımlanır.

(4) Yukarıda belirtilen şekillerde adres değişikliğinin bildirilmemesi durumunda mevcut en son adrese yapılmış bildirimler geçerlidir.

Atıflar

MADDE 60 – (1) 25/9/2002 tarihli ve 24887 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektrik Piyasası Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği, 4/9/2002 tarihli ve 24866 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektrik Piyasası Serbest Tüketici Yönetmeliği ve 8/5/2014 tarihli ve 28994 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliğine yapılan atıflar bu Yönetmeliğe yapılmış sayılır.

Yürürlükten kaldırılan yönetmelik

MADDE 61 – (1) 8/5/2014 tarihli ve 28994 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliğinin 22 nci, 23 üncü ve 24 üncü maddeleri 1/7/2018 tarihinde, diğer hükümleri bu Yönetmeliğin yayımı tarihinde yürürlükten kalkar. Talep birleştirme suretiyle serbest tüketici niteliği kazanma

GEÇİCİ MADDE 1 – (1) 16/3/2013 tarihinden önce, aynı tüzel kişilik ya da doğrudan veya dolaylı olarak sermayesinin yarısından fazlası aynı tüzel kişiye ait olan tüzel kişi altında talep birleştirme suretiyle serbest tüketici niteliği kazanarak tedarikçisini seçenlerin, bu haklarını kullanmalarına serbest tüketici limitinin sıfır olarak belirlendiği ayın sonuna kadar izin verilir. Ancak serbest tüketici hakkını bu şekilde kullanmakta olan tüketim noktalarından herhangi birisinin, Kurul onaylı perakende satış tarifesi kapsamında elektrik enerjisi temin etmeye başlaması halinde, yeniden ilgili tüzel kişi altında talep birleştirme kapsamına dönmesine izin verilmez.

Yürürlük

MADDE 62 – (1) Bu Yönetmeliğin Üçüncü Bölüm ve Altıncı Bölüm hükümleri 1/7/2018 tarihinde, diğer hükümleri yayımı tarihinde yürürlüğe girer. Yürütme

MADDE 63 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Başkan yürütür.