

T.C.  
KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

## **ENERJİ SEKTÖRÜNDE TÜKETİCİ HAKLARI**

**Yüksek Lisans Tezi**  
Tuba DURGUN

**Kırıkkale-2007**

T.C.  
KIRIKKALE ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
KAMU YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

## **ENERJİ SEKTÖRÜNDE TÜKETİCİ HAKLARI**

**Yüksek Lisans Tezi**  
Tuba DURGUN

**Tez Danışmanı**  
Yrd. Doç. Dr. Rauf KARASU

**Kırıkkale-2007**

## ÖZET

Enerji Piyasasında Tüketici Hakları adlı bu tezde, dünyanın pek çok ülkesine paralel olarak ülkemizde de sürdürülmekte olan enerji piyasasının yeniden yapılandırılma çalışmalarında, tekeli bir piyasadaki rekabetçi bir piyasaya geçişte, piyasanın yeniden düzenlenerek tüketici haklarının korunmasının sağlanması açısından tüketici hakları incelenmektedir. Bununla birlikte, serbestleşen piyasada faaliyet gösteren tüzel kişilerden kaynaklanan zararların tazmin edilmesi ve kamuoyunda tüketici bilincinin oluşturulması amacıyla düzenlenen mevzuat, tüketici hakları göz önünde bulundurularak ele alınmaktadır.

Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu tarafından enerji piyasaları ve tüketici hakları incelendikten sonra elektrik, doğal gaz, petrol ve sıvılaştırılmış petrol gazları (LPG) piyasalarında yayımlanan mevzuatlar çerçevesinde, tüketici hakları irdelenerek tüketicilerin hak ve yükümlülüklerinde eksik kalan noktalar değerlendirilmektedir.

## **ABSTRACT**

In this thesis titled as “The Consumer Rights in Energy Market”, the consumer rights have been analyzed in terms of the protection of consumer rights by restructuring of the market in the studies on energy market’s reform which have been maintained in our country in parallel with other countries in the world, in the transition from a monopolistic market to a competitive market. Furthermore, the laws and regulations in order to the compensation of the losses emanated from the legal entities operating in the liberalized market and to build consumer consciousness in public opinion have been examined by considering consumer rights.

After the analysis of energy markets and consumer rights, within the framework of the laws and regulations which have been published in electricity, natural gas, petroleum and liquefied petroleum gas (LPG) markets by Energy Market Regulatory Authority, the missing points in the rights and obligations of the consumers have been assessed by examining the consumer rights.

## KİŞİSEL KABUL/AÇIKLAMA

Yüksek Lisan tezi olarak hazırladığım “Enerji Sektöründe Tüketici Hakları” adlı çalışmamı, ilmi ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazdığımı ve faydalandığım eserlerin bibliyografyada gösterdiklerimden ibaret olduğunu, bunlara atıf yaparak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu şeref ve haysiyetimle doğrularım.

16.02.2007

Tuba DURGUN

## ÖNSÖZ

Bu çalışma sırasında, konu üzerine daha önce yapılmış bir çalışma bulunmadığından, enerji ve tüketici gibi geniş kapsamlı iki konuyu bir araya getirmek oldukça zor oldu. Bu çalışmanın bundan sonra yapılacak çalışmalara yol gösterici olmasını temenni ediyorum.

Tez danışmanın Sayın Yrd. Doç. Dr. Rauf KARASU'ya, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu Avrupa Birliği ile İlişkiler ve Sektörel Rekabet Dairesine, bu çalışmanın yazımında yardımlarını esirgemeyen çalışma arkadaşlarıma ve bu çalışmayı tamamlamam da en büyük desteği sağlayan Sayın Mehmet DAŞER ve ailesine teşekkürlerimi sunmayı bir borç bilirim.

Son olarak, her zaman yanımda olup beni destekleyen sevgili aileme ve nişanlım Özkan ÖZBEK'e sonsuz teşekkürler.

## İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
	<u>No.</u>
ÖZET.....	i
ABSTRACT .....	ii
KİŞİSEL KABUL/AÇIKLAMA.....	iii
ÖNSÖZ.....	iv
İÇİNDEKİLER.....	v
TABLO LİSTESİ .....	ix
KISALTMALAR .....	x
GİRİŞ .....	1
BÖLÜM I ENERJİ PİYASASI DÜZENLEME KURUMU .....	3
1.1. YASAL STATÜSÜ.....	4
1.2. AMACI.....	6
1.3. GÖREV KAPSAMI.....	8
1.4. GÖREV DAĞILIMI.....	10

BÖLÜM II	ENERJİ SEKTÖRÜ.....	17
2.1.	ELEKTRİK PİYASASI.....	20
2.1.1.	ELEKTRİK PİYASASI FAALİYETLERİ VE PİYASAYA GİRİŞ....	26
2.1.2.	ELEKTRİK PİYASASINDA ÜRETİM.....	28
2.1.3.	ELEKTRİK PİYASASINDA İLETİM.....	29
2.1.4.	ELEKTRİK PİYASASINDA DAĞITIM.....	30
2.1.5.	ELEKTRİK PİYASASINDA TOPTAN SATIŞ.....	31
2.1.6.	ELEKTRİK PİYASASINDA PERAKENDE SATIŞ.....	32
2.2.	DOĞAL GAZ PİYASASI.....	33
2.2.1.	DOĞAL GAZ PİYASASINDA İTHALAT .....	36
2.2.2.	DOĞAL GAZ PİYASASINDA İLETİM .....	37
2.2.3.	DOĞAL GAZ PİYASASINDA DEPOLAMA .....	38
2.2.4.	DOĞAL GAZ PİYASASINDA TOPTAN SATIŞ .....	38
2.2.5.	DOĞAL GAZ PİYASASINDA DAĞITIM .....	39
2.2.6.	DOĞAL GAZ PİYASASINDA SERTİFİKALAR .....	40
2.3.	PETROL PİYASASI.....	41
2.3.1.	PETROL PİYASASINDA RAFİNERİ.....	43
2.3.2.	PETROL PİYASASINDA DAĞITIM.....	44
2.3.3.	PETROL PİYASASINDA BAYİLİK.....	44
2.4.	SIVILAŞTIRILMIŞ PETROL GAZLARI (LPG) PİYASASI.....	45



BÖLÜM III	TÜKETİCİ HAKLARI .....	48
3.1.	TÜKETİCİ TANIMI .....	48
3.2.	TÜKETİCİ HAKLARI KAVRAMI .....	49
3.3.	ÜLKEMİZDE TÜKETİCİ HAKLARININ GELİŞİM SÜRECİ .....	51
3.4.	AVRUPA BİRLİĞİ TÜKETİCİ HAKLARI KORUMA POLİTİKASI.....	53
3.5.	TÜKETİCİLERİN KORUNMASI .....	54
3.6.	TÜKETİCİ KONSEYİ .....	55
3.7.	TÜKETİCİLERİN HAK ARAMA YOLLARI .....	56
3.7.1	TÜKETİCİ SORUNLARI HAKEM HEYETİ .....	57
3.7.2.	TÜKETİCİ MAHKEMELERİ .....	60
3.8.	TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASINDA TÜKETİCİ ÖRGÜTLERİNİN ROLÜ .....	61
3.9.	BİLGİ EDİNME HAKKI .....	62
BÖLÜM IV	ENERJİ SEKTÖRÜNDE TÜKETİCİ HAKLARI .....	64
4.1.	ENERJİ PİYASASI MEVZUATINDA TÜKETİCİ TANIMI .....	64
4.2.	ELEKTRİK PİYASASINDA TÜKETİCİ HAKLARI.....	65
4.3.	DOĞAL GAZ PİYASASINDA TÜKETİCİ HAKLARI.....	70
4.4.	PETROL PİYASASINDA TÜKETİCİ HAKLARI.....	76
4.5.	SIVILAŞTIRILMIŞ PETROL GAZLARI (LPG) PİYASASINDA TÜKETİCİ HAKLARI.....	79
4.6.	TÜKETİCİLERLE İLİŞKİLERDE ENERJİ PİYASASI DÜZENLEME	

KURUMUNUN MEVCUT YAPISI .....	81
4.6.1. TÜKETİCİ ŞİKAYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ .....	83
4.6.2. TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASI VE ŞİKAYETLERİN AZALTILMASI .....	84
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME.....	86
EKLER.....	90
KAYNAKÇA.....	109

## TABLO LİSTESİ

Tablo 1	:	Elektrik Enerjisi Üretiminin Enerji Kaynaklarına Göre Dağılımı
Tablo 2	:	Enerji Üretim ve Tüketiminde Gelişmeler
Tablo 3	:	Elektrik Dağıtım Şirketleri Abone Sayılarının Sektörel Dağılımı
Tablo 4	:	İllerin Elektrik Tüketimlerinin Sektörel Dağılımı
Tablo 5	:	Yıllar İtibariyle Türkiye Elektrik Enerjisi Tüketiminin Sektörlere Dağılımı
Tablo 6	:	Yıllar İtibariyle Doğal Gaz ve LNG Alım Miktarları
Tablo 7	:	Yıllar İtibariyle Doğal Gaz Satış Miktarları

## KISALTMALAR

AB	:	Avrupa Birliği
ABD	:	Amerika Birleşik Devletleri
AGDAŞ	:	Adapazarı Doğal Gaz Dağıtım Anonim Şirketi
BOTAŞ	:	Boru Hatları ile Petrol Taşıma Anonim Şirketi
CNG	:	Sıkılaştırılmış Doğal Gaz
EPDK	:	Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu
İGDAŞ	:	İstanbul Gaz Dağıtım Anonim Şirketi
LNG	:	Sıvılaştırılmış Doğal Gaz
LPG	:	Sıvılaştırılmış Petrol Gazları
SSCB	:	Sovyet Sosyalist Cumhuriyetler Birliği
TEDAŞ	:	Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi
TETAŞ	:	Türkiye Elektrik Ticaret ve Taahhüt Anonim Şirketi
EÜAŞ	:	Türkiye Elektrik Üretim Anonim Şirketi
TEİAŞ	:	Türkiye Elektrik İletim Anonim Şirketi
TMMOB	:	Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği
TKHK	:	Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
TPAO	:	Türkiye Petrolleri Anonim Ortaklığı
TSHH	:	Tüketici Sorunları Hakem Heyeti
TÜİK	:	Türkiye İstatistik Kurumu

## GİRİŞ

Enerji Piyasası Hukuku, hukukumuzda son yıllarda gelişmekte olan bir alandır. Enerji sektöründe tüketici hakları sorununu çözümlene yönünde ilk adım, 03.03.2001 tarih ve 24335 sayılı Resmi Gazete de yayımlanan 4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu ile atılmıştır. Kanun'un amaç bölümünde; "elektriğin yeterli, kaliteli, sürekli, düşük maliyetli ve çevreye uyumlu bir şekilde tüketicinin kullanımına sunulması" ibaresiyle bu husus doğrudan yer almaktadır. Aynı şekilde, 02.05.2001 tarih ve 24390 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan 4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Hakkında Kanun'da da "doğal gazın kaliteli, sürekli, ucuz, rekabete dayalı esaslar çerçevesinde çevreye zarar vermeyecek şekilde tüketicilerin kullanımına sunulması" devam etmektedir.

04.12.2003 tarihinde yürürlüğe giren 5015 sayılı Petrol Piyasası Kanunu ve 02.03.2005 tarihinde yürürlüğe giren 5307 sayılı Sıvılaştırılmış Petrol Gazları (LPG) Piyasası Kanunu ile düzenleme kapsamına alınan petrol ve LPG piyasalarında, yurt içi ve yurt dışı kaynaklardan temin olunan petrol ve/veya LPG'nin doğrudan veya işlenerek güvenli ve ekonomik olarak rekabet ortamı içerisinde kullanıcılara sunumuna ilişkin piyasa faaliyetlerinin şeffaf, eşitlikçi ve istikrarlı biçimde sürdürülmesi için yönlendirme, gözetim ve denetim faaliyetlerinin düzenlenmesini amaçlanmaktadır.

Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu'nun 03.03.2001 tarihinde kurulmasıyla birlikte tüketicilere verilen önem artmış ve Kurum tarafından hazırlanan ikincil mevzuatlar; Yönetmelikler, Tebliğler ve Kurul Kararları ile tüketicilerin hak ve yükümlülükleri konusunda önemli düzenlemelere gidilmiştir. Bu çalışmanın bu alanda yapılan ilk kapsamlı bilimsel çalışma olması nedeniyle bilime katkısının yanı sıra uygulamaya da yol gösterici olacağı düşünülmektedir.

Bu alışma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu incelenmiştir. Bu kapsamda Kurumun, kuruluşu, yasal statüsü, amacı ve görev alanları ele alınmaktadır. İkinci bölümde; Enerji Sektörü başlığı altında, elektrik, doğal gaz, petrol ve LPG piyasalarının yapıları incelenmekte ve bu piyasaların mevzuatları ile tketickiye verilen öneme değinilmektedir. Tüketiciler hakları başlığındaki üçüncü bölümde ise; ülkemizde ve Avrupa Birliğinde tüketiciler haklarının gelişimine değinilmektedir. Ayrıca bu bölümde tüketicilerin hak arama yolları incelenmiştir. Dördüncü bölümde ise enerji piyasasında tüketiciler hakları incelenmektedir. nceki bölümler ışığında; elektrik, doğal gaz, petrol ve LPG piyasalarında tüketiciler haklarını korumaya yönelik düzenlemeler incelenmiş, konu ile ilgili görüşler belirtilmiştir.

## BÖLÜM I

### ENERJİ PİYASASI DÜZENLEME KURUMU (EPDK)

1980'li yıllarda Amerika Birleşik Devleti'nden çıkarak dünyayı etkisi altına alan liberalizm fırtınasından ilk etkilenen ülkelerden biri Türkiye olmuştur. 1980'li yıllarda tüm dünyada iktisat politikalarını değiştirmeye başlayan liberalizm rüzgarı, beraberinde kamu iktisadi kuruluşlarının özelleştirmesini de gündeme getirmiş ve tüm dünyada reform hareketlerini başlatmıştır. Gerekçe olarak ise, kamu işletmelerinin giderek verimsizleşmesi, maliyetlerin yükselmesi ve genel ekonomik sorunlar gösterilmiştir.

Enerji sektöründe ise reform hareketleri çerçevesinde ilk adımlar, elektrik piyasalarında atılmıştır. 80'li yılların başından itibaren başta ABD olmak üzere Avrupa ülkelerinde başlatılan reformlar, tüm dünyayı etkisi altına almıştır. 90'lı yıllara gelindiğinde, neredeyse dünyanın tek gündem maddesi bu reformlar olmuştur.

#### Bazı Ülkelerde Elektrik Piyasası Reform Süreçleri<sup>1</sup>

<b>Avustralya</b>	1991-1998	<b>Danimarka</b>	1998-2003
<b>Finlandiya</b>	1995-1198	<b>İspanya</b>	1998-2003
<b>İngiltere</b>	1990-1999	<b>Hollanda</b>	1998-2004
<b>İsveç</b>	1996-1999	<b>Polonya</b>	1998-2004
<b>Almanya</b>	1998-2000	<b>İrlanda</b>	2000-2005
<b>Avusturya</b>	1999-2001	<b>Çek Cum.</b>	2002-2006
<b>Arjantin</b>	1992-2001	<b>Türkiye</b>	2001-

Dünyayı etkisi altına alan bu süreç çerçevesinde, Türkiye enerji sektörünün de yeniden yapılandırılması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Ülkemizin Avrupa Birliğine tam üyelik hedefi kapsamında AB müktesebatına uyum

<sup>1</sup> EPDK; Dünya ve Türkiye'de Enerji Piyasası Reformları. Ankara, 2003, s. 5.

abaları da bu gerekliliği pekiştirmiştir. Bu doğrultuda, Avrupa Birliğinin yayımlamış olduğu Elektrik Piyasasına ilişkin Direktiflere<sup>2</sup> uygun olarak rekabetçi bir elektrik piyasasının oluşturulması taahhüt edilmiştir.

Kamunun tek alıcı ve tek satıcı olduğu, risklerinin tamamının Devlet tarafından üstlenildiği, uzun vadeli alımların Hazine garantisi altında bulunduğu, “pazar için rekabet”e dayanan bir piyasa yerine; rekabet ortamında özel hukuk hükümlerine göre faaliyet gösterebilecek, mali açıdan gl, istikrarlı, şeffaf ve “pazar içi rekabet”e dayanan bir piyasa yapısının kurulması amacı ile, 20 şubat 2001 tarihli ve 4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu 3 Mart 2001 tarih ve 24335 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu da bu kanun kapsamında oluşturulmuştur.

## **1.1. Yasal Statü**

Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu (Kurum), 3.3.2001 tarih ve 24335 Sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu ile Elektrik Piyasası Düzenleme Kurumu adı ile kurulmuş, 2.5.2001 tarih ve 24390 Sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanunu ile de bugünkü adını almıştır. Daha sonra Kuruma, 5015 Sayılı Petrol Piyasası Kanunu ile petrol piyasasını, 5307 Sayılı Sıvılaştırılmış Petrol Gazları (LPG) Piyasası Kanunu ile de sıvılaştırılmış petrol gazları piyasalarını düzenleme ve denetleme yetkileri verilmiştir.

Elektrik Piyasası Kanunu’nun 4 üncü maddesine göre Kurum, “Kamu tüzel kişiliğini haiz, idari ve mali özerkliğe sahip” olarak kurulmuştur. Ayrıca aynı madde Kurumun sorumluluklarını; “Tüzel kişilerin yetkili oldukları faaliyetleri ve bu faaliyetlerden kaynaklanan hak ve yükümlülüklerini

---

<sup>2</sup> Bkz. Electricity Directive 2003/54/EC and Regulation 1228/2003



tanımlayan Kurul onaylı lisansların verilmesinden, işletme hakkı devri kapsamındaki mevcut sözleşmelerin bu Kanun hükümlerine göre düzenlenmesinden, piyasa performansının izlenmesinden, performans standartlarının ve dağıtım ve müşteri hizmetleri yönetmeliklerinin oluşturulmasından, tadilinden ve uygulattırılmasından, denetlenmesinden, bu Kanunda yer alan fiyatlandırma esaslarını tespit etmekten, piyasa ihtiyaçlarını dikkate alarak serbest olmayan tüketicilere yapılan elektrik satışında uygulanacak fiyatlandırma esaslarını tespit etmekten ve bu fiyatlarda enflasyon nedeniyle ihtiyaç duyulacak ayarlamalara ilişkin formülleri uygulamaktan ve bunların denetlenmesinden ve piyasada bu Kanuna uygun şekilde davranılmasını sağlamak” olarak tanımlanmaktadır.

Nitekim Elektrik Piyasası Kanunu kapsamında dile getirilen bu sorumluluklar Doğal Gaz Piyasası Kanunu, Petrol Piyasası Kanunu ve Sıvılaştırılmış Petrol Gazları (LPG) Piyasası Kanunu’nda da tekrarlanmaktadır.

Söz konusu maddeden de anlaşılacağı üzere, Kurum’a yüklenen “dağıtım ve müşteri hizmetleri yönetmeliklerini” oluşturma, “fiyatlandırma esaslarını tespit etme” ve hatta, “fiyatlarda enflasyon nedeniyle ihtiyaç duyulacak ayarlamalara ilişkin formülleri uygulama” sorumluluklarının yüklenmesi tüketici hakları açısından oldukça önem arz etmektedir.

Kurumun karar mekanizması, 02.11.2001 tarihli Resmi Gazetede yayımlanan 2001/3168 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile atanan Enerji Piyasası Düzenleme Kuruludur. Biri başkan, biri ikinci başkan olmak üzere yedi üyeden oluşan Kurul, 19.11.2001 tarihinde göreve başlamış olup, 5015 sayılı Petrol Piyasası Kanunu ile yapılan değişiklik sonrasında üye sayısı yedi kişiden dokuz kişiye çıkarılmıştır. Bakanlar Kurulu, Kurul üyelerinin doğrudan atanması aşamasında, birinci ve ikinci başkanları da görevlendirmektedir. Kurul başkanı aynı zamanda Kurum’a da başkanlık etmektedir.

Kamu tüzel kiŐiliĐini haiz, idari ve mali özerkliğe sahip Kurumun ilişkili olduğu bakanlık Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı'dır. Kurum'un merkezi Ankara'dadır. Bununla beraber Kanunla Kurum'a dağıtım bölgelerinde tüketicilerle iliŐkileri sağlamak üzere irtibat büroları kurabilme hakkı da tanınmıŐtır.

Ayrıca Kurum; Elektrik, Doğal Gaz, Petrol ve LPG Piyasası Kanunlarının uygulanmasına ilişkin yönetmelikler ve tebliğler çıkararak düzenleyici işlemler tesis etmeye ve özel nitelikli kararlar alma yetkisine sahiptir. Kurumun düzenleyici işlem niteliğinde çıkardığı yönetmelik, tebliğ ve Kurul Kararları, Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe konulmaktadır.

## **1.2. AMACI**

Kurumun esas amacı, ilgili kanunlarda belirtilen amaçları uygulamaktır. Buna göre Kurum, 4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu ile, elektriğin yeterli, kaliteli, sürekli, düşük maliyetli ve çevreyle uyumlu bir Şekilde tüketicilerin kullanımına sunulması için, rekabet ortamında özel hukuk hükümlerine göre faaliyet gösterebilecek, mali açıdan güçlü, istikrarlı ve Şeffaf bir elektrik enerjisi piyasasının oluşturulması ve bu piyasada bağımsız bir düzenleme ve denetimin sağlanmasını amaçlamaktadır.<sup>3</sup>

4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanunu ile; Doğal gazın kaliteli, sürekli, ucuz, rekabete dayalı esaslar çerçevesinde çevreye zarar vermeyecek Şekilde tüketicilerin kullanımına sunulması için, doğal gaz piyasasının serbestleştirilerek mali açıdan güçlü, istikrarlı ve Şeffaf bir doğal gaz piyasasının oluşturulması ve bu piyasada bağımsız bir düzenleme ve denetimin sağlanması amaçlanmaktadır.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> 4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu, m. 1.

<sup>4</sup> 4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanunu, m. 1.

5015 sayılı Petrol Piyasası Kanunu ile ise Kurum; yurt içi ve yurt dışı kaynaklardan temin edilen petrolün doğrudan veya işlenerek güvenli ve ekonomik olarak rekabet ortamı içerisinde kullanıcılara sunumuna ilişkin piyasa faaliyetlerinin şeffaf, eşitlikçi ve istikrarlı biçimde sürdürülmesi için yönlendirme, gözetim ve denetim faaliyetlerinin düzenlenmesini sağlamaktadır.<sup>5</sup>

5307 sayılı Sıvılaştırılmış Petrol Gazları (LPG) Piyasası Kanunu ile de; yurt içi ve yurt dışı kaynaklardan temin olunan sıvılaştırılmış petrol gazlarının güvenli ve ekonomik olarak rekabet ortamı içerisinde kullanıcılara sunumuna ilişkin piyasa faaliyetlerinin şeffaf, eşitlikçi ve istikrarlı biçimde sürdürülmesi için gerekli düzenleme, yönlendirme, gözetim ve denetim faaliyetlerinin yapılmasını sağlamaktadır.<sup>6</sup>

Yukarıda belirtilen Kanunların amaçlarına ilişkin maddelerde 2001 yılında yürürlüğe giren Elektrik ve Doğal Gaz Piyasası Kanunları ile 2003 yılında yürürlüğe giren Petrol Kanunu, 2005 yılında yürürlüğe giren LPG Piyasası Kanunları arasında tüketici haklarına yaklaşım açısından farklar bulunmaktadır. Elektrik ve Doğal Gaz Piyasası kanunlarının amacında temel hedef olarak neredeyse tüketiciler alınırken Petrol ve LPG Piyasası kanunlarında tüketicilere “yeterli, kaliteli, sürekli, düşük maliyetli ve çevreyle uyumlu bir şekilde tüketicilerin kullanımına sunulması” hükmü gündemden düşürülerek yerine “güvenli ve ekonomik olarak rekabet ortamı içerisinde kullanıcılara sunumuna “ ilişkin hüküm getirilmiştir. Kanunlarda zaman içinde ortaya çıkan bu tablo tüketici hakları açısından kanun dili açısından da olsa bir gerilemeyi ifade etmektedir.

### **1.3. GÖREV KAPSAMI**

---

<sup>5</sup> 5015 sayılı Petrol Piyasası Kanunu, m. 1.

<sup>6</sup> 5307 sayılı Sıvılaştırılmış Petrol Gazları (LPG) Piyasası Kanunu, m. 1.

Kurumun görev alanı, ilgili Kanunlarda ayrı ayrı belirtilmektedir. Elektrik Piyasasında; tüzel kişilerin yetkili oldukları faaliyetleri ve bu faaliyetlerden kaynaklanan hak ve yükümlülüklerini tanımlayan Kurul onaylı lisansların verilmesinden, işletme hakkı devri kapsamındaki mevcut sözleşmelerin 4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu hükümlerine göre düzenlenmesinden, piyasa performansının izlenmesinden, performans standartlarının, dağıtım ve müşteri hizmetleri yönetmeliklerinin oluşturulmasından, tadilinden ve uygulattırılmasından, denetlenmesinden, bu Kanunda yer alan fiyatlandırma esaslarını tespit etmekten, piyasa ihtiyaçlarını dikkate alarak serbest olmayan tüketicilere yapılan elektrik satışında uygulanacak fiyatlandırma esaslarını tespit etmekten ve bu fiyatlarda enflasyon nedeniyle ihtiyaç duyulacak ayarlamalara ilişkin formülleri uygulamaktan ve bunların denetlenmesinden ve piyasada bu Kanuna uygun şekilde davranılmasını sağlamaktan sorumludur.<sup>7</sup>

Kurum, Doğal Gaz Piyasasında; doğal gazın ithali, iletimi, dağıtımı, depolanması, ticareti ve ihracatı ile bu faaliyetlerine ilişkin tüm gerçek ve tüzel kişilerin hak ve yükümlülüklerini tanımlayan lisans ve sertifikaların verilmesinden, piyasa ve sistem işleyişinin incelenmesinden, dağıtım ve müşteri hizmetleri yönetmeliklerinin oluşturulmasından, tadilinden ve uygulattırılmasından, denetlenmesinden, maliyeti yansıtan fiyatların incelenmesinden ve piyasada 4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanununa uygun şekilde davranılmasını sağlamaktan yetkili ve sorumludur. Kanununun yürütülmesinde, gerçek ve tüzel kişilerin Kurumdan alacakları lisans veya sertifika kapsamında yapacağı faaliyetlerin denetimi, gözetimi, yönlendirilmesi, uyulacak usul ve esaslar ile bu lisans ve sertifikaların kapsamı, verilme kriterleri, süreleri, bedellerinin tespit şekli, çevre mevzuatı ile uyum sağlaması, sicil kayıtlarının tutulma usulü ile lisans ve sertifika sahiplerinin hak ve yükümlülükleri ve piyasanın düzenlenmesi ile ilgili gerek görülen diğer hususlar çıkarılan yönetmeliklerle düzenlemektedir.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> 4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu, m. 4.

<sup>8</sup> 4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanunu, ek m. 2.

Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu, petrol ile ilgili rafinaj, işleme, madeni yağ üretimi, depolama, iletim, serbest kullanıcı ve ihrakiye faaliyetlerinin yapılması ve bu amaçla tesis kurulması ve/veya işletilmesi, akaryakıt dağıtımı, taŐması ve bayilik faaliyetlerinin yapılması için lisansların verilmesi, güncelleştirilmesi, durdurulması veya iptaline ilişkin işlemler yapmaktır. Kurum ayrıca, 5015 sayılı Petrol Piyasası Kanununda tanınan yetkiler dahilinde; lisans gerektiren faaliyet ve/veya işlemlerin kapsamaları, lisans ile kazanılan hak ve üstlenilen yükümlülükler, lisans kapsamındaki faaliyetlerin kısıtlanması, faaliyetin yürütülmesine ilişkin olarak  zel Őartlar belirlenmesi, konularında düzenlemeler yapmaya yetkilidir.<sup>9</sup>

Ayrıca Kurum, LPG'nin dağıtımı, taŐınması ve otogaz bayilik faaliyetlerinin yapılması, depolanması, LPG tüpünün imalatı, dolumu, muayenesi, tamiri ve bakımı ile bu amaçla tesis kurulması ve işletilmesi için lisansların verilmesi, güncelleştirilmesi, durdurulması ve/veya iptaline ilişkin işlemler yapar. 5307 sayılı Sıvılaştırılmış Petrol Gazları Piyasası Kanunu hükümleri uyarınca; Kurum lisans gerektiren faaliyet ve/veya işlemlerin kapsamaları, lisans ile kazanılan hak ve üstlenilen yükümlülükler, lisans kapsamındaki faaliyetlerin kısıtlanması, faaliyetin yürütülmesine ilişkin olarak  zel Őartlar belirlenmesi konularında düzenlemeler yapmaya yetkilidir.

Kurum; 4628, 4646, 5015 ve 5307 sayılı Kanun hükümleri uyarınca elektrik, doğal gaz, petrol ve LPG piyasalarına ilişkin çıkardığı yönetmelikleri ve tebliğleri piyasada faaliyet gösteren tüzel kişilerin ve ilgili kurum ve kuruluşların görüŐlerini alarak hazırlamaktadır. Kurumdan lisans almamıŐ kişi ve kuruluşlar ilgili piyasalarda faaliyet gösteremezler.

Bu kapsamda 2006 sonu itibari ile Kurum, Elektrik Piyasasında; 16 adet yönetmelik, 10 adet tebliğ, Doğal Gaz Piyasasında; 8 adet yönetmelik, 6 adet tebliğ, Petrol Piyasasında; 6 adet yönetmelik, 14 adet tebliğ, LPG Piyasasında; 4 adet yönetmelik, bir adet tebliğ, diğer görevleri ile ilgili olarak

---

<sup>9</sup> 5015 sayılı Petrol Piyasası Kanunu, m. 3.

da 2 adet yönetmelik ve 1 adet tebliğ ile yüzlerce Kurul Kararı yayımlamıştır.<sup>10</sup>

Bu mevzuatlara bağlı olarak da Kurum, Elektrik Piyasasında; 414 adet üretim, 20 adet dağıtım, 24 adet toptan satış, 20 adet perakende satış, 196 adet otoprodüktör, 26 adet otoprodüktör grubu ve 1 adet iletim lisansı, Doğal Gaz Piyasasında; 16 adet iletim, 49 adet dağıtım, 19 adet toptan satış, 3 adet depolama, 9 adet ithalat ve 1 adet ihracat lisansı, Petrol Piyasasında; 14651 adet bayilik, 4171 adet taşıma, 50 adet dağıtıcı, 72 adet depolama, 146 adet madeni yağ, 7 adet iletim, 9 adet işleme ve 4 adet rafinerici lisansı LPG Piyasasında ise; 53 adet dağıtıcı, 78 adet depolama, 31 adet taşıma, 6018 adet LPG Otogaz bayilik, 14 adet LPG tüpü imalat ve 103 adet LPG tüpü muayenesi, tamir ve bakımı lisansı vermiştir.

#### **1.4. GÖREV DAĞILIMI<sup>11</sup>**

4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu'nun 5 inci maddesinde EPDK'nın yerine getirmekle yükümlü olduğu, tüketicileri doğrudan ya da dolaylı olarak ilgilendiren görevleri belirlenmiştir; 5 inci maddeye daha sonra Doğal Gaz Piyasası Kanunu ile 5/A, Petrol Piyasası Kanunu ile 5/B ve LPG Piyasası Kanunu ile 5/C maddeleri de eklenerek görev alanı daha da genişletilmiştir.

Elektrik Piyasası Kanunu'nun 5 inci maddesinde; EPDK'nın elektrik piyasasında görevleri olarak şunlar sayılabilir;

- Her yılın ocak ayı sonuna kadar, serbest tüketici tanımına ilişkin limitlerdeki indirimleri belirlemek ve yeni limitleri yayımlamak.
- Tüketicilere güvenilir, kaliteli, kesintisiz ve düşük maliyetli elektrik enerjisi hizmeti verilmesini teminen gerekli düzenlemeleri yapmak.

---

<sup>10</sup> <http://www.epdk.org.tr>

<sup>11</sup> EPDK; 2005 Yılı Faaliyet Raporu. Ankara, 2006, s. 2.

- Piyasanın gelişimine bağlı olarak yeni ticaret yöntemleri ve satış kanallarının uygulanabilmesine yönelik altyapının geliştirilmesi ve uygulanmasını sağlamak.
- Ticari sırlar ve gizli rekabet bilgileri de dahil olmak üzere, ticari açıdan hassas olan her türlü bilginin açıklanmasını engelleyecek usul ve esasları belirlemek ve uygulamak.
- Piyasada faaliyet gösteren tüzel kişilerin eşitlik ve şeffaflık standartlarına uymalarını sağlamak için faaliyetlerini, uygulamalarını ve ilgili lisans hüküm ve şartlarına uyup uymadıklarını denetlemek.
- Rekabeti sağlamak için iştirakler arası ilişkilere ilişkin standartlar ve kurallar oluşturmak, uygulamak ve bu standartların piyasa faaliyetlerinde karşılıklı iştirak, işletme ve muhasebe konularında kısıtlamalar içermesi gerektiğinde, bu kısıtlamaları belirlemek.
- Elektrik enerjisi üretiminde çevresel etkiler nedeniyle yenilenebilir enerji kaynaklarının ve yerli enerji kaynaklarının kullanımını özendirmek amacıyla gerekli tedbirleri almak ve bu konuda teşvik uygulamaları için ilgili kurum ve kuruluşlar nezdinde girişimde bulunmak.
- Kanun hükümlerinin uygulanması ve Kanunla kendisine verilen görevleri yerine getirmek için gerekli olan ve piyasada rekabeti geliştirmeye yönelik olarak gerçek ve tüzel kişilerin uymaları gereken, talimatları ve tebliğleri, şebeke yönetmeliğini, dağıtım yönetmeliğini, müşteri hizmetleri yönetmeliğini, dengeleme ve uzlaştırma yönetmeliğini onaylamak.
- İletim, dağıtım, toptan satış ve perakende satış için yapılacak fiyatlandırmaların ana esaslarını tespit etmek ve gerektiğinde ilgili lisans hükümleri doğrultusunda revize etmek.
- Piyasada faaliyet gösteren tüzel kişilerin denetlenmiş mali tablolarını incelemek.
- Tüzel kişilerden istenecek olan; hizmet güvenilirliği, hizmet dışı kalmalar ve diğer performans ölçütleri ile ilgili raporların kapsamını belirlemek ve düzenli olarak Kurula vermelerini sağlamak. Kanun ve yönetmelik hükümlerine, Kurul tarafından onaylanan tarife ve

yönetmeliklere, lisans hüküm ve şartlarına ve Kurul Kararlarına aykırı davranıldığı durumlarda, idari para cezası vermek ve lisansları iptal etmek.

- Üretim, iletim ve dağıtım tesislerinin inşası ve işletilmesi sırasında genel olarak kamu yararının, hidrolik kaynakların, ekosistemin ve mülkiyet haklarının korunması için diğer kamu kuruluşları ile birlikte hareket ederek kamu yararı ve güvenliğine tehdit teşkil eden veya etme olasılığı bulunan durumları incelemek ve bu durumları ortadan kaldırmak amacıyla, daha önceden bilgi vermek şartıyla bu tesislerde 20.11.1984 tarihli ve 3082 sayılı Kanun hükümleri uyarınca gereken tedbirleri almak.
- Mevcut sözleşmelere ilişkin olarak, Kanun hükümleri uyarınca rekabetçi piyasaya girişi kolaylaştıracak hususlarda, taraflarca değerlendirilmek üzere değişiklik önerilerinde bulunmak ve mevcut sözleşmelerin ihtilafların haline ilişkin hükümlerini ihlal etmemek kaydıyla, bu sözleşmelere ilişkin herhangi bir resmi ihtilaf halli sürecinin başlatılmasından önce, ihtilafların halli için arabuluculuk yapmak.

Doğal Gaz Piyasası Kanunu ile Elektrik Piyasası Kanunu'na eklenen 5/A maddesinde, EPDK'nın doğal gaz piyasası ile ilgili görevleri ise şu şekilde belirtilmiştir;

- Doğal Gaz Piyasası Kanunu ile Kuruma yetki verilen konularda, doğal gaz piyasa faaliyetlerine ilişkin her türlü düzenlemeleri onaylamak ve bunların yürütülmesini sağlamak.
- Doğal Gaz Piyasası Kanununda yer alan lisans ve sertifikaların verilmesine ve bunların yürütülmesi ve iptaline ilişkin her türlü kararları almak ve uygulamak.
- Doğal Gaz Piyasası Kanununda yer alan hükümler dahilinde özel hallerde uygulamaya konulabilecek sınırlama ve yükümlülüklerin tespiti ile fiyat belirlemesine yönelik kararları almak.



- Doğal Gaz Piyasası içerisinde rekabetin hiç veya yeterince oluşmadığı alanlarda, fiyat ve tarife teşekkülüne ilişkin usul ve esasları düzenlemek,
- Doğal Gaz Piyasası Kanununda belirlenen faaliyetlere ilişkin tarifeleri onaylamak veya tarife revizyonları hakkında karar almak,
- Doğal Gaz Piyasası faaliyetleri ile ilgili denetleme, ön araştırma ve soruşturma işlemlerinin yürütülmesi, yetkisi dahilinde ceza ve yaptırımları uygulamak ve dava açmak da dahil olmak üzere her türlü adli ve idari makama başvuru kararlarını almak.
- Doğal Gaz Piyasası Kanununun uygulanması ile ilgili olarak tüzel kişiler veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında çıkacak ihtilafları çözmek.

Elektrik Piyasası Kanunu'na eklenen 5/B maddesi ile de EPDK'nın petrol piyasası ile ilgili görevleri şu şekilde belirlenmiştir;

- Petrol Piyasası Kanunu hükümlerini uygulamak, piyasa faaliyetlerine ilişkin her türlü düzenlemeleri yapmak ve yürütülmesini sağlamak.
- Petrol piyasa faaliyetleriyle ilgili denetleme, ön araştırma ve soruşturma işlemlerini yürütmek, yetkisi dahilindeki ceza ve yaptırımları uygulamak ve dava açmak da dahil olmak üzere her türlü adlî ve idarî makama başvuru kararlarını almak.
- Petrol piyasasında faaliyet gösteren kişilerden istenecek olan, hizmet güvenilirliği, hizmet dışı kalmalar ve diğer performans ölçütleriyle ilgili raporların kapsamını belirlemek ve düzenli olarak Kurula vermelerini sağlamak,
- Petrol Piyasası Kanunu hükümlerine, çıkarılan yönetmelik hükümlerine, Kurul tarafından onaylanan tarife ve yönetmeliklere, lisans hüküm ve şartlarına ve Kurul kararlarına aykırı davranıldığı durumlarda, idarî para cezası vermek ve lisansları iptal etmek.

Kurulun LPG Piyasası ile ilgili görevleri de Elektrik Piyasası Kanunu'na eklenen 5/C maddesinde yer almaktadır. EPDK'nın yerine getireceği görevlerden bazıları şöyledir;

- Sıvılaştırılmış Petrol Gazları (LPG) Piyasası Kanunu ve Elektrik Piyasası Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun hükümlerini uygulamak, piyasa faaliyetlerine ilişkin her türlü düzenlemeleri yapmak ve yürütülmesini sağlamak.
- LPG piyasası faaliyetleriyle ilgili denetleme, ön araştırma ve soruşturma işlemlerini yürütmek, yetkisi dahilindeki ceza ve yaptırımları uygulamak ve dava açmak da dahil olmak üzere her türlü adli ve idari makama başvuru kararlarını almak.
- LPG piyasasında faaliyet gösteren kişilerden istenecek olan, hizmet güvenilirliği, hizmet dışı kalmalar ve diğer performans ölçütleriyle ilgili raporların kapsamını belirlemek ve düzenli olarak Kurula vermelerini sağlamak,
- Sıvılaştırılmış Petrol Gazları (LPG) Piyasası Kanunu ile Elektrik Piyasası Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun hükümlerine, çıkarılan yönetmelik hükümlerine, Kurul tarafından onaylanan tarife ve yönetmeliklere, lisans hüküm ve şartlarına, teknik düzenlemelere ve Kurul kararlarına aykırı davranıldığı durumlarda idari para cezası vermek, lisansları iptal etmek.

İlgili piyasalar için sayılan bu görevler arasına; yıllık rapor düzenlemek, uluslararası piyasalardaki gelişmeleri izlemek, ilgili piyasalarda faaliyet gösteren kişi ve kuruluşların denetlenmiş mali tablolarını incelemek veya incelettirmek gibi görevler de ilave edilebilir.

Enerji Piyasası Kurumu'nun örgütlenme şeması daire başkanlıkları üzerine inşa edilmiştir. Kurum yapılan en son düzenlemeler ile; Elektrik Piyasası Düzenleme, İzleme ve Değerlendirme Dairesi Başkanlığı, Sıvılaştırılmış Petrol Gazları Piyasası Dairesi Başkanlığı, Doğal Gaz Piyasası Uygulama Dairesi Başkanlığı, Petrol Piyasası Dairesi Başkanlığı, Denetim Dairesi Başkanlığı, Kamulaştırma Dairesi Başkanlığı ile Avrupa Birliği ile İlişkiler ve Sektörel Rekabet Dairesi Başkanlığı'ndan meydana gelen 7 ana hizmet birimi ile faaliyet göstermektedir.

Mevcut yapı içerisinde; tüketici haklarının korunması, tüketici şikayetlerinin çözüme kavuşturulması görevi Avrupa Birliği ile İlişkiler ve Sektörel Rekabet Daire Başkanlığı tarafından yürütülmektedir.

19 Ocak 2002 tarih ve 24645 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu Teşkilatı ve Personelinin Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik’te, Sektörel Rekabet ve Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığı yedi ana hizmet biriminden biri olarak oluşturulmuş ve Kurum’un tüketicilere verdiği önem ortaya çıkartılmıştır.

Sektörel Rekabet ve Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığı, 2002 yılından 2006 yılına kadar faaliyetini sürdürmüştü; ancak, Enerji Piyasası Düzenleme Kurulunun 24/03/2006 tarih ve 702 sayılı Kararı ve Başkanlık Makamınının 27/03/2006 tarih ve 241 sayılı oluru ile Avrupa Birliği ile İlişkiler Dairesi Başkanlığı ile Sektörel Rekabet ve Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığı birleştirilerek Avrupa Birliği ile İlişkiler ve Sektörel Rekabet Dairesi Başkanlığı oluşturulmuştur.

Avrupa Birliği ile İlişkiler ve Sektörel Rekabet Dairesi Başkanlığı’nın tüketici hakları ile ilgili görevleri, Sektörel Rekabet ve Tüketici Hakları Daire Başkanlığı’nın görevleri ile aynı olmasına karşın; Daire Başkanlığının adında artık “Tüketici Hakları”nın yer almaması nedeniyle tüketicilere verilen önemin azaldığı izlenimini yaratmaktadır.

Avrupa Birliği ile İlişkiler ve Sektörel Rekabet Dairesi Başkanlığı’nın tüketici hakları ile ilgili görevleri;

- Tüketici haklarının korunmasını teminen, şikayet ve başvuruları inceleyerek sonuçlandırılmasına ilişkin çalışmaları yürütmek,
- Piyasada faaliyet gösteren tüzel kişilerin müşteri hizmetleri açısından sorunlarının tespiti ve çözümlenmesini sağlamaya ilişkin çalışmaları yürütmek,

- Enerji piyasasına ilişkin düzenlemeler ve uygulamalar konusunda kamuoyunda tüketici bilinci oluşturmaya yönelik çalışmalar yapmak, şeklinde sayılmaktadır.

## **BÖLÜM II**

## ENERJİ SEKTÖRÜ

“Enerji” sözcüğünü, enerji kaynaklarının (petrol, kömür, uranyum vb.) saptanıp çıkartılması; bunların enerji ihtiyacının karşılanmasında kullanılabilecekleri şekillere dönüştürülmesi, sonra da bu şekillerde kullanılması; yani kısaca kaynakların ve kaynaklardan hareketle işlenmiş ürünlerin üretimi ve tüketimi konuları olarak tarif edebiliriz.<sup>12</sup>

Şu bir gerçektir ki; enerji insan yaşamının vazgeçilmez bir kaynağıdır. Geçmişte olduğu gibi günümüzde de dünya ve ülkemiz gündeminin tartışılan konularının ilk sırasında yer almaya devam etmektedir.

Türkiye enerji kaynakları açısından zengin bir ülke değildir. Petrol ve doğal gazda dışa bağımlılık oranı yüzde 100'e yakındır. 2005 yılı itibariyle elektrik üretiminde doğal gazın payı % 40.6, akaryakıtın payı % 6.4 oranındadır. (bkz. Tablo 1) Üstelik ülkemiz, doğal gazda en büyük kaynak olarak Rusya'ya bağlı bulunmaktadır. Son yıllarda Rusya'nın doğal gaz fiyatlarına yüzde 100'ü aşan oranlarda zam yapması sonucu AB ülkelerinde olduğu gibi Türkiye'ye de doğal gazın giriş fiyatı (bin m<sup>3</sup>) 250 doları bulmaktadır. Petrol rezervlerinin oldukça kısa bir süre sonra tükeneceği doğrultusundaki hesaplar dikkate alındığında fiyatların her zaman artabileceği anlaşılmaktadır. Ayrıca petrol fiyatlarında meydana gelen artışlar doğal gaz fiyatlarını da tetiklemektedir. Petrol fiyatlarındaki gelişmelere bağlı olarak Rusya Federasyonu'nun doğal gaza zam yapması da göz önünde tutulması gereken bir husustur. Petrol ve doğal gaz fiyatlarında meydana gelen değişimler bu ürünlerde dışa bağımlı ülkelerin kalkınma ve büyüme hesaplarını da olumsuz yönde etkilemektedir.

---

<sup>12</sup> Yarman, Tolga, “Enerji ve Türkiye”, Cumhuriyet Dönemi Türkiye Ansiklopedisi, iletişim, İstanbul, C. 3., s.69.

Uluslararası piyasalarda meydana gelen fiyat artışları, tüketici fiyatlarına doğrudan yansımaktadır. Fiyatlardaki bu artış, kalitesiz, standart dışı ve kaçak ürünlerin tüketicilere sunumunu yaygınlaştırmakta ve tüketicilerin karşılaştıkları sorunları artırmaktadır.

Nitekim, enerji sektöründe kaydedilen yüksek dışa bağımlılık ve dışa bağımlılığın yarattığı sorunlar kalkınma planlarında dile getirilmiş ve bu planlarda, sorunları gidererek dışa bağımlılıktan kurtulmanın yolları aranmıştır. VIII. Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda enerji sektörü bu durum şöyle tespit edilmektedir;

“Enerji, ekonomik ve sosyal kalkınma için temel girdilerden birisi durumundadır. Artan nüfus, şehirleşme, sanayileşme, teknolojinin yaygınlaşması ve refah artışına paralel olarak enerji tüketimi kaçınılmaz bir şekilde büyümektedir. Buna karşılık enerji tüketiminin mümkün olan en alt düzeyde tutulması, enerjinin en tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanılması gerekmektedir. Çünkü enerji sektöründe;

- Enerji kaynaklarının üretim ve temin maliyeti yüksektir. Enerji projeleri, uzun planlama, gelişim ve yatırım süreleri, yüksek finansman ve gelişmiş teknoloji gerektiren yatırımlardır.
- Petrol ve doğal gaz gibi kaliteli fosil yakıt varlığı zaman içinde azalırken, bu kaynakların stratejik önemi yükselecek, bu kaynakların yerini dolduracak yeni enerji kaynakları geliştirilmediği sürece, fiyatları artış eğilimi içine girecektir.
- Enerji kaynakları açısından zengin olmayan ülkemizde, bu alanda halen yüzde 70'ler düzeyinde bulunan dışa bağımlılık, tüketim gelişirken zaman içinde artacaktır.
- Enerji kaynakları, üretim ve tüketim aşamasında çevreyi olumsuz etkileyen özelliklere sahiptir. Çevresel sorunların giderilmesi ise önemli bir maliyet unsurudur. Küresel kirlenme uluslararası alanda ortak politikalar oluşturulması gereken konulardan biri haline gelmiştir. “

Ayrıca, Plan'a göre sürdürülebilir bir kalkınma için "ekonomik ve sosyal gelişimi destekleyecek, çevreyi en az düzeyde tahrip edecek, asgari miktar ve maliyette enerji tüketimi ve dolayısıyla arzı hedef almak" gerekmektedir.

Hedefe ulaşabilmek için ise öngörüler şöyle kaydedilmektedir:

"Yakıt ve elektrik talebinin kesintisiz, güvenli ve uygun maliyetlerle karşılanabilmesi için enerji yatırımlarının planlı ve istikrarlı bir şekilde sürdürülmesi gerekmektedir.

Bu çerçevede, elektrik ve doğal gaz sektörlerinde özel ve kamu kesimi faaliyetlerini düzenleyerek, tüketici haklarının korunmasının yanı sıra, etkin ve verimli bir arz sistemi kurulmasını amaçlayan, rekabete açık, sağlıklı, etkin ve işleyen bir piyasanın oluşturulması için gerekli yeni yasal düzenlemelere gidilecektir."

Görüldüğü üzere Plan enerji sektöründe tüketici haklarının korunmasına özel önem atfetmektedir.

Planda öngörüldüğü üzere sektörün dışa bağımlılık oranı giderek artmış 2005 yılında yüzde 71.5 düzeyine ulaşmıştır. (bkz. Tablo 2) Enerjide bağımlılığın giderek artması, tüketici hakları açısından olduğu gibi ülkemizin kalkınması ve ekonomik bağımsızlığı açısından da oldukça önemli bir sorun haline gelmiştir. Nitekim Rusya Federasyonu doğal gazı bir silah olarak kullanmakta, doğal gaz fiyatlarını istediği gibi artırabilmektedir. İran ise her kış mevsiminde çeşitli bahanelerle Türkiye'ye yaptığı doğal gaz sevkiyatını kesintiye uğratmaktadır. ABD'nin Irak'ı işgalinin gerekçesinin de petrol olduğu artık herkes tarafından kabul görmektedir.

Bu nedenle enerji arzının planlaması özel önem arz etmektedir. Artık, enerji arz planlamasında; enerjinin zamanında, kesintisiz ve yeterli miktarda sağlanabilmesi, aynı zamanda arz maliyetinin olabilecek en düşük seviyede tutulması temel amaçtır. Bu amaç doğrultusunda faaliyet göstermesi

amacıyla oluşturulan kurumlardan birisi Enerji Piyasası Düzenleme Kurumudur. Kamu işletmelerinin özelleştirilmesi sürecinde EPDK, piyasada rekabet ortamının oluşturulması ve tüketici haklarının korunması çerçevesinde düzenlemeler yapmaktadır.

## 2.1. ELEKTRİK PİYASASI

Elektrik Piyasası Kanunu hazırlanırken böyle bir kanuna duyulan ihtiyaca gerekçe olarak, sektördeki kamu işletmelerinin giderek verimsizleşmesi, maliyetlerin yükselmesi ve genel ekonomik sorunlar sunulmuştur. Aslında asıl gerekçe, 80'li yılların başından itibaren başta Amerika Birleşik Devletleri ve Avrupa'da başlayan dünya elektrik piyasalarında reform hareketlerine ayak uydurmaktır. Ülkemizin, Avrupa Birliğine tam üyelik hedefi kapsamında AB müktesebatına uyum çabaları da bu gerekliliği pekiştirmiştir. Bu doğrultuda, Avrupa Birliğinin yayımlamış olduğu Elektrik Piyasasına ilişkin Direktiflere uygun olarak rekabetçi bir elektrik piyasasının oluşturulması taahhüt edilmiştir.<sup>13</sup>

Türkiye 75 milyona yakın nüfusuyla büyük bir pazar oluşturmaktadır. Bu pazarda 30 milyona yakın elektrik aboneliği (tüketici) bulunmaktadır. Bu abonelerin neredeyse tamamı bir kamu kuruluşu olan TEDAŞ veya TEDAŞ'a bağlı şirketlerden elektrik almaktadır.

Ülkemizde, yüzde 2'ye varan nüfus artış hızı, kentleşme ve sanayileşmeye bağlı olarak; tüketici sayısı da elektrik tüketimi de hızla artmaktadır. Artan tüketici sayısı ve tüketim miktarına karşılık zamanla eskien altyapı, ihtiyacı karşılamada yetersiz kalmakta, bu yetersizlik beraberinde kaçak ve usulsüz elektrik tüketimini, plansız ve programsız elektrik kesintilerini de getirmektedir. Bu sorunlara giderek artan fiyatlar

---

<sup>13</sup> Bkz. Electricity Directive 2003/54/EC and Regulation 1228/2003



eklendiğinde; tüketici sorunları ile bu sorunların hızla çözümü için alınacak ve alınması gereken tedbirlerin önemi de kendini daha fazla hissettirmektedir.

Ekte yer alan tablolarda (bkz. Tablo 3-4-5) görüldüğü üzere, 2005 yılı sonu itibariyle 28.4 milyon abonenin, 130.3 milyar kWh brüt elektrik tüketiminde bulunduğu kaydedilmiştir. Bu muazzam bir piyasa ve muazzam bir tüketici kitlesi demektir. Tablolardan da anlaşılacağı üzere kentleşme, nüfus artış hızı ve sanayileşmeye bağlı olarak abone sayıları da hızla artmış ve son 15 yılda bu rakam 15 milyondan 28 milyona yükselmiştir. Doğal olarak da metropoller, sanayileşen kentler abonelerin yoğunlaştığı iller olarak karşımıza çıkmaktadır. İstanbul 5.4 milyon aboneyle, Türkiye elektrik abonesinin yaklaşık 1/5'ini barındırmaktadır. Ankara da 1.8 milyon, İzmir de 1.7 milyon, Bursa da 1.0 milyon abone kaydedilmektedir.

Abone sayılarının bu dağılımı elektrik tüketimi üzerinde de etken olmaktadır. En fazla elektrik tüketimi de doğal olarak nüfusun ve sanayileşmenin yoğun olduğu illerde gerçekleşmektedir. Nitekim 2005 yılında 130 milyar kWh'lık elektrik enerjisi tüketiminin, yüzde 19.2'si İstanbul'da, yüzde 9.7'si İzmir'de, yüzde 6.8'i Kocaeli'nde, yüzde 5.9'u Bursa'da, yüzde 5.5'i Ankara'da gerçekleşmiştir. Bu illeri Adana, Konya, Antalya izlemektedir. (bkz. Tablo 6) Dolayısıyla tüketimin ve abonelerin yoğunlaştığı bu iller tüketici sorunlarında da en fazla önem verilmesi gereken iller olarak kaydedilmelidir.

Elektrik abonelerin yüzde 82.5'i mesken olarak kaydedilmiş, mesken abonelerinin elektrik tüketimindeki payı ise yüzde 23.7 olarak belirtilmektedir. (bkz. Tablo 7) Ancak bu tüketim zahiri bir görüntüdür. Paraya çevrilebilen gerçek tüketim ise ekte yer alan tablodan da anlaşılacağı üzere, 118.8 milyar kWh olup parasal değeri 12.7 milyar YTL'dir. (bkz. Tablo 7)

TÜİK istatistiklerine göre elektrik tüketiminde parasal yük daha ziyade ticarethanelere ve meskenlere yüklenmiştir. Daha fazla tüketip daha az para ödeyenler ise sanayi ve otoprodüktör kesimidir.

Giderek büyüyen elektrik piyasasında Kanun ile öngörülen rekabetçi serbest piyasa yapısının işlerlik kazanmasında ne yazık ki ciddi bir ilerleme kaydedilememiş ve gelinen aşamada hedeflenen piyasa yapısına doğrudan bir geçişin zorluğu dikkate alınarak, belirli bir geçiş dönemini öngören Elektrik Enerjisi Sektörü Reformu ve Özelleştirme Stratejisi Belgesi Yüksek Planlama Kurulu Kararı olarak 17 Mart 2004 tarihinde yayımlanmıştır. Strateji Belgesi, nihai hedef olan serbest piyasanın oluşturulması için gerekli adımları tanımlamış ve bu adımların atılmasını bir takvime bağlamıştır. Belge uyarınca, elektrik dağıtım sisteminin 21 bölge olarak yeniden yapılandırılması, kamu elektrik üretim varlıklarının portföy üretim şirketleri olarak yapılandırılması, maliyet bazlı tarife uygulamasına geçilmesi, ancak ilk uygulama dönemi boyunca, ülke çapında aynı abone gruplarına eşit fiyatla satış yapılmasını sağlamak için fiyat eşitleme mekanizmasının kurulması, dağıtım bölgelerinin özelleştirilmesi işlemlerinin 2005-2006 yılları içerisinde gerçekleştirilmesi, üretim varlıklarının özelleştirilmesi işlemlerinin piyasa yönetim sisteminin işler hale geleceği Temmuz 2006 tarihi itibarıyla başlatılması öngörülmektedir.

Strateji Belgesinde, geçiş döneminde herhangi bir arz sıkıntısının yaşanmaması için gerekli önlemlerin alınacağı belirtilmiştir. Bu nedenle, serbest piyasa yapısına geçiş için gerekli düzenlemeler yapılırken, ülkenin yakın dönemdeki enerji ihtiyacını riske etmeyen bir seviyede yatırımların sürdürülmesi de önem arz etmektedir. Bu yüzden, yatırım programı içinde yer alan ve tamamlandığında ülkenin elektrik üretimine büyük miktarda katkı sağlayacak olan projelerin normal seyrinde yürümesi için finansal tedbirlerin alınması gerekmektedir.

Serbest piyasa düzenine geçişten önceki dönemde Yap-İşlet (Yİ), özellikle Yap-İşlet-Devret (YİD) ve İşletme Hakkı Devri (İHD) kapsamında yüksek tarifelerle bağlanan ve elektrik alım garantisi içeren sözleşmelerin, serbest işleyen bir piyasa düzenine aykırılık yarattığı görülmektedir. Bu

sözleşmelerden dolayı, yeni sistemin esasını teşkil eden rekabet için gerekli olan müzakereye tabi serbest elektrik enerjisine yer kalmamaktadır. Söz konusu garantilere sahip santrallerin, bir yandan piyasaya avantajlı biçimde girecekleri, bir yandan da sarmal maliyete neden olarak elektrik fiyatının artmasına yol açacakları düşünülmektedir. Enerji tarifelerini artıracak bu durumun, hem ekonominin lokomotifi olan ve Türkiye'deki elektrik fiyatlarının dış pazarlarda rekabeti zorlaştırdığını sık sık tekrar eden sanayi sektörünü, hem de dar gelirli vatandaşları zor bir duruma düşüreceği düşünülmektedir. 4628 sayılı Kanunda da piyasaya uyumlaştırılması öngörülen sözleşmelerin yeni sistemde sorunsuz yaşayabilmesi için devam eden sözleşme tadilatı çalışmalarının tamamlanması gerekmektedir.

Yukarıda da belirtildiği üzere 4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu Kamunun tek alıcı ve tek satıcı olduğu, risklerinin tamamının Devlet tarafından üstlenildiği, uzun vadeli alımların Hazine garantisi altında bulunduğu bir ortamda, “pazar için rekabet”e dayanan bir piyasa yerine; rekabet ortamında özel hukuk hükümlerine göre faaliyet gösterebilecek, mali açıdan güçlü, istikrarlı, şeffaf ve “pazar içi rekabet”e dayanan bir piyasa yapısının kurulması amacı ile çıkarılmış; 20 Şubat 2001 tarihli ve 3 Mart 2001 tarih ve 24335 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe sokulmuştur.

Kanun, elektriğin tüketicilere yeterli, kaliteli, sürekli ve düşük maliyetli bir şekilde sunulmasını sağlayacak rekabet ortamının oluşturulması için gereken yasal çerçeveyi yaratmıştır. Ayrıca Kanun; elektrik üretimi, iletimi, dağıtımı, toptan satışı, perakende satışı, ithalat ve ihracatı ile bu piyasada faaliyet gösteren aktörlerin tanımı, işlevleri ve elektrik piyasasının serbestleşmesine yönelik ilk kapsamlı düzenlemedir.<sup>14</sup> Çerçeve kanun niteliğindeki bu kanun, Elektrik Piyasası Düzenleme Kurumunun kurulması ile çalışma usul ve esaslarını da düzenlemektedir. Temel amaç tüketicinin

---

<sup>14</sup> Öz, Gamze; “Avrupa Birliği ve Türkiye’de Enerji Piyasalarında Rekabet Hukukunun Uygulanması”, AB’nin Enerji Politikası ve Türkiye, Ulusal Politika Araştırma Vakfı, Ankara, 2004, s. 63.

kullanımına “yeterli, kaliteli, sürekli, düşük maliyetli ve çevreye uyumlu” elektrik sunulmasını sağlayarak tüketiciyi korumaktır. Nitekim Elektrik Piyasası Kanunu’nun 1 inci maddesinde belirtilen “elektriğin yeterli, kaliteli, sürekli, düşük maliyetli ve çevreye uyumlu bir şekilde tüketicilerin kullanımına sunulması için, rekabet ortamında özel hukuk hükümlerine göre faaliyet gösterebilecek, mali açıdan güçlü, istikrarlı ve şeffaf bir elektrik enerjisi piyasasının oluşturulması ve piyasada bağımsız bir düzenleme ve denetleme sağlanmasıdır” hükmü ile tüketicinin korunması fikri çok açık olarak ifade edilmiştir. Bu çerçevede dağıtım ve müşteri hizmetleri yönetmeliklerinin çıkarılması gerekliliği kanuna konulmuştur. Kanunun 11/b maddesinde de piyasada faaliyet gösteren tüzel kişilerin kanun hükümlerine, yönetmeliklere, talimat ve tebliğlere aykırı hareket ettikleri takdirde para cezası ile cezalandırılacakları hükme bağlanmıştır.

Ayrıca, Kanunda tüketicilerin desteklenmesi gerekliliği açıkça ifade edilmektedir. Kanunun “Tarifeler ve Tüketicilerin Desteklenmesi” başlıklı 13 üncü maddesinin (d) bendinde tüketicilere yapılacak sübvansiyonlarla, tüketicilerin elektrik kesintileri sırasında uğrayacakları zararların tazmini konularında yapılması gereken hususları içermektedir. Madde;

“Belirli bölgelere ve/veya belirli amaçlara yönelik olarak tüketicilerin desteklenmesi amacıyla sübvansiyon yapılması gerektiğinde, bu sübvansiyon fiyatlara müdahale edilmeksizin, miktarı ile esas ve usulleri Bakanlığın teklifi ve Bakanlar Kurulu Kararı ile belirlenmek üzere söz konusu tüketicilere geri ödeme şeklinde yapılır.

Elektrik enerjisinin kalitesizliğinden ve/veya kesintilerinden kaynaklanan zarar ve hasarların tazmini hususu, tüketicilerin muhatap olduğu lisans sahibi tüzel kişilerin lisanslarında ve sözleşmelerinde yer alır.” hükmüne haizdir.

Kanunun aynı maddesinin b/4 bendinde, tüketicileri elektrik fiyatları konusunda da piyasanın ellerine terk etmeme anlayışı hakimdir. Perakende

satış fiyatlarının “İletim sistemine doğrudan bağlı olanlar dışındaki tüketiciler için eşit taraflar arasında ayırım gözetmeksizin uygulanacak fiyatları, hükümleri ve şartları” içerecek şekilde perakende satış sahibi dağıtım şirketi tarafından saptanarak Kurula önerileceği, Kurulunda inceledikten sonra onaylayacağı ifade edilmektedir.

Kanunla, piyasada rekabetin sağlanarak tüketici haklarının korunması amacıyla kamunun elindeki üretim, iletim, dağıtım ve ticaret faaliyetleri birbirlerinden ayrıştırılmış, sadece doğal tekel niteliği taşıyan iletim faaliyeti kamunun tekelinde bırakılarak diğer faaliyetlerin özelleştirmesinin önü açılmıştır.

Kanun, piyasa katılımcıları arasında yapılacak ikili anlaşmalar ile dengeleme ve uzlaştırma mekanizmasına dayalı bir modelin oluşturulmasını öngörmektedir. Bu kanunla öngörülen piyasa modelinin işleyişi büyük ölçüde piyasa hedeflerine uygun bir özelleştirmenin yapılmasını ve müzakereye açık bir arz fazlasının oluşmasını gerekli kılmaktadır. Bu çerçevede; eşit taraflar arasında ayırım gözetmeyen, rekabete dayalı, şeffaf bir piyasa yapısının oluşturulması büyük önem kazanmaktadır.

Yapılacak düzenlemelerle risklerinin asgari düzeye indirildiği, güvenin tesis edildiği ve belirli bir program çerçevesinde serbestleştirilmenin giderek artırıldığı bir piyasa yapısı, yerli ve yabancı özel sektör yatırımcıları açısından cazip hale gelecektir.

Reform niteliği taşıyan bu yasal düzenlemenin öngörülen hedeflere ulaşması, reformun tüm piyasa katılımcıları tarafından benimsenmesini ve ortak bir hedef doğrultusunda birlikte hareket edilmesini zorunlu kılmaktadır. Üretimden tüketime kadar çok geniş bir alanı kapsayan ve düzenlemeden uygulamaya iç içe geçmiş süreçler bütününden oluşacak olan bu yeni yapının sürdürülebilir olması, açık ve net hükümler içeren düzenlemelerin yanı sıra bu düzenlemelerin oluşturulması, geliştirilmesi ve değiştirilmesi aşamalarında

çok katılımcılı bir mekanizmanın tesis edilmesi ve uygulanması ile de yakından ilgilidir.

Yeni piyasa yapısı, serbest rekabet kuralları çerçevesinde fiyatların gerçek maliyetleri yansıtmasını öngörmektedir. Bu öngörünün gerçekleştirilmesi için hesapların ayrıştırılması gerekmektedir.

### **2.1.1. Elektrik Piyasası Faaliyetleri ve Piyasaya Giriş**

Lisans, bir tüzel kişinin piyasada faaliyet gösterebilmek için Kurumdan almak zorunda olduğu yetki belgesidir. Tüzel kişilerin piyasada faaliyet gösterilebilmesi için Kurumdan her bir piyasa faaliyeti ve aynı faaliyet gösterilen her bir tesis için ayrı lisans alması zorunludur.<sup>15</sup> Aksi takdirde elektrik piyasasında faaliyet gösteremezler.

4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu uyarınca oluşturulması öngörülen mali açıdan güçlü, istikrarlı ve şeffaf bir elektrik piyasasında rekabet ortamında özel hukuk hükümlerine göre faaliyet gösterecek tüzel kişilere verilecek lisanslara ilişkin usul ve esaslar 04/08/2002 tarihli ve 24836 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliği ile düzenlenmektedir.

Elektrik Piyasası Kanununun amacına uygun olarak kaleme alınan Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliği, 4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu uyarınca oluşturulması öngörülen mali açıdan güçlü, istikrarlı ve şeffaf bir elektrik piyasasında rekabet ortamında özel hukuk hükümlerine göre faaliyet gösterecek tüzel kişilere verilecek lisanslara ilişkin usul ve esasların belirlenmesi amacıyla çıkarılmıştır.

---

<sup>15</sup> Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliği, m. 5.

Yönetmelik; halen piyasada faaliyet gösteren veya gösterecek olan tüzel kişilerin, elektrik üretimi, iletimi, dağıtımı, toptan satışı, perakende satışı, perakende satış hizmeti, ithalat ve ihracatı faaliyetlerini gösterebilmek için almak zorunda oldukları lisanslarda yer alması gereken hükümler, lisans verilmesine, lisansların tadiline, yenilenmesine, sona ermesine ve iptaline ilişkin usul ve esaslar ile lisans sahibi tüzel kişilerin hak ve yükümlülüklerini kapsar.<sup>16</sup>

Kanunun 3 üncü maddesinde lisans genel esasları ve lisans türleri belirtilmektedir. Üretim, iletim ve dağıtım için geçerli lisanslar asgari 10 yıl, azami 49 yıllığına verilmektedir. Tüzel kişilerin elektrik piyasasında faaliyet gösterebilmesi için Kurum tarafından verilecek lisans türleri aşağıda belirtilmiştir:

- Üretim
- İletim
- Dağıtım
- Toptan Satış
- Perakende Satış
- Otoprodüktör ve Otoprodüktör Grubu

Birden fazla tesiste aynı tüzel kişilik adı altında üretim faaliyeti göstermek isteyen tüzel kişiler; üretim, otoprodüktör ya da otoprodüktör grubu lisanslarından ancak birini alabilir.

Kendi ihtiyaçlarını karşılamak üzere elektrik enerjisi üretimi yapan ve iletim veya dağıtım şebekesi ile paralel çalışmayan tesis veya ekipmana sahip gerçek veya tüzel kişilerin, bu tesis veya ekipmanı iletim veya dağıtım şebekesi ile bağlantı tesis etmeden çalıştırmaya devam ettikleri ve bu tesislerde üretilen elektrik enerjisi ve/veya kapasitenin toptan ve/veya perakende satışı faaliyetinde bulunmadıkları sürece, lisans alma yükümlülükleri yoktur.

---

<sup>16</sup> Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliği, m. 2.

## 2.1.2. Elektrik Piyasasında Üretim

Enerji kaynaklarının, elektrik üretim santrallerinde elektrik enerjisine dönüştürülmesine üretim denir.<sup>17</sup> Üretim faaliyeti, Elektrik Üretim A.Ş (EÜAŞ), bağlı ortaklıkları, özel sektör üretim şirketleri, otoprodüktörler ve otoprodüktör grupları tarafından gerçekleştirilir.

Bu kapsamda faaliyet göstermek isteyen tüzel kişiler, Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliği kapsamında alacakları lisans ile üretim tesisi kurulması, işletmeye alınması, elektrik enerjisi üretimi, ürettikleri elektrik enerjisinin ve/veya kapasitenin müşterilere satışı ile iştigal edebilir.<sup>18</sup>

Üretim lisansı sahibi tüzel kişiler ürettikleri elektrik enerjisini toptan satış lisansı sahibi tüzel kişilere, perakende satış lisansı sahibi tüzel kişilere ve serbest tüketicilere ikili anlaşmalar yoluyla satabilir.

Lisans sahibi kişilerin tek bir tesise sahip olmaları durumunda müşterilerinin yük profillerini karşılayabilecek anlaşmalar yapmaları güçleşecektir. Bu durumdaki tüzel kişilerin dengeleme ve uzlaştırma piyasasına dair maliyetlere çok fazla maruz kalmamaları için; diğer üretim şirketleri ile müşterilerinin yük profillerini karşılayacak şekilde tek bir tüzel kişilik bünyesinde bir araya gelmeleri veya ürettikleri elektrik enerjisini doğrudan serbest tüketicilere satmak yerine toptan ve/veya perakende satış şirketlerine satmaları uygun olacaktır.<sup>19</sup>

Özel sektör üretim şirketinin, iştirakleri ile birlikte işletmekte olduğu üretim tesisleri yoluyla piyasada sahip olacağı toplam pay, bir önceki yıla ait Türkiye toplam elektrik enerjisi kurulu gücünün yüzde yirmisini geçemez.

---

<sup>17</sup> Bkz. 4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu, m. 1.

<sup>18</sup> Bkz. Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliği, m. 17.

<sup>19</sup> EPDK; Elektrik Piyasası Uygulama El Kitabı, Ankara, 2003, s. 4.



EÜAŞ, bağlı ortaklıkları ve özel sektör üretim şirketleri; işletmekte veya işletirmekte oldukları ya da kiraladıkları her bir üretim tesisi için ayrı lisans almak ve ayrı hesap tutmak zorundadır.<sup>20</sup>

Üretim lisansı sahibi tüzel kişiler, Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliğinde yer alan hükümlere uymakla yükümlüdürler. Haziran 2006 tarihi itibarıyla Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu tarafından 370 adet üretim lisansı verilmiştir.<sup>21</sup>

### 2.1.3. Elektrik Piyasasında İletim

Elektrik enerjisinin gerilim seviyesi 36 kV üzerindeki hatlar üzerinden nakline iletim denir.<sup>22</sup> Piyasada iletim faaliyeti bir kamu şirketi olan Türkiye Elektrik İletim A.Ş. (TEİAŞ) tarafından yürütülür. İletim varlıklarının mülkiyetine sahip TEİAŞ aynı zamanda sistemin işletmecisi olarak da faaliyet göstermektedir.

Kamu mülkiyetindeki tüm iletim tesislerini devralmak, kurulması öngörülen yeni iletim tesisleri için iletim yatırımlarının planlanmak, yeni iletim tesislerini kurmak ve işletmek, ulusal iletim sisteminin işletilmesi, bakım ve onarımının yapılması TEİAŞ'ın görevidir.

TEİAŞ, piyasada; verimli, istikrarlı ve ekonomik bir sistemin oluşturulması ve korunması için rekabet ortamına uygun bir alt yapının sağlanmasından ve eşit taraflar arasında ayırım gözetilmeksizin iletim hizmeti sunulmasından sorumludur.

---

<sup>20</sup> Bkz. Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliği, m. 17.

<sup>21</sup> <http://www.epdk.org.tr/lisans/elektrik/lisansdatabase/verilenuretim.asp>, 08.12.2006

<sup>22</sup> 4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu, m. 1.

Ayrıca TEİAŞ her yıl Elektrik Piyasası Tarifeler Yönetmeliği<sup>23</sup> ve ilgili tebliğlerde yer alan hükümler çerçevesinde iletim tarifesi ile bağlantı tarifelerinin hazırlayarak ve Enerji Piyasası Düzenleme Kurumuna sunar.

#### **2.1.4. Elektrik Piyasasında Dağıtım**

Elektrik enerjisinin gerilim seviyesi 36 kV ve altındaki hatlar üzerinden nakline dağıtım denir. Dağıtım faaliyeti, Elektrik Piyasası Dağıtım Yönetmeliği kapsamında Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu tarafından lisans verilen tüzel kişiler tarafından yürütülür. Bu kapsamda lisans alan Türkiye Elektrik Dağıtım A.Ş. (TEDAŞ), bağlı ortaklıkları ve özel sektör dağıtım şirketleri lisanslarında belirtilen bölgelerde faaliyet gösterebilirler.

Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişilerin yükümlülükleri arasında; Yeni dağıtım tesislerinin kurulması, gerekli iyileştirmelerin yapılması, ilgili mevzuata uygun olarak dağıtım sistemini işletilmesi, bakım ve onarımının yapılması, eşit taraflar arasında ayırım gözetilmeksizin dağıtım hizmeti sunulması, bölgelerinde yer alan tüketicilere ait bilgilerin veri tabanında güncel halde tutulması, talep tahminlerinin hazırlanması, buldukları dağıtım bölgesinde, başka bir tedarikçiden elektrik enerjisi ve/veya kapasite temin edemeyen tüketiciler bulunması halinde, perakende satış lisansı olarak bu tüketicilere perakende satış hizmeti verilmesi, Elektrik Piyasası Tarifeler Yönetmeliği ve ilgili tebliğlerde yer alan hükümler çerçevesinde dağıtım tarifesi ile bağlantı tarifelerinin hazırlanarak Kuruma sunulması, yer almaktadır.<sup>24</sup>

Piyasaların serbestleşme süreci tamamlanana kadar, dağıtım ve perakende satış faaliyetleri ağırlıklı olarak bir kamu kuruluşu olan Türkiye Elektrik Dağıtım A.Ş. (TEDAŞ) ve bağlı ortaklıkları tarafından yürütülecektir.

<sup>23</sup> Bkz. <http://www.epdk.org.tr/mevzuat/yonetmelik/elektrik/tarife/TYson.doc> , 08.12.2006.

<sup>24</sup> Bkz. Elektrik Piyasası Dağıtım Yönetmeliği, m. 24.

Ancak TEDAŞ ve bağılı ortaklıklarının, yeni piyasa modelinin öngördüğü şekilde yeniden yapılanmak ve dağıtım ve perakende satış faaliyetlerini ayırtırmak suretiyle faaliyet göstermeleri gerekmektedir.<sup>25</sup>

Özel sektör dağıtım şirketleri üretim lisansı almak kaydıyla lisanslarında belirlenen bölgelerde yıllık elektrik enerjisi üretimi bir önceki yılda bölgelerinde tüketime sunulan yıllık toplam elektrik enerjisi miktarının yüzde yirmisinden fazla olmamak üzere üretim tesisi kurarak üretim faaliyetinde bulunabilirler. Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiler perakende satış lisansı almak kaydıyla ve perakende satış faaliyeti ve/veya perakende satış hizmeti de verebilir.

### **2.1.5 Elektrik Piyasasında Toptan Satış**

Elektriğin tekrar satışı için satışına toptan satış denir.<sup>26</sup> Toptan satış faaliyeti , Türkiye Elektrik Ticaret ve Taahhüt Anonim Şirketi (TETAŞ) ve özel sektör toptan satış şirketleri tarafından, 4628 sayılı Kanun, ilgili yönetmelikler, lisanslar, şebeke yönetmeliği, dengeleme ve uzlaştırma yönetmeliği ve ikili anlaşmalar uyarınca yürütülür.

Toptan satış yapmak isteyen şirketler Enerji Piyasası Düzenleme Kurumuna başvurarak lisans almak zorundadırlar.

Toptan satış lisansı sahibi tüzel kişilerin lisansları kapsamında gerçekleştirecekleri faaliyetler arasında; Elektrik enerjisinin toptan satışı ve doğrudan serbest tüketicilere satışı, lisanslarında yer alması kaydıyla ithalat ve ihracat faaliyetlerinin yürütülmesi yer almaktadır.

TETAŞ'ın başlangıçta piyasadaki hakim durumuna bağılı olarak, faaliyetlerinin çoğunun düzenlemeye tabi olması gerekecektir. TETAŞ,

---

<sup>25</sup> EPDK; Elektrik Piyasası Uygulama El Kitabı, Ankara, 2003, s. 21.

<sup>26</sup> 4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu, m. 1.

Yükümlenilen Maliyetlerin karşılanmasına ilişkin Kanunun geçici 6 ncı maddesi kapsamındaki düzenleme çerçevesinde EÜAŞ ve/veya bağlı ortaklıklarından süresi 5 yılı geçmeyecek şekilde düzenlemeye tabi ikili anlaşmalar yoluyla elektrik enerjisi ve/veya kapasite satın alacak ve üstlendiği satış yükümlülükleri çerçevesinde tüm gerçek ve tüzel kişilere eşit taraflar arasında fark gözetmeksizin elektrik enerjisi ve/veya kapasite satışı yapacaktır.<sup>27</sup>

Faaliyetleri düzenlemeye tabi olmayan özel sektör toptan satış şirketlerinin iştirakleriyle birlikte piyasada sahip olacakları toplam pay, piyasada bir önceki yılda tüketilen elektrik enerjisi miktarının yüzde onunu geçemez.<sup>28</sup>

### **2.1.6. Elektrik Piyasasında Perakende Satış**

Elektriğin tüketicilere satışına perakende satış, perakende satış lisansı sahibi şirketlerce, elektrik enerjisi satımı dışında tüketicilere sağlanan diğer hizmetlere de perakende satış hizmeti denir.

Elektrik enerjisinin perakende satışını ve perakende satış hizmetini içeren faaliyetler; 4628 sayılı Kanun, ilgili yönetmelikler, lisanslar, Elektrik Piyasası Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği ve Elektrik Piyasası Dağıtım Yönetmeliği hükümleri uyarınca perakende satış şirketleri ve perakende satış lisansı almış dağıtım şirketleri tarafından yürütülür. Perakende Satış hizmeti vermek isteyen şirketler Enerji Piyasası Düzenleme Kurumuna başvurarak lisans almak zorundadırlar.

Perakende satış ve/veya perakende satış hizmeti faaliyetleri, perakende satış lisansı sahibi şirketler veya perakende satış lisansı sahibi

---

<sup>27</sup> EPDK; Elektrik Piyasası Uygulama El Kitabı, Ankara, 2003, s. 9.

<sup>28</sup> 4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu, m. 2.

dağıtım şirketleri tarafından yürütülür. Perakende satış lisansı sahibi tüzel kişilerin lisansları kapsamında; Elektrik enerjisinin tüketicilere satışını yapmak, perakende satış hizmeti vermek, lisanslarında yer alması koşulu ile dağıtım seviyesinden elektrik enerjisi ithalatı faaliyetlerini gerçekleştirebilirler.<sup>29</sup>

Perakende satış şirketleri, herhangi bir bölge sınırlaması olmaksızın perakende satış ve perakende satış hizmeti faaliyetinde bulunabilir.<sup>30</sup>

Perakende satış lisansına sahip dağıtım şirketleri ise, başka bir dağıtım şirketinin bölgesinde bulunan serbest tüketicilere ancak perakende satış lisansında yer alması halinde, elektrik enerjisi satışı yapabilir.

## 2.2. DOĞAL GAZ PİYASASI

Ülkemizde doğal gaz kullanımı 1976 yılına dayanmaktadır. Trakya bölgesinde kısıtlı miktarlarda üretilen doğal gaz aynı bölgede tüketilmiştir.<sup>31</sup> 1987 yılında eski SSCB ile yapılan anlaşma ile doğal gaz ithaline geçilmiş ve böylece doğal gazın yaygın kullanımı da başlamıştır. Artan talep karşısında da diğer ülkelerle de anlaşmalar yapılmıştır.

1987 yılında Rusya'dan alınan 432 milyon cm<sup>3</sup> ve Türkiye Petrolleri Anonim Ortaklığı'nın (TPAO) 88 milyon cm<sup>3</sup> üretimiyle toplam tüketim 520 milyon cm<sup>3</sup>'e ulaşmıştır. Bugün ülkemizde yıllık doğal gaz tüketim miktarı 30 milyon cm<sup>3</sup> e dayanmıştır.<sup>32</sup> Ülkemiz doğal gaz ihtiyacının karşılanmasını sağlamak amacıyla 2006 Kasım ayı sonu itibariyle yapılan toplam 27.6 milyar cm<sup>3</sup> doğal gaz alımının, 17.3 milyar cm<sup>3</sup>'ü Rusya Federasyonu'ndan gerçekleştirilmiştir. İran'dan 5.4 milyar, Cezayir'den 3.7 milyar, Nijerya'dan 1.0 milyar cm<sup>3</sup> doğal gaz alım yapılmıştır. (bkz. Tablo 8). Bu gazın yüzde

<sup>29</sup> EPDK, Enerji Uzman Yardımcıları Ders Notları, Ankara, 2003.

<sup>30</sup> 4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu, m. 3.

<sup>31</sup> TÜGİAD, "Türkiye'nin Enerji Sorunları ve Çözüm Önerileri", Ankara 2003, s. 44.

<sup>32</sup> Bkz. [http://www.botas.gov.tr/faliyetler/dg\\_ttt.asp](http://www.botas.gov.tr/faliyetler/dg_ttt.asp)

55.8'i elektrik üretiminde, yüzde 21.3'ü sanayide, yüzde 22.3'ü de konutlarda kullanılmıştır. (bkz. Tablo9)

Doğal gaz ithalatı 397 sayılı Kanun Hükmünde Kararname kapsamında Boru Hatları ile Petrol Taşıma A.Ş.'nin (BOTAŞ), yetkisinde bulunmaktadır. İthal edilen doğal gazın satışı ve satış tarifelerinin belirlenmesi görevi, ülke içerisinde dağıtım faaliyetlerinin tümü, Türkiye enerji sektörünün yeniden yapılandırılması amacıyla, 2.5.2001 tarihli ve 24390 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanunu kapsamında EPDK'ya verilmiştir.

Doğal Gaz Piyasası Kanununun amacı; "Doğal gazın kaliteli, sürekli, ucuz, rekabete dayalı esaslar çerçevesinde çevreye zarar vermeyecek şekilde tüketicilerin kullanımına sunulması için, doğal gaz piyasasının serbestleştirilerek mali açıdan güçlü, istikrarlı ve şeffaf bir doğal gaz piyasasının oluşturulması ve bu piyasada bağımsız bir düzenleme ve denetimin sağlanmasıdır." <sup>33</sup> şeklinde belirtilmektedir.

Elektrik Piyasası Kanunu'nda olduğu gibi Doğal Gaz Piyasası Kanunu'nda da hareket noktası serbestleşen piyasada, tüketicinin korunmasıdır. Nitekim Kanunun tarifelerle ilgili 11 inci maddesinin dördüncü bendinde yer alan; "Dağıtım şirketleri en ucuz kaynaktan gaz temin ettiklerini, verimli ve güvenli işletmecilik yaptıklarını ispat etmek zorunda olup, lisans süresi içerisinde da bu yükümlülüğe uymak zorundadır. Dağıtım şirketinin birim gaz alım fiyatı, birim hizmet bedeli, amortisman bedelleri ve diğer faktörlerden meydana gelecek olan perakende satış fiyatları ve tarife esasları Kurumca belirlenir. Belirlenen perakende satış fiyatı dışında tüketicilerden herhangi bir ad altında ücret talep edilemez. Perakende satış fiyatları enflasyon ve diğer hususlar göz önüne alınarak, dağıtım şirketlerinin Kuruma başvurması halinde yeniden tespit edebilir" hükmü ile fiyatlar piyasanın eline terk edilmeyerek tüketicilerin korunması amaçlanmaktadır. Yapılan ihalelerde

---

<sup>33</sup> 4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanunu, m. 2.

de bu maddenin gözetilerek tüketicilere ucuz gaz sağlanmaya çalışıldığı gözlenmektedir.

Kanunun yayımlandığı tarih itibariyle Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu, doğal gaz piyasasına yönelik faaliyetlerine başlamış ve piyasanın serbestleştirilmesi için gereken ikincil mevzuat çalışmalarını tamamlamıştır. Kanunun uygulanması ile ilgili düzenlemelerin yapılmasına Avrupa Birliği'nin yayımlamış olduğu direktiflere uyumlu bir şekilde devam edilmektedir.<sup>34</sup>

Serbestleşme süreci içerisinde tekelci yapıya son verilerek, piyasanın her alanında faaliyet gösteren aktör sayısının artışı ile birlikte öngörülen serbest piyasa modeline erişim hedeflenmektedir. Bu yapı içerisinde tüketiciler, doğal gazı rekabete dayalı esaslar çerçevesinde faaliyet gösteren tedarikçilerden alabileceklerdir.

Tüzel kişilerin piyasada faaliyet gösterilebilmesi için Kurumdan lisans almaları zorunlu tutulmuştur.<sup>35</sup>

4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanunu uyarınca oluşturulması öngörülen; mali açıdan güçlü, istikrarlı ve şeffaf bir doğal gaz piyasasında rekabet ortamında özel hukuk hükümlerine göre faaliyet gösterecek tüzel kişilere verilecek lisanslara ilişkin usul ve esaslar, 07/09/2002 tarihli ve 24869 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Doğal Gaz Piyasası Lisans Yönetmeliği ile düzenlenmektedir.

Tüzel kişilerin doğal gaz piyasasında faaliyet gösterilebilmesi için Kurum tarafından verilecek lisans türleri aşağıda belirtilmiştir:

- İthalat
- İletim
- Dağıtım

---

<sup>34</sup> Bkz. Gas Directive 2003/55/EC and Regulation 1775/2005

<sup>35</sup> 4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanunu, m. 4.

- Depolama
- Toptan satış
- Sıkılaştırılmış Doğal Gaz (CNG)
- İhracat

Her bir piyasa faaliyeti ve piyasa faaliyetinin yapıldığı her bir tesis için ayrı alınması gereken bu lisanslar, tüzel kişilerin söz konusu piyasa faaliyetlerini yürütebilmeleri için verilen birer izin belgesidir.

### **2.2.1. Doğal Gaz Piyasasında İthalat**

Piyasada doğal gaz ithalatını gerçekleştirecek olan şirketler, her bir ithalat sözleşmesi için ayrı lisans almak zorundadırlar. İthalatçı şirketler, ithalat sözleşmelerinde yer alan sözleşme sürelerini, süre uzatımlarını, öngörülen yıllık ve mevsimlik ithalat miktarlarını ve bu miktarlardaki değişiklikleri Kuruma bildirmek zorundadır.

İthalatçı şirketler, ithal yoluyla temin ettikleri doğal gazı yurt içinde toptan satış şirketlerine veya ihracatçı şirketlere, satış sözleşmesi ile devredebilecekleri gibi serbest tüketicilere ve ihracat lisansı almak kaydıyla yurt dışına da pazarlayabilir. İthalatçı şirketlere arz güveliğini sağlamayı teminen, her yıl ithal edilecek doğal gazın %10'unu ulusal topraklarda depolama yükümlülüğü getirilmiştir. Ayrıca, herhangi bir ithalatçı şirketin ithal ettiği yıllık doğal gaz miktarı, Kurumca belirlenen cari yıla ait ulusal tüketim tahminini %20'sini geçmeyecek şekilde düzenlenmelidir.

Ancak, piyasanın serbestleşme süreci tamamlanmadığından ve geçiş dönemi devam ettiği için dolayı doğal gazın ithalinde, BOTAŞ'ın kontrat devirleri tamamlanana kadar tekelleri devam edecektir.

### **2.2.2. Doğal Gaz Piyasasında İletim**



Doğal gazın sevkiyatının yapıldığı mevcut hatlar ile inşası devam etmekte olan hatların mülkiyeti ve işletimi BOTAŞ'a aittir. Ancak, özel şirketler de Kurum'dan lisans almak suretiyle, iletim şebekesi inşa edebilir, işletebilir ve mülkiyetine sahip olabilirler.

İletim şirketleri, eşit taraflar arasında ayırım gözetmeksizin sisteme erişim ve kullanım imkanı sağlamakla yükümlüdür. Bu çerçevede, iletim şirketleri sistemin uygun olması halinde, sisteme bağlanmak isteyen kullanıcıları on iki ay içerisinde şebekeye bağlamakla yükümlüdür.<sup>36</sup> Ayrıca iletim şirketleri, doğal gazın iletimini güvenli, verimli ve düşük maliyetle gerçekleştirmeye yönelik her türlü tedbiri almak zorundadır.

Kurumun onayladığı ulusal iletim şebekesi yatırım programları doğrultusunda 2001 yılında 3200 km olan ulusal iletim şebekesi boru hattı 2005 yılı sonu itibariyle 6600 km'ye ulaşmıştır.<sup>37</sup>

### **2.2.3. Doğal Gaz Piyasasında Depolama**

Arz güvenliği ve sürekliliği için büyük öneme haiz depolama faaliyetlerini yürütecek şirketler, doğal gazın yer altı ve yer üstünde gaz veya LNG olarak depolanması faaliyetlerinde bulunabilmeleri için, Kurum'dan lisans almak zorundadır.<sup>38</sup> Bu şirketler, sahip oldukları depolama kapasitelerinin tümünü piyasaya eşit ve tarafsız olarak sunmakla yükümlüdür.

---

<sup>36</sup> Doğal Gaz Piyasası Lisans Yönetmeliği, m. 21.

<sup>37</sup> EPDK, Enerji Uzman Yardımcıları Ders Notları, Ankara, 2003.

<sup>38</sup> 4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanunu, m. 4.

#### **2.2.4. Doğal Gaz Piyasasında Toptan Satış**

İthal edilen veya üretilen doğal gazın toptan satışı faaliyeti ile iştiğal edecek olan şirketler, Kurum'dan alacakları toptan satış lisansı ile ülke genelinde doğal gazın satışını yapabilirler. Ülkemizdeki üretim şirketleri hariç hiç bir toptan satış şirketi, cari yıl için Kurumca belirlenen ulusal doğal gaz tüketim tahmininin %20'sinden fazlasını satamaz.

Toptan satış lisansı sahibi şirketler, satın aldığı doğal gazı yurt genelindeki, ihracatçı şirketlere, serbest tüketicilere, CNG dağıtım, iletim ve satış şirketlerine, ithalatçı şirketlere, dağıtım şirketlerine ve diğer toptan satış şirketlerine satabilir.

Toptan satış lisansına sahip şirketleri tüketicilerin arz güvenliğini sağlayabilmesi için gerekli depolama kapasitesine sahip olması gerekmektedir.<sup>39</sup>

#### **2.2.5. Doğal Gaz Piyasasında Dağıtım**

4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanunu ile şehir içi doğal gaz dağıtım faaliyeti yapacak şirketleri belirleme yetkisi Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu'na verilmiştir. Kurum bu şirketleri yapılan dağıtım lisansı ihaleleri ile belirlemektedir. Bu amaçla Kurum, şeffaf, rekabetçi ve kısa sürede sonuçlanan bir ihale sistemi oluşturmuştur.

---

<sup>39</sup> Doğal Gaz Piyasası Lisans Yönetmeliği, m. 25.

İhalelerde, yeterlilik alan firmaların teklifleri, birim hizmet ve amortisman bedeli dikkate alınarak değerlendirilmektedir. Birim hizmet ve amortisman bedeli, şirketin bir kilowattsaat (kWh) doğal gazın tüketicilere sunumu karşılığında amortismanlar ve getiri dahil talep ettiği bedeldir.<sup>40</sup> Bu bedele doğal gazın alım fiyatı da eklendiğinde doğal gazın perakende satış fiyatı elde edilmektedir. Yapılan ihale; alınan teklif ve açık eksiltme sonucuna göre belirlenmektedir. Bu yöntemle EPDK, 3 yılda 49 dağıtım ihalesini başarıyla tamamlamıştır.

Yapılan ihaleler sonucunda, tüketicilere daha düşük fiyattan doğal gaz arzı sağlanmış olup, bu dönem içerisinde konutlarda gaz tüketimi 3 yılda 2 katına çıkmıştır. Pek çok sanayi kuruluşu da doğal gaza kavuşmuş ve üretim maliyetlerinde önemli düşüşler sağlanmıştır. Gazın kalitesi, bağlantı bedelleri standarda bağlanırken, dağıtım şirketlerinin keyfi fiyat artırma taleplerini engellemek amacıyla tarife standartları oluşturulmuştur. EPDK tarafından açılan ihalelerde şehir içi dağıtım lisansları 30 yıllığına verilmektedir. Şehir içi doğal gaz dağıtım tüzel kişilerinin konut ve ısınma amaçlı doğal gaz kullanan abonelere uyguladığı; Abone Bağlantı Bedeli = Bağlantı Bedeli + Sayaç Bedeli olarak sabitlemiştir.

Kurumun düzenlemeleriyle bu bedel; şehir içi doğal gaz dağıtım lisansı sahibi tüzel kişilerinin konut ve ısınma amaçlı doğal gaz kullanan abonelere uygulayacağı bağlantı bedeli üst sınırı; Adapazarı Doğal Gaz Dağıtım A.Ş. (AGDAŞ) için 250 USD/Bağımsız Bölüm Sayısı ve diğer şehir içi doğal gaz dağıtım şirketleri için 150 USD/Bağımsız Bölüm Sayısı olarak tespit edilmiştir. Ayrıca, Kurumun yaptığı ihale sonucu lisans almış dağıtım şirketleri konut ve ısınma amaçlı doğal gaz kullanacak abonelerine, şartnamelerinde belirlenen abone bağlantı bedelini uygulanacağı, böylelikle tüketicilerin daha düşük bedeller ödeyerek doğal gaz kullanabilmeleri sağlanmaktadır.<sup>41</sup> Kurum bu bedelleri her yılın sonunda güncelleyerek bir sonraki yıl için dağıtım lisansı

<sup>40</sup> EPDK, Enerji Uzman Yardımcıları Ders Notları, Ankara, 2003.

<sup>41</sup> Bkz. 1/1/2006 Tarihinden İtibaren Uygulanmak Üzere, Doğal Gaz Piyasası İle İlgili Bağlantı Tarifeleri Hakkında 614 Sayılı Kurul Kararı.

sahibi tüzel kişiler tarafından bağlantı için alınabilecek tavan fiyatları belirlemektedir.

Yapılan her ihale doğal gaz kullanımı ülke düzeyinde yaygınlaşırken piyasaya da yeni dağıtım şirketlerin ve yeni tüketici kitlelerinin girmesi sonucunu doğurmaktadır. Bu tüketici kitleleri Doğal Gaz Piyasası Kanunu kapsamında EPDK tarafından çıkarılan ikincil mevzuat tarafından korunmakta, farklı dağıtım bölgelerinde farklı tarifelerin uygulamasının da önüne geçilmektedir.

### **2.2.6. Doğal Gaz Piyasasında Sertifikalar**

25 Eylül 2002 tarihli ve 24887 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Doğal Gaz Piyasası Sertifika Yönetmeliği kapsamında EPDK, doğal gaz piyasasında yer alan tesislerin fizibilite, etüt, proje, müşavirlik, kontrol, denetleme, yapım, servis, bakım ve onarım hizmetlerini yapmaya yeterli gerçek veya tüzel kişilere yapım ve hizmet sertifikası vermektedir.<sup>42</sup>

EPDK’nın kurulmasından önce sadece mevcut dağıtım şirketleri ve BOTAŞ tarafından kısıtlı bir çerçevede standartta bulunmayan çok az sayıda şirket tarafından yürütülen yapım ve hizmet faaliyetleri için tek tip standart belirlenmiş, hızla artan dağıtım ihalelerinin yarattığı iş potansiyelinin etkisiyle 725 şirkete yapım ve hizmet sertifikası verilmiştir.

## **2.3. PETROL PİYASASI**

Günümüz toplumunun temel enerji kaynaklarından biri olan petrol, ülkemizde ilk defa 1954 yılında yürürlüğe giren 6326 sayılı Petrol Kanunu ile düzenlenmiştir. 6326 sayılı Petrol Kanunu kapsamındaki iş ve işlemlerin yapılmasıyla Petrol İşleri Genel Müdürlüğü görevlendirilmiştir. Döneminin

---

<sup>42</sup> Bkz. <http://www.epdk.org.tr/mevzuat/yonetmelik/dogalgaz/sertifika/sertifikasonhali.doc>, 09.12.2006

ihtiyaçlarına uygun bir düzenleme olan 6326 sayılı Petrol Kanunu piyasa koşullarına dayalı 2000'li yılların ihtiyaçları için ise yetersiz kalmıştır.<sup>43</sup>

20.12.2003 tarihli ve 25322 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren 5015 sayılı Petrol Piyasası Kanunu ile petrol piyasası yeni bir düzene kavuşmuştur. 5015 sayılı Kanun, piyasasının düzenlenmesi ve denetlenmesine ilişkin yetki ve görevleri Enerji Piyasası Düzenleme Kurumuna vermiştir. Kanunun öngördüğü rejim EPDK tarafından çıkarılan ikincil mevzuat ile tamamlanmıştır.

5015 sayılı Kanunun amacı; "Yurt içi ve yurt dışı kaynaklardan temin olunan petrolün doğrudan veya işlenerek güvenli ve ekonomik olarak rekabet ortamı içerisinde kullanıcılara sunumuna ilişkin piyasa faaliyetlerinin şeffaf, eşitlikçi ve istikrarlı biçimde sürdürülmesi için yönlendirme, gözetim ve denetim faaliyetlerinin düzenlenmesini sağlamaktır" şeklinde belirlenmiştir.<sup>44</sup>

Bu Kanun; petrole ilişkin piyasaların sağlıklı ve düzenli işlemelerinin sağlanmasına ve geliştirilmesine yönelik; düzenleme, yönlendirme, gözetim ve denetim işlemlerini kapsar.<sup>45</sup>

Elektrik ve Doğal Gaz Piyasası kanunlarından farklı olarak bu kanunda tüketicinin korunması doğrudan ele alınmamakta tüketiciler dolaylı yollardan korunmaya çalışılmaktadır. Kanunda tüketici tanımı geçmemekte onun yerini kullanıcı almıştır. Tüketici olarak tanımlayabileceğimiz motorlu taşıt araçları sürücülerinin korunması, Kanunun bayilerle ilgili 8. maddesinde bayilerin;

- a) Bayisi olduğu dağıtıcı haricinde diğer dağıtıcı ve onların bayilerinden akaryakıt ikmali yapılmaması,
- b) Tağşiş ve/veya hile amacıyla akaryakıtı katılabilecek ürünlerin akaryakıtı katılmaması ve istasyonda bulundurmaması,

ile yükümlü kılınmak suretiyle ele alınmaktadır.

<sup>43</sup> Bkz. [http://www.alomaliye.com/nisan\\_06/sukru\\_senalp\\_epdk.htm](http://www.alomaliye.com/nisan_06/sukru_senalp_epdk.htm), 30.11.2006

<sup>44</sup> 5015 sayılı Petrol Piyasası Kanunu, m. 1.

<sup>45</sup> 5015 sayılı Petrol Piyasası Kanunu, m. 1.

Akaryakıtta yapılabilecek tağşış ve/veya hilenin önüne geçilmesi için de ulusal marker uygulamasına geçilecektir. Kanunun 18 inci maddesinde “Rafinericiler ve dağıtıcılar yurt içinde pazarlayacakları akaryakıtta, rafineri çıkışında veya gümrük girişinde Kurumun belirleyeceği şart ve özellikte marker ekleyeceklerdir.” hükmü yer almaktadır.

Akaryakıtta eklenecek bu markerın temel amacı, akaryakıt kaçakçılığını önleyerek tüketicilerin korunmasını sağlamaktır. Bu amaç doğrultusunda EPDK, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, İç İşleri Bakanlığı ve Jandarma Genel Komutanlığı ile birer protokol imzalamıştır.

Petrol piyasasında fiyat oluşumu ise, Elektrik ve Doğal Gaz piyasalarından farklı olarak petrolün dağıtım yapısı gereği piyasa koşullarına bırakılmıştır. Kanunun 10 uncu maddesine göre fiyatlar; “Petrol alım satımında fiyatlar en yakın erişilebilir dünya serbest piyasa koşullarına göre oluşur.” şeklinde ifade bulunmaktadır.

Petrol piyasasında faaliyet göstermek isteyen gerçek veya tüzel kişiler Kanun gereğince Enerji Piyasası Düzenleme Kurumundan lisans almak zorundadırlar.

Kurumun petrol piyasasında lisans işlemlerine yönelik görev, yetki ve sorumlulukları, lisanslarda yer alması gereken hükümler, lisans sahiplerinin hak ve yükümlülükleri ile bildirim ve kayıt düzenine ilişkin usul ve esaslar 17.06.2004 tarihli ve 25495 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Petrol Piyasası Lisans Yönetmeliği ile düzenlenmektedir.<sup>46</sup>

Petrol piyasasında faaliyet gösterilebilmesi için EPDK tarafından verilecek lisans türleri aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:

➤ Rafinerici Lisansı

<sup>46</sup> Bkz. <http://www.epdk.org.tr/mevzuat/yonetmelik/petrol/pply/pplson.doc>

- İşleme Lisansı
- Madeni Yağ Lisansı
- Depolama Lisansı
- İletim Lisansı
- Serbest Kullanıcı Lisansı
- İhrakiye Teslimi Lisansı
- Dağıtıcı Lisansı
- Taşıma Lisansı
- Bayilik Lisansı

Ancak piyasa faaliyetinin temel ayakları rafineri, dağıtım ve bayilerden oluştuğu bilinmelidir. Bu nedenle de piyasa bu üç ayak üzerinde inşa edilmiştir.

### **2.3.1. Petrol Piyasasında Rafineri**

Lisansı gereği rafinaj faaliyeti yapma hakkı verilmiş, petrol ticareti yapan sermaye şirketine rafinerici denir.<sup>47</sup>

Rafinerici lisansı sahipleri piyasada;

- a) Rafineri tesisi kurulması ve işletilmesi,
- b) Petrolün alım ve satımının yapılması,
- c) Ham petrolden yeni ürünler elde edilmesi,
- d) Ham petrolün yurt içinde alım ve satımının sadece diğer rafinericilerle ve üreticilerle yapılması,

ile iştiğal edebilir.

### **2.3.2. Petrol Piyasasında Dağıtım**

---

<sup>47</sup> 5015 sayılı Petrol Piyasası Kanunu, m. 2.

Serbest kullanıcılara akaryakıt toptan satışı ve ikmal dahil bayilere akaryakıt satış ve ikmal faaliyetlerinin bütününe dağıtım denilmektedir. Petrol piyasasında dağıtım faaliyetini sürdürmek isteyen tüzel kişiler EPDK'dan lisans almak zorundadırlar.

Dağıtıcı lisans sahipleri, kendi mülkiyetlerindeki veya sözleşmelerle oluşturacakları bayilerinin istasyonlarına dağıtımının yanı sıra, serbest kullanıcılara akaryakıt toptan satışı ve depolama tesislerinin yakınındaki tesislere boru hatları ile taşıma faaliyetlerinde bulunabilirler. Ancak dağıtıcılar, başka akaryakıt dağıtıcılarının bayilerine dağıtım yapamazlar.<sup>48</sup>

### **2.3.3. Petrol Piyasasında Bayilik**

Karşılıklı yükümlülüklerin ekinde fizibilite olan bir sözleşmeye bağlanarak akaryakıt dağıtım şirketleri tarafından gerçek ve tüzel kişilere akaryakıtın kullanıcılara ikmal yetkisi verilmesi işlemi Kanunda bayilik olarak tanımlanmaktadır.

Petrol piyasasında bayi olarak faaliyet gösteren tüm tüzel kişiler Kurum'dan lisans almakla yükümlüdürler. Bu lisanslara ilişkin düzenlemeler (teknik, güvenlik, kapasite, çevre vb.) Kurum tarafından yapılmaktadır. Bayiler dağıtıcıları ile yapacakları tek elden satış sözleşmesine göre bayilik faaliyetlerini yürütürler.

Bayiler lisanslarının devamı süresince;

- a) Bayisi olduğu dağıtıcı haricinde diğer dağıtıcı ve onların bayilerinden akaryakıt ikmal yapılmaması,
- b) Tağşiş ve/veya hile amacıyla akaryakıt katılabilecek ürünlerin akaryakıt katılmaması ve istasyonda bulundurmaması,

---

<sup>48</sup> 5015 sayılı Petrol Piyasası Kanunu, m. 7.



ile yükümlüdür.

## **2.4. SIVILAŞTIRILMIŞ PETROL GAZLARI (LPG) PİYASASI**

LPG (sıvılaştırılmış petrol gazı), yeraltındaki gaz birikimlerinden tabii olarak sağlanabildiği gibi, petrolün damıtılması ve parçalanması sırasında elde edilen ve basınç altında sıvılaştırılan gazların oluşturduğu bir karışım olarak da sağlanmaktadır. Dünyada ilk defa ABD’de denenilen ve benzine alternatif bir yakıt olarak kullanılmaya başlanan ve benzinden daha doğa dostu olarak tanımlanan LPG, tüm Dünyada hızlı bir şekilde yayılmaya başlamıştır. Önceleri sanayide ve mutfaklarda kullanılan LPG, benzinden daha ucuz oluşu nedeniyle otomobil yakıtı olarak da yaygınlaşmakta, bu gelişime paralel olarak da otogaz bayileri artmaktadır.

13 Mart 2005 tarih ve 5307 sayılı Sıvılaştırılmış Petrol Gazları (LPG) Piyasası Kanununun amacı “Yurt içi ve yurt dışı kaynaklardan temin olunan sıvılaştırılmış petrol gazlarının güvenli ve ekonomik olarak rekabet ortamı içerisinde kullanıcılara sunumuna ilişkin piyasa faaliyetlerinin şeffaf, eşitlikçi ve istikrarlı biçimde sürdürülmesi için gerekli düzenleme, yönlendirme, gözetim ve denetim faaliyetlerinin yapılmasını sağlamak” olarak tanımlanmıştır.

Kanunun amacı ve dili Petrol Piyasası Kanunu ile aynı olup tüketicileri koruma yöntemleri dolaylı yollardan gerçekleştirilmektedir. Otogaz ve Tüplü LPG Bayilerinin istasyonlarında ve satış yerlerinde teknik düzeyde gerekli güvenlik önlemlerini almalarının sağlanması bu kapsamda düşünülebilir.

Kanunun 10 uncu maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan; “Belirli bölgelere ve belirli amaçlara yönelik olarak fiyatlara müdahale edilmeksizin kullanıcıların desteklenmesinin usul ve esasları ile miktarı Bakanlığın teklifi ile

Bakanlar Kurulu Kararı ile belirler.” hükmü, tüketicileri korumanın dolaylı yollarından biri olan fiyatların belirlenmesini, siyasilere bırakılmış bir tercih olarak karşımıza çıkmaktadır.

Kurum, LPG piyasasında faaliyetleri veya rekabeti engelleme, bozma veya kısıtlama amacını taşıyan veya bu etkiyi doğuran veya doğurabilecek nitelikte anlaşma veya eylemlerin piyasa düzenini bozucu etkiler oluşturması halinde, gerekli işlemlerin başlatılmasıyla birlikte, her seferinde iki ayı aşmamak üzere, bölgesel veya ulusal düzeyde uygulanmak için taban ve/veya tavan fiyat tespitinde bulunabilir.

Kanunun amacı doğrultusunda; Gümrük Müsteşarlığı tarafından tespit edilen İstanbul, İzmir, Kocaeli, Mersin ve Ankara Gümrük Müdürlüklerinde, serbest dolaşıma girecek LPG'nin, Kurum tarafından belirlenen teknik kriterlere uygunluğunun tespitinin sağlanabilmesi için gerekli ekipman Kurumca sağlanarak beş adet laboratuvar kurulmuştur. Bu laboratuvarlarda çalışacak personelin eğitimi de EPDK tarafından sağlanmıştır. Böylece henüz tüketiciye ulaşmadan daha ülkeye giriş aşamasında ürün kalitesinin tespiti sağlanmış olmaktadır.

Piyasadaki işlemlerin ve faaliyetlerin düzenli yürütülmesi ve kayıt altına alınması için gerekli ikincil düzenlemeler kapsamında Eylül 2005'de Sıvılaştırılmış Petrol Gazları (LPG) Piyasası Lisans Yönetmeliği yayınlanmış, Ocak 2006'da ise Sorumlu Müdür Yönetmeliği yayımlanarak dolun tesisleri ve otogaz istasyonlarında sorumlu müdür çalıştırılması zorunlu hale getirilerek yetki ve sorumlulukları belirlenmiştir.

Piyasada çalışanların eğitimine yönelik TMMOB ile birlikte hazırlanan Eğitim Yönetmeliği Mart 2006 da, faaliyetlerin denetlenmesi ile ilgili usul ve esasları belirleyecek olan Denetim Yönetmeliği ise Mayıs 2006 da yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu kapsamda Sanayi ve Ticaret Bakanlığı ve İçişleri Bakanlığı ile gerekli protokoller yapılarak denetimlere başlanmıştır. Tam adı “Sıvılaştırılmış Petrol Gazları (LPG) Piyasasında Yapılacak

Denetimler ile Ön Araştırma ve Soruşturmalarda Takip Edilecek Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik” olan bu yönetmelik LPG piyasasında düzenlenen mevzuat içinde tüketicileri ilgilendiren en önemli yönetmeliktir.

## **BÖLÜM III**

### **TÜKETİCİ HAKLARI**

#### **3.1. TÜKETİCİ TANIMI**

Tüketici kavramıyla ilgili çok sayıda tanım bulmak mümkündür. Bir tanıma göre tüketici, tatmin edilecek ihtiyacı, harcayacak parası ve harcama isteği olan kişidir. Bu tanım, kişileri, aileleri, üretici ve satıcı işletmeleri, tüzel kişileri, kamu kuruluşları ve kar amacı gütmeyen kurumları kapsamaktadır.<sup>49</sup> Ancak, tüketici kavramını tüketicinin korunması kapsamında incelediğimizde tüketiciyi kişisel ihtiyaçları için bir mal veya hizmet alan kişi olarak tanımlayabiliriz.

23.02.1995 tarihinde kabul edilen ve 08.09.1995 tarihinde yürürlüğe giren 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda tüketici; bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişi olarak ifade edilmiştir.

Enerji piyasasında tüketici kavramı ise; serbest ve serbest olmayan tüketiciler olarak ikiye ayrılmaktadır. Elektrik Piyasası Kanunda tüketici; elektriği kendi ihtiyacı için alan serbest ve serbest olmayan tüketiciler olarak tarif edilmektedir. Kanuna göre serbest tüketici ise, Kurul tarafından belirlenen elektrik enerjisi miktarından daha fazla tüketimde bulunması veya iletim sistemine doğrudan bağlı olması nedeniyle tedarikçisini seçme serbestisine sahip gerçek veya tüzel kişileri, serbest olmayan tüketici olarak ise; elektrik enerjisi ve/veya kapasite alımlarını bölgesinde bulunduğu perakende satış lisansı sahibi dağıtım şirketi veya perakende satış şirketlerinden yapabilen gerçek veya tüzel kişileri kapsamaktadır.

Doğal Gaz Piyasası Kanunu'nda ise serbest tüketici; yurt içinde herhangi bir üretim şirketi, ithalat şirketi, dağıtım şirketi veya toptan satış şirketi ile doğal gaz alım-satım sözleşmesi yapma serbestisine sahip gerçek veya tüzel kişi olarak tarif edilmektedir. Serbest olmayan tüketici ise, doğal gazı kendi kullanımı için dağıtım şirketlerinden almak zorunda olan gerçek veya tüzel kişi olarak ifade edilmektedir. Kanun, serbest olmayan tüketicileri "abone" olarak tanımlamaktadır.

---

<sup>49</sup> Mucuk, İsmet. Pazarlama İlkeleri, İstanbul, 1990, s. 74.

Serbest tüketicilerin sorunlarının çözümü taraflar arasında imzalanan ikili anlaşmalar çerçevesinde çözümlenmektedir. Bu nedenle de tüketici sorunları denince akla, daha ziyade serbest olmayan tüketiciler gelmektedir.

### 3.2. TÜKETİCİ HAKLARI KAVRAMI

Tüketicinin korunması konusunda ekonomiye yapılan ilk ciddi müdahale, 1824’de ABD Federal Hükümetince kurulan Mühendisler Birliği ve 1827’de kurulan Eyaletler Arası Ticaret Komisyonu ile yapılmıştır. Bunları 1872 yılında çıkartılan işletmelerin posta idaresini kullanarak tüketicileri aldatmalarını federal suç sayan yasa izlemiştir. 1890 yılında çıkarılan “Sherman Antitröst Yasası” ile ticarete rekabeti engelleyici anlaşma ve birleşmeleri önlemenin yolu açılmıştır.<sup>50</sup>

1960’larda Ralph Nader’in Amerikan otomotiv Endüstrisinde can güvenliği standartlarına uygun otomobil üretilmediği temasını işleyen kitabının yayımlanması tüketici hakları konusunda atılan en önemli adım olmuştur.<sup>51</sup> Bunu Amerika Birleşik Devletleri Başkanı John F. Kennedy’nin 15 Mart 1962 tarihinde Amerikan Kongresinde yaptığı “Tüketicinin Yararını Korumak İçin Programların Güncelleştirilmesi” konulu açış konuşması izlemiştir. Bu tarihten sonra tüketici örgütlerinin sayıları hızla artmaya ve 15 Mart günü tüm dünyada “Tüketici Hakları Günü” olarak kutlanılmaya başlanılmıştır.<sup>52</sup>

Tüketici hakları Avrupa Topluluğu konseyince ilk kez 1975 tarihli “1. Tüketiciyi Koruma Programı”nda ele alınmıştır. 1981 tarihinde yürürlüğe giren “2. Tüketiciyi Koruma Programı” da, Birinci Program’ın ortaya koyduğu temel

---

<sup>50</sup> Dursun, Bedri. “Avrupa Birliği ve Türkiye’de Tüketiciyi Koruma Politikaları”. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi, İstanbul, 2001, s. 9

<sup>51</sup> Dursun, B., s. 9

<sup>52</sup> Bkz. <http://tuketiciyikoruma.org/v1/>

tüketici haklarını, bunlarla ilgili ilke ve amaçları benimsemiş ve bunları gerçekleştirmeyi hedef almıştır. 1986 yılında yürürlüğe giren “Tüketiciyi Koruma Politikasına Yeni Hız Kazandırma Programı” ile tüketici hakları yeniden gözden geçirilerek, evrensel kabul görmüş, Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü tarafından ilan edilen ve aşağıda sıralanan 8 temel tüketici hakkı benimsenmiştir.<sup>53</sup>

**Tüketicilerin Temel Gereksinimlerinin Karşılanması Hakkı :** Beslenme, barınma, ısınma, aydınlanma, su bulma, ulaşım, haberleşme hakkıdır.

**Sağlık ve Güvenliğin Korunması Hakkı :** Her türlü mal ve hizmetin yaşam ve sağlık açısından kullanıcılarına zarar vermeyecek kalite ve nitelikte olması hakkıdır.

**Mal ve Hizmetlerin Serbestçe Seçilmesi Hakkı :** Tüketicilere değişik çeşitte, kaliteli mal ve hizmetlerin uygun fiyattan sunulması, satış sonrası hizmetlerin yeterli düzeyde ve yaygınlıkta olması yanında; satıcının suiistimalini gösterir tek taraflı sözleşmeler, sözleşmelerdeki haksız hükümler, zorlayıcı kredi şartları ve baskı yaratan satış yöntemlerine karşı korunma hakkıdır.

**Bilgi Edinme ve Eğitime Hakkı :** Mal veya hizmeti satın alırken doğru karar vermeye yardımcı olacak bilgilerin edinilmesi; yanlış, yanıltıcı, eksik reklam, etiket ve ambalaja karşı korunması ve sorumlu tüketiciler olarak bilincin gelişimi için eğitime hakkıdır.

**Zararların Karşılanması Hakkı (Tazmin Edilme Hakkı) :** Satın alınan ürünlerin bozuk, eksik veya hatalı çıkması durumunda ayıplı malın geri alınmasını, yenisi ile değiştirilmesi, ayıplı hizmetin yeniden görülmesi, tüketicinin zararlarının tazmin edilme hakkıdır.

---

<sup>53</sup> TSE, Tüketici Bülteni, Ekim 2002, Yıl:14, Sayı: 171

**Temsil Edilme Hakkı** : Tüketicilerle ilgili hükümetlerin ekonomik politikaların oluşturulması sürecinde ve kamu organlarında, firmalarda; özellikle ürün geliştirme aşamasında görüşü alınma ve denetlemelerde gönüllü olarak bulunması hakkıdır.

**Sağlıklı Bir Çevrede Yasama Hakkı** : Sağlık koşullarına uygun fiziksel çevrede yaşama, çevresel tehlikelerden korunma, günümüz ve gelecek nesiller için doğayı koruma hakkıdır.<sup>54</sup>

### 3.3. ÜLKEMİZDE TÜKETİCİ HAKLARININ GELİŞİM SÜRECİ

Cumhuriyetin ilanı öncesinde, Selçuklu ve Osmanlı İmparatorluğu dönemlerinde tüketiciyi koruyucu bir takım düzenlemelere rastlanmaktadır. Selçuklu döneminde temelleri atılan “Ahilik Teşkilatı” adı verilen esnaf örgütleri, Osmanlı dönemine gelindiğinde Lonca teşkilatıyla güçlenmiş, her esnaf grubu belirli yerlerde toplanmaya başlayarak, tüketicilerin istedikleri malı seçme olanağı sunmuşlardır. Osmanlı Döneminde, tüketici haklarının temeli olarak, esnafın ve sanatkarların uyması zorunlu çalışma ilkeleri yani “nizamlar” gösterilebilir. Bu nizamnamelerde; imalat, pazarlama, tartı ve ölçüler ile fiyatlarda uyulacak kurallar ve bu kurallara uyulmadığı takdirde verilecek cezalar yer almaktadır. 1502 yılında yayımlanan “Kanunname-i İhtisap-ı Bursa Fermanı” ise günümüzün çok önemli bir kavramı olan “standart” kavramının o dönemde uygulanmakta oluşunun belgesidir.<sup>55</sup>

Ayrıca bu dönemde Devlet, pazarda satışa sunulan malların fiyatını perakende satışta, kar oranlarını sabitleyerek belirlemekteydi. Bu belirleme

---

<sup>54</sup> Bkz. <http://www.kayserito.org.tr/pxp/hizmetlerimiz/tukobir.php> 31.07.2006

<sup>55</sup> Çağlar, Fatma; “4077 Sayılı Kanunla Ortaya Çıkan Tüketicinin Hak Arama Yolları”. Uzmanlık Tezi. T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Ankara, 2001, s. 37

yoksulların alım gücü göz önünde tutularak yapılmaktaydı. Böylece fiyatlar belli bir seviyede tutularak haksız kazançlar ortadan kaldırılmaktaydı.<sup>56</sup>

Cumhuriyetin ilanıyla birlikte tüketicileri dolaylı yollardan ilgilendiren ancak temel amacı tüketicilerin korunması olmayan kanunlar yürürlüğe girmeye başlamıştır. Çağdaş anlamda tüketicinin korunması, 1970'li yıllarda başlayan ve çoğunlukla kamu kuruluşları düzeyinde yürütülen çalışmalarla başlamıştır. Bu amaçla Ticaret Bakanlığı'nda bir daire kurulmuştur.

1980'li yıllarda tüketicinin korunması açısından en büyük gelişme anayasal alanda yaşanmış, 1982 Anayasası'na "Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder." hükmü konularak bu konuda büyük bir adım atılmıştır.

1990'lı yıllarda sivil toplum örgütlerinin önderliğindeki bilinçli tüketicinin de katılımıyla tüketicileri korumaya yönelik çalışmalar ivme kazanmış ve 13.12.2004 tarih ve 22140 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun ile 23 Şubat 1995 tarihinde TBMM'de kabul edilen 4077 sayılı Kanun ve 06 Mart 2003 tarihinde TBMM'de kabul edilen 4822 sayılı Kanun ile değişik Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunların çıkarılmasıyla daha da yoğunlaşmıştır.

### **3.4. AVRUPA BİRLİĞİ TÜKETİCİ HAKLARI KORUMA POLİTİKASI**

Avrupa Birliği (AB) tüketici politikası, Avrupa vatandaşlarına tüketici olarak haklarının korunduğu garantisini vermeyi amaçlamaktadır. 1972

---

<sup>56</sup> Çağlar, F. S. 37.



yılında yapılan Paris Zirvesi, tüketiciyi koruma konusunda Topluluk Politikasının başlangıcını oluşturmuştur.

Birliğin tüketici politikası; Tüketicilerin iç pazardaki güvenlik ve diğer çıkarlarını desteklemek, tüketicilerin çıkarları için yasal düzenlemelerde bulunmak ve diğer çalışmaları yapmak ve bunların AB içinde en uygun bir biçimde uygulanmasına katkıda bulunmak ve Avrupa Birliğinin diğer politikalarının geliştirilmesinde tüketicilerin çıkarları ile uyumlu olmasını sağlamaktır.

Tüketici politikası, Avrupa Birliği Komisyonunun AB vatandaşlarının hayat kalitelerinin geliştirilme hedefinin ana unsuru olarak değerlendirilmektedir.

Tüketici politikalarının uygulanması, iç pazarda tüketicilerin çıkarlarının, sağlık ve güvenliklerinin desteklenmesi için yasal mevzuatın geliştirilmesini içermektedir. Bu çerçevede, Komisyon tüketici örgütlerini aktif olarak desteklemekte ve tüketicilerin temsilcilerinin karar alma sürecine katılımlarını zenginleştirmenin yollarını araştırmaktadır.

Uluslararası seviyede Komisyon, Avrupa Birliğinde yer alan tüketicilerin korunmasını ve tüketici güvenliğinin, aday ülkeler tarafından da uygun bir şekilde sağlanmasını amaçlamaktadır. Komisyon ayrıca, üçüncü ülkelerde de uluslararası forumlarda tüketici politikalarını ve yüksek tüketici güvenlik standartlarının uygulanmasını desteklemekte ve teşvik etmektedir.

AB tüketici politikaları ilk hareket planı, 1990 yılında başlamış ve 2001 yılında sona ermiştir. 7 Mayıs 2002 yılında Komisyon, 2002 –2006 yıllarını içeren dönem için beş yıllık politik yaklaşımını içeren yeni bir tüketici politikası stratejisini kabul etmiştir.<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> ATAUM, AB Hukuk Eğitim Programı Ders Notları, 2005

Komisyon 4 Mayıs 2000 tarihinde aldığı bir kararla tüketicilerin Topluluk seviyesindeki bütün çıkarlarının korunması amacıyla bir Tüketici Komitesinin kurulmasına karar vermiştir. Bu Komite; tüketici çıkarları ile ilgili problemlerin sürekli bir şekilde tartışıldığı genel bir forum olma özelliğine sahiptir. Komite ayrıca; tüketici çıkarlarını etkileyen Topluluk meseleleri konusunda fikir vermekte, tüketiciler üzerinde etkisi olan politikalar ve uygulamalar geliştirdiğine Komisyona tavsiyelerde bulunmakta ve yol göstermekte, Komisyonu üye ülkelerdeki tüketici politikalarındaki gelişmeler konusunda bilgilendirmektedir.

### **3.5. TÜKETİCİLERİN KORUNMASI**

Tüketici bir mal veya hizmeti satın alma veya kullanmada rasyonel davranmaya, mal ve hizmetlerle kendi ihtiyaçlarını optimum faydayı elde edecek bir şekilde karşılamaya çalışmaktadır. Ancak bu her zaman böyle olmamakta, tüketici pazarda genellikle zayıf kalmakta ve korunması gerekmektedir.

Genel olarak tüketicilerin korunmasını gerektiren nedenler şu şekilde sıralanabilir;

- Tüketiciler satın aldıkları mal veya hizmetten memnun kalmadıkları zaman psikolojik rahatsızlık duyabilmekte, ruhsal durumları bozulabilmektedir.
- Aynı ihtiyacı karşılamak için çeşitli marka, etiket ve ambalaj içinde birbirine benzer ürünlerin sunulması tüketicileri şaşırtmakta kafalarını karıştırmakta, malların değerleri hakkında kuşku duymalarına neden olmaktadır.
- Tüketiciler piyasadaki malların kalite ve değerleri hakkında yeterli bilgiye sahip olmamakta bu da söz konusu mal veya hizmeti satın alırken yanlış kararlar vermelerine neden olabilmektedir.

- Tüketiciler satın alma konusunda yeterli teknik bilgi ve donanıma sahip olmadıklarından reklamların yanıltıcı etkisinde kalmakta böylece kendi duyguları ya da çevrenin etkisiyle hareket edebilmektedirler.
- Enflasyon ortamında sürekli artan fiyatlar tüketicilerin satın alma güçlerini olumsuz yönde etkilemekte fiyat artışlarına tepki duymalarına neden olmaktadır.

### 3.6. TÜKETİCİ KONSEYİ

Tüketici Konseyi Avrupa Birliğine doğru hızla ilerleyen ülkemizin, ilgili mevzuata uyum sağlamasında önemli bir adım olan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 21 inci maddesine istinaden oluşturulmuştur.<sup>58</sup>

Tüketici Konseyi, tüketicinin sorunlarını, ihtiyaçlarını tespit etmek ve çıkarlarının korunmasına ilişkin gerekli tedbirleri araştırmak ve sorunların evrensel tüketici hakları doğrultusunda çözümlenmesine ilişkin görüş ve önerileri ilgili mercilere iletmekle görevli kılınmıştır. Konsey ilk toplantısını 23-24 Eylül 1991 tarihlerinde gerçekleştirmiştir.<sup>59</sup> Tüketici Konseyi, tüketicinin korunmasının ana unsurlarını oluşturan; gönüllü tüketici örgütleri, sanayici, ticaret ve esnaf kuruluşları ile kamu idaresindeki ilgili birimler ve üniversiteler arasında bir tartışma ve uzlaşma ortamı sağlanması açısından büyük bir öneme haizdir.

Konsey, Sanayi ve Ticaret Bakanın veya görevlendireceği Müsteşar veya Müsteşar Yardımcısının başkanlığında, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu'ndan da katılacak bir temsilci olmak üzere doksan dört kişiden oluşmaktadır. Konsey, Başkanın çağrısı üzerine yılda en az bir kez olağan olarak Ankara'da toplanır. Başkanın gerekli görmesi veya üyelerin en az

---

<sup>58</sup> <http://www.dso.org.tr/bilgi/kaynak/B1-3.html> 03.09.2006

<sup>59</sup> <http://www.tuketiciler.org/4077/konsey.asp> 31.07.2006

dörtte birinin Başkana yapacağı gerekçeli ve yazılı başvuru üzerine de olağanüstü toplanır.<sup>60</sup>

### 3.7. TÜKETİCİLERİN HAK ARAMA YOLLARI

Tüketicilerin hak arama konusunda yaşadığı sıkıntılar, tüketici örgütlerini ve hükümetleri bu konuda çalışma yapmaya itmiştir. Özellikle tüketicilerin düşük değerli mal veya hizmet konusunda ihtilafa düşmeleri halinde mahkemeye başvurduklarında ödedikleri yüksek bedeller haklarını aramaktan vazgeçmelerine neden olmaktadır. Bu nedenle, tüketicilerin bir uyuşmazlık halinde başvurabilecekleri daha kolay, hızlı ve masrafsız yöntemler üzerinde durulmuş, tüketicilerin haklarını araması için alternatif çözüm yolları geliştirilmiştir.

08.03.1995 tarih ve 22221 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun (TKHK) amaçlarından birisi “Tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirmek” olarak belirlenmiş ve Kanunda iki hak arama yolu düzenlenmiştir. Bunlar, Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ile Tüketici Mahkemeleridir.

Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri ile Tüketici Mahkemelerinin kurulmasında temel olarak üç amaç güdülmüştür.

Bunlar:

- i- Başvuru maliyetinin düşürülmesi,

---

<sup>60</sup> Tüketici Konseyi Yönetmeliği, m.10.

- ii- Sorunların çözümünde etkinliğin sağlanması,
- iii- Kararların kısa sürede alınmasıdır.

### **3.7.1 Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri**

Tüketici Sorunları Hakem Heyeti (TSHH), 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Tüketici Kuruluşları başlığını taşıyan üçüncü kısım 22 nci maddesinde düzenlenmiş bir kurumdur. Hakem Heyetleri, belediyelerle koordineli olarak il ve ilçe merkezlerinde, tüketicilerin karşılaştıkları uyuşmazlıkları çözümlmek ve Tüketici Mahkemelerinde delil olarak kullanılabilecek kararları almak amacıyla kurulmuşlardır.

TSHH'lerin kurulmasındaki en önemli amaç, tüketici ihtilaflarını hızla çözüme kavuşturmak ve mahkemelerin iş yükünü hafifletmektir.

TKHK'nin 22 nci ve 31 inci maddeleri gereğince Sanayi ve Ticaret Bakanlığınca hazırlanarak 01.08.2003 tarih ve 25186 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliği, tüketiciler ile satıcılar arasında çıkan uyuşmazlıkları çözümlmek amacıyla ve tüketici mahkemelerine delil olarak sürülebilecek kararları almak üzere İl ve İlçe merkezlerinde Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin kurulmasına ve çalışmasına ilişkin usul ve esasları düzenlemektedir.

TKHK'nin 22 nci maddesi gereğince; il ve ilçe merkezlerinde, en az bir TSHH oluşturulması gerekmektedir. Bu çerçevede 81 il ve 850 ilçe merkezinde TSHH'ler oluşturulmuştur. İl Hakem Heyetleri il merkezinde, ilçe Hakem Heyetleri ise ilçe sınırları içinde görevli ve yetkilidirler. TKHK'nin 25 inci maddesinde cezai yaptırıma bağlanmış hususlar dışında kalan uyuşmazlıklar, TSHH'lerin görev ve yetkileri dışındadır.

TSHH, illerde Sanayi ve Ticaret İl Müdürü veya görevlendireceği bir memur, ilçelerde kaymakam veya görevlendireceği bir memurun başkanlığında, Belediye Başkanının konunun uzmanı belediye personeli arasından görevlendireceği bir üye, baronun mensupları arasından görevlendireceği bir üye, sanayi ve ticaret odası ile esnaf ve sanatkarlar odasının uyuşmazlığın satıcı tarafının niteliğine göre görevlendireceği bir üye ile tüketici örgütlerinin seçeceği bir üye olmak üzere toplam beş kişiden oluşur.

TKHK gereğince, değeri 500 milyon liranın altında bulunan uyuşmazlıklarda TSHH'lere başvurulması zorunludur. Bu parasal miktar her yıl toptan eşya fiyatları endeksine göre meydana gelen yıllık ortalama fiyat artışı oranında artmaktadır. 2006 yılı için bu miktar, ilçe hakem heyetleri için 724,99 YTL, İl Hakem heyetleri için 1.892,63 YTL olarak belirlenmiştir.

Hakem Heyetlerinin, değeri ilçelerde 724,99 YTL'nin, illerde 1.892,63 YTL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda alacakları kararlar, mahkeme kararları gibi tarafları bağlar ve bu kararlar İcra ve İflas Kanunu'nun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir. Taraflar bu kararlara karşı 15 gün içinde Tüketici Mahkemesine itiraz edebilirler. İtiraz, TSHH kararının icrasını durdurmaz. Ancak, hakim, talep edilmesi şartıyla, TSHH kararının icarsını tedbir yoluyla durdurabilir. TSHH kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine Tüketici Mahkemesinin vereceği karar kesindir.<sup>61</sup>

Bu değerler üzerindeki uyuşmazlıklar ile ilgili olarak Hakem Heyetlerine başvurulabileceği gibi, doğrudan tüketici mahkemelerinde de dava açılabilir. Belirtilen miktarlardaki uyuşmazlıklarda TSHH'lerin verecekleri kararlar bağlayıcı olmayıp, delil niteliğindedir.

---

<sup>61</sup> 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, m. 22.

TSHH'de heyetin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak dosyaları hazırlamak ve uyuşmazlığa ilişkin raporu sunmak üzere en az bir raportör görevlendirilmektedir. Raportörlerin oy hakkı bulunmamaktadır.

Hakem Heyetleri buldukları idari yönetim birimi içerisinde görevli ve yetkilidir. TSHH'ye başvuru bir dilekçe ile yapılır. Dilekçeye uyuşmazlıkla ilgili tüm delil ve belgelerin eklenmesi gerekmektedir. Başvuru için herhangi bir harç veya masraf alınmaz. Başvurular, tüketicinin mal veya hizmeti satın aldığı satıcının bulunduğu yerdeki veya tüketicinin ikametgahının bulunduğu yerdeki Hakem Heyetine yapılır.

Başvurular en çok üç ay içinde görüşülerek sonuca bağlanır. İvedi olan hallerde sorun öncelikli olarak incelenir. Özellikle yabancı turistlerin taraf olduğu sorunlar öncelikle görüşülür.

Heyet ayda iki kez toplanır. Her ayın ikinci ve dördüncü haftalarının ilk çalışma günü toplanılır. Başkanın isteği üzerine görüşülecek acil bir sorun varsa olağanüstü toplantı yapılabilir. Heyetler en az üç üye ile toplanır ve oy çokluğu ile karar verir.

Sorunun çözülmesi için uzmanlık gerektiren bir bilgiye ihtiyaç varsa, bağlayıcı olmayan hakem heyeti kararları için bir, bağlayıcı hakem heyeti kararları için birden fazla bilirkişi görevlendirilebilir.

TSHH'lerin çalışmaları için ihtiyaç duyacakları tüm giderler Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından karşılanmaktadır.<sup>62</sup>

### **3.7.2 Tüketici Mahkemeleri**

---

<sup>62</sup> Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliği, m. 27.

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un uygulanmasından çıkacak her türlü ihtilaflara bakmak üzere Kanun'un Yargılamaya ve Cezaya İlişkin Hükümler başlıklı dördüncü kısım 23 üncü maddesiyle tüketici mahkemeleri adı ile özel bir mahkeme kurulmuştur. Tüketici mahkemelerinin yargı çevresi, Hakimler ve Savcılar Yüksek Kurulunca belirlenmektedir. Bu mahkemeler özel mahkemelerdir. Tüketiciler ile satıcılar arasında çıkan uyuşmazlıklar yalnızca Kanun'da belirtilen Tüketici Mahkemelerinde çözülmektedir.<sup>63</sup>

Ankara, İstanbul ve İzmir'de tüketici mahkemeleri bulunmaktadır. Diğer illerde ise, Ticaret Mahkemesi bulunan yerlerde Ticaret Mahkemeleri, Ticaret Mahkemesinin bulunmadığı yerlerde ise Asliye Hukuk Mahkemeleri, Tüketici Mahkemesi sıfatıyla görev yapmaktadırlar.

Tüketiciler, tüketici örgütleri ve Bakanlıkça açılacak davalar, her türlü resim ve harçtan muaftır. Tüketici Örgütleri tarafından, Tüketici Mahkemelerinde açılacak davalarda, bilirkişi ücretleri Sanayi Bakanlığının emrine verilen özel ödenekten karşılanmaktadır.<sup>64</sup>

Tüketici Mahkemelerinde basit yargılama usulü uygulanmakta, tek hakimle yargılama yapılmaktadır. Bu mahkemeler adli tatilde de görev yapmaktadırlar.

Özellikle kapıdan satış ve mesafeli satışlarda, tüketicinin dava açarak haklarını koruması özendirmek amacıyla tüketici davaları, tüketicinin ikametgahı mahkemesinde açılabilir.

Tüketici Mahkemeleri, gerekli hallerde, TKHK'ye yönelik ihlalin tedbiren durdurulmasına da karar verebilir. Tüketici Mahkemesince verilecek tedbir kararları, masrafı daha sonra haksız çıkan taraftan alınmak ve bütçeye özel gelir kaydedilmek üzere, ülke düzeyinde yayımlanan gazetelerden birinde

---

<sup>63</sup> Atasoy,Ö.Adil; Tüketiciyi Koruma Hukuku İlgili Mevzuat ve Yargıtay Kararları, s. 198

<sup>64</sup> 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, m. 23.



Basın İlan Kurumunca ve ayrıca varsa davanın açıldığı yerde yayımlanan mahalli bir gazetede derhal ilan edilir.<sup>65</sup>

### **3.8. TÜKETİCİ HAKLARININ KORUNMASINDA TÜKETİCİ ÖRGÜTLERİNİN ROLÜ**

Tüketicilerin haklarını korumak ve geliştirmek, tüketici bilincini oluşturmak ve yerleştirmek, tüketicinin kendi kendisini koruyabilmesi için gerekli girişimlerde bulunmak, yasal haklarının korunabileceği bir ortamı hazırlamak ve bu ortamı sürdürebilmek için kişilerin kendi rızalarıyla bir araya gelerek oluşturdukları tüzel kişiliğe sahip kuruluşlara “tüketici örgütü” denilmektedir.

Tüketici örgütleri hem kendi üyelerinin hem de toplumun daha geniş bir kesiminin haklarını savunmak üzere konuları sosyoekonomik ve hukuksal yönleriyle ele alan bağımsız sivil toplum örgütleridir.

Ülkemizdeki tarihsel gelişimi içinde Ahilik teşkilatı, Ticaret ve Sanayi Odaları, Esnaf ve Küçük Sanatkarlar Dernekleri, Türk Standartları Enstitüsü ve Bakanlıklar tüketicileri korumaya yönelik kuruluşlar olarak tüketici örgütleri kapsamında değerlendirilmektedir. Bununla birlikte 1990’lı yıllarda Tüketici dernekleri, Tüketim Kooperatifleri ve Vakıflar da bu kavram içinde tanımlanmaya başlamışlardır.

Tüketici haklarının korunmasında tüketici örgütlerinin rolünü aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür;<sup>66</sup>

**Ürün bilgisi, tüketici eğitimi ve bilgilendirmesi yapmak** :Tüketiciyi bilgilendirmek için yapılacak sistemli çalışmaların, tüketiciye duyurulmaları

<sup>65</sup> 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, m. 23.

<sup>66</sup> EPDK, Enerji Uzman Yardımcıları Ders Notları, Ankara, 2003

için yapılan yayınlar tüketici örgütlerinin yerine getirdikleri veya getirmek durumunda oldukları önemli faaliyetlerdir.

**Kalite kontrolü sağlamak:** Tüketici örgütlerinin piyasada satılan ürünlerle ilgili olarak yaptıkları kalite kontrolü ile ilgili, deney, tahlil ve bunların sonuçlarının duyurulması gibi faaliyetler bir yandan tüketicilerin daha bilinçli alışveriş yapmalarına yardımcı olurken diğer yandan da mamulün özelliklerinin incelenerek tüketiciye duyurulacağını bilen işletmelerin mevcut standartlara uyma konusunda kendini zorlamasını sağlar.

**Devleti etkilemek :** Tüketicilerin örgütlü olarak devletin alacağı ekonomik kararlar üzerindeki etki bireylerin tek başlarına yapacakları etkiden çok daha fazla olmaktadır.

**Tüketici hareketlerine işletmelerin olumlu tepki vermesini sağlamak :** Tüketici hareketlerine işletmelerin tepkisi genellikle olumlu olmakta, işletmeler tüketiciye zarar verici uygulamaları önleyici tedbirler almakta, hatalı ürünlerini değiştirme yoluna gidebilmektedirler.

### **3.9. BİLGİ EDİNME HAKKI**

Tüketicilerin en önemli haklarından biri de Bilgi Edinme Hakkıdır. Kamu kurum ve kuruluşları ile kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının faaliyetlerine ilişkin olarak, demokratik ve şeffaf yönetimin gereği olan eşitlik, tarafsızlık ve açıklık ilkelerine uygun olarak kişilerin bilgi edinme hakkını kullanmalarına ilişkin esas ve usulleri düzenleyen 4982 sayılı “Bilgi Edinme Hakkı Kanunu” 9.10.2003 tarihinde kabul edilerek yürürlüğe girmiştir.

Söz konusu Kanun ve Kanunun Uygulanmasına İlişkin Usul Ve Esasları Belirleyen Yönetmelik çerçevesinde, Kurum ve Kuruluşlar, Kanunda yer alan istisnalar dışındaki her türlü bilgi ve belgeyi, Kanunda ve

Yönetmelikte belirlenen usul ve esaslara göre başvuruların yararlanımına sunmak ve başvuruları etkin, süratli ve doğru sonuçlandırmak üzere gerekli idari tedbirleri almakla yükümlü kılınmışlardır.

Başvuru usulü, istenecek bilgi ve belgeler, başvuruların kabulü, değerlendirilmesi, işleme konulması ve cevaplandırılmasına ilişkin esaslar ile istisnai durumlar Kanun ve Yönetmelikte belirlenmiş olup usulüne uygun olarak yapılmış başvuru ile istenen bilgi veya belgeye erişimin 15 iş günü içinde sağlanması hükme bağlanmıştır. Ancak, istenen bilgi ve belgenin birden fazla birimi veya Kurumu ilgilendirmesi durumunda bu süre 30 iş gününe çıkmaktadır.

Bilgi edinme istemi reddedilen başvuru sahibi, yargı yoluna başvurmadan önce Bilgi Edinme Kanunu çerçevesinde oluşturulan “Bilgi Edinme Değerlendirme Kurulu”na başvurabilir. Kurul kararını 30 iş günü içerisinde verir.

Bu Kanun, tüketicilerin karşılaştıkları tüm sorunlar hakkında ilgili Kurumlardan istedikleri bilgi ve belgelere ulaşarak sorunlarını daha kolay yollarla çözebilmelerine imkan sağlamaktadır. Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu da tüketicilerin bu yöndeki taleplerini, Basın ve Halka İlişkiler Müşavirliği aracılığıyla karşılamaktadır.

## **BÖLÜM IV**

# ENERJİ SEKTÖRÜNDE TÜKETİCİ HAKLARI

## 4.1. ENERJİ PİYASASI MEVZUATINDA TÜKETİCİ TANIMI

Dünyanın bir çok ülkesinde olduğu gibi ülkemizde de enerji sektöründe etkin ve sürdürülebilir bir rekabet ortamının sağlanması amacıyla reform çalışmaları yapılmaktadır.<sup>67</sup> Bu reform çalışmalarının başarılı olabilmesi için reformdan etkilenen tarafların değişimi kabullenip desteklemeleri gerekmektedir. Taraflardan biri olan tüketicilerin bu değişimi kabullenmelerini sağlamak için haklarının korunarak, piyasaya katılımlarının sağlanması gerekmektedir. Bu reformun başarısı açısından büyük önem teşkil etmektedir.

Ülkemizde reform çalışmaları çerçevesinde kurulan Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu ile tüketicilere verilen önem artmış ve Kurum tarafından Kanunlar çerçevesinde hazırlanan yönetmelik, tebliğ ve kurul kararlarıyla tüketicilerin hak ve yükümlülükleri düzenlemiştir.

Enerji Piyasası mevzuatında tüketici kavramı serbest ve serbest olmayan tüketici olarak iki başlık altında değerlendirilmektedir. 4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu'na göre tüketici: "Elektriği kendi ihtiyacı için alan serbest ve serbest olmayan tüketicilere" denir. Kurul tarafından belirlenen elektrik enerjisi miktarından daha fazla tüketimde bulunması veya iletim sistemine doğrudan bağlı olması nedeniyle tedarikçisini seçme serbestisine sahip gerçek veya tüzel kişiye serbest tüketici, elektrik enerjisi ve/veya kapasite alımlarını bölgesinde bulunduğu perakende satış lisansı sahibi

---

<sup>67</sup> Yeşilkılıç, Vedii; "Liberal Elektrik Piyasalarında Tüketici Korumaları" DEKTMK, Türkiye 9. Enerji Kongresi, 2003, s. 85

dağıtım şirketi veya perakende satış şirketlerinden yapabilen gerçek veya tüzel kişiye ise serbest olmayan tüketici denir.<sup>68</sup>

4646 sayılı Doğal Gaz Piyasası Kanununa göre ise; yurt içinde herhangi bir üretim şirketi, ithalat şirketi, dağıtım şirketi veya toptan satış şirketi ile doğal gaz alım-satım sözleşmesi yapma serbestisine sahip gerçek veya tüzel kişiye serbest tüketici, doğal gazı kendi kullanımı için dağıtım şirketlerinden almak zorunda olan gerçek veya tüzel kişiye serbest olmayan tüketici (abone) olarak tanımlanmaktadır.

5015 sayılı Petrol Piyasası Kanununda tüketici tanımı olmamakla birlikte, benzer bir tanım olan kullanıcı tanımlaması yapılmaktadır. Petrol kullanımı yapan gerçek veya tüzel kişiler kullanıcı olarak tanımlanmış olup ayrıca serbest kullanıcı tanımı da yapılmıştır. Kalorifer yakıtı, fuel-oil ve motorinde yıllık 5.000 tondan aşağı olmayacak şekilde Kurum tarafından ürün bazında belirlenen tüketim miktarından fazla yıllık petrol tüketimi olan lisanslı kullanıcılar serbest kullanıcı olarak tanımlanmaktadır.

5307 sayılı Sıvılaştırılmış Petrol Gazları (LPG) Kanununun da ise serbest kullanıcı ayrımı yapılmadan yalnızca kullanıcı tanımlaması yapılmakta olup; LPG kullanan gerçek ve tüzel kişiler kullanıcı olarak tanımlanmıştır.

## **4.2. ELEKTRİK PİYASASINDA TÜKETİCİ HAKLARI**

Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu, elektrik piyasasında faaliyet göstermeleri için lisanslandığı kuruluşların, oluşturulmak istenilen serbest rekabet piyasasına uyum sağlayabilmeleri için düzenlemeler yapmaktadır. Bu çerçevede Kurum, Yönetmelik, Tebliğ ve Kurul Kararı çıkarmaktadır. Kurum, dağıtım sistemine bağlanmak isteyen veya bağlı olan tüketiciler ile bu tüketicilere bağlantı anlaşması, perakende satış sözleşmesi veya ikili

---

<sup>68</sup> 4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu, m. 1.

anlaşma kapsamında hizmet veren taraflara uygulanacak standart, usul ve esasları 25.09.2002 tarihli ve 24887 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Elektrik Piyasası Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği ile düzenlemiştir.<sup>69</sup>

Bu Yönetmelik; tüketicilere dağıtım seviyesindeki hizmetlerin, yeterli, kaliteli ve sürekli olarak sunulması için; verimli ve kesintisiz hizmet sağlanmasına ilişkin olarak uyulması gereken hizmet kalitesi standartlarına, elektrik enerjisi tüketiminin tespiti ve tahakkuk ettirilmesine, tüketim amaçlı olarak elektrik enerjisinin rekabet ortamında temin edilebilmesi için uyulması gereken esas ve usullere, tüketici şikayetlerinin alınması, değerlendirilmesi ve tüketicilerin bilgilendirilmesine yönelik esas ve usullere, tüketicilerin hak ve yükümlülükleri ile tüketicilerin zararlarının tazminine ilişkin hükümleri kapsamaktadır.<sup>70</sup>

Yönetmelik elektriğin bağlanmasından, sayacın takılmasına, okunmasına, tüketimin fatura edilmesine, faturanın ödeme şekline, kesintilere, kesintilerin yaratabileceği zarar ziyana, şikayetlerin yapılması ve cevaplanması gibi konulara standartlar getirmiştir.

Tüketiciler elektrik enerjisi ile ilgili bağlantı taleplerini dağıtım şirketine veya perakende satış lisansı sahibi şirketlere bildirirler. Halihazırda, perakende satış hizmeti, dağıtım lisansı sahibi şirketler tarafından yürütmektedirler. Her ne kadar perakende satış faaliyeti ayrı bir lisans kapsamında görünse de uygulamada dağıtım şirketlerince gerçekleştirilmektedir.

Dağıtım şirketi, tüketicilerin bağlantı ile ilgili taleplerini dağıtım sisteminin mevcut durumu çerçevesinde değerlendirir. Sistemin uygun olması halinde tüketici ile bağlantı anlaşması imzalayarak tüketicinin bağlantı talebini

---

<sup>69</sup> Bkz. <http://www.epdk.org.tr/mevzuat/yonetmelik/elektrik/musteri/MHYson.doc>

<sup>70</sup> Elektrik Piyasası Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği, m.2.

karşılar. Dağıtım sisteminin mevcut durumunun uygun olmaması halinde, dağıtım şirketi bağlantı talebinin karşılanabileceği uygun süreyi tüketiciye bildirir. Tüketiciler bu süre ile ilgili her türlü itirazını EPDK'ya yapabilirler. Dağıtım şirketi, Kurumun vereceği karar doğrultusunda hareket etmek zorundadır.

Dağıtım şirketleri hizmet kalitesini sağlamak amacıyla, tüm tüketicilere, eşit taraflar arasında ayırım gözetmeksizin, yeterli, kaliteli ve sürekli elektrik enerjisi sunacak şekilde hizmet vermek zorundadır.

Ayrıca, dağıtım şirketlerinin, mücbir sebepler veya lisanslarında yer alan özel mücbir sebepler ya da programlı kesintiler dışında kesinti yapamayacağı ve programlı kesintilerle ilgili olarak da tüketicilerin, kesintiden en az kırk sekiz saat önce yazılı, işitsel veya görsel basın yayın kuruluşları aracılığıyla bilgilendirilmesi gereği, Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği ile düzenlenmektedir.

Tüketicilerin haklarının koruması amacıyla, dağıtım şirketleri, faaliyet konuları ile ilgili olarak arıza bildirimleri, kaçak ve usulsüz elektrik enerjisi kullanım ihbarları, şikayetler ve benzeri konularda yapılacak başvuruların cevaplandırılması için yirmi dört saat kesintisiz hizmet verecek şekilde, yeterli donanım ve personele sahip "müşteri hizmetleri merkezleri" kurulması zorunlu kılınmıştır. Tüketici şikayetleri açısından bir yenilik olan müşteri hizmetleri merkezi yirmi dört saat kesintisiz hizmet vermek durumundadırlar.

Ayrıca, bu düzenlemelerden tüketicileri haberdar etmek için müşteri hizmetleri merkezinin telefon ve faks numaraları ile internet adresinin faturalarda yer alması zorunluluğu da getirilmiştir.

Tüketiciler arıza bildirimleri ile kaçak ve usulsüz elektrik enerjisi kullanım ihbarlarını şahsen, telefonla veya internet aracılığıyla yapılabilir. Bunların dışındaki başvurular, ilgili tüzel kişinin müşteri hizmetleri merkezine yazılı olarak yapılır. Kaçak ve usulsüz kullanımı en aza indirmek amacıyla,

kaçak ve usulsüz elektrik enerjisi kullanımına ilişkin ihbarları yapan kişilerin kimlikleri gizli tutulur.<sup>71</sup>

Müşteri hizmetleri merkezi tarafından kaydedilen başvurular, en geç on beş iş günü içerisinde sonuçlandırılarak öngörülen işlem talep halinde başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir.

İlgili tüzel kişiler, müşteri hizmetleri merkezlerine ulaşan tüm başvuru, ihbar ve şikayetleri kayıt altında tutmakla yükümlüdürler.<sup>72</sup>

Müşteri hizmetleri merkezlerine yapılan başvurulara ilişkin olarak ilgili tüzel kişiler 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 yapma veya yaptırma yetkisine sahiptir.

Tüketicilerin yeterli, verimli, güvenli, sürekli ve ekonomik hizmet almalarını ve hizmet seçeneklerini öğrenmelerini teminen her türlü bilgilendirme faaliyeti, ilgili tüzel kişinin müşteri hizmetleri merkezleri tarafından ilgili mevzuata uygun olarak yerine getirilir.<sup>73</sup> Bu amaçla lisans sahibi tüzel kişi, tüketicilere ücretsiz olarak verilmek üzere film, kitap, broşür, katalog gibi araçlar hazırlar.

Ayrıca dağıtım şirketleri tüketiciyi hizmet seçenekleri açısından bilgilendirmek ve tüketicinin talebi halinde geçmiş on iki aya yönelik elektrik enerjisi tüketimini ayrıntılı şekilde gösteren belgeyi hiçbir bedel talep etmeden sunmakla yükümlüdür.

Tüketiciler, elektrik tüketimlerine ait ödeme bildirimini içeren faturaları zamanında ödemekle yükümlüdürler. Fatura tutarına ilişkin itirazlarını

---

<sup>71</sup> Elektrik Piyasası Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği, m. 28.

<sup>72</sup> Elektrik Piyasası Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği, m. 30.

<sup>73</sup> Elektrik Piyasası Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği, m. 31.



faturanın son ödeme tarihine kadar ilgili tüzel kişiye yapabilirler. İtiraz, ilgili tüzel kişi tarafından başvuru tarihini izleyen on beş gün içerisinde değerlendirilir.

Elektrik Piyasası Müşteri Hizmetleri Yönetmelik hükümleri uyarınca elektrik enerjisi hizmeti alan tüketicilerin maddi zararlarının tazmini konusunda, Elektrik Piyasası Kanunda<sup>74</sup> yer alan yaptırımlar ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri ile buna ilişkin diğer mevzuat hükümleri uygulanır.<sup>75</sup> Bu doğrultuda, tüketiciler maddi zararların tazmini konusunda, Tüketici Hakem Heyetlerine veya zararlarının tutarına göre Tüketici Mahkemelerine başvurabilirler.<sup>76</sup>

Ayrıca, dağıtım şirketleri tüketicilerin maddi zararlarını karşılamak amacıyla bir fon oluşturmaktadırlar. Halihazırda, Ankara'da dağıtım faaliyetini yürütmekte olan Başkent Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi, Dahili Fon Sigorta Hesabı bünyesinde Mali Mesuliyet Sigortası kapsamında bu tür zararları karşılamaktadır.<sup>77</sup>

12.09.2006 tarihli ve 26287 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Elektrik Piyasasında Dağıtım Sisteminde Sunulan Elektrik Enerjisinin Sürekliliği, Ticari ve Teknik Kalitesi Hakkında Yönetmelik ile elektrik enerjisinin tedarik sürekliliği, ticari ve teknik kalitesine ilişkin olarak dağıtım şirketleri tarafından uyulması gereken kurallar ile uygulamaya ilişkin esas ve usuller belirlenmektedir.

Söz konusu yönetmelik ile, her yıl kademeli olarak azalacak şekilde belirlenen kesinti sürelerini aşmaları halinde dağıtım şirketleri 01.01.2007 tarihi itibarıyla tüketicilere tazminat ödemek zorunda kalmaktadırlar. Bu yeni düzenleme elektrik arzının sürekliliği ve tüketici haklarının korunması

---

<sup>74</sup> Bkz. <http://www.epdk.org.tr/mevzuat/kanun/elektrik/elektrik.html>

<sup>75</sup> Elektrik Piyasası Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği, m. 33.

<sup>76</sup> Ayrıntılı bilgi için bkz. Bölüm 3.7

<sup>77</sup> Başkent EDAŞ Genel Müdürlüğü tarafından yayınlanan 96/28 sayılı genelge

açısından büyük önem teşkil etmektedir. Ayrıca bu yönetmelik 2007 ile 2010 yılları arasındaki tüketici başına yıllık kesinti hedeflerini de belirlemektedir.

2007 yılı içerisinde dağıtım şirketlerinin belirlenen on dört saatlik kesinti süresini aşmaları halinde, tüketiciler elektrik enerjisinin tekrar tesis edildiği günden itibaren beş gün içerisinde dağıtım şirketine başvurarak tazminat talebinde bulunabilirler.

Elektrik dağıtım şebekesinin özelleştirilmesi çalışmalarının hızla devam ettiği bu dönemde tüketicilerin korunmasına yönelik bu tür düzenlemeler, tüketici hakları açısından büyük bir önem arz etmektedir.

### **4.3. DOĞAL GAZ PİYASASINDA TÜKETİCİ HAKLARI**

Doğal Gaz piyasasında tüketici haklarının korunması ile doğrudan ilintili iki yönetmelik bulunmaktadır. Bunlar; Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği ile Doğal Gaz Piyasası Tarifeler Yönetmeliğidir. Ayrıca, bu Yönetmeliklere bağlı olarak çıkarılan Kurul Kararları ve Tebliğler de bulunmaktadır.

Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu, doğal gaz şehir içi dağıtım lisansı verilecek şirketin seçimi ve dağıtım lisansı sahibi şirketlerin yapacağı doğal gaz dağıtım faaliyetleri ile müşteri hizmetlerine ilişkin usul ve esaslar ile tüketicilerin hak ve yükümlülüklerini 03.11.2002 tarihli ve 24925 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği ile düzenlemiştir.

Bu Yönetmelik, doğal gaz şehir içi dağıtım lisansı ihalesi, dağıtım şebekesinin inşa edilmesi, işletilmesi, genişletilmesi, iyileştirilmesi, doğal gazın sunumu ve bu faaliyetlerin izlenmesi, denetimi ile dağıtım lisansı sahibi

şirket ve tüketicilerin hak ve yükümlülüklerine ilişkin düzenlemeleri kapsamaktadır.<sup>78</sup>

Şehirlerine doğal gaz verilmeye başlanan tüketiciler, EPDK tarafından yapılan ihale sonucunda o bölgede dağıtım faaliyeti yapma hakkına sahip olan dağıtım şirketine başvurarak doğal gaz kullanmak için bağlantı taleplerini bildirirler. Söz konusu bölge için alt yapı çalışmalarını tamamlayan dağıtım şirketi, bu talepleri ilgili mevzuat çerçevesinde on beş gün içerisinde değerlendirerek tüketicilere konu hakkında bilgi verir.

Tüketicinin bağlantı talebinin uygun bulunması halinde taraflar arasında bağlantı anlaşması akdedilir. Dağıtım şirketi, bağlantı anlaşmasının imzalanması sırasında bir defaya mahsus olmak ve iade edilmemek üzere

ihale şartnamelerinde yer alan ve Kurumca belirlenen bağlantı bedelini tahsil eder. Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği uyarınca servis hattı, abone bağlantı bedelinin tahsilinden itibaren en geç otuz gün içerisinde dağıtım şirketince tamamlanmalıdır. Tüketicilerden, bağlantı talebinde buldukları aynı adresle ilgili daha önce bir bağlantı bedeli alınmış ise dağıtım şirketleri bu bedeli tüketicilerden tekrar talep edemez.<sup>79</sup> Ancak, tüketiciler bu konu ile ilgili olarak yeterli bilgiye sahip olmadıklarından dolayı bazı dağıtım şirketlerinin aynı adres için talep ettikleri mükerrer bedelleri ödemek zorunda kalmaktadırlar. Böyle bir durumla karşı karşıya kalan tüketicilerin, dağıtım şirketinden mükerrer olarak alınan bedelin iade edilmesini talep edebilecekleri yönünde bilgilendirilmeleri gerekmektedir.

Tüketiciler, bağlantı ile ilgili taleplerinin dağıtım şirketlerince reddi halinde ise; taleplerinin teknik ve ekonomik olarak mümkün olup olmadığının belirlenmesi istemiyle, dağıtım şirketinin tarafına vermiş olduğu ret yazısına müteakip altmış gün içerisinde EPDK'ya başvurabilir. Bu düzenleme ile dağıtım şirketinin, tüketiciler arasında ayırım gözetmeksizin eşit hizmet

---

<sup>78</sup> Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği ,m. 2.

<sup>79</sup> Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği ,m. 36.

vermesi ve keyfi faaliyetlerden kaçınması sağlanmaktadır. Kurum tüketicinin bu başvurusunu inceleyerek dağıtım şirketini de bağlayıcı olan son kararı verir.

Dağıtım şirketleri, tüketicilerin bağlantı taleplerini karşılamak üzere tesis ettikleri tüm bağlantı ve servis hatlarının bakım, onarım ve iyileştirilmesinden sorumlu tutulmuşlardır. Kurum, tüketicilerin maddi zarara uğramalarını önlemek amacıyla bu işlemler için tüketicilerden bir bedel alınmasını yasaklamıştır. Ayrıca dağıtım şirketleri, şebekede yapacakları bakım, onarım ve iyileştirme çalışmaları sırasında gerçekleştirmek zorunda oldukları doğal gaz kesintilerini ve kesinti sürelerini, tüketicilerin mağdur olmasını önlemek amacıyla en az üç gün öncesinden mahalli veya diğer yayın araçlarıyla duyurmak zorunda bırakılmışlardır.

Tüketiciler bağlantı taleplerinin onaylanmasını takiben doğal gaz bağlantısının yapılacağı yer için iç tesisat işlemlerini tamamlamalıdır. İç tesisatın güvenilirliğinin sağlanması için iç tesisatın dağıtım şirketince sertifikalandırılmış firmalarca yaptırılması gerekmektedir. İç tesisatı yapacak olan firmaya ise, iç tesisatla ilgili tüm yükümlülüklerini sigortalatma zorunluluğu getirilmiştir.<sup>80</sup> Ayrıca bu sigorta, şirketin yapmış olduğu iç tesisat ile ilgili olarak çıkabilecek sorunları, tesisatın devreye alınmasından itibaren bir yıl süre garanti altına almaktadır. Böylelikle tüketicilerin daha güvenilir şekilde doğal gaz kullanmaları sağlanmaktadır.

Doğal gazı fiilen kullanacak olan tüketiciler, iç tesisatın dağıtım şirketi tarafından onaylanmasından sonra, dağıtım şirketi ile birlikte imzalayacakları abonelik sözleşmesine müteakip doğal gaz kullanmaya başlayabileceklerdir. Dağıtım şirketi, sözleşmenin imzalanmasını takip eden en geç beş gün içerisinde tüketicinin doğal gazını kullanıma açmak zorundadır.<sup>81</sup>

---

<sup>80</sup> Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği ,m. 37.

<sup>81</sup> Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği ,m. 38.

Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği, tüketicilerin iç tesisatının onaylanması sürecinde mağduriyetini önlemek amacıyla dağıtım şirketlerine bazı kısıtlamalar getirmektedir. Dağıtım şirketince yapılması gereken kontrol ve onayların, tüketicilerin bu işlem için müracaat ettiği tarihten itibaren on gün içerisinde tamamlanması gerekmektedir. Yapılan kontroller sonrasında uygun bulunan tesisat devreye alınır. Tesisatın uygun bulunmaması halinde ise, tespit edilen eksiklik veya hata giderilerek işlemler yeniden başlatılır.

Dağıtım şirketleri, tüketiciler ile aralarında bir sorun yaşanmasını engellemek amacıyla, EPDK'nın hazırlamış olduğu mevzuat çerçevesinde düzenleyecekleri abonelik sözleşmesini doğal gazı fiilen kullanacak olan tüketiciler ile akdeder.

Dağıtım şirketleri, mekanik sayaç kullanan abonelerden, abonelik sözleşmesinin imzalanması sırasında bir defaya mahsus olmak üzere güvence bedeli alabilmektedir.<sup>82</sup> Aboneliğini sonlandıran tüketici, güvence bedeli olarak vermiş olduğu bu bedeli dağıtım şirketinden talep eder. Dağıtım şirketi, tüketicinin tüm borçlarının ödenmiş olduğunu tespit ettikten sonra, T.C. Başbakanlık Türkiye İstatistik Kurumu tarafından açıklanan Tüketici Fiyatları Genel İndeksindeki aylık değişim oranlarına göre güncelleştirdiği bu bedeli talep tarihinden itibaren beş gün içerisinde tüketiciye iade eder.<sup>83</sup>

Tüketicilerin doğal gaz tüketimini ölçerek ödemeleri gereken bedelinin tespitini sağlayan sayaçlar, dağıtım şirketlerinin mülkiyetindedir. Dağıtım şirketleri bu sayaçları, abone bağlantı bedeli dışında bir bedel talep etmeksizin tüketicilerin kullanımına sunmak zorundadırlar.

Tüketicilerin, kendi kusurları dışında herhangi bir nedenle ölçüm yapmadığını veya yanlış ölçüm yaptığını düşündükleri sayaçları için dağıtım şirketine başvurarak hatanın düzeltilmesini talep etmeleri gerekmektedir. Aksi

---

<sup>82</sup> Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği ,m. 39.

<sup>83</sup> 27.12.2006 tarihli ve 1042 sayılı Kurul Kararı, m. 5.

takdirde, dağıtım şirketlerinin yapacakları rutin kontrol sırasında tespit edilecek olan bu aksaklıklardan dolayı, tüketiciler suçlu duruma düşebilirler.

Her ne kadar dağıtım şirketinin mülkiyetinde de olsa tüketiciler sayaçlarını herhangi bir sorunla karşılaşmamak için kontrol etmelidirler. Sayaçlarının arızalandığından veya ölçme hassasiyetinden şüphelenmeleri durumunda tüketiciler dağıtım şirketinden 3516 sayılı Ölçüler ve Ayarlar Kanunu hükümleri çerçevesinde sayacın muayenesi talep etmelidirler.

Dağıtım şirketleri, tüketicilerin ilgili yönetmeliklerde ve sözleşmelerinde yer alan sorumluluklarını yerine getirmemeleri durumunda tüketicilerin doğal gazını kesebilmektedirler. Ancak, tüketicilerin yükümlülüklerini yerine getirdikten sonra dağıtım şirketine başvurmaları halinde, tüketiciye iki gün içerisinde yeniden doğal gaz verilir.

Sayaç arızaları, faturalama ve faturanın ödenmesi, kaçak ve usulsüz doğal gaz kullanımı ile ilgili usul ve esaslar belirlenmiş, sorunların çözümlenememesi karşısında oluşacak tüketici şikayetlerinde başvurulacak merci de tayin edilmiştir.

Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliğinin 47 nci maddesi uyarınca tüketiciler, doğal gaz kullanımı ile ilgili her türlü şikayetini dağıtım şirketinin müşteri hizmetleri birimine yapmak durumundadır. Dağıtım şirketleri tüketicilerin başvuru ve şikayetlerini kabul edip, en kısa sürede sonuçlandırmak amacıyla müşteri hizmetleri servisini kurmakla yükümlüdürler.<sup>84</sup>

Tüketiciler şikayetlerini şahsen, yazılı olarak, telefonla, faksla veya internet aracılığıyla yapabilirler. Dağıtım şirketine yazılı olarak yapılacak şikayetlerin konusu müşteri sözleşmesinde belirtilir. Dağıtım şirketi, şikayetleri, başvuru tarihinden itibaren şikayetin niteliğine göre en geç on beş gün içinde yazılı olarak cevaplar ve/veya gerekli işlemleri yapar. Dağıtım şirketi, tüketicilere ait şikayetler ve bu şikayetlere ilişkin yapılan işlemler kayıt

---

<sup>84</sup> Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği ,m. 55.

altına almakla ve talep halinde Kuruma iletmekle yükümlüdürler. Tüketiciler, dağıtım şirketi tarafından çözüme kavuşturulamayan şikayetler için Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu'na başvurabilmektedirler.

Ayrıca, tüketiciler fatura bedeline itiraz etme hakkına da sahiptir. Tüketiciler faturaya itirazını, fatura tebliğ tarihinden itibaren son ödeme tarihine kadar dağıtım şirketinin müşteri hizmetleri birimine yapar. Dağıtım şirketi itirazı, itirazın yapıldığı tarihten itibaren on iş günü içinde karara bağlamakla yükümlü kılınmıştır.<sup>85</sup>

Fatura ile ilgili yaşanan sıkıntıları azaltmak, tüketicilerin maddi imkanlarını zorlamadan doğal gaz tüketimini sağlamak amacıyla bazı dağıtım şirketlerince ön ödemeli sayaçlar kullanılmaktadır. Dağıtım şirketleri bu sayaçları kullanan tüketiciler için, yerleşimin yoğun olduğu, ulaşımın kolay olduğu yerlerde 08.00 ile 18.00 saatleri arasında hizmet veren doğal gaz yükleme merkezleri kurar. Ayrıca dağıtım şirketleri, tüketicilerin mağduriyetlerini önlemek amacıyla acil durumları göz önünde tutarak yirmi dört saat hizmet veren nöbetçi doğal gaz yükleme merkezlerini de oluşturur.<sup>86</sup>

Tüketiciler, doğal gaz kullanımı sırasında karşılaştıkları arızaları, dağıtım şirketlerince oluşturulan acil müdahale merkezlerine bildirebilirler. Bu merkezlere Türkiye'nin her yerinden 187 no'lu telefon ile ulaşılabilir. Dağıtım şirketleri, bu merkezleri yirmi dört saat kesintisiz hizmet verecek şekilde tesis etmekle yükümlüdürler.

Dağıtım şirketleri; tüketicilere şeffaf, eşit ve tarafsız hizmet vermek, tüketicilerin bilinçlendirilmesine yönelik olarak yazılı ve görsel yayın araçları kullanarak gerekli çalışmaları yapmak ve doğal gazın etkin şekilde kullanımına ilişkin, emniyet ve diğer konularda müşteriyi bilgilendirmek ve

---

<sup>85</sup> Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği ,m. 50.

<sup>86</sup> Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği ,m. 48.

hizmet kesintileri, doğal gaz kaçaqları ve güvenlik ile ilgili konularda gerekli önlemleri almakla yükümlüdürler.<sup>87</sup>

Doğal gaz piyasasında, elektrik piyasasından farklı olarak zararların tazmini konusu mevzuatta yer almamakla birlikte uygulamada elektrik piyasası mevzuatındaki hususlar çerçevesinde hareket edilmektedir.

Tarifeler Yönetmeliği kapsamında belirlenen bağlantı, iletim ve sevkiyat, kontrol, depolama, toptan satış ve perakende satış tarifeleriyle piyasaya düzen verilmek istenirken tüketicilerin korunması da amaçlanmaktadır.

#### **4.4. PETROL PİYASASINDA TÜKETİCİ HAKLARI**

Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu, yurt içi ve yurt dışı kaynaklardan temin edilen petrol ve madeni yağın doğrudan veya işlenerek güvenli ve ekonomik olarak rekabet ortamı içerisinde kullanıcılara sunumuna ilişkin piyasa faaliyetlerinin gözetimine, denetimine ve yaptırımların uygulanmasına ilişkin usul ve esaslarını 06.01.2005 tarihli ve 25692 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Petrol Piyasasında Yapılacak Denetimler ile Ön Araştırma ve Soruşturmalarda Takip Edilecek Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik ile düzenlemiştir.

Tüketicilerin hak ve yükümlülükleriyle ilgili olarak ise; elektrik ve doğal gaz piyasalarından farklı olarak petrol piyasasında, münferit bir müşteri hizmetleri yönetmeliği bulunmamaktadır. Ancak bu düzenlemelere ilişkin hükümler, Petrol Piyasasında Yapılacak Denetimler ile Ön Araştırma ve Soruşturmalarda Takip Edilecek Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin İhbar ve Şikayetler başlığı altında yer almaktadır.

---

<sup>87</sup> Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği ,m. 55.



Kurum, petrol piyasasının çok sayıda katılımcıdan oluşan serbest piyasa yapısı nedeniyle, denetim görevini yerine getirmekte güçlüklerle karşılaşmaktadır. Bu nedenle, Kurum tüketicilere kaliteli akaryakıt sunulmasını teminen, tüketicilerin doğrudan muhatap oldukları akaryakıt bayilerinin denetimini dağıtım şirketlerine vererek üzerine düşen yükü hafifletmektedir.

Bu doğrultuda dağıtım şirketleri, kendi tescilli markası altında yapılan faaliyetlere ilişkin kalite kontrol izlemesini etkin biçimde yapmak, bayilerinin ilgili mevzuat çerçevesinde yapılan tek elden satış sözleşmesine uygun piyasa faaliyeti yapıp yapmadığını denetlemekle yükümlüdür.<sup>88</sup>

Tüketicilerin, akaryakıt ve madeni yağın niteliğine ilişkin ihbar ve şikayetlerini öncelikle bu ürünleri satın alındığı akaryakıt bayiine veya bayiinin bağlı bulunduğu dağıtım şirketine yapmaları gerekmektedir. Tüketiciler ilgili yerlere yapmış oldukları başvurularına otuz gün içerisinde hiç veya tatmin edici cevap alamadıkları takdirde, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumuna müracaat edebilmektedirler.

Lisansa tabi bir faaliyeti lisansız olarak yürütmek gibi piyasa faaliyetlerine ilişkin ihbar ve şikayetler ise doğrudan Kuruma yapılabilir. Teknik düzenlemelere uygun olmayan akaryakıt ve madeni yağ ikmal edenler tüketiciye verdikleri zarar ve hasarları tazmin etmekle yükümlüdür.<sup>89</sup> Zarar ve hasarların tazmini hususunda taraflar arasında anlaşmazlık olması halinde 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve buna ilişkin diğer mevzuat hükümleri uygulanır. Tüketiciler, araçlarında kullandıkları akaryakıt veya madeni yağdan kaynaklı zararlarının tazmini için Tüketici Hakem Heyeti veya Tüketici Mahkemelerine başvurabilirler.<sup>90</sup>

---

<sup>88</sup> Petrol Piyasasında Yapılacak Denetimler ile Ön Araştırma ve Soruşturmalarda Takip Edilecek Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m. 15.

<sup>89</sup> Petrol Piyasasında Yapılacak Denetimler ile Ön Araştırma ve Soruşturmalarda Takip Edilecek Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m. 15.

<sup>90</sup> Ayrıntılı bilgi için bkz. Bölüm 3.7

Dağıtıcılar, yaptıkları piyasa faaliyetleri ile ilgili olarak, tüketicilerden gelen şikayet başvurularını izlemek ve değerlendirmekle yükümlüdür. Dağıtıcı lisansı sahipleri, şikayet başvurularını başvuru tarihinden itibaren en geç otuz gün içerisinde yazılı olarak cevaplamak ve gerekli işlemi yapmakla yükümlüdür. Ayrıca Petrol Piyasasında Yapılacak Denetimler ile Ön Araştırma ve Soruşturmalarda Takip Edilecek Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik ile dağıtım şirketleri, şikayet başvurularına ilişkin olarak yapılan işlemleri kayıt altına almakla ve talep edilmesi halinde Kuruma vermekle yükümlü kılınmıştır.

Tüketiciler tarafından Kuruma sunulacak ihbar ve şikayet dilekçelerinde; şikayetçinin veya ihbarı yapan kişinin adı-soyadı, imzası, T.C kimlik numarası ile iş veya ikametgah adresinin yer alması gerekmektedir. Ayrıca, ihbar veya şikayete konu satış belgesinin aslı veya fotokopisi ile konu ile ilgili daha önce yapılan başvuru ve işlemlere ilişkin bilgi ve belgeler de dilekçeye eklenmelidir.<sup>91</sup>

Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu, ihbar ve şikayet içerikli dilekçeleri incelemeye aldıktan sonra gerekli gördüğü takdirde Kurum personeli veya Kurum adına denetim yapmakla yetkilendirilen diğer kamu kurum ve kuruluşları ile özel denetim kuruluşları vasıtasıyla numune alınmak suretiyle şikayet konusu akaryakıt ve madeni yağın teknik düzenlemelere uygun olup olmadığını akredite laboratuvar analiziyle belirleyebilir. Laboratuvar sonuçları doğrultusunda Kurum ilgili mevzuat hükümlerince gerekli uygulamayı yapar.

---

<sup>91</sup> Petrol Piyasasında Yapılacak Denetimler ile Ön Araştırma ve Soruşturmalarda Takip Edilecek Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m. 15.

## 4.5. SIVILAŞTIRILMIŞ PETROL GAZLARI (LPG) PİYASASINDA TÜKETİCİ HAKLARI

Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu, yurt içi ve yurt dışı kaynaklardan temin edilen sıvılaştırılmış petrol gazları (LPG)'nin güvenli ve ekonomik olarak rekabet ortamı içerisinde kullanıcılara sunumuna ilişkin piyasa faaliyetlerinin gözetimine, denetimine ve yaptırımların uygulanmasına ilişkin usul ve esaslarını, 10.05.2006 tarihli ve 26164 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Sıvılaştırılmış Petrol Gazları (LPG) Piyasasında Yapılacak Denetimler ile Ön Araştırma ve Soruşturmalarda Takip Edilecek Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliği ile düzenlemiştir.

Petrol Piyasasında olduğu gibi LPG piyasasında da münferit bir müşteri hizmetleri yönetmeliği bulunmamaktadır. Tüketicilerin hak ve yükümlülüklerine ilişkin hükümler, LPG Piyasasında Yapılacak Denetimler ile Ön Araştırma ve Soruşturmalarda Takip Edilecek Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin İhbar ve Şikayetler başlığı altında yer almaktadır.

Tüketiciler, satın aldıkları LPG'nin niteliğine veya LPG ile ilgili her türlü emtianın teknik düzenlemelerinin ihlaline ilişkin ihbar ve şikayetlerini öncelikle bunların satın alındığı bayie veya bu bayiinin bağlı bulunduğu dağıtım şirketine yapabilirler. Tüketiciler, bu şikayetlerine otuz gün içerisinde hiç veya tatmin edici cevap alamadıkları takdirde Enerji Piyasası Düzenleme Kurumuna müracaat edebilir.<sup>92</sup>

Tüketiciler, piyasa faaliyetleri ile piyasa faaliyeti sayılmayan ancak lisans gerektiren faaliyetlere ilişkin ihbar ve şikayetlerini doğrudan Kuruma yapabilir.

---

<sup>92</sup> Sıvılaştırılmış Petrol Gazları (LPG) Piyasasında Yapılacak Denetimler ile Ön Araştırma ve Soruşturmalarda Takip Edilecek Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m. 14.

Tüketicilerin Kuruma sunacakları ihbar ve şikayet dilekçelerinde; şikayet sahibinin ya da ihbarı yapan kişinin adı-soyadı, imzası, T.C kimlik numarası, iş veya ikametgah adresiyle birlikte söz konusu şikayete ilişkin bilgi ve belgelerin yer alması gerekmektedir. Ayrıca tüketiciler dilekçelerinin Kurum tarafından incelemeye alınabilmesi için dilekçelerine ihbar veya şikayete konu satış belgesinin aslı veya fotokopisi ile konu ile ilgili daha önce yapılan başvuru ve işlemlere ilişkin bilgi ve belgeleri de eklemeleri gerekmektedir.

Kurum başvuru sahiplerine ait dilekçeleri değerlendirme sonucunda, gerekli gördüğü durumlarda Kurum personeli veya Kurum adına denetim yapmakla yetkilendirilen diğer kamu kurum ve kuruluşları ile özel denetim kuruluşları vasıtasıyla numune alınması suretiyle şikayet konusu LPG'nin teknik düzenlemelere uygun olup olmadığını sorgulayabilir. Alınan numunelerin akredite laboratuvarlarda analiz edilmesi gerekmektedir.<sup>93</sup>

Teknik düzenlemelere uygun olmayan LPG ikmal edenler, tüketiciye verdikleri zarar ve hasarları tazmin etmekle yükümlüdür. Zarar ve hasarların tazmini hususunda taraflar arasında anlaşmazlık olması halinde 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve buna ilişkin diğer mevzuat hükümleri uygulanır.<sup>94</sup> Petrol piyasasında olduğu gibi tüketiciler, bu zararlarının tazmini istemiyle Tüketici Hakem Heyetlerine ve Tüketici Mahkemelerine başvurabilir.<sup>95</sup>

Sıvılaştırılmış Petrol Gazları (LPG) Piyasasında Yapılacak Denetimler ile Ön Araştırma ve Soruşturmalarda Takip Edilecek Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik ile, dağıtıcılar, kendi tescilli markası altında yapılan faaliyetlere ilişkin kalite kontrol izlemesini etkin biçimde yapmak, bayilerinin ilgili mevzuat çerçevesinde yapılan tek elden satış sözleşmesine uygun piyasa faaliyeti yapıp yapmadığını denetlemekle yükümlü kılınmışlardır.

<sup>93</sup> Sıvılaştırılmış Petrol Gazları (LPG) Piyasasında Yapılacak Denetimler ile Ön Araştırma ve Soruşturmalarda Takip Edilecek Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m. 14.

<sup>94</sup> Sıvılaştırılmış Petrol Gazları (LPG) Piyasasında Yapılacak Denetimler ile Ön Araştırma ve Soruşturmalarda Takip Edilecek Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m. 14.

<sup>95</sup> Ayrıntılı bilgi için bkz. Bölüm 3.7

Dağıtım şirketleri, yaptıkları piyasa faaliyetleri ile ilgili olarak, kullanıcılardan gelen şikayet başvurularını izlemek ve değerlendirmekle de yükümlüdürler. Dağıtım şirketleri, şikayet başvurularını başvuru tarihinden itibaren en geç otuz gün içerisinde yazılı olarak cevaplar ve gerekli işlemi yaparlar. Dağıtıcılar bu başvurulara ilişkin olarak yapılan işlemleri kayıt altına almak ve talep edilmesi halinde Kuruma vermek zorundadırlar.<sup>96</sup>

#### **4.6. Tüketicilerle İlişkilerde Enerji Piyasası Düzenleme Kurumunun Mevcut Yapısı**

Enerji Piyasası Düzenleme Kurumunun teşkilatı, çalışma usul ve esasları ile hizmet birimleri ve bu birimlerin görev ve sorumluluklarının belirlenmesi amacıyla hazırlanan Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu Teşkilatı ve Personelinin Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, 19.01.2002 tarihli ve 24645 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

Söz konusu Yönetmeliğin 18 inci maddesinin (g) bendi çerçevesinde; Tüketici haklarının korunmasını teminen, şikayet ve başvuruları inceleyerek sonuçlandırılmasına ilişkin çalışmaları yürütme, piyasada faaliyet gösteren tüzel kişilerin müşteri hizmetleri açısından sorunlarının tespiti ve çözümlenmesini sağlamaya ilişkin çalışmaları yürütme ve enerji piyasasına ilişkin düzenlemeler ve uygulamalar konusunda kamuoyunda tüketici bilinci oluşturmaya yönelik çalışmalar yapma görevleri yapılan son değişikliklerle Avrupa Birliği ile İlişkiler ve Sektörel Rekabet Dairesi Başkanlığına verilmiştir.<sup>97</sup>

---

<sup>96</sup> Sıvılaştırılmış Petrol Gazları (LPG) Piyasasında Yapılacak Denetimler ile Ön Araştırma ve Soruşturmalarda Takip Edilecek Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik, m. 14.

<sup>97</sup> Bkz. <http://www.epdk.org.tr/mevzuat/yonetmelik/insan/teskilat/teskilat.html>

Bu değişiklik öncesinde, Teşkilat Yönetmeliği çerçevesinde kurulan Sektörel Rekabet ve Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığı yedi ana hizmet biriminden biri olarak belirlenmiş idi. Böylelikle Kurumun kuruluşu itibariyle un tüketicilere verdiği önem daha çok ortaya çıkmaktaydı.

Sektörel Rekabet ve Tüketici Hakları Dairesi Kurumun kuruluşundan 2006 yılına kadar faaliyetini sürdürmüő; ancak, Enerji Piyasası Düzenleme Kurulunun 24/03/2006 tarih ve 702 sayılı Kararı ve Başkanlık Makamınının 27/03/2006 tarih ve 241 sayılı oluru ile Avrupa Birliği ile İlişkiler Dairesi Başkanlığı ile Sektörel Rekabet ve Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığı birleştirilerek Avrupa Birliği ile İlişkiler ve Sektörel Rekabet Dairesi Başkanlığı oluşturulmuştur.

İki dairenin birleşmesi sonucu oluşan bu dairenin tüketici hakları ile ilgili görevleri, Sektörel Rekabet ve Tüketici Hakları Daire Başkanlığı'nın görevleri ile aynı olmasına karşın; Daire Başkanlığı'nın adında artık "Tüketici Hakları"nın yer almaması nedeniyle tüketicilere verilen önemin azaldığı izlenimini yaratmaktadır.

Avrupa Birliği ile İlişkiler ve Sektörel Rekabet Dairesi Başkanlığı'nın tüketici hakları ile ilgili görevleri;

- Tüketici haklarının korunmasını teminen, şikayet ve başvuruları inceleyerek sonuçlandırılmasına ilişkin çalışmalarını yürütmek,
- Piyasada faaliyet gösteren tüzel kişilerin müşteri hizmetleri açısından sorunlarının tespiti ve çözümlenmesini sağlamaya ilişkin çalışmalarını yürütmek,
- Enerji piyasasına ilişkin düzenlemeler ve uygulamalar konusunda kamuoyunda tüketici bilinci oluşturmaya yönelik çalışmalar yapmak,

şeklinde sayılmaktadır.

### 4.6.1 Tüketici Şikayetlerinin Değerlendirilmesi

Dağıtım/Perakende Satış Lisansı Sahibi Şirketler tarafından yürütülecek müşteri hizmetlerine ilişkin usul ve esaslar Müşteri Hizmetleri Yönetmelikleri çerçevesinde düzenleme altına alınmıştır. Kurum, daha ziyade dağıtım şirketleri ya da bayilere doğrudan yapılmış tüketici şikayetlerinden sonuçlandırılmayan ya da çözüme kavuşturulamayanlarının sonuca bağlamasında üst merci olarak görev yapmaktadır. Amaç tüketicinin şikayetinin yerinde ve zamanında en çabuk şekilde çözüme kavuşturulmasıdır.

Tüm tüketicilere, eşit taraflar arasında ayırım gözetmeksizin, yeterli, kaliteli ve sürekli enerji sunacak şekilde hizmet vermekle yükümlü bulunan Dağıtım/Perakende Satış Lisansı Sahipleri, tüketicilerle olan ilişkilerinde mevcut mevzuat çerçevesinde belirlenen yükümlülüklerini yerine getirirken karşılaşılan sorunlarını çözümlenmek, bu çerçevede faaliyet konularına ilişkin ihbar ve şikayetleri değerlendirmek üzere müşteri hizmetleri birimi oluşturmak ve başvuruları mevzuatta belirtilen süreler dahilinde sonuçlandırmak zorundadırlar.<sup>98</sup>

Tüketiciler Dağıtım/Perakende Satış Şirketlerine yaptıkları başvurulara zamanında, yeterli veya tatmin edici bir cevap alamadıkları takdirde Enerji Piyasası Düzenleme Kurumuna başvurma hakkına sahiptirler.

Bu çerçevede, tüketiciler Kuruma gerek internet sayfasında bulunan tüketici bölümü altında yer alan şikayet formları aracılığı ile gerekse posta yolu ile başvuru yapabilmektedirler. Söz konusu şikayetler, Avrupa Birliği ile İlişkiler ve Sektörel Rekabet Dairesi Başkanlığı tarafından “Tüketici Şikayetleri Takip Programı” aracılığı ile bilgisayar ortamında kayda alınmakta ve şikayet sürecine ilişkin tüm bilgiler bu programda saklanmaktadır.

---

<sup>98</sup> EPDK, Enerji Uzman Yardımcıları Ders Notları, Ankara, 2003.

Yapılan başvurular, daire personeli tarafından mevcut mevzuat çerçevesinde değerlendirmeye alınmaktadır. Değerlendirme sonucu gerekli görülmesi halinde konu ile ilgili tüzel kişi ve Kurumun ilgili Daireleri ile yapılan yazışmalar sonucunda incelenerek sonuçlandırılmaktadır.

Tüketici şikayetlerinin yoğunlaştığı noktalarda, Kurum tarafından ilgili mevzuat tekrar gözden geçirilmekte, gerekli görülmesi halinde de mevzuatta tadil çalışmaları yapılmaktadır.

Kuruma 2004- 2006 yılları arasında üç yüz on beşi elektrik, üç yüz altmış biri doğalgaz, otuz biri de petrol olmak üzere toplam yedi yüz yedi adet tüketici şikayeti ulaşmıştır. (bkz. Tablo 10)

2004-2006 arasını kapsayan dönemde EPDK'ya ulaşan şikayetlerin toplam yalnızca 707 adet olduğuna bakılarak bu şikayetlerin az olduğu, ilgili piyasalarda hiçbir sorun olmadığı yönünde ya da EPDK'nın tüketici şikayetleri konusunda gerekli hassasiyeti göstermediği düşünülmektedir. Ancak bu sayı, tüketicilerin dağıtım şirketlerine ya da bayilere yapmış oldukları başvuruları içermemekle birlikte tüketicilerin hakları yönündeki bilgi eksikliklerini göstermektedir. Bu rakamların tüketicilerde tüketici hakları bilincinin yerleşmesini takiben artacağı düşünülmektedir.

#### **4.6.2. Tüketici Haklarının Korunması ve Şikayetlerin Azaltılması**

Kuruma ulaşan şikayetler, tüketici haklarının korunması ve şikayetlerin azaltılması çerçevesinde mevcut mevzuatın gözden geçirilmesi ve gerekli görülebilecek düzenlemelerin yapılması yönünde veri oluşturmaktadır.



Bu veriler ışığında; Avrupa Birliği ile İlişkiler ve Sektörel Rekabet Dairesi tüketici şikayetlerinin yoğunlaştığı noktaları tespit edilmekte söz konusu şikayetlerin azaltılabilmesini teminen mevzuat değişiklik önerilerini ilgili sektör dairelerine iletilerek gerekli görülen mevzuat değişiklikleri yapılmasını sağlamaktadır.

Bu çerçevede, geçmiş yıllarda yaşanan tüketici şikayetleri göz önünde bulundurularak, hazırlanan öneriler çerçevesinde 2005 yılı içerisinde Doğalgaz ve Elektrik Piyasası Müşteri Hizmetleri Yönetmeliklerinde ve Uygulamaya ilişkin Usul ve Esaslarda değişikliğe gidilmiştir.

Ayrıca, Kurum yalnızca gerekli mevzuat değişikliklerini yapmanın yanı sıra tüketicileri, hakları yönünde bilinçlendirmeye yönelik çalışmalarına hız vererek tüketiciyi koruyan bir politika izlemelidir.

Kurum, dağıtım/perakende satış ve bayilik lisansı sahibi tüzel kişileri de bu yönde bilgilendirmeli ve şikayetlerin azalmasını sağlamak amacıyla gerekli denetim ve uyarıları da yapmalıdır.

## SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Her toplumda olduğu gibi ülkemizde yaşayan bireyler de, en temel ihtiyaçlarını karşılamak için hayatın vazgeçilmezi olan her türlü enerji kaynağını kullanmaktadır. Değişen yaşam kalitesiyle zorunlu hale gelen bu tüketim, bireylerin tüketici olduklarını unutturmakta, kendilerine sunulan koşulları tartışmasız olarak kabul etmelerine yol açmaktadır.

Ülkemizde, Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu'nun kurulmasıyla, tüketicilerin hak ve yükümlülükleriyle ilgili düzenlemeler getirilmiş, toplumda tüketici bilinci oluşturmak için ilk adımlar atılmıştır.

Enerji piyasalarının yeniden yapılandırılması süreci ile piyasaların serbestleşmesi sonucunda rekabet ortamının oluşarak tedarikçilerin seçme serbestisine ulaşan tüm bireyler, tüketici olduklarını hatırlayarak haklarını aramaya başlamışlardır.

Ancak, her ne kadar tüketicilerin bilinçlendirilmesi amacıyla düzenlemeler yapıldıysa da, toplumun her kesiminde tüketici bilinci oluşmamıştır. Bununla birlikte tüketiciler, piyasaların serbestleşmesi ve yalnızca kâr amacı güden şirketlerin de piyasaya girmeleriyle birlikte, farklı sorunlarla da karşı karşıya kalmışlardır.

Son 10-15 yıldır ülkemizde ne yazık ki enerji alanında gereken ölçüde yatırımlar yapılmamakta, dağıtım ve iletim hatlarındaki bakım ve iyileştirmeler için yeterli kaynak ayrılmamaktadır. Alım-satım garantili doğalgaz santralleri nedeniyle bu santrallere olan bağımlılık artarken, kamunun elindeki santraller çalıştırılmamaktadır. Nitekim Enerji Bakanı, 2006 yılının başında yaşanan elektrik kesintisi olayında sorunun Kemerköy, Yeniköy ve Yatağan termik santrallerinin tekrar devreye alınmasıyla çözüldüğünü açıklamıştır.

Bakan Hilmi Güler, elektrik kesintilerine yönelik yaptığı açıklamada, sorunun bir parçasını elektrik fiyatlarıyla ilişkili olarak otoprodüktör santrallerinin sisteme enerji vermek yerine daha ucuz tarifenin uygulandığı saatlerde sistemden elektrik çekmelerinden kaynaklandığını söylemektedir. Evet özel sektör santralleri elbette kendileri için en karlı olan durumu tercih etmekte, ülkenin elektriksiz kalmasıyla ilgilenmemektedir. Hatta ülkenin elektriksiz kalmasını kendi taleplerinin gerçekleştirilmesi için bir unsur olarak kullanabilmektedirler. Otoprodüktör santrallerinin sattıkları elektrik için fiyat artışı yapılması talepleri dikkate alındığında, bu sistemden çekilişleri bir eylem olarak da algılanmaktadır.

Elektrik üretimindeki payları çok düşük olan otoprodüktörlerin tercihleri bile böylesi bir sıkıntı yaratabiliyorsa, elektrik alanının tamamen piyasaya bırakılması durumunda özel sektörün doğal olarak kar öncelikli tercihler yapması karşısında Türkiye'nin hangi koşullarla karşı karşıya kalacağı bilinmemektedir. Böyle bir durumda, Türkiye'nin Kaliforniya'da 2000 yılında yaşanan krizin bir benzerini yaşaması kaçınılmaz görünmektedir.

Türkiye'de yaşanan elektrik krizi piyasanın serbestleştirilmesi çalışmalarına denk geldi. Her iki krizde de fiyat en önemli gösterge olarak karşımıza çıkmaktadır. Kuralların açık ve net olmaması olası bir krizde kargaşayı daha da artıracaktır. Üstelik önümüzdeki yıllarda TEDAŞ özelleştirilecek ve tüketicinin karşısına çok sayıda dağıtım şirketi çıkacak ve tüketicilerin karışılacağı sorunlar artacaktır. Tüm bu sorunlar göz önünde tutularak düzenlemelerin, hükümetler ve düzenleyici otorite olan Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu tarafından titizlikle yapılması gerekmektedir.

Diğer bir enerji kaynağı olan doğal gazda da durum pek farklı görülmemektedir. Doğal gaz dağıtımını Ankara'da Büyükşehir Belediyesine bağlı EGO, İstanbul'da Büyükşehir Belediyesine bağlı İGDAŞ tarafından yürütülmektedir. Doğal gaz kullanan diğer iller tamamen özel sektör dağıtım şirketlerinin kontrolü altındadır. Üstelik bu dağıtım şirketlerinin neredeyse tamamı doğal gaz piyasasına adımlarını yeni atmışlardır. Elllerinde doğal gaz

piyasasında yetişmiş teknik personel sayısı da yok denecek kadar azdır. Doğal gaz bağlantı ve kullanım aşamasında belirgin olan kuralların, şebeke hattının döşenmesi , iç tesisat gibi konularda yetersiz kaldığı da bir gerçektir. EPDK'nın denetim kadroları sınırlı olması nedeniyle de bu aşamalarda Kurum'un dağıtım şirketi üzerinde yaptırım gücü yetersiz kalmakta ve tüketiciler sorunlarla karşılaşmaktadırlar.

Dağıtım şirketlerinin iflası ya da işletmeden vazgeçmeleri halinde kamunun sorumluluğu tekrar yüklenecek olması da ayrı bir sorun olarak karşımıza çıkacaktır. Özellikle elektrikte yapılacak özelleştirmelerin ardından, karlı olmayan köy, mezra, mahalle, hatta Karadeniz'in dağlarında tek tek dağılmış evlere götürülmekte olan elektrik hizmetinin, karlı olmadığı bahane edilerek aksatılması ya da durdurulması, gerekli yatırımlarının yapılmaması gibi olasılıklara karşı şimdiden tedbir almak gerekmektedir. O nedenle özelleştirmenin sürdüğü ve düzenleme çalışmalarının devam ettiği elektrik ve doğal gaz piyasalarındaki düzenlemeler, özel sektör temsilcileri, mimar mühendis odaları ve tüketici örgütleriyle birlikte kamu menfaati de dikkate alınarak daha geniş kapsamlı olarak incelenmelidir. Tüm bu özelleştirmeler aşamasında, ihale şartnameleri de arz güvenliğini garanti altına alacak ve tüketiciyi koruyacak şekilde tasarlanmalıdır.

Petrol ve LPG piyasalarında, yapılan düzenlemeler öncesinde de, dağıtım faaliyetlerin özel sektörün elinde bulunması nedeniyle, karşılaşılan en büyük sorun, ürünlerin kalitesi ve kaçakçılık faaliyetleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Kalitesiz ve kaçak ürünlerin piyasaya sürülmesi nedeniyle de tüketiciler bir çok sorunla karşılaşmaktadırlar. Her iki sektörde de EPDK, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, İç İşleri Bakanlığı ve bu Bakanlıklara bağlı kuruluşlar iş birliği içinde çalışarak bu sorunları çözmek adına önemli adımlar atmaktadırlar. Ancak, sektör aktörlerinin çok sayıda olması bu çalışmalarını zorlaştırmaktadır.

Piyasalar özelleştirilip rekabet ortamına açılıp, piyasaya çok sayıda yeni oyuncu sokulurken; rekabet ortamının sağlanması ve tüketici haklarının korunabilmesi için düzenlemelerin gerçekçi bir şekilde yapılması ve boşluk bırakılmaması gerekmektedir. Aksi takdirde piyasada oluşabilecek bu boşluk sonucunda, ülkemiz ve tüketiciler sorunlarla karşılaşmaya devam edeceklerdir.

## EKLER

**TABLO:1 - Elektrik Enerjisi Üretiminin Enerji Kaynaklarına Göre Dağılımı (M: GWh)**

	Taşkömürü		Linyit		Akaryakıt		Doğalgaz		Biyogaz-Atık ve Diğer		TERMİK		HİDROLİK		Jeotermal Rüzgar		TOPLAM	
	Miktar	%	Miktar	%	Miktar	%	Miktar	%	Miktar	%	Miktar	%	Miktar	%	Miktar	%	Miktar	%
<b>1991</b>	999	1,7	20 563	34,1	3 293	5,5	12 589	20,9	38	0,1	37 482	62,2	22 683	37,7	81		60 246	100,0
<b>1992</b>	1 815	2,7	22 756	33,8	5 273	7,8	10 814	16,1	47	0,1	40 705	60,4	26 568	39,5	69		67 342	100,0
<b>1993</b>	1 796	2,4	21 964	29,8	5 175	7,0	10 788	14,6	56	0,1	39 779	53,9	33 951	46,0	78		73 808	100,0
<b>1994</b>	1 978	2,5	26 257	33,5	5 549	7,1	13 822	17,6	51	0,1	47 657	60,8	30 586	39,1	79		78 322	100,0
<b>1995</b>	2 232	2,6	25 815	29,9	5 772	6,7	16 579	19,2	222	0,3	50 620	58,7	35 541	41,2	86		86 247	100,0
<b>1996</b>	2 574	2,7	27 840	29,3	6 540	6,9	17 174	18,1	175	0,2	54 303	57,2	40 475	42,7	84		94 862	100,0
<b>1997</b>	3 273	3,2	30 587	29,6	7 157	6,9	22 086	21,4	294	0,3	63 397	61,4	39 816	38,5	83		103 296	100,0
<b>1998</b>	2 981	2,7	32 707	29,5	7 923	7,1	24 837	22,4	255	0,2	68 703	61,9	42 229	38,0	90	0,1	111 022	100,0
<b>1999</b>	3 123	2,7	33 908	29,1	8 080	6,9	36 345	31,2	205	0,2	81 661	70,1	34 677	29,8	102	0,1	116 440	100,0
<b>2000</b>	3 819	3,1	34 367	27,5	9 311	7,5	46 217	37,0	220	0,2	93 934	75,2	30 879	24,7	109	0,1	124 922	100,0
<b>2001</b>	4 046	3,3	34 372	28,0	10 366	8,4	49 549	40,4	230	0,2	98 563	80,3	24 010	19,6	152	0,1	122 725	100,0
<b>2002</b>	4 093	3,2	28 056	21,7	10 744	8,3	52 496	40,6	174	0,1	95 563	73,9	33 684	26,0	153	0,1	129 400	100,0
<b>2003</b>	8 663	6,2	23 590	16,8	9 196	6,5	63 536	45,2	116	0,1	105 101	74,8	35 329	25,1	150	0,1	140 580	100,0
<b>2004</b>	11 500	7,6	22 000	14,5	10 560	6,9	59 000	38,8	80	0,1	103 140	67,9	48 700	32,0	160	0,1	152 000	100,0
<b>2005</b>	11 600	7,1	30 000	18,5	10 350	6,4	66 000	40,6	100	0,1	118 050	72,6	44 400	27,3	150	0,1	162 600	100,0

Kaynak: TÜİK

**TABLO: 2 - Enerji Üretim ve Tüketiminde Gelişmeler**

		1995	2000	2001	2002	2003	2004	2005
	Birim	Gerçek.	Gerçek.	Gerçek.	Gerçek.	Gerçek.	Gerç.Tah.	Tahmin
<b>BİRİNCİL ENERJİ</b>								
<b>ÜRETİM</b>	BTEP	26 320	27 621	26 159	24 884	23 956	24 750	26 617
<b>TÜKETİM</b>	BTEP	63 148	81 193	75 883	78 322	83 936	87 903	93 335
<b>Kişi Başına Tüketim</b>	KEP	1 023	1 204	1 109	1 129	1 193	1 232	1 291
<b>ELEKTRİK ENERJİSİ</b>								
<b>KURULU GÜÇ</b>	MW	20 952	27 264	28 332	31 846	35 587	37 207	38 552
<b>Termik</b>	MW	11 091	16 070	16 640	19 586	22 990	24 540	25 720
<b>Hidrolik</b>	MW	9 861	11 194	11 692	12 260	12 597	12 667	12 832
<b>ÜRETİM</b>	GWh	86 247	124 922	122 725	129 400	140 580	152 000	162 600
<b>Termik</b>	GWh	50 706	94 010	98 653	95 668	105 190	103 240	118 150
<b>Hidrolik</b>	GWh	35 541	30 912	24 072	33 732	35 390	48 760	44 450
<b>İTHALAT</b>	GWh	-	3 786	4 579	3 588	1 158	500	500
<b>İHRACAT</b>	GWh	696	413	433	435	587	1 100	1 100
<b>TÜKETİM</b>	GWh	85 551	128 295	126 872	132 553	141 151	151 400	162 000
<b>Kişi Başına Tüketim</b>	kWh	1 386	1 903	1 855	1 910	2 006	2 122	2 241
EP: Bin ton petrol eşdeğeri; KEP: Kilogram petrol eşdeğeri; GWh: Milyon kilovatsaat								

Kaynak: TÜİK



**TABLO:3- ELEKTRİK DAĞITIM ŞİRKETLERİ ABONE SAYILARININ SEKTÖREL DAĞILIMI (2005)**

ELEKTRİK DAĞITIM ŞİRKETLERİ	MESKEN		TİCARET		RESMİ DAİRE		SANAYİ		TARIMSAL SULAMA		DİĞER		TOPLAM	TEDAŞ PAYI (%)
	%		%		%		%		%		%			
<b>DIYARBAKIR</b>	238 882	85,1	32 458	11,6	1 278	0,5	1 194	0,4	1 615	0,6	5 127	1,8	280 554	1,0
<b>MARDİN</b>	114 942	84,2	15 361	11,2	829	0,6	568	0,4	2 784	2,0	2 091	1,5	136 575	0,5
<b>SIİRT</b>	45 533	86,5	5 033	9,6	938	1,8	17	0,0	33	0,1	1 069	2,0	52 623	0,2
<b>Ş.URFA</b>	235 129	82,3	34 194	12,0	851	0,3	940	0,3	6 520	2,3	8 158	2,9	285 792	1,0
<b>BATMAN</b>	77 541	83,1	11 486	12,3	977	1,0	1 108	1,2	1 448	1,6	803	0,9	93 363	0,3
<b>ŞIRNAK</b>	42 959	86,9	5 291	10,7	444	0,9	279	0,6	299	0,6	147	0,3	49 419	0,2
<b>DİCLE EDAŞ</b>	754 986	84,0	103 823	11,6	5 317	0,6	4 106	0,5	12 699	1,4	17 395	1,9	898 326	3,2
<b>BİTLİS</b>	58 125	86,8	5 776	8,6	1 067	1,6	395	0,6	267	0,4	1 314	2,0	66 944	0,2
<b>HAKKARİ</b>	32 117	85,9	4 193	11,2	579	1,5	63	0,2	7	0,0	436	1,2	37 395	0,1
<b>MUŞ</b>	70 365	87,9	6 183	7,7	1 157	1,4	975	1,2	255	0,3	1 131	1,4	80 066	0,3
<b>VAN</b>	153 840	87,2	18 354	10,4	1 036	0,6	1 354	0,8	339	0,2	1 424	0,8	176 347	0,6
<b>VANGÖLÜ EDAŞ</b>	314 447	87,2	34 506	9,6	3 839	1,1	2 787	0,8	868	0,2	4 305	1,2	360 752	1,3
<b>AĞRI</b>	92 967	88,5	10 672	10,2	710	0,7	106	0,1	26	0,0	552	0,5	105 033	0,4
<b>ERZİNCAN</b>	91 118	83,7	12 667	11,6	1 144	1,1	1 052	1,0	274	0,3	2 630	2,4	108 885	0,4
<b>ERZURUM</b>	223 114	86,3	26 265	10,2	4 013	1,6	886	0,3	298	0,1	3 829	1,5	258 405	0,9

<b>KARS</b>	52 491	64,5	11 972	14,7	574	0,7	227	0,3	48	0,1	16 124	19,8	81 436	0,3
<b>BAYBURT</b>	29 447	85,9	2 962	8,6	246	0,7	466	1,4	87	0,3	1 061	3,1	34 269	0,1
<b>ARDAHAN</b>	33 762	87,2	3 339	8,6	815	2,1	36	0,1			783	2,0	38 735	0,1
<b>IĞDIR</b>	38 843	83,0	5 999	12,8	438	0,9	502	1,1	16	0,0	981	2,1	46 779	0,2
<b>ARAS EDAŞ</b>	561 742	83,4	73 876	11,0	7 940	1,2	3 275	0,5	749	0,1	25 960	3,9	673 542	2,4
<b>ARTVİN</b>	77 746	86,3	8 560	9,5	1 459	1,6	332	0,4	260	0,3	1 713	1,9	90 070	0,3
<b>GİRESUN</b>	198 415	88,6	18 732	8,4	1 410	0,6	1 350	0,6	209	0,1	3 863	1,7	223 979	0,8
<b>GÜMÜŞHANE</b>	57 359	88,6	3 112	4,8	675	1,0	58	0,1	809	1,3	2 700	4,2	64 713	0,2
<b>RİZE</b>	148 692	84,4	18 615	10,6	924	0,5	2 851	1,6			5 112	2,9	176 194	0,6
<b>TRABZON</b>	319 107	85,8	40 660	10,9	2 557	0,7	1 038	0,3	422	0,1	7 979	2,1	371 763	1,3
<b>ÇORUH EDAŞ</b>	801 319	86,5	89 679	9,7	7 025	0,8	5 629	0,6	1 700	0,2	21 367	2,3	926 719	3,3
<b>BİNGÖL</b>	63 174	88,4	6 060	8,5	879	1,2	21	0,0	250	0,3	1 061	1,5	71 445	0,3
<b>ELAZIĞ</b>	174 792	81,2	23 975	11,1	1 557	0,7	2 452	1,1	9 216	4,3	3 138	1,5	215 130	0,8
<b>MALATYA</b>	229 942	83,5	30 532	11,1	2 243	0,8	412	0,1	10 763	3,9	1 407	0,5	275 299	1,0
<b>TUNCELİ</b>	33 589	87,0	3 129	8,1	689	1,8	345	0,9	138	0,4	730	1,9	38 620	0,1
<b>FIRAT EDAŞ</b>	501 497	83,5	63 696	10,6	5 368	0,9	3 230	0,5	20 367	3,4	6 336	1,1	600 494	2,1
<b>SİVAS</b>	223 403	87,3	23 042	9,0	1 879	0,7	859	0,3	1 162	0,5	5 553	2,2	255 898	0,9
<b>TOKAT</b>	198 060	86,4	20 838	9,1	1 563	0,7	5 075	2,2	688	0,3	3 056	1,3	229 280	0,8
<b>YOZGAT</b>	168 096	85,7	18 154	9,3	1 524	0,8	1 653	0,8	1 310	0,7	5 385	2,7	196 122	0,7
<b>ÇAMLIBEL EDAŞ</b>	589 559	86,5	62 034	9,1	4 966	0,7	7 587	1,1	3 160	0,5	13 994	2,1	681 300	2,4
<b>ADANA</b>	580 702	84,0	94 324	13,6	2 963	0,4	1 060	0,2	3 234	0,5	9 106	1,3	691 389	2,5
<b>GAZİANTEP</b>	326 633	81,1	62 607	15,5	1 211	0,3	1 643	0,4	4 162	1,0	6 497	1,6	402 753	1,4
<b>HATAY</b>	450 254	83,8	61 628	11,5	2 344	0,4	6 420	1,2	13 304	2,5	3 157	0,6	537 107	1,9

<b>MERSİN</b>	526 882	81,4	76 534	11,8	2 903	0,4	2 590	0,4	29 418	4,5	8 665	1,3	646 992	2,3
<b>KİLİS</b>	32 758	78,8	6 192	14,9	429	1,0	35	0,1	1 183	2,8	956	2,3	41 553	0,1
<b>OSMANİYE</b>	126 186	86,3	15 655	10,7	1 050	0,7	203	0,1	738	0,5	2 433	1,7	146 265	0,5
<b>TOROSLAR EDAŞ</b>	<i>2 043 415</i>	<i>82,9</i>	<i>316 940</i>	<i>12,9</i>	<i>10 900</i>	<i>0,4</i>	<i>11 951</i>	<i>0,5</i>	<i>52 039</i>	<i>2,1</i>	<i>30 814</i>	<i>1,2</i>	<i>2 466 059</i>	<i>8,8</i>
<b>KIRŞEHİR</b>	86 474	85,4	9 610	9,5	2 009	2,0	2 039	2,0	809	0,8	339	0,3	101 280	0,4
<b>KONYA</b>	624 000	79,7	95 848	12,2	5 650	0,7	6 083	0,8	14 663	1,9	36 620	4,7	782 864	2,8
<b>NEVŞEHİR</b>	110 281	80,5	18 256	13,3	1 392	1,0	145	0,1	3 856	2,8	3 043	2,2	136 973	0,5
<b>NİĞDE</b>	119 770	82,4	11 524	7,9	1 659	1,1	2 173	1,5	8 271	5,7	2 026	1,4	145 423	0,5
<b>AKSARAY</b>	114 331	81,8	14 074	10,1	978	0,7	765	0,5	5 367	3,8	4 243	3,0	139 758	0,5
<b>KARAMAN</b>	85 739	83,5	9 956	9,7	729	0,7	1 661	1,6	2 163	2,1	2 441	2,4	102 689	0,4
<b>MERAM EDAŞ</b>	<i>1 140 595</i>	<i>81,0</i>	<i>159 268</i>	<i>11,3</i>	<i>12 417</i>	<i>0,9</i>	<i>12 866</i>	<i>0,9</i>	<i>35 129</i>	<i>2,5</i>	<i>48 712</i>	<i>3,5</i>	<i>1 408 987</i>	<i>5,0</i>
<b>ANKARA</b>	1 539 969	85,1	215 960	11,9	10 256	0,6	27 315	1,5	5 127	0,3	10 842	0,6	1 809 469	6,5
<b>ÇANKIRI</b>	79 624	88,5	6 257	7,0	924	1,0	451	0,5	156	0,2	2 568	2,9	89 980	0,3
<b>KASTAMONU</b>	174 646	85,1	22 103	10,8	2 019	1,0	1 571	0,8	685	0,3	4 136	2,0	205 160	0,7
<b>ZONGULDAK</b>	252 649	83,1	39 383	12,9	2 027	0,7	3 998	1,3	341	0,1	5 747	1,9	304 145	1,1
<b>KIRIKKALE</b>	101 113	85,9	11 980	10,2	951	0,8	704	0,6	1 288	1,1	1 714	1,5	117 750	0,4
<b>BARTIN</b>	84 063	82,3	14 081	13,8	840	0,8	752	0,7	576	0,6	1 835	1,8	102 147	0,4
<b>KARABÜK</b>	101 521	83,4	14 646	12,0	1 093	0,9	1 356	1,1	434	0,4	2 715	2,2	121 765	0,4
<b>BAŞKENT EDAŞ</b>	<i>2 333 585</i>	<i>84,8</i>	<i>324 410</i>	<i>11,8</i>	<i>18 110</i>	<i>0,7</i>	<i>36 147</i>	<i>1,3</i>	<i>8 607</i>	<i>0,3</i>	<i>29 557</i>	<i>1,1</i>	<i>2 750 416</i>	<i>9,8</i>
<b>ANTALYA</b>	728 364	76,9	134 048	14,1	4 281	0,5	1 229	0,1	53 215	5,6	26 437	2,8	947 574	3,4
<b>BURDUR</b>	101 779	79,6	12 329	9,6	1 318	1,0	3 410	2,7	7 368	5,8	1 636	1,3	127 840	0,5
<b>ISPARTA</b>	170 610	85,7	18 042	9,1	1 922	1,0	2 835	1,4	2 865	1,4	2 725	1,4	198 999	0,7
<b>AKDENİZ EDAŞ</b>	<i>1 000 753</i>	<i>78,5</i>	<i>164 419</i>	<i>12,9</i>	<i>7 521</i>	<i>0,6</i>	<i>7 474</i>	<i>0,6</i>	<i>63 448</i>	<i>5,0</i>	<i>30 798</i>	<i>2,4</i>	<i>1 274 413</i>	<i>4,6</i>
<b>İZMİR</b>	1 350 189	81,7	233 693	14,1	5 168	0,3	2 458	0,1	35 517	2,1	25 373	1,5	1 652 398	5,9

<b>MANİSA</b>	450 531	80,5	68 255	12,2	4 095	0,7	9 245	1,7	17 750	3,2	9 911	1,8	559 787	2,0
<b>GEDİZ EDAŞ</b>	1 800 720	81,4	301 948	13,6	9 263	0,4	11 703	0,5	53 267	2,4	35 284	1,6	2 212 185	7,9
<b>BALIKESİR</b>	544 359	84,6	73 271	11,4	4 593	0,7	585	0,1	4 857	0,8	15 926	2,5	643 591	2,3
<b>BURSA</b>	864 492	83,2	135 887	13,1	4 471	0,4	13 444	1,3	5 127	0,5	15 889	1,5	1 039 310	3,7
<b>ÇANAKKALE</b>	202 813	81,7	31 982	12,9	2 890	1,2	217	0,1	3 610	1,5	6 632	2,7	248 144	0,9
<b>YALOVA</b>	109 807	86,0	13 803	10,8	546	0,4	251	0,2	778	0,6	2 546	2,0	127 731	0,5
<b>ULUDAĞ EDAŞ</b>	1 721 471	83,6	254 943	12,4	12 500	0,6	14 497	0,7	14 372	0,7	40 993	2,0	2 058 776	7,4
<b>EDİRNE</b>	162 834	81,8	27 278	13,7	1 880	0,9	1 181	0,6	1 200	0,6	4 650	2,3	199 023	0,7
<b>KIRKLARELİ</b>	136 039	81,8	23 744	14,3	2 352	1,4	1 829	1,1	376	0,2	1 888	1,1	166 228	0,6
<b>TEKİRDAĞ</b>	299 411	85,6	39 083	11,2	1 032	0,3	3 535	1,0	392	0,1	6 168	1,8	349 621	1,2
<b>TRAKYA EDAŞ</b>	598 284	83,7	90 105	12,6	5 264	0,7	6 545	0,9	1 968	0,3	12 706	1,8	714 872	2,6
<b>AYEDAŞ</b>	1 510 051	81,4	319 588	17,2	1 712	0,1	13 638	0,7	413	0,0	9 432	0,5	1 854 834	6,6
<b>BOLU</b>	118 311	79,9	21 249	14,3	1 440	1,0	1 216	0,8	549	0,4	5 349	3,6	148 114	0,5
<b>KOCAELİ</b>	551 421	86,1	76 211	11,9	729	0,1	6 285	1,0	878	0,1	4 727	0,7	640 251	2,3
<b>SAKARYA</b>	280 825	81,9	51 825	15,1	1 960	0,6	1 544	0,5	882	0,3	6 024	1,8	343 060	1,2
<b>DÜZCE</b>	110 182	85,4	15 070	11,7	422	0,3	286	0,2	36	0,0	2 957	2,3	128 953	0,5
<b>SAKARYA EDAŞ</b>	1 060 739	84,2	164 355	13,0	4 551	0,4	9 331	0,7	2 345	0,2	19 057	1,5	1 260 378	4,5
<b>AFYONKARAHİSAR</b>	233 456	81,8	35 498	12,4	2 521	0,9	927	0,3	7 732	2,7	5 117	1,8	285 251	1,0
<b>BİLECİK</b>	77 477	84,8	10 145	11,1	832	0,9	1 116	1,2	443	0,5	1 299	1,4	91 312	0,3
<b>ESKİŞEHİR</b>	298 542	84,3	42 846	12,1	1 186	0,3	1 418	0,4	1 853	0,5	8 351	2,4	354 196	1,3
<b>KÜTAHYA</b>	230 623	84,7	32 172	11,8	2 462	0,9	2 947	1,1	1 050	0,4	3 041	1,1	272 295	1,0
<b>UŞAK</b>	124 372	78,6	20 332	12,9	641	0,4	5 372	3,4	3 171	2,0	4 286	2,7	158 174	0,6
<b>OSMANGAZİ EDAŞ</b>	964 470	83,1	140 993	12,1	7 642	0,7	11 780	1,0	14 249	1,2	22 094	1,9	1 161 228	4,2
<b>BOĞAZİÇİ EDAŞ</b>	2 786 462	79,1	558 232	15,9	5 021	0,1	84 015	2,4	201	0,0	87 943	2,5	3 521 874	12,6

<b>AYDIN</b>	402 817	84,8	44 511	9,4	2 124	0,4	9 464	2,0	10 403	2,2	5 589	1,2	474 908	1,7
<b>DENİZLİ</b>	356 140	79,6	51 274	11,5	2 166	0,5	16 494	3,7	8 430	1,9	13 039	2,9	447 543	1,6
<b>MUĞLA</b>	322 058	76,0	59 534	14,1	2 929	0,7	4 923	1,2	21 637	5,1	12 621	3,0	423 702	1,5
<b>MENDERES EDAŞ</b>	1 081 015	80,3	155 319	11,5	7 219	0,5	30 881	2,3	40 470	3,0	31 249	2,3	1 346 153	4,8
<b>ADIYAMAN</b>	120 148	86,0	12 791	9,2	1 475	1,1	1 750	1,3	1 879	1,3	1 637	1,2	139 680	0,5
<b>K.MARAŞ</b>	251 104	84,5	27 552	9,3	2 127	0,7	5 597	1,9	5 299	1,8	5 489	1,8	297 168	1,1
<b>GÖKSU EDAŞ</b>	371 252	85,0	40 343	9,2	3 602	0,8	7 347	1,7	7 178	1,6	7 126	1,6	436 848	1,6
<b>AMASYA</b>	121 723	84,4	16 000	11,1	1 559	1,1	252	0,2	1 671	1,2	2 933	2,0	144 138	0,5
<b>ÇORUM</b>	208 533	85,8	25 983	10,7	2 528	1,0	1 761	0,7	1 288	0,5	3 054	1,3	243 147	0,9
<b>ORDU</b>	270 229	87,2	29 974	9,7	1 000	0,3	215	0,1	132	0,0	8 377	2,7	309 927	1,1
<b>SAMSUN</b>	448 144	81,5	65 021	11,8	3 615	0,7	1 953	0,4	19 858	3,6	11 285	2,1	549 876	2,0
<b>SİNOP</b>	100 381	85,5	11 936	10,2	813	0,7	115	0,1	478	0,4	3 636	3,1	117 359	0,4
<b>YEŞİLIRMAK EDAŞ</b>	1 149 010	84,2	148 914	10,9	9 515	0,7	4 296	0,3	23 427	1,7	29 285	2,1	1 364 447	4,9
<b>TEDAŞ TOPLAMI</b>	23 085 372	82,5	3 567 391	12,8	149 692	0,5	289 085	1,0	356 656	1,3	524 407	1,9	27 972 603	100,0

Kaynak: TEDAŞ

**TABLO: 4- İLLERİN ELEKTRİK TÜKETİMLERİNİN SEKTÖREL DAĞILIMI (2005)**

İL	MESKEN		TİCARET		RESMİ DAİRE		SANAYİ		TARIMSAL SULAMA		DİĞER		TOPLAM	TÜRKİYE PAYI (%)
		%		%		%		%		%		%		
ADANA	836 182	21,5	460 960	11,9	136 569	3,5	2 087 287	53,7	47 759	1,2	202 969	5,2	<b>3 887 871</b>	3,2
ADIYAMAN	138 762	19,7	76 454	10,9	11 383	1,6	392 921	55,8	64 562	9,2	6 904	1,0	<b>703 720</b>	0,6
AFYONKARAHİSAR	192 837	24,1	96 913	12,1	28 006	3,5	307 719	38,4	67 695	8,5	69 141	8,6	<b>800 434</b>	0,7
AĞRI	116 477	46,6	17 326	6,9	27 720	11,1	16 391	6,6	1 055	0,4	8 018	3,2	<b>250 213</b>	0,2
AMASYA	121 443	35,8	28 639	8,4	25 786	7,6	108 790	32,1	9 387	2,8	13 303	3,9	<b>339 210</b>	0,3
ANKARA	2 326 068	35,2	1 454 168	22,0	540 991	8,2	1 464 425	22,2	85 541	1,3	593 889	9,0	<b>6 606 337</b>	5,5
ANTALYA	985 534	26,1	1 522 888	40,4	326 498	8,7	521 695	13,8	85 792	2,3	80 459	2,1	<b>3 772 134</b>	3,1
ARTVİN	63 372	40,0	21 670	13,7	10 475	6,6	54 166	34,2	52	0,0	186	0,1	<b>158 248</b>	0,1
AYDIN	442 535	33,2	207 018	15,5	37 535	2,8	371 540	27,9	58 809	4,4	153 865	11,6	<b>1 331 650</b>	1,1
BALIKESİR	540 628	31,8	211 368	12,4	75 047	4,4	566 086	33,3	32 615	1,9	237 147	14,0	<b>1 699 325</b>	1,4
BİLECİK	66 023	5,6	55 832	4,8	14 154	1,2	1 001 129	85,5	4 950	0,4	19 783	1,7	<b>1 170 555</b>	1,0
BİNGÖL	49 942	57,5	7 428	8,6	17 459	20,1	1 961	2,3	78	0,1	5 698	6,6	<b>86 839</b>	0,1
BİTLİS	54 514	43,7	10 430	8,4	24 950	20,0	6 478	5,2	4 459	3,6	8 426	6,8	<b>124 632</b>	0,1
BOLU	99 915	16,3	81 592	13,3	19 956	3,3	317 973	51,9	473	0,1	78 158	12,8	<b>612 093</b>	0,5
BURDUR	80 145	23,7	25 035	7,4	16 698	4,9	166 834	49,3	23 592	7,0	8 338	2,5	<b>338 167</b>	0,3
BURSA	1 079 401	15,0	547 442	7,6	123 756	1,7	5 166 135	71,8	46 008	0,6	164 306	2,3	<b>7 196 498</b>	5,9
ÇANAKKALE	194 568	9,5	136 450	6,6	37 551	1,8	1 556 724	75,7	21 244	1,0	69 852	3,4	<b>2 055 597</b>	1,7
ÇANKIRI	53 633	31,8	16 577	9,8	13 926	8,2	60 894	36,1	615	0,4	12 344	7,3	<b>168 837</b>	0,1
ÇORUM	171 282	32,0	48 837	9,1	34 806	6,5	229 556	42,8	9 948	1,9	16 210	3,0	<b>536 061</b>	0,4
DENİZLİ	351 538	16,7	183 653	8,7	59 083	2,8	1 364 404	64,9	50 425	2,4	66 402	3,2	<b>2 103 262</b>	1,7
DİYARBAKIR	274 659	25,6	112 611	10,5	109 177	10,2	189 811	17,7	112 277	10,5	102 854	9,6	<b>1 071 054</b>	0,9
EDİRNE	178 982	23,8	78 321	10,4	37 550	5,0	300 244	39,9	82 503	11,0	47 457	6,3	<b>752 666</b>	0,6

ELAZIĞ	164 751	27,5	43 828	7,3	59 037	9,9	209 953	35,1	42 976	7,2	53 566	9,0	<b>598 388</b>	0,5
ERZİNCAN	67 916	39,9	20 107	11,8	18 450	10,8	14 008	8,2	8 164	4,8	27 429	16,1	<b>170 304</b>	0,1
ERZURUM	210 984	35,0	65 577	10,9	154 292	25,6	91 972	15,2	2 306	0,4	41 903	6,9	<b>603 119</b>	0,5
ESKİŞEHİR	323 822	21,9	146 817	9,9	52 031	3,5	821 341	55,5	38 844	2,6	64 497	4,4	<b>1 480 090</b>	1,2
GAZİANTEP	504 306	15,2	290 194	8,8	97 187	2,9	2 090 608	63,2	80 637	2,4	160 919	4,9	<b>3 308 895</b>	2,7
GİRESUN	146 475	42,6	36 396	10,6	11 661	3,4	88 408	25,7	72	0,0	32 140	9,3	<b>343 852</b>	0,3
GÜMÜŞHANE	34 340	53,1	7 128	11,0	10 161	15,7	2 313	3,6	251	0,4	5 396	8,3	<b>64 654</b>	0,1
HAKKARİ	37 000	35,4	4 877	4,7	24 640	23,6	894	0,9	4	0,0	1 422	1,4	<b>104 549</b>	0,1
HATAY	497 050	15,4	130 106	4,0	101 707	3,1	2 009 690	62,2	185 612	5,7	169 725	5,3	<b>3 229 439</b>	2,7
ISPARTA	143 508	18,7	43 026	5,6	36 280	4,7	439 167	57,3	46 410	6,1	35 409	4,6	<b>766 609</b>	0,6
MERSİN	622 366	27,2	282 606	12,3	98 715	4,3	1 021 664	44,6	75 061	3,3	119 304	5,2	<b>2 290 596</b>	1,9
İSTANBUL	7 941 148	34,2	7 037 218	30,3	507 485	2,2	6 658 076	28,7	4 147	0,0	714 812	3,1	<b>23 234 212</b>	19,2
İZMİR	2 353 783	19,9	1 189 280	10,1	299 769	2,5	6 794 828	57,6	281 763	2,4	621 361	5,3	<b>11 801 456</b>	9,7
KARS	60 866	29,4	12 924	6,2	21 329	10,3	65 120	31,4	160	0,1	23 884	11,5	<b>207 136</b>	0,2
KASTAMONU	105 501	25,8	40 030	9,8	24 754	6,1	190 804	46,7	3 819	0,9	11 187	2,7	<b>408 159</b>	0,3
KAYSERİ	418 877	19,8	145 872	6,9	27 473	1,3	1 307 019	61,8	50 649	2,4	104 827	5,0	<b>2 114 106</b>	1,7
KIRKLARELİ	150 454	11,3	57 626	4,3	26 423	2,0	1 006 755	75,9	1 005	0,1	66 131	5,0	<b>1 327 140</b>	1,1
KIRŞEHİR	73 085	31,2	16 216	6,9	10 880	4,6	94 874	40,5	6 011	2,6	17 724	7,6	<b>234 263</b>	0,2
KOCAELİ	575 229	7,0	538 661	6,6	120 154	1,5	6 675 321	81,3	919	0,0	253 297	3,1	<b>8 212 149</b>	6,8
KONYA	719 459	19,1	281 857	7,5	81 323	2,2	1 926 900	51,1	507 648	13,5	163 418	4,3	<b>3 773 737</b>	3,1
KÜTAHYA	183 645	24,0	82 189	10,7	25 911	3,4	403 965	52,7	508	0,1	23 089	3,0	<b>766 346</b>	0,6
MALATYA	232 124	24,8	111 328	11,9	69 365	7,4	409 109	43,7	48 925	5,2	25 714	2,7	<b>937 238</b>	0,8
MANİSA	455 951	23,2	211 890	10,8	85 542	4,4	891 373	45,4	121 121	6,2	144 407	7,4	<b>1 961 678</b>	1,6
K.MARAŞ	447 196	21,6	91 567	4,4	55 600	2,7	1 280 616	61,9	34 805	1,7	139 659	6,8	<b>2 067 380</b>	1,7
MARDİN	85 143	15,3	23 951	4,3	35 098	6,3	123 653	22,2	84 910	15,3	54 877	9,9	<b>556 458</b>	0,5
MUĞLA	577 436	33,8	455 329	26,7	90 388	5,3	209 342	12,3	22 402	1,3	310 189	18,2	<b>1 708 157</b>	1,4
MUŞ	70 212	38,3	20 341	11,1	27 795	15,2	16 721	9,1	376	0,2	17 978	9,8	<b>183 280</b>	0,2
NEVŞEHİR	98 376	22,2	47 480	10,7	30 780	7,0	90 152	20,4	124 254	28,1	10 788	2,4	<b>442 867</b>	0,4
NİĞDE	80 666	13,4	26 105	4,3	17 124	2,8	289 965	48,0	132 276	21,9	24 623	4,1	<b>603 643</b>	0,5

ORDU	246 414	36,3	112 640	16,6	12 441	1,8	216 820	31,9	111	0,0	40 619	6,0	<b>679 182</b>	0,6
RİZE	144 712	34,6	43 518	10,4	12 119	2,9	185 504	44,3			10 740	2,6	<b>418 635</b>	0,3
SAKARYA	338 670	23,9	247 327	17,4	40 623	2,9	695 490	49,0	2 478	0,2	58 790	4,1	<b>1 419 657</b>	1,2
SAMSUN	508 066	36,5	155 920	11,2	44 797	3,2	505 327	36,3	19 005	1,4	86 916	6,2	<b>1 390 797</b>	1,1
SİİRT	48 735	18,1	10 611	3,9	25 298	9,4	134 115	49,9	1 207	0,4	13 554	5,0	<b>268 690</b>	0,2
SİNOP	82 402	48,8	19 731	11,7	11 456	6,8	30 203	17,9	1 006	0,6	12 689	7,5	<b>168 729</b>	0,1
SİVAS	196 813	27,2	55 372	7,6	37 152	5,1	364 907	50,4	4 412	0,6	17 309	2,4	<b>724 446</b>	0,6
TEKİRDAĞ	368 149	9,5	198 304	5,1	47 868	1,2	3 070 481	78,8	3 364	0,1	177 137	4,5	<b>3 894 215</b>	3,2
TOKAT	187 526	44,7	38 952	9,3	31 599	7,5	110 505	26,3	6 592	1,6	18 187	4,3	<b>419 759</b>	0,3
TRABZON	321 193	47,0	112 355	16,4	84 979	12,4	112 963	16,5	325	0,0	14 730	2,2	<b>683 197</b>	0,6
TUNCELİ	23 224	38,3	6 964	11,5	19 760	32,6	2 322	3,8	44	0,1	1 735	2,9	<b>60 684</b>	0,1
Ş.URFA	444 417	28,8	109 575	7,1	48 338	3,1	265 398	17,2	230 857	15,0	212 669	13,8	<b>1 544 159</b>	1,3
UŞAK	125 606	18,1	39 875	5,8	11 484	1,7	457 629	66,0	8 711	1,3	30 476	4,4	<b>693 215</b>	0,6
VAN	129 251	36,1	38 141	10,6	39 566	11,0	72 289	20,2	2 305	0,6	7 377	2,1	<b>358 167</b>	0,3
YOZGAT	127 256	28,1	40 789	9,0	21 427	4,7	132 547	29,3	49 622	11,0	41 675	9,2	<b>452 482</b>	0,4
ZONGULDAK	258 855	11,4	76 219	3,4	30 211	1,3	1 821 862	80,2	868	0,0	38 060	1,7	<b>2 271 942</b>	1,9
AKSARAY	103 841	32,3	35 229	11,0	7 884	2,5	60 018	18,7	73 645	22,9	24 375	7,6	<b>321 174</b>	0,3
BAYBURT	23 978	51,5	4 271	9,2	5 003	10,7	5 968	12,8	588	1,3	1 519	3,3	<b>46 572</b>	0,0
KARAMAN	68 294	19,8	33 626	9,7	10 319	3,0	106 168	30,8	89 263	25,9	22 105	6,4	<b>344 891</b>	0,3
KIRIKKALE	94 490	24,1	34 790	8,9	15 426	3,9	206 436	52,7	1 551	0,4	21 051	5,4	<b>391 904</b>	0,3
BATMAN	77 023	22,0	23 992	6,9	19 433	5,6	112 260	32,1	7 348	2,1	23 209	6,6	<b>349 347</b>	0,3
ŞIRNAK	92 779	38,8	6 937	2,9	36 691	15,3	16 381	6,8	4 561	1,9	18 556	7,8	<b>239 293</b>	0,2
BARTIN	69 204	33,1	23 282	11,1	10 526	5,0	79 744	38,2	413	0,2	7 771	3,7	<b>208 841</b>	0,2
ARDAHAN	25 298	47,3	9 341	17,5	10 096	18,9	670	1,3			1 825	3,4	<b>53 455</b>	0,0
İĞDIR	53 832	56,7	13 616	14,3	10 158	10,7	4 894	5,2	18	0,0	8 639	9,1	<b>94 953</b>	0,1
YALOVA	108 747	13,1	77 866	9,4	23 380	2,8	580 765	69,9	1 395	0,2	18 779	2,3	<b>831 315</b>	0,7
KARABÜK	80 901	13,5	25 653	4,3	9 519	1,6	446 952	74,6	200	0,0	17 741	3,0	<b>599 119</b>	0,5
KİLİS	35 896	45,5	8 469	10,7	8 517	10,8	5 920	7,5	6 616	8,4	6 973	8,8	<b>78 807</b>	0,1
OSMANİYE	130 659	48,2	12 582	4,6	15 809	5,8	28 238	10,4	7 023	2,6	64 006	23,6	<b>271 327</b>	0,2



<b>DÜZCE</b>	123 564	27,0	65 695	14,3	10 410	2,3	218 324	47,7	204	0,0	19 876	4,3	<b>458 083</b>	0,4
<b>Büro-Loj.ve diğer</b>	495 071						765 348						<b>1 260 420</b>	1,0
<b>TOPLAM</b>	<b>30 934 976</b>	<b>23,7</b>	<b>18 543 784</b>	<b>14,2</b>	<b>4 662 719</b>	<b>3,6</b>	<b>62 294 219</b>	<b>47,8</b>	<b>3 239 603</b>	<b>2,5</b>	<b>6 444 470</b>	<b>4,9</b>	<b>130 262</b>	<b>107,5</b>

Kaynak: TEDAŞ

**TABLO 5- ELEKTRİK PİYASASINDA ELEKTRİK TÜKETİMİ VE ABONE SAYILARI 2005**

<b>SEKTÖRLER</b>	<b>ABONE SAYISI (Bin)</b>	<b>TÜKETİM (Milyar Kwh)</b>
<b>Mesken</b>	23.468	30.9
<b>Ticarethane</b>	3.627	18.5
<b>Resmi Daire</b>	153	4.7
<b>Sanayi</b>	308	62.3
<b>Diğer</b>	888	13.8
<b>TOPLAM</b>	28.444	130.3

Kaynak: TEDAŞ

**TABLO: 6 - YILLAR İTİBARIYLA TÜRKİYE ELEKTRİK ENERJİSİ TÜKETİMİNİN SEKTÖRLERE DAĞILIMI Birim: GWh**

YILLAR	MESKEN	%	KÖY	%	TİCARET	%	RESMİ DAİRE	%	SANAYİ	%	GENEL			TOPLAM	
											AYDINLATMA	DİĞER	%		
1970	1 056,6	14,5	105,3	1,4	348,9	4,8	301,8	4,1	4 689,7	64,2	193,0	2,6	612,5	8,4	7 307,8
1971	1 215,7	14,7	132,4	1,6	378,6	4,6	342,4	4,1	5 344,8	64,5	200,0	2,4	675,4	8,1	8 289,3
1972	1 386,9	14,6	145,8	1,5	445,5	4,7	363,5	3,8	6 192,7	65,0	208,0	2,2	784,9	8,2	9 527,3
1973	1 391,1	13,2	166,7	1,6	452,7	4,3	370,4	3,5	7 085,4	67,3	216,9	2,1	846,9	8,0	10 530,1
1974	1 495,8	13,2	225,9	2,0	576,5	5,1	434,9	3,8	7 578,6	66,7	222,4	2,0	824,6	7,3	11 358,7
1975	1 892,5	14,0	466,6	3,5	659,4	4,9	495,9	3,7	8 745,3	64,8	250,6	1,9	981,4	7,3	13 491,7
1976	2 316,4	14,4	505,4	3,1	748,2	4,7	555,6	3,5	10 505,1	65,3	255,9	1,6	1 192,3	7,4	16 078,9
1977	2 673,6	14,9	507,2	2,8	896,3	5,0	554,6	3,1	11 983,1	66,7	254,8	1,4	1 099,2	6,1	17 968,8
1978	2 951,1	15,6	627,7	3,3	923,7	4,9	600,6	3,2	12 406,1	65,5	276,6	1,5	1 148,0	6,1	18 933,8
1979	3 201,3	16,3	752,9	3,8	1 124,1	5,7	622,0	3,2	12 537,5	63,9	290,5	1,5	1 104,8	5,6	19 633,1
1980	3 499,3	17,2	887,8	4,4	1 146,7	5,6	609,2	3,0	13 007,9	63,8	289,5	1,4	957,8	4,7	20 398,2
1981	3 665,1	16,6	948,9	4,3	1 256,9	5,7	638,1	2,9	14 206,1	64,5	298,4	1,4	1 016,5	4,6	22 030,0
1982	3 846,0	16,3	1 080,4	4,6	1 375,8	5,8	596,1	2,5	15 197,7	64,4	309,0	1,3	1 181,8	5,0	23 586,8
1983	4 024,4	16,4	1 120,5	4,6	1 399,5	5,7	687,0	2,8	15 575,7	63,7	296,3	1,2	1 361,7	5,6	24 465,1
1984	4 304,9	15,6	1 167,5	4,2	1 569,9	5,7	766,7	2,8	18 027,0	65,2	330,8	1,2	1 468,4	5,3	27 635,2
1985	4 978,9	16,8	655,4	2,2	1 620,5	5,5	891,5	3,0	19 607,7	66,0	407,3	1,4	1 547,3	5,2	29 708,6
1986	5 661,5	17,6	442,6	1,4	1 680,0	5,2	1 036,3	3,2	20 885,9	64,8	666,0	2,1	1 837,4	5,7	32 209,7
1987	6 506,3	17,7	436,9	1,2	1 747,8	4,8	1 168,7	3,2	23 872,9	65,1	786,3	2,1	2 178,4	5,9	36 697,3
1988	7 612,3	19,2	342,0	0,9	1 981,4	5,0	1 269,4	3,2	25 257,5	63,6	815,4	2,1	2 443,5	6,2	39 721,5
1989	8 264,5	19,2	172,1	0,4	2 300,2	5,3	1 278,3	3,0	27 602,7	64,0	915,7	2,1	2 586,5	6,0	43 120,0

<b>1990</b>	9 059,8	19,4	102,5	0,2	2 557,8	5,5	1 463,3	3,1	29 211,8	62,4	1 231,4	2,6	3 193,4	6,8	46 820,0
<b>1991</b>	10 833,3	22,0	8,4	0,0	3 054,1	6,2	1 864,3	3,8	28 511,8	57,9	1 417,9	2,9	3 593,1	7,3	49 282,9
<b>1992</b>	11 481,7	21,3			3 270,3	6,1	2 008,6	3,7	31 535,6	58,4	1 859,7	3,4	3 828,8	7,1	53 984,7
<b>1993</b>	12 559,0	21,2			3 605,4	6,1	2 266,4	3,8	34 247,1	57,8	2 270,3	3,8	4 288,8	7,2	59 237,0
<b>1994</b>	13 449,7	21,9			3 704,7	6,0	3 315,1	5,4	34 138,1	55,6	2 502,1	4,1	4 291,2	7,0	61 400,9
<b>1995</b>	14 492,5	21,5			4 195,2	6,2	3 011,6	4,5	38 007,4	56,4	3 105,9	4,6	4 581,2	6,8	67 393,9
<b>1996</b>	16 394,2	22,1			5 740,9	7,7	3 002,5	4,0	40 638,3	54,8	3 084,9	4,2	5 295,9	7,1	74 156,6
<b>1997</b>	18 514,4	22,6			6 852,4	8,4	3 803,4	4,6	43 491,3	53,1	3 310,2	4,0	5 913,2	7,2	81 884,9
<b>1998</b>	20 034,1	22,8			7 733,8	8,8	4 271,6	4,9	46 139,0	52,6	3 691,2	4,2	5 835,0	6,7	87 704,6
<b>1999</b>	22 584,3	24,8			8 208,0	9,0	3 775,1	4,1	46 480,3	51,0	4 185,3	4,6	5 968,9	6,5	91 201,9
<b>2000</b>	23 887,6	24,3			9 339,4	9,5	4 107,9	4,2	48 841,7	49,7	4 557,7	4,6	7 561,4	7,7	98 295,7
<b>2001</b>	23 557,3	24,3			9 907,8	10,2	4 370,0	4,5	46 989,0	48,4	4 888,2	5,0	7 357,7	7,6	97 070,0
<b>2002</b>	23 559,4	22,9			10 867,3	10,6	4 580,5	4,4	50 489,4	49,0	5 103,9	5,0	8 347,3	8,1	102 947,9
<b>2003</b>	25 194,9	22,5			12 871,9	11,5	4 554,0	4,1	55 099,2	49,3	4 974,8	4,5	9 071,2	8,1	111 766,1
<b>2004</b>	27 619,0	22,8			15 656,2	12,9	4 530,7	3,7	59 565,9	49,2	4 432,5	3,7	9 337,5	7,7	121 141,9
<b>2005</b>	30 935,0	23,7			18 543,8	14,2	4 662,7	3,6	62 294,2	47,8	4 143,0	3,2	9 684,1	7,4	130 262,8

Kaynak: TEDAŞ

**TABLO 7- ELEKTRİK TÜKETİMİ VE PARASAL DEĞERİ**

<b>Kullanım Alanları</b>	<b>Milyon kWh</b>	<b>Milyon YTL</b>
<b>Resmi Daire</b>	5.614	804,5
<b>Sanayi+otoprodüktör</b>	49.385	3.564,0
<b>Ticarethaneler</b>	16.536	2.692,6
<b>Meskenler</b>	30.141	3.946,5
<b>Tarımsal sulama</b>	2.764	345,7
<b>Şantiyeler</b>	1.711	282,2
<b>Sokak aydınlatması</b>	4.164	400,0
<b>Diğer+ TETTAŞ+ direk satış</b>	8.453	830,7
<b>TOPLAM</b>	<b>118.768</b>	<b>12.866,6</b>

**Kaynak: TÜİK**

**TABLO: 8 - YILLAR İTİBARIYLA DOĞAL GAZ VE LNG ALIM MİKTARLARI**

	RUSYA FED.	İRAN	MAVİ AKIM	CEZAYİR	NIJERYA	TPAO	SPOT LNG	TOPLAM (Milyon cm <sup>3</sup> )
1988	1.136		-	-	-	42	-	1.178
1989	2.986		-	-	-	116	-	3.102
1990	3.246		-	-	-	111	-	3.357
1991	4.031		-	-	-	66	-	4.097
1992	4.430		-	-	-	31	-	4.461
1993	4.952		-	-	-	23	-	4.975
1994	4.957		-	418	-	2	-	5.377
1995	5.560		-	1.058	-	-	240	6.858
1996	5.524		-	2.436	-	-	80	8.040
1997	6.574		-	3.300	-	-	-	9.874
1998	6.539		-	3.051	-	150	644	10.384
1999	8.693		-	3.256	77	299	331	12.656
2000	10.079		-	3.962	780	154	-	14.975
2001	10.931	115	-	3.985	1.337	-	-	16.368
2002	11.603	670	-	4.078	1.274	-	-	17.625
2003	11.422	3.520	1.252	3.867	1.126	-	-	21.180
2004	11.106	3.558	3.238	3.237	1.034	-	-	22.173
2005	12.857	4.322	4.969	3.786	1.013	138	-	27.167
2006	10.877	5.452	6.388	3.722	1.044	68	-	27.550

Kaynak: BOTAŞ

**TABLO: 9 - YILLAR İTİBARIYLA DOĞAL GAZ SATIŞ MİKTARLARI**

	ELEKTRİK	GÜBRE	KONUT	SANAYİ	TOPLAM (Milyon cm <sup>3</sup> )
1988	1.034	152	0.05	-	1.186
1989	2.759	382	7	5	3.153
1990	2.599	501	50	222	3.373
1991	2.908	485	190	547	4.132
1992	2.633	652	375	861	4.521
1993	2.595	797	549	1.011	4.952
1994	3.037	612	647	955	5.251
1995	3.857	732	1.014	1.190	6.793
1996	4.174	830	1.526	1.376	7.906
1997	5.019	761	2.041	1.899	9.721
1998	5.491	493	2.247	2.041	10.271
1999	7.950	144	2.429	1.858	12.382
2000	9.733	113	2.806	1.914	14.566
2001	10.994	121	2.849	2.063	16.027
2002	11.631	496	2.973	2.277	17.378
2003	13.513	469	3.944	3.012	20.938
2004	13.226	528	4.463	3.892	22.108
2005	15.435	594	5.843	4.993	26.865
2006	15.173	156	6.057	5.800	27.187

Kaynak: BOTAŞ

\*Kasım ayı itibarıyla

**TABLO 10- YIL BAZINDA TÜKETİCİ ŞİKAYETLERİNİN SEKTÖREL DAĞILIMI**

<b>SEKTÖR</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>TOPLAM</b>
<b>ELEKTRİK</b>	40	144	62	69	315
<b>DOĞALGAZ</b>	46	64	131	120	361
<b>PETROL</b>	0	0	16	15	31
<b>TOPLAM</b>	86	208	209	204	987

Kaynak: EPDK



## KAYNAKÇA

- Akan, Perran: **Tüketici ve Tüketicinin Korunması**, İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi, 1995.
- Akıncı, Şahin: **Ayıplı Mal ve Hizmetlere Karşı Tüketicinin Korunması**, Konya: Cemre Yayınları, 1998.
- Aslan, Yılmaz: **Tüketici Hukuku ve İlgili Mevzuat**, Bursa: Ekin Kitabevi, 1996.
- Atasoy, Ömer/Adil Mustafa/Taşkın Hakan Acar: **Tüketiciyi Koruma Hukuku**, Ankara: Yargı Yayınevi, 2000.
- ATAUM: **AB Hukuku Eğitim Ders Notları**, Ankara: 2005.
- Avcı, Adnan: **En Son Değişikliklerle Rekabet Hukuku (Tüketicinin ve Rekabetin Korunması) Mevzuatı ve Uygulaması: Emsal Yargıtay Kararları**, İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım, 2000.
- Aydın, Mehmet: **Ticaretin Düzenlenmesi ve Tüketicinin Korunması**, Ankara: 1981.
- Başöz, Lütfü Ramazan Çakmakçı: **Gerekçeli Tüketicin Korunması Hakkında Kanun**, İstanbul: Legal, 2003.
- Baykan, Renan: **Tüketici Hukuku: Mevzuata İlişkin Yorum- Eleştiri- Öneri**, İstanbul: İstanbul Ticaret Odası, 2004.
- Budak, Hüseyin: **Türkiye’de Enerji Politikası**, İstanbul: Diyalektik Yayınları, 1994.
- Candan, Armağan: **Avrupa Birliği’nin Enerji Politikası**, İstanbul: İktisadi Kalkınma Vakfı, 2003.
- Çağlar, Fatma: **4077 sayılı Kanunla Ortaya Çıkan Tüketicinin Hak Arama Yolları**, Uzmanlık Tezi. T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı. Ankara: 2002
- Demir, Mehmet: **Tüketicinin Korunması Hukuku Mevzuatı : Ulusal Mevzuat- Avrupa Birliği Yönergeleri**, Ankara: Turhan Kitabevi, 2002.

- Dursun, Bedri: **Avrupa Birliği ve Türkiye’de Tüketiciyi Koruma Politikaları**, Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul, 2001
- Dünya Gazetesi: **14 Saatten Fazla Elektrik Kesen dağıtım Şirketi Tazminat Ödeyecek**, 04.01.2007
- Ege, Yavuz ve diğ.: **AB’nin Enerji Politikası ve Türkiye**, Ankara: UPAV, 2004.
- EPDK: **2005 Yılı Faaliyet Raporu**, Ankara: 2006.
- EPDK: **Dünya ve Türkiye’de Enerji Piyasası Reformları**, Ankara: 2003.
- EPDK: **Elektrik Piyasası Uygulama El Kitabı**, Ankara: 2003.
- EPDK: **Enerji Uzman Yardımcıları Ders Notları**, Ankara: 2003.
- Flavin, Christopher: **Enerji’de Arayışlar: Yaklaşan Enerji Devriminin El Kitabı**, Çev. Y. Köseoğlu. İstanbul: TEMA Vakfı, 1994.
- Hürriyet Gazetesi: **Elektrikte Tazminatlı Dönem Başladı**, 04.01.2007
- İleri, Çişel: **Avrupa Birliği’nin Tüketici Politikaları**, İstanbul: İktisadi Kalkınma Vakfı, 2003.
- Kadioğlu, Kamil: **Gerekçeli- Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun: İlgili Yargıtay Kararları ve İlgili Mevzuat**, Ankara: Turhan Kitabevi, 2000.
- Karakoç, Hikmet: **Doğal Gaz Tüketici El Kitabı**, İstanbul: Demirdöküm Teknik, 1997.
- Mucuk, İsmet: **Pazarlama İlkeleri**, İstanbul: 1990
- Odabaşı, Yavuz: **Tüketici Davranışı**, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, 1986.
- Öz, Gamze: **“Avrupa Birliği ve Türkiye’de Enerji Piyasalarında Rekabet Hukukunun Uygulanması”**, AB’nin Enerji Politikası ve Türkiye, Ankara: UPAV, 2004.
- Özaslan, İsmail: **Tüketicinin korunması Hakkında Mevzuat ve İstanbul Ticaret Odasının Bu Konudaki Uygulamaları**, İstanbul :İstanbul Ticaret Odası, 2000.
- Şekerci, Rıza: **Mevzuatımızda Tüketicinin Korunması**, İstanbul: İnkılap Kitabevi, 1996.
- Tempo: **100 Soruda Tüketicinin Yeni Hakları**, İstanbul: 1995.
- TSE: **Tüketici Bülteni**, Ankara: 2002, sayı:171.

TUGİAD: **Türkiye'nin Enerji Sorunları ve Çözüm Önerileri**, Ankara: 2003  
Türkiye Ticaret, Sanayi, Deniz Ticaret Odaları ve Ticaret Borsaları Birliği:

**Avrupa Topluluğu'nda Tüketiciyi Koruma Politikaları ve  
Türkiye'nin Uyumu**, Ankara: 1989.

Türkiye Tüketicileri Koruma ve Eğitim Vakfı: **Tüketici Kültürü  
Ansiklopedisi**, Ankara: 1998.

TÜSİAD: **21. Yüzyıla Girerken Türkiye'nin Enerji Stratejisinin  
Değerlendirilmesi**, İstanbul: 1998.

TÜSİAD: **Enerji Sektöründe Geleceğe Bakış: Arz, Talep ve Politikalar**,  
İstanbul: 1994.

Ulusal Enerji Forumu: **Ulusal Enerji Rehberi**, İstanbul: 2001.

Upav (Ulusal Politika Araştırmaları Vakfı): **Avrupa Birliği'nin Enerji  
Politikası ve Türkiye'ye Yansımaları IV**, Ankara: UPAV, 2003.

Yarman, Tolga: **"Enerji ve Türkiye", Cumhuriyet Dönemi Türkiye  
Ansiklopedisi**, İstanbul: İletişim, 1983.

Yazman, İrfan: **Türkiye'de Tüketicinin Korunması: Sorunlar-  
Perspektifler**, Ankara: TES-AR, 1996.

Yeşilkılıç, Vedii: "Liberal Elektrik Piyasalarında Tüketici Korumaları", **Türkiye  
9. Enerji Kongresi**, Cilt I, s. 85- 103

Yılmaz, Edip: **Türkiye'de Elektrik Enerjisi Sektöründe Özelleştirme  
Nedenleri: Uygulamalar ve En Uygun Özelleştirme Seçeneği  
Araştırması**, Ankara: T.C. Başbakanlık Hazine Müsteşarlığı, 1996.

Zevkler, Aydın: **Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun: İlgili  
Yargıtay Kararları ve İlgili Mevzuat**, Ankara: Seçkin Yayınları,  
2001.

#### **T.C. Kanunları**

4628 Sayılı **Elektrik Piyasası Kanunu**, R.G. 24335, 3.3.2001.

4646 Sayılı **Elektrik Piyasası Kanununda Değişiklik Yapılması ve Doğal  
Gaz Piyasası Hakkında Kanun**, R.G. 24390, 2.5.2001.

5015 Sayılı **Petrol Piyasası Kanunu**, R.G. 25332, 20.12.2003.

5307 Sayılı **Sıvılaştırılmış Petrol Gazları(LPG) Piyasası Kanunu ve Elektrik Piyasası Kanununda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun**, R.G. 25754, 13.3.2005.

4077 Sayılı **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun**, R.G. 22221, 8.3.1995.

### **Diğer Mevzuat**

1042 sayılı EPDK Kurul Kararı

614 sayılı EPDK Kurul Kararı

Başkent EDAŞ Genel Müdürlüğü 96/28 sayılı Genelge

Doğal Gaz Lisans Yönetmeliği

Doğal Gaz Piyasası Dağıtım ve Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği

Doğal Gaz Piyasası Tarifeler Yönetmeliği

Elektrik Piyasası Dağıtım Yönetmeliği

Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliği

Elektrik Piyasası Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği

EU Electricity Directive 2003/54/EC and Regulation 1228/ 2003

EU Gas Directive 2003/55/EC and Regulation 1775/2005

Petrol Piyasasında Yapılacak Denetimler ile Ön Araştırma ve

Soruşturmalarda Takip Edilecek Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik

Sıvılaştırılmış Petrol Gazları (LPG) Piyasasında Yapılacak Denetimler ile Ön

Araştırma ve Soruşturmalarda Takip Edilecek Usul ve Esaslar Hakkında

Yönetmelik

Tüketici Konseyi Yönetmeliği

### **İnternet Kaynakları**

[http://alomaliye.com/nisan\\_06/sukru\\_senalp\\_epdk.htm](http://alomaliye.com/nisan_06/sukru_senalp_epdk.htm)

<http://tuketiciyikoruma.org/v1>

<http://www.botas.gov.tr>

[http://www.botas.gov.tr/faaliyetler/dg\\_ttt.asp](http://www.botas.gov.tr/faaliyetler/dg_ttt.asp)

[http://www.dso.org.tr/bilgi/kaynak/B1\\_3.html](http://www.dso.org.tr/bilgi/kaynak/B1_3.html)  
<http://www.epdk.org.tr>  
<http://www.epdk.org.tr/lisans/elektrik/lisansdatabase/verilenuretim.asp>  
<http://www.epdk.org.tr/mevzuat/yonetmelik/dogalgaz/sertifikasonhali.doc>  
<http://www.epdk.org.tr/mevzuat/yonetmelik/elektrik/musteri/MHYson.doc>  
<http://www.epdk.org.tr/mevzuat/yonetmelik/insan/teskilat/teskilat.html>  
<http://www.epdk.org.tr/mevzuat/yonetmelik/petrol/pply/pplson.doc>  
<http://www.etkb.gov.tr>  
<http://www.kayserito.org.tr/pxp/hizmetlerimiz/tukobir/php>  
<http://www.sanayi.gov.tr>  
<http://www.tedas.gov.tr>  
<http://www.tuik.gov.tr>  
<http://www.tuketiciler.org/4077/konsej.asp>  
<http://www.tuketicimerkezi.org>  
<http://www.tukoder.org.tr>