

# ELEKTRİK PİYASASI MÜŞTERİ HİZMETLERİ YÖNETMELİĞİ

## BİRİNCİ KISIM

### Amaç, Kapsam, Hukuki Dayanak, Tanımlar ve Kısaltmalar

#### Amaç

**MADDE 1** — (1) Bu Yönetmeliğin amacı; dağıtım sistemine bağlanmak isteyen veya bağlı olan tüketiciler ile bu tüketicilere bağlantı anlaşması, perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşma kapsamında hizmet veren taraflara uygulanacak standart, usul ve esasların belirlenmesidir.

#### Kapsam

**MADDE 2** — (1) Bu Yönetmelik; tüketicilere dağıtım seviyesindeki hizmetlerin, yeterli, kaliteli ve sürekli olarak sunulması için;

- a) Verimli ve kesintisiz hizmet sağlanmasına ilişkin olarak uyulması gereken hizmet kalitesi standartlarına,
- b) Elektrik enerjisi tüketiminin tespiti ve tahakkuk ettirilmesine,
- c) Tüketim amaçlı olarak elektrik enerjisi ve/veya kapasitenin rekabet ortamında temin edilebilmesi için uyulması gereken esas ve usullere,
- d) Müşteri şikayetlerinin alınması, değerlendirilmesi ve müşterilerin bilgilendirilmesine yönelik esas ve usullere,
- e) Müşterilerin hak ve yükümlülükleri ile müşteri zararlarının tazminine, ilişkin hükümleri kapsar.

<sup>1</sup>(2) İkili anlaşmalar kapsamında elektrik enerjisi ve/veya kapasite satın alan serbest tüketicilerle tedarikçileri arasındaki, Elektrik Piyasası Dengeleme ve Uzlaştırma Yönetmeliği ve /veya ikili anlaşmalar ile düzenlenmeyen perakende satış hizmetleri için bu Yönetmelik hükümleri uygulanır.

#### Hukuki dayanak

**MADDE 3** — (1) Bu Yönetmelik, 4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanununa dayanılarak hazırlanmıştır.

#### Tanımlar ve kısaltmalar

**MADDE 4** — (1) Bu Yönetmelikte geçen;

1. Kanun: 20/2/2001 tarihli ve 4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanununu,
2. Kurum: Enerji Piyasası Düzenleme Kurumunu,
3. Kurul: Enerji Piyasası Düzenleme Kurulunu,
4. Başkan: Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu Başkanını,
5. TEDAŞ: Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketini,
6. TEİAŞ: Türkiye Elektrik İletim Anonim Şirketini,
7. Abone grubu: Aynı hizmet standardına tabi gerçek ve tüzel kişileri,
8. Bağlantı anlaşması: Gerçek veya tüzel kişilerin dağıtım sistemine sürekli veya geçici olarak bağlantı yapmalarına ilişkin koşul ve hükümleri kapsayan anlaşmayı,
9. Bağlantı bedeli: Gerçek veya tüzel kişilerin dağıtım sistemine bağlantı yapmalarına ilişkin olarak yapılan masrafların karşılanmasını esas alan bedeli,

<sup>1</sup> 8 Eylül 2010 tarihli ve 27696 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

10. Bağlantı gücü: Bir kullanım yerinin elektrik projesinde belirtilen kurulu gücün, kullanma faktörü ile çarpılması suretiyle hesaplanan güç miktarını,
11. Dağıtım: Elektrik enerjisinin gerilim seviyesi 36 kV ve altındaki hatlar üzerinden naklini,
12. Dağıtım bölgesi: Bir dağıtım şirketinin lisansında tanımlanan bölgeyi,
- <sup>2</sup>13. Dağıtım tesisi: İletim tesislerinin ve dağıtım gerilim seviyesinden bağlı üretim tesislerine ait şalt sahalarının bittiği noktadan itibaren elektrik dağıtımını için tesis edilmiş tesis ve şebekeyi,
14. Dağıtım sistemi: Bir dağıtım bölgesinde yer alan elektrik dağıtım tesisleri ve şebekesini,
15. Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliği: 4/8/2002 tarihli ve 24836 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan yönetmeliği,
16. Elektrik Piyasası Tarifeler Yönetmeliği: 11/8/2002 tarihli ve 24843 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan yönetmeliği,
17. Hizmet: Elektrik enerjisi ve/veya kapasite satışına yönelik olarak, bağlantı, sayaç okuma, ödeme bildirimleri ve müşteri hizmetlerine ilişkin diğer faaliyetleri,
18. İkili anlaşmalar: Gerçek veya tüzel kişiler ile lisans sahibi tüzel kişiler arasında ya da lisans sahibi tüzel kişilerin kendi aralarında özel hukuk hükümlerine tabi olarak, elektrik enerjisi ve/veya kapasitenin alınıp satılmasına dair yapılan ve Kurul onayına tabi olmayan ticari anlaşmaları,
19. İlgili mevzuat: Elektrik piyasasına ilişkin kanun, yönetmelik, tebliğ, genelge, Kurul kararları ile ilgili tüzel kişilerin sahip oldukları lisans veya lisansları,
20. İlgili tüzel kişi: İlgisine göre dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi ve/veya perakende satış lisansı sahibi tüzel kişiyi,
21. Müşteri: Perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşmalar yoluyla hizmet alan tüketicileri,
22. Perakende satış hizmeti: Perakende satış lisansına sahip şirketler tarafından, elektrik enerjisi ve/veya kapasite satımı dışında, tüketicilere sağlanan sayaç okuma, faturalama gibi diğer hizmetleri,
23. Perakende satış sözleşmesi: Bağlantı anlaşması mevcut olan kullanım yeri için, perakende satış lisansı sahibi tüzel kişi ile müşteriler arasında Elektrik Piyasası Tarifeler Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde, elektrik enerjisi ve/veya kapasite temini ile hizmet alımına yönelik olarak yapılan ticari faaliyetlere ilişkin koşul ve hükümleri kapsayan sözleşmeyi,
24. Perakende satış şirketi: Elektrik enerjisinin ve/veya kapasitenin ithalatı ve iletim sistemine doğrudan bağlı olanlar dışındaki tüketicilere perakende satışı ve/veya tüketicilere perakende satış hizmeti verilmesi ile iştigal edebilen tüzel kişiyi,
25. Serbest olmayan tüketici: Elektrik enerjisi ve/veya kapasite alımlarını sadece, bölgesinde bulunduğu perakende satış lisansı sahibi dağıtım şirketi veya perakende satış şirketlerinden yapabilen gerçek veya tüzel kişiyi,
26. Serbest tüketici: Kurul tarafından belirlenen elektrik enerjisi miktarından daha fazla tüketimde bulunması veya iletim sistemine doğrudan bağlı olması nedeniyle tedarikçisini seçme serbestisine sahip gerçek veya tüzel kişiyi,
27. Tarife: Elektrik enerjisinin ve/veya kapasitenin iletimi, dağıtımını ve satışı ile bunlara dair hizmetlere ilişkin fiyatları, hükümleri ve şartları içeren düzenlemeleri,
- <sup>3</sup>28. Tedarikçi: Elektrik enerjisi ve/veya kapasite sağlayan üretim şirketleri, otoprodüktörler, otoprodüktör grupları, toptan satış şirketleri ve perakende satış lisansına sahip şirketleri,

---

<sup>2</sup> 12 Kasım 2008 tarihli ve 27052 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>3</sup> 12 Kasım 2008 tarihli ve 27052 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

29. Tüketici: Elektriği kendi ihtiyacı için alan serbest ve serbest olmayan tüketicileri,  
30. Aktif güç: Elektrik akımı ile aynı fazda iş gören ve kW birimi ile ölçülen güç,<sup>4</sup>  
31. Aktif enerji: Aktif gücün zamanla çarpımından elde edilen ve kWh birimi ile ölçülen enerjiyi,<sup>5</sup>  
32. Reaktif güç: Elektrik akımının gerilime göre 90 derece faz farklı, iş görmeyen ve kVAr birimi ile ölçülen güç,<sup>6</sup>  
33. Reaktif enerji: Reaktif gücün zamanla çarpımından elde edilen ve kVArh birimi ile ölçülen enerjiyi,<sup>7</sup>  
34. Branşman (İrtibat) hattı: Müşterinin dağıtım sistemine bağlandığı bağlantı noktasına kadar müşteri tarafından tesis edilen, müşterinin mülkiyetinde olan ve münhasıran müşterinin bağlantı talebinin karşılanması amacı ile kullanılan tüm teçhizatı (hat, kablo, direk, kesici ve ölçü sistemi v.b.),<sup>8</sup>  
35. Sayaç: Müşterinin, elektrik enerjisi tüketimini ölçmek amacıyla ilgili mevzuat hükümlerine uygun olarak tesis edilen cihazı veya ölçü sistemini,<sup>9</sup>  
ifade eder.

## **İKİNCİ KISIM** **Başvuru ve Müşterilere İlişkin İşlemler** **BİRİNCİ BÖLÜM**

### **Bağlantı Başvurusu, Bağlantı Anlaşması, Sisteme Bağlantı Yapılması**

#### **Bağlantı başvurusu**

**MADDE 5** — (1) Yeni bir tesis veya kullanım yeri için dağıtım sistemine bağlanmak suretiyle elektrik enerjisi temin etmek isteyen gerçek veya tüzel kişi, bulunduğu dağıtım bölgesindeki dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiye doğrudan veya dağıtım bölgesinde faaliyet gösteren perakende satış lisansı sahibi tüzel kişi aracılığıyla başvurur.

(2) Başvuruda bulunan mülk sahibi ve/veya sahipleri veya vekili, mülk kiraya verilmiş ise belgelemesi kaydıyla kiracı;

- a) Tapu kaydını ve onaylı elektrik projesini,<sup>10</sup>
- b) İmar alanı içerisinde bulunanlar, 3194 sayılı İmar Kanununun 30, 31 inci maddelerine göre yapı kullanma iznini,
- c) Köy yerleşik alanları ve civarında ve mezralarda bulunanlar, 3194 sayılı İmar Kanununun 27, 30 uncu maddelerine göre yapı kullanma iznini,
- d) İmar ve köy yerleşim alanları dışında bulunanlar, Bayındırlık ve İskan İl Müdürlüklerinden verilecek yapı kullanma iznine ilişkin belgeyi,
- e) Ruhsat gerektirmeyen kullanım yerleri için mevzuat kapsamında ilgili mercilerden alınacak izin belgesini,
- f) İlgili mevzuatın gerektirmesi halinde istenecek diğer belgeleri,<sup>11</sup>  
ibraz eder.

<sup>4</sup> 28 Şubat 2003 tarihli ve 25034 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

<sup>5</sup> 28 Şubat 2003 tarihli ve 25034 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

<sup>6</sup> 28 Şubat 2003 tarihli ve 25034 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

<sup>7</sup> 28 Şubat 2003 tarihli ve 25034 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

<sup>8</sup> 30 Aralık 2005 tarihli ve 26039 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

<sup>9</sup> 8 Eylül 2010 tarihli ve 27696 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

<sup>10</sup> 28 Şubat 2003 tarihli ve 25034 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>11</sup> 28 Şubat 2003 tarihli ve 25034 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

(3) Kullanım amacıyla sınırlı bir süre için, dağıtım sistemine geçici bağlantı yaparak elektrik enerjisi temin etmek isteyen gerçek veya tüzel kişi, elektrik projesini ve kullanım amacının gerektirdiği izin belgesini ibraz etmek kaydıyla başvuruda bulunur.

### **Başvurunun değerlendirilmesi ve bağlantı anlaşması**

**MADDE 6** — (1) Gerçek veya tüzel kişilerin, dağıtım sistemine bağlantı talebinin dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde karşılanması ve bağlantı anlaşması yaparak hizmet verilmesi esastır.

(2) Bağlantı için yapılan başvuru, dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından, dağıtım sisteminin mevcut durumu çerçevesinde genişleme yatırımı veya yeni yatırımın gerekli olması hususları da dikkate alınarak değerlendirilir.

(3) Buna göre;

a) Dağıtım sisteminin mevcut durumunun bağlantı talebinin karşılanması için uygun olması halinde, 5 inci maddede belirtilen belgelerin ibraz edilmesi kaydıyla dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi ile başvuru sahibi arasında bağlantı anlaşması imzalanır.

b) Dağıtım sisteminin mevcut durumunun bağlantı talebinin karşılanması için uygun olmaması ve genişleme yatırımı veya yeni yatırımın gerekli olması durumunda; saha etüdü gerektirmeyen hallerde başvuru tarihinden itibaren on iş günü, saha etüdü gerektiren hallerde ise başvuru tarihinden itibaren yirmi iş günü içerisinde, bağlantı talebinin karşılanabileceği makul bir süre, gerekçeleri ile birlikte başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir. Başvuru sahibinin söz konusu süreye itiraz hakkı saklı olup, bu konuda Kuruma başvurabilir. Başvuru, Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliğinin 38 inci maddesi hükümleri çerçevesinde Kurum tarafından değerlendirilir. Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından verilen görüşe ilişkin gerekçelerin Kurul tarafından uygun görülmemesi halinde, dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi ile başvuru sahibi arasında bağlantı anlaşması imzalanır.

c) Başvuru sahibinin (b) bendi kapsamında haksız bulunması veya bağlantı talebinin karşılanabilmesi için dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından bildirilen sürenin başvuru sahibi tarafından uzun bulunması ve bağlantı talebinin branşman hattı tesis edilerek karşılanabilir olması halinde gerekli yatırım başvuru sahibi tarafından üstlenilebilir. Bu durumda bağlantı projesinin hazırlanması başvuru sahibinin sorumluluğunda olup, bağlantı projesinin hazırlanabilmesine ilişkin etüt için gerekli olan tüm bilgiler dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından sağlanır. Bağlantı projesi, tamamlanmasını müteakip onay için dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiye sunulur. Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi, söz konusu proje üzerindeki incelemesini proje sunum tarihinden itibaren beş iş günü içerisinde tamamlayarak projeyi onaylar veya projeyi revizyon için başvuru sahibine iade eder. Proje revizyonunun gerekçeleri başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir. Bağlantı projesinin onaylanması durumunda, dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi ile başvuru sahibi arasında, branşman hattının mülkiyet ve kullanım hakları ile finansman ve bağlantı koşulları gibi hususların düzenlendiği bağlantı anlaşması imzalanır.

(4) Dağıtım sistemine geçici bağlantı yaparak elektrik enerjisi temin etmek isteyen gerçek veya tüzel kişi ile dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi arasında kullanım amacıyla sınırlı bir süreyi içeren bağlantı anlaşması imzalanır.

(5) Bağlantı anlaşmasının imzalanmasını takiben ve anlaşmada yer alan süre içerisinde gerekli bağlantı varlıkları tesis edilerek, Elektrik Piyasası Tarifeler Yönetmeliği hükümlerine uygun olarak belirlenen bağlantı bedeli, başvuru sahibi tarafından dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiye ödenir.

(6) Bağlantı bedeli, bir defaya mahsus olmak üzere ve ilk bağlantı anlaşması yapılması esnasında tahsil edilir ve geri ödenmez.

(7) Bağlantı anlaşmasında yer alan adresteki kullanım yeri var olduğu sürece, bağlantı anlaşması yürürlükte kalır ve söz konusu kullanım yerindeki müşteri değişikliği halinde yeni bir bağlantı anlaşması yapılması talep edilmez.

#### **Sisteme bağlantı yapılması**

**MADDE 7** — (1) Bağlantı anlaşması yapmış olan gerçek veya tüzel kişinin müşteri olarak dağıtım sistemine bağlantısının yapılabilmesi için, perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşmanın dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiye tevsik edilmesi gereklidir.

(2) Sisteme bağlantı yapılmadan önce, dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından;

a) İmar yerleşim alanında üç iş günü içerisinde,

b) İmar yerleşim alanı dışında ise beş iş günü içerisinde,

müşterinin ölçü cihazları ve devrelerinin uygunluğu kontrol edilerek sayaç ve ölçü devrelerinin ilgili bölümleri mühürlenir ve sayaç okuması yapılarak tespit edilen ilk endeks değeri ve sisteme bağlantı yapılması hakkında tutanak düzenlenir.

(3) Müşterinin sisteme bağlanmasından sonra her türlü dağıtım hizmeti, dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından bağlantı anlaşması ve ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde karşılanır.

#### **Bir başka müşteri mülkiyetindeki tesisten faydalanma**

<sup>12,13</sup>**MADDE 8** – (1) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi, bir veya daha fazla müşterinin kullanımındaki branşman hattı ve müştemilatı ve/veya dağıtım tesislerinden yeni bağlantı taleplerini, ortak kullanım haline gelecek olan dağıtım tesislerini devralmak suretiyle karşılar.

(2) Ortak kullanım haline gelecek tesislerin maliki veya maliklerinin devre rıza göstermemesi halinde kamulaştırma yoluna gidilir.

(3) Uygulama dönemi içerisinde yapılması öngörülen devir ve kamulaştırmayla ilgili her türlü gider yatırım harcaması olarak yatırım planları dahilinde Kuruma sunulur ve Kurul tarafından onaylanması durumunda tarifeler yoluyla karşılanır.

(4) Devre ilişkin usul ve esaslar Kurum tarafından düzenlenir.

#### **Bağlantı gücünde değişiklik yapılması**

**MADDE 9** — (1) Mesken aboneleri dışında kalan müşteriler, kendilerine ait tesislerdeki bağlantı gücünün yüzde yirmiden daha fazla artması halinde, tadilat projesiyle birlikte yedi iş günü içerisinde dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiye başvurur.

(2) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tadilat projesini inceler ve inceleme sonuçları ile uygulamaya esas cevabını onbeş gün içerisinde müşteriye yazılı olarak bildirir.

(3) Bağlantı gücündeki artışın herhangi bir maliyet getirmesi halinde, ilgili mevzuat çerçevesinde işlem yapılır ve yapılan işleme ilişkin bedeller müşteriden tahsil edilir.

(4) Bağlantı anlaşması, yapılan işlemleri içerecek şekilde tadil edilir.

(5) Bu yükümlülüğünü yerine getirmeyen müşterilere usulsüz elektrik enerjisi tüketimine ilişkin ilgili mevzuat hükümleri uygulanır.

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **Perakende Satış Sözleşmesi**

#### **Perakende satış sözleşmesi**

**MADDE 10** — (1) Perakende satış sözleşmesi asgari olarak; hizmet verilmesine ilişkin şartları, Elektrik Piyasası Tarifeler Yönetmeliği hükümlerine uygun olarak ilgili abone

<sup>12</sup> 30 Aralık 2005 tarihli ve 26039 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>13</sup> 8 Eylül 2010 tarihli ve 27696 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

grubuna uygulanacak tarife, sözleşme süresi ve sözleşmenin feshi gibi hükümleri içerecek şekilde düzenlenir ve perakende satış lisansı sahibi tüzel kişi ile müşteri arasında imzalanır. Perakende satış lisansı sahibi tüzel kişi, imzalanan her bir perakende satış sözleşmesi hakkında ilgili dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiye imza tarihini izleyen üç gün içerisinde yazılı olarak bilgi verir.

(2) Perakende satış sözleşmeleri kapsamında, Elektrik Piyasası Tarifeler Yönetmeliği çerçevesinde Kurum tarafından yapılan gelir ve/veya fiyat düzenlemesine aykırı olmamak kaydıyla, piyasada rekabeti geliştirecek ve uygulama açısından müşterilere kolaylık sağlayacak hususlar yer alabilir.

(3) Perakende satış lisansı sahibi tüzel kişi, perakende satış sözleşmesinin sona erdirileceği tarihin en az üç iş günü öncesinden, ilgili dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiye yazılı olarak bilgi verir.

(4) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi, perakende satış sözleşmesi sona eren müşterinin yeni bir perakende satış sözleşmesi bulunmaması halinde, kullanım yerinin elektrik enerjisini keser.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### Hizmet Kalitesi ve Kesintisiz Hizmet Sağlanması

#### Hizmet kalitesi

**MADDE 11** — (1) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi, ilgili mevzuat uyarınca bölgesinde bulunan tüm müşterilere eşit taraflar arasında ayırım gözetmeksizin yeterli, kaliteli ve sürekli elektrik enerjisi sunacak şekilde hizmet verir.

(2) Perakende satış lisansı sahibi tüzel kişi, lisansı kapsamında faaliyet gösterdiği bir dağıtım bölgesi içerisinde bulunan tüm müşterilere, perakende satış sözleşmesi kapsamında eşit taraflar arasında ayırım gözetmeksizin aynı kalitede hizmet verir.

#### Elektrik kesintileri

**MADDE 12** — (1) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi, Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliğinin 51 inci maddesinde tanımlanan mücbir sebepler veya lisansında yer alan özel mücbir sebepler ya da programlı kesintiler dışında dağıtım sistemini, kendisinden hizmet alanlara kaliteli ve sürekli elektrik enerjisi sağlayacak durumda tutmakla yükümlüdür.

(2) Müşteriler, programlı kesintiler hakkında dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından, kesintiden en az kırksekiz saat önce yazılı, işitsel veya görsel basın yayın kuruluşları aracılığıyla bilgilendirilir.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### Kaçak Elektrik Enerjisi Tüketimi ve Usulsüz Elektrik Enerjisi Tüketimi

#### Kaçak elektrik enerjisi tüketimi

**MADDE 13** — (1) Gerçek veya tüzel kişilerin;

a) Dağıtım sistemine veya sayaçlara veya ölçü sistemine ya da tesisata müdahale ederek, tüketimin doğru tespit edilmesini engellemek suretiyle, eksik veya hatalı ölçüm yapılması veya hiç ölçülmeden veya yasal şekilde tesis edilmiş sayaçtan geçirilmeden mevzuata aykırı bir şekilde elektrik enerjisi tüketmesi,

b) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişinin ilgili mevzuata uygun olarak kestiği elektrik enerjisini, yükümlülüklerini yerine getirmeden dağıtım lisansı sahibi tüzel kişinin izni dışında açması,

kaçak elektrik enerjisi tüketimi olarak kabul edilir.<sup>14</sup>

(2) Yapılan kontrollerde, kaçak elektrik enerjisi tüketildiğine dair bir şüpheye sebep olacak bir bulguya rastlanması halinde, 15 inci madde uyarınca belirlenen yöntemler çerçevesinde kaçak tespit süreci başlatılır. Kaçak işleminin başlatılması için bu sürecin sonunda kaçak elektrik enerjisi kullanımının tespiti gereklidir.<sup>15</sup>

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

(4) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi, kaçak tespit süreci sonucunda kaçak elektrik enerjisi tüketimi tespit edilen gerçek veya tüzel kişilerin elektrik enerjisini keserek Cumhuriyet Savcılığına suç duyurusunda bulunur.<sup>16</sup>

(5) Kaçak elektrik enerjisi tüketim bedeli, yapılan tespit çerçevesinde, ölçüm ve kontrol sonuçlarına göre düzenlenen belgelere dayanılarak hesaplanmak suretiyle, kullanım süresi ve bu süre içerisinde tüketilen elektrik enerjisi miktarı dikkate alınarak ilgili tüzel kişi tarafından gerçek veya tüzel kişiye 15 inci madde uyarınca belirlenen yöntemler çerçevesinde tahakkuk ettirilir.

### **Usulsüz elektrik enerjisi tüketimi**

#### **MADDE 14 — (1) Müşterinin;**

a) Ölçme noktasından sonraki kendi elektrik tesisatından üçüncü şahıslara elektrik enerjisi vermesi,

b) Kendi adına perakende satış sözleşmesi olmadan daha önceki müşteri adına düzenlenen ödeme bildirimlerini ödemek suretiyle elektrik enerjisi tüketmesi,

c) Sayaç ve ölçü devreleri mühürsüz olduğu halde ilgili tüzel kişilere haber vermeden elektrik enerjisi tüketmesi,

d) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından 7 nci madde çerçevesinde yapılması gereken bağlantı işleminin tamamlanmasını beklemeksizin, tüketiminin doğru tespit edilmesini engellemeyecek şekilde bağlantı yapması/yaptırması,<sup>17</sup>

e) İlgili tüzel kişilere yapılmış başvuru olmaksızın, bulunduğu abone grubunun kapsamı dışında elektrik enerjisi tüketmesi,

f) Güç trafosunu değiştirdiği halde ilgili tüzel kişilere durumu yazılı olarak onbeş gün içerisinde bildirmemesi,

g) 9 uncu maddede belirtilen yükümlülükleri yerine getirmemesi,

h) Kesilen elektriği yükümlülüklerini yerine getirdikten sonra dağıtım lisansı sahibi tüzel kişinin izni dışında açmak,<sup>18</sup>

hallerinde, usulsüz elektrik enerjisi tüketmiş sayılır. Ancak; (b), (c) ve (e) bentlerinde tanımlanan hallerde, usulsüz elektrik enerjisi tüketimi tespitinden önce ilgili tüzel kişilere başvuruda bulunmuş olması ve bunun belgelenmesi durumunda, usulsüz elektrik enerjisi tüketimine ilişkin hükümler uygulanmaz.

<sup>19</sup>(2)

(3) (c) bendi çerçevesinde yapılan tespit, sayaca ve ölçü sistemine müdahale edilerek tüketimin doğru tespit edilmesine engel olduğu yönünde bir şüphenin bulunması durumunda sayaç sökülerek yerine uygun bir sayaç takılmak suretiyle incelemeye alınır. İnceleme sonucunda sayaca veya ölçü sistemine müdahale edilerek, tüketimin doğru tespit

<sup>14</sup> 30 Aralık 2005 tarihli ve 26039 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>15</sup> 30 Aralık 2005 tarihli ve 26039 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

<sup>16</sup> 8 Eylül 2010 tarihli ve 27696 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>17</sup> 30 Aralık 2005 tarihli ve 26039 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>18</sup> 30 Aralık 2005 tarihli ve 26039 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

<sup>19</sup> 30 Aralık 2005 tarihli ve 26039 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle çıkarılmıştır.

edilmesinin engellenmesi suretiyle, elektrik enerjisinin eksik veya hatalı ölçülerek veya hiç ölçülmeden tüketildiğinin tespiti halinde, 13 üncü madde hükümleri uygulanır.<sup>20</sup>

(4) Usulsüz elektrik enerjisi tükettiği tespit edilen müşterinin elektrik enerjisi, 15 inci madde uyarınca belirlenen ve Kurul tarafından onaylanan yöntemler çerçevesindeki yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde, dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından kesilir.<sup>21</sup>

### **Kaçak ve usulsüz elektrik enerjisi tüketimine yönelik ortak hükümler**

**MADDE 15** — (1) Kaçak ve usulsüz elektrik enerjisi kullanımına ilişkin olarak;

- a) Tespit,
- b) Süre,
- c) Tüketim miktarı hesaplama,
- d) Tahakkuk,
- e) Ödeme,

yöntemleri ile diğer usul ve esaslar, dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiler tarafından belirlenerek Kuruma sunulur ve Kurul onayı ile uygulamaya konulur. Bu yöntemlerde Kurul onayı olmaksızın değişiklik yapılamaz.

## **BEŞİNCİ BÖLÜM**

### **Sayaç ve Kontrol Ekipmanı**

#### **Genel hükümler**

**MADDE 16** — (1) Müşterinin aktif ve reaktif elektrik enerjisi tüketimi ile güç ölçümleri; ilgili mevzuat uyarınca tesis edilen sayaçlar ve uygun şekilde tesis edilmiş ölçüm sistemleri kurulmak suretiyle ölçülür.<sup>22</sup>

(2) Sayacın; 11/1/1989 tarihli ve 3516 sayılı Ölçüler ve Ayar Kanunu hükümleri doğrultusunda dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından, her türlü ayar, kalibrasyon ve bakım için periyodik olarak kontrol ettirilmesi esastır. Periyodik kontroller için gerekli masraflar, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından belirlenen bedeller üzerinden; sayacın sökme ve takma bedeli, Kurul tarafından onaylanan bedeller üzerinden sayaç maliki tarafından karşılanır.<sup>23</sup>

(3) 30 kW ve daha büyük güçlerde enerji ve güç olmak üzere çift terimli tarifeden sözleşme yaparak elektrik enerjisi alan müşteriler, çekilen gücün en yüksek anlık değerinin belirlenebilmesi için demandmetreli sayaç tesis eder.<sup>24</sup>

(4) Reaktif enerji miktarını ölçmek üzere gerekli ölçme düzeneği, ilgili mevzuata göre reaktif enerji tarifesi uygulanmayacak aboneler dışında kalan müşteriler tarafından tesis edilir. Bu müşterilerden, kurulu gücü 50 kVA'nın altında olanlar, çektikleri aktif enerji miktarının yüzde otuzüçünü aşan şekilde endüktif reaktif enerji tüketmeleri veya aktif enerji miktarının yüzde yirmisini aşan şekilde kapasitif reaktif enerji tüketmeleri halinde; kurulu gücü 50 kVA ve üstünde olanlar ise, çektikleri aktif enerji miktarının yüzde yirmisini aşan şekilde endüktif reaktif enerji tüketmeleri veya aktif enerji miktarının yüzde onbeşini aşan şekilde sisteme kapasitif reaktif enerji vermeleri halinde, reaktif enerji tüketim bedeli ödemekle yükümlüdür. Endüktif ve kapasitif enerji tüketimleri itibarıyla söz konusu sınırların ikisini birden aşan veya reaktif enerji ölçme düzeneğini kurma yükümlülüğü bulunmasına rağmen kurmayan ya da mevzuat hükümlerine uygun olarak kurmayan müşterilerin ödemeleri gereken reaktif enerji

<sup>20</sup> 30 Aralık 2005 tarihli ve 26039 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

<sup>21</sup> 30 Aralık 2005 tarihli ve 26039 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

<sup>22</sup> 28 Şubat 2003 tarihli ve 25034 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>23</sup> 8 Eylül 2010 tarihli ve 27696 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>24</sup> 28 Şubat 2003 tarihli ve 25034 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.



bedeline ilişkin usul ve esaslar Elektrik Piyasası Tarifeler Yönetmeliği ve ilgili tebliğleri çerçevesinde Kuruma sunulan tarife önerilerinde yer alır.<sup>25 26 27</sup>

### **Sayaç yeri**

**MADDE 17** — (1) Sayaç ve ilgili ölçü aletlerinin yeri, ilgili mevzuat çerçevesinde dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiler tarafından belirlenir. Sayaç, ilgili tüzel kişinin kolayca okuyabileceği şekilde tesis edilir.

(2) İlgili tüzel kişi, teknik gereklilik halinde müşteri tesislerine ilave ölçü ve kontrol cihazları tesis edebilir. Müşteri, ilgili tüzel kişi tarafından tesis edilen sayaç, ölçü ve kontrol cihazları ile bunların tesis edileceği yerler için kira veya başka bir ad altında herhangi bir bedel talep edemez.

### **Sayaç kontrolü**

**MADDE 18** — (1) Sayacın arızalanması veya ölçme hassasiyetinden şüphe edilmesi halinde, ilgili tüzel kişi veya müşteri tarafından sayacın kontrolü talep edilebilir. Bu talep, dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından 3516 sayılı Ölçüler ve Ayar Kanunu hükümleri çerçevesinde karşılanır ve oluşan bedeller talep sahibi tarafından ödenir.

(2) Sayacın yerinden sökülmesi durumunda; sökülen sayacın yerine dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından geçici olarak, asgari sökülen sayacın fonksiyonlarını yerine getirecek nitelikte bir sayaç takılır. Ancak, geçici olan bu uygulama bir aydan fazla olamaz. Sökülen sayacın yeniden kullanılamaz durumda olduğuna ilişkin bir tutanağın tüketiciye ibrazı halinde, tüketici tarafından temin edilen veya tüketicinin kabul etmesi halinde dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından temin edilen ve bedeli tüketici tarafından ödenen yeni bir sayaç takılır.<sup>28,29</sup>

(3) Bu madde kapsamındaki sayaç sökme takma bedeli sayaç maliki tarafından karşılanır. Sayaç sökme takma bedelleri her yılın Ekim ayı sonuna kadar dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiler tarafından belirlenerek Kuruma önerilir ve Kurul onayı ile yürürlüğe konulur.<sup>30</sup>

### **Sayacın tüketim kaydetmemesi**

<sup>31,32</sup> **MADDE 19** — (1) Sayacın, müşterinin kusuru dışında herhangi bir nedenle tüketim kaydetmediğinin tespiti halinde varsa müşterinin aynı döneme ait sağlıklı olarak ölçülmüş geçmiş dönem tüketimleri dikkate alınarak, yoksa, sayaç çalışır duruma getirildikten sonraki müşterinin ödeme bildirimine esas ilk iki tüketim dönemine ait tüketimlerinin ortalaması alınarak geçmiş dönem tüketimleri hesaplanır ve tahakkuk ettirilir.

(2) Tahakkuka esas süre; doğru bulgu ve belgenin bulunması halinde 12 ayı, bulunmaması halinde ise 90 günü aşamaz.

(3) Perakende satış lisansı sahibi tüzel kişi tarafından yapılan tahakkuk işleminde sayacın tüketim kaydetmediği dönem birim fiyatları kullanılır ve gecikme zammı uygulanmaz. Müşterinin talep etmesi durumunda söz konusu miktar tahakkuk süresi kadar eşit taksitler halinde ödenir.

(4) İkili anlaşmalar kapsamında elektrik enerjisi tüketen bir müşterinin sayacının tüketim kaydetmemesi durumunda dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından bu madde kapsamında geçmiş dönem tüketimleri hesaplanarak TEİAŞ'a bildirilir.

<sup>25</sup> 28 Şubat 2003 tarihli ve 25034 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

<sup>26</sup> 9 Ocak 2007 tarihli ve 26398 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>27</sup> 20 Haziran 2007 tarihli ve 26558 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>28</sup> 28 Şubat 2003 tarihli ve 25034 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

<sup>29</sup> 30 Aralık 2005 tarihli ve 26039 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>30</sup> 8 Eylül 2010 tarihli ve 27696 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

<sup>31</sup> 30 Aralık 2005 tarihli ve 26039 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>32</sup> 8 Eylül 2010 tarihli ve 27696 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

### **Sayacın doğru tüketim kaydetmemesi**

<sup>33</sup> **MADDE 20** — (1) Sayacın, müşterinin kusuru dışında herhangi bir nedenle doğru tüketim kaydetmediğinin tespit edilmesi halinde,

a) Sayacın eksik veya fazla tüketim kaydettiği miktarın elektrik sayaçları tamir ve ayar istasyonlarında teknik olarak tespit edilmesi durumunda söz konusu tespit dikkate alınarak,

b) (a) bendinde düzenlenen tespitinin bulunmadığı durumlarda; varsa müşterinin aynı döneme ait sağlıklı olarak ölçülmüş geçmiş dönem tüketimleri dikkate alınarak, yoksa sayaç doğru çalışır duruma getirildikten sonra müşterinin ödeme bildirimine esas ilk iki tüketim dönemine ait tüketimlerinin ortalaması dikkate alınarak, hesaplama yapılır ve fark tahakkuk ettirilir.

(2) Tahakkuka esas süre; doğru bulgu ve belgenin bulunması halinde 12 ayı, bulunmaması halinde ise 90 günü aşamaz.

(3) Tüketimdeki farklar, ilgili dönem birim fiyatlarıyla ve gecikme zam olmaksızın, perakende satış lisansı sahibi tüzel kişi tarafından müşteriye tahakkuk ettirilir. Müşterinin talep etmesi durumunda söz konusu miktar tahakkuk süresi kadar eşit taksitler halinde ödenir.

(4) Yukarıda yapılan hesaplamalar sonucunda bulunan fark müşteri lehine ise, 23 üncü maddenin dördüncü fıkrası hükümlerine göre iade veya mahsup işlemi yapılır.

(5) İkili anlaşmalar kapsamında elektrik enerjisi tüketen bir müşterinin sayacının doğru tüketim kaydetmemesi durumunda dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından bu madde kapsamında geçmiş dönem fark tüketimleri hesaplanarak TEİAŞ'a bildirilir.

## **ALTINCI BÖLÜM**

### **Elektrik Enerjisi Tüketim Miktarının Tespiti ve Ödeme Bildirimleri**

#### **Elektrik enerjisi tüketim miktarının tespiti ve ödeme bildiriminde bulunulması**

**MADDE 21** — (1) Ön ödemeli sayaç kullanılması gibi haller dışında;

a) Ödeme bildirimine esas tüketim dönemi, ödeme bildirimlerinin hazırlanması ve müşteriye tebliği ile ilgili usul ve esaslar, perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşma hükümlerine göre düzenlenir.

b) Perakende satış lisansı sahibi tüzel kişi, müşteri sayacından ödeme bildirimine esas tüketim dönemleri itibarıyla dönem sonu endekslerini okur ve birbirini takip eden iki dönem arasındaki endeks farkı müşterinin elektrik enerjisi tüketimi olarak kabul edilir.

c) Perakende satış lisansı sahibi tüzel kişi tarafından düzenlenen ödeme bildirimini, son ödeme tarihinden en az on gün önce müşteriye tebliğ edilir.<sup>34</sup>

#### **Ödeme bildirimlerinde yer alan bilgiler**

**MADDE 22** — (1) Müşterilere düzenlenecek ödeme bildirimlerinde, Elektrik Piyasası Tarifeler Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde hazırlanan fiyatlandırma yöntemine göre asgari olarak aşağıdaki bilgiler yer alır;

a) Müşterinin adı-soyadı veya unvanı, adresi, müşteri veya abone numarası, abone grubu,<sup>35</sup>

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

c) Tüketime esas ilk ve son endeksler ile okuma tarihleri,

d) Tüketilen elektrik enerjisi miktarı,

<sup>33</sup> 8 Eylül 2010 tarihli ve 27696 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>34</sup> 10 Haziran 2003 tarihli ve 25134 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>35</sup> 8 Eylül 2010 tarihli ve 27696 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

- e) Tüketimin fiyatlandırılmasına esas enerji ve kapasite bilgileri,
- f) Elektrik enerjisi birim fiyatları ve tüketim bedeli,
- g) Vergi, yasal kesinti ve borçlar,
- h) Son ödeme tarihi ve ödeme merkezleri,
- i) Değiştirilen sayaç var ise aynı döneme ait tüketim değerleri,
- j) Müşteri hizmetleri merkezinin telefon ve faks numaraları ile internet adresi,
- k) Günlük enerji tüketim ortalaması,
- l) Bir sonraki okuma dönemi,
- m) Varsa geçmiş dönemlere ilişkin borç.

#### **Hatalı bildirimde bulunulması**

**MADDE 23** — (1) Ödeme bildirimine ilişkin hatalar; hatalı sayaç okunması, yanlış tarife veya yanlış çarpım faktörü uygulanması, tüketim miktarı ve/veya bedelinin hatalı hesaplanması ya da mükerrer ödeme bildirimini düzenlenmesi gibi hususlardır.

<sup>36</sup>(2) Perakende satış lisansı sahibi tüzel kişiden kaynaklanan hatalı bildirimlere karşı, müşteri tarafından fatura tebliğ tarihinden itibaren 1 yıl içerisinde itiraz edilebilir. İtirazın yapılmış olması ödeme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz. İtiraza konu tüketim bedeli ile müşterinin bir önceki tüketim döneminde ödemiş olduğu tüketim bedeli arasındaki farkın yüzde otuzdan fazla olması durumunda müşteri, bir önceki dönem tüketim bedeli kadarını son ödeme tarihinden önce ödeyebilir. Bu durumda müşteriye 24 üncü madde hükümleri uygulanmaz.

(3) İtiraz, ilgili tüzel kişi tarafından başvuru tarihini izleyen en geç on iş günü içerisinde incelenerek sonuçlandırılır ve inceleme sonuçları müşteriye yazılı olarak bildirilir.

<sup>37</sup>(4) İnceleme sonucuna göre itirazın haklı bulunması halinde, itiraza konu tüketim bedeline dair fazla olarak tahsil edilen bedel bir sonraki tüketim dönemine ait bedelden mahsup edilir veya talep etmesi halinde tüketiciye üç iş günü içerisinde nakden ödenir.

(5) İnceleme sonucuna göre itirazın haklı bulunmaması halinde, itiraza konu tüketim bedelinin eksik tahsil edilen kısmı, müşteriden tahsil edilir.

#### **Zamanında ödenmeyen borçlar**

**MADDE 24** — (1) Zamanında ödenmeyen borçların tahsiline ilişkin hususlar; perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşmalar kapsamında düzenlenir.

(2) Müşterinin perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşmalar kapsamında öngörülen ödemeleri zamanında yapmaması halinde dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiler tarafından elektriği kesilebilir.

<sup>38</sup>(3) Perakende satış sözleşmesinde belirlenen gecikme zammı fatura son ödeme tarihinden itibaren uygulanır. Uygulanacak gecikme zammı, 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanununun 51 inci maddesine göre belirlenen gecikme zammı oranını aşamaz.

(4) Aynı kullanım yerine ait başka müşterilerin önceki dönemlere ilişkin tüketimlerinden kaynaklanan borçları, yeni müşterinin üstlenmesi talep edilemez.

#### **Kesilmiş olan elektriğin yeniden bağlanması**

**MADDE 25** — (1) 10, 13, 14 ve 24 üncü maddeler uyarınca dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından elektriği kesilmiş olan müşterinin, ilgili yükümlülüklerini yerine getirmesi kaydıyla;

- a) İmar yerleşim alanında iki iş günü içerisinde,

<sup>36</sup> 8 Eylül 2010 tarihli ve 27696 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>37</sup> 8 Eylül 2010 tarihli ve 27696 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>38</sup> 8 Eylül 2010 tarihli ve 27696 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

b) İmar yerleşim alanı dışında üç iş günü içerisinde,  
elektrik enerjisi yeniden bağlanır.

<sup>39,40</sup> (2) Elektrik enerjisinin yeniden bağlanması için, müşteri tarafından dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiye ödenecek kesme-bağlama bedeli bir sonraki döneme ait ödeme bildirimine yansıtılır. Fiilen elektriği kesilmeyen aboneden kesme-bağlama bedeli talep edilmez.

(3) Kesme-bağlama bedelleri her yılın Ekim ayının sonuna kadar dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiler tarafından belirlenerek Kuruma önerilir ve Kurul onayı ile yürürlüğe konulur.

## **YEDİNCİ BÖLÜM** **Güvence Bedeline İlişkin Hükümler**

### **Güvence bedeli**

**MADDE 26** — (1) Perakende satış lisansı sahibi tüzel kişi, kullanım yerinin değişmesi ve/veya perakende satış sözleşmesinin sona ermesi veya sözleşmenin feshi halinde, müşterinin elektrik enerjisi tüketim bedelini ödememesi ihtimaline karşılık olarak, borcuna mahsup etmek üzere güvence bedeli talep edebilir.

(2) Güvence bedelleri ile bunların hesaplanmasına ve güncelleştirilmesine ilişkin usul ve esaslar, her yılın Ekim ayı sonuna kadar perakende satış lisansı sahibi tüzel kişi tarafından belirlenerek Kuruma önerilir ve Kurul onayı ile yürürlüğe konulur.

(3) Mesken abone grubu dışında kalan müşteriler, güvence bedeli olarak nakit yerine süresiz banka kati teminat mektubu da verebilir.<sup>41</sup>

(4) Perakende satış sözleşmesinin feshi veya sona ermesi durumunda perakende satış lisansı sahibi tüzel kişi, nakden tahsil edilen güvence bedelini, tüm borçların ödenmiş olması kaydıyla, güncelleştirerek, talep tarihinden itibaren en geç üç işgünü içerisinde ilgili gerçek veya tüzel kişiye iade eder.

### **Güvence bedeli alınmayacak müşteriler**

**MADDE 27** — (1) Ön ödemeli sayaç tesis edilmiş olan müşteriden güvence bedeli talep edilemez. Eski sayacını ön ödemeli sayaçla değiştiren müşterinin nakit güvence bedeli 26 ncı maddede belirtilen usuller çerçevesinde güncelleştirilerek iade edilir.

## **ÜÇÜNCÜ KISIM** **Müşteri Hizmetlerine İlişkin Hükümler** **BİRİNCİ BÖLÜM**

### **Müşteri Hizmetleri Merkezi ve Müşteri Şikayetlerine İlişkin Genel Hükümler**

#### **Müşteri hizmetleri merkezi**

**MADDE 28** — (1) Dağıtım ve perakende satış lisansı sahibi tüzel kişiler tarafından, faaliyet konuları ile ilgili olarak arıza bildirimini, kaçak ve usulsüz elektrik enerjisi kullanım ihbarları, şikayetler ve benzeri konularda yapılan başvuruların cevaplandırılması için yirmidört saat kesintisiz hizmet verecek şekilde, yeterli donanım ve personele sahip müşteri hizmetleri merkezleri kurulur.

(2) Müşteri hizmetleri merkezinin telefon ve faks numaraları ile internet adresi ödeme bildirimlerinde yer alır.

<sup>39</sup> 30 Aralık 2005 tarihli ve 26039 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

<sup>40</sup> 8 Eylül 2010 tarihli ve 27696 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>41</sup> 28 Şubat 2003 tarihli ve 25034 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

### **İhbar ve şikayet başvurusu ile başvuruların yanıtlanması**

**MADDE 29** — (1) Arıza bildirimleri ile kaçak ve usulsüz elektrik enerjisi kullanım ihbarları şahsen, telefonla veya internet aracılığıyla yapılabilir. Bunların dışındaki başvurular, ilgili tüzel kişinin müşteri hizmetleri merkezine yazılı olarak yapılır.

(2) Müşteri hizmetleri merkezi tarafından kaydedilen başvurular, onbeş iş günü içerisinde sonuçlandırılarak öngörülen işlem talep halinde başvuru sahibine yazılı olarak bildirilir.

(3) 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 yapar veya yaptırır.

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

### **Kayıtların tutulması ve raporlama**

**MADDE 30** — (1) Müşteri hizmetleri merkezine ulaşan tüm başvuru, ihbar ve şikayetler; hizmet güvenilirliği, hizmet dışı kalmalar ve diğer performans ölçütlerine ilişkin ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde, ilgili tüzel kişiler tarafından kayıt altına alınmak suretiyle raporlanır.

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **Müşterilerin Bilgilendirilmesi ve Zararların Tazmini**

#### **Müşterilerin bilgilendirilmesi**

**MADDE 31** — (1) Müşterilerin yeterli, verimli, güvenli, sürekli ve ekonomik hizmet almalarını ve hizmet seçeneklerini öğrenmelerini teminen her türlü bilgilendirme faaliyeti, ilgili tüzel kişiler tarafından ilgili mevzuata uygun olarak yerine getirilir.

(2) Müşterilerin bilgilendirilmesi görevi, ilgili tüzel kişinin müşteri hizmetleri merkezleri tarafından yürütülür. Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi, müşterilere ücretsiz olarak verilmek üzere film, kitap, broşür, katalog gibi araçlar hazırlar.

(3) Perakende satış lisansına sahip tüzel kişiler, bir önceki yıla ait satışları içerisindeki yenilenebilir enerji kaynaklarından olan alıma ilişkin bilgileri internet sayfalarında duyurur.<sup>42</sup>

#### **Tüketime ilişkin bilgi talebi**

**MADDE 32** — (1) İlgili tüzel kişi, müşterinin talebi halinde ve her takvim yılı içerisinde bir defaya mahsus olmak üzere, müşterinin geçmiş oniki aya yönelik elektrik enerjisi tüketimini ayrıntılı şekilde gösteren belgeyi ücretsiz olarak sunar.

#### **Müşteri hakları ve zararların tazmini**

**MADDE 33** — (1) Bu Yönetmelik hükümleri uyarınca elektrik enerjisi hizmeti alan müşterilerin hakları ve zararlarının tazmini konusunda, Kanunun 11 inci maddesi ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri ile buna ilişkin diğer mevzuat hükümleri uygulanır.

<sup>42</sup> 30 Aralık 2005 tarihli ve 26039 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

**DÖRDÜNCÜ KISIM**  
**Çeşitli Hükümler**  
**BİRİNCİ BÖLÜM**

**Bilgi Alma, Bilgilerin Paylaşılması ve Uygulanmayacak Hükümler**

**Bilgi alma**

**MADDE 34** — (1) Bu Yönetmelikte yer almayan ya da açıklık bulunmayan konularda; Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliğinin 50 nci maddesi çerçevesinde Kuruma başvuruda bulunulabilir.

**Bilgilerin paylaşılması**

**MADDE 35** — (1) Talep edilmesi halinde ve serbest tüketicinin izni ile, serbest tüketici limitini aşan tüketicilerin adı, soyadı, unvanı ve kanuni ikametgah adresleri dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiler tarafından tedarikçilere verilir. Bu bilgiler lisansta belirtilen faaliyetler dışında kullanılamaz.

**Perakende satış şirketlerinin serbest olmayan tüketicilere elektrik enerjisi ve/veya kapasite satışı**

**Madde 36** — (1) Perakende satış şirketlerinin lisansları kapsamında faaliyet gösterdikleri dağıtım bölgelerinde, serbest olmayan tüketicilere elektrik enerjisi ve/veya kapasite satışı yapabilmesi için;

- a) Perakende satış şirketi tarafından aynı dağıtım bölgesinde yer alan ve talep eden tüm serbest olmayan tüketicilere perakende satış teklifi sunulmuş olması,
- b) Perakende satış yapılan tüketicilerin sayaçlarının, Kurum tarafından yayımlanan tebliğe uygun çok zaman dilimli ölçüm yapabilen elektronik sayaçlar olması,
- c) Perakende satış tarifelerinin Kurul tarafından onaylanmış olması, zorunludur.

**Yürürlükten kaldırılan hükümler**

**MADDE 37** — (1) 9/11/1995 tarihli ve 22458 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektrik Tarifeleri Yönetmeliği, 3096 sayılı Kanuna dayalı mevcut sözleşmeler kapsamında yer alarak tarifeleri Bakanlık tarafından onaylanmakta olan tüzel kişilerin tarifelerinin belirlenmesi ve onaylanmasına ilişkin hükümleri hariç 1 Nisan 2003 tarihinden geçerli olmak üzere yürürlükten kaldırılmıştır. Bu tüzel kişilere ilgili mevzuat uyarınca lisansları verilineceye kadar, tarifelerinin söz konusu Yönetmelik çerçevesinde belirlenmesine devam olunur.<sup>4344</sup>

**İKİNCİ BÖLÜM**  
**Geçici ve Son Hükümler**

**GEÇİCİ MADDE 1** — (1) Kullanım amacıyla sınırlı bir süre için yapılan geçici bağlantılar hariç, perakende satış sözleşmeleri, 2003 yılı sonuna kadar bir yıldan daha az süreli olamaz.

**GEÇİCİ MADDE 2** — (1) Bu Yönetmeliğin yürürlük tarihinden önce, tüketici bazında müstakilen bağlantı anlaşması ve perakende satış sözleşmesi yapılmaksızın ortak sayaç üzerinden elektrik enerjisi kullanan gerçek ve tüzel kişilerin bağlantı anlaşmalarının

<sup>43</sup> 28 Şubat 2003 tarihli ve 25034 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>44</sup> 3 Temmuz 2003 tarihli ve 25157 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiler tarafından, perakende satış sözleşmelerinin ise perakende satış lisansı sahibi tüzel kişiler tarafından 2007<sup>45</sup> yılı sonuna kadar yapılması zorunludur.<sup>46,47,48</sup>

**GEÇİCİ MADDE 3** — (1) Bu Yönetmeliğin yayımı tarihinden sonra 15 inci madde kapsamındaki kaçak ve usulsüz elektrik enerjisi kullanımına ilişkin tespit, süre ve tüketim miktarı hesaplama ve tahakkuk yöntemleri, 25 inci madde kapsamındaki kesme-bağlama bedelleri ile 26 ncı madde kapsamındaki güvence bedelleri ve bunların hesaplanmasına ve güncelleştirilmesine ilişkin usul ve esaslar, TEDAŞ ve bağlı ortaklıkları ile piyasada mevcut sözleşmeleri kapsamında faaliyet göstermekte olan diğer tüzel kişiler tarafından Elektrik Piyasası Tarifeler Yönetmeliğinin geçici 2 nci maddesi uyarınca düzenlenecek tarife önerileri ile birlikte Kuruma sunulur.

**GEÇİCİ MADDE 4** <sup>49,50</sup>— (1) Bu Yönetmeliğin yürürlük tarihinden önce perakende satış lisansı sahibi dağıtım şirketi ile bölgesinde bulunan serbest olmayan tüketiciler arasında yapılmış olan sözleşme veya anlaşmalar, söz konusu tüketiciler tedarikçilerini değiştirmedikleri sürece yürürlükte kalır. Bu tüketicilerin; buldukları bölgedeki perakende satış lisansı sahibi dağıtım şirketi haricinde başka bir tedarikçiden elektrik enerjisi ve/veya kapasite temin etmek istemesi halinde, ilgili dağıtım şirketi ile yapılmış olan sözleşme veya anlaşma bir sonraki takvim ayının ilk günü itibari ile iptal edilerek yine ilk günü geçerli olacak şekilde ilgili ay içerisinde, yeni bağlantı anlaşması yapılır. Bu madde kapsamında bağlantı anlaşmasının yapılmamış olması serbest tüketici hakkının kullanılmasına engel teşkil etmez.

**GEÇİCİ MADDE 5** — (1) Perakende satış sözleşmesi ile bağlantı anlaşmaları, Kurum tarafından 1 Ocak 2003 tarihine kadar çıkarılacak tebliğde yer alan usul ve esaslara göre düzenlenir.

**GEÇİCİ MADDE 6** <sup>51, 52</sup> – (1) 8 inci madde 31/1/2008<sup>53</sup> tarihine kadar uygulanmaz. Bu tarihe kadar dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi; bir müşterinin mülkiyetindeki branşman hattı ve müştemilatından, mevcut müşterinin bağlantı anlaşması hükümleri çerçevesinde yeni bağlantı taleplerini karşılayabilir. Bir başka müşteriye ait branşman hattının kullanılabilmesi için, ödenmesi gereken hat katılım payı ile ilgili usul ve esaslar dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından belirlenir.

(2) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından belirlenen hat katılım payı yeni müşteri tarafından mevcut müşteriye ödenir. Ödemeye ilişkin belgenin dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiye ibraz edilmesinden sonra yeni müşterinin dağıtım sistemine bağlantı yapılmasına müsaade edilir.

<sup>45</sup> 28 Aralık 2007 tarihli ve 26740 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>46</sup> 31 Aralık 2003 tarihli ve 25333 sayılı 3.Mükerrer Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>47</sup> 6 Ocak 2005 tarihli ve 25692 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>48</sup> 30 Aralık 2005 tarihli ve 26039 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>49</sup> 6 Ocak 2005 tarihli ve 25692 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>50</sup> 8 Eylül 2010 tarihli ve 27696 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>51</sup> 24 Haziran 2006 tarihli ve 26208 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

<sup>52</sup> 9 Aralık 2006 tarihli ve 26371 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>53</sup> 28 Aralık 2007 tarihli ve 26740 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

**GEÇİCİ MADDE 7<sup>54,55,56,5758</sup>** - (1) Perakende satış şirketlerinin serbest olmayan tüketicilere elektrik enerjisi ve/veya kapasite satışına 1 Ocak 2012 tarihinden itibaren izin verilir.

**GEÇİCİ MADDE 8<sup>59,60</sup>** - (1) 1/1/2007 tarihinden itibaren kurulu gücü 50 kVA ve üstünde olan müşteriler çektikleri aktif enerji miktarının yüzde otuzüçünü aşan şekilde endüktif reaktif enerji tüketmeleri veya tükettikleri aktif enerji miktarının yüzde yirmisini aşan şekilde sisteme kapasitif reaktif enerji vermeleri halinde, reaktif enerji tüketim bedeli ödemekle yükümlüdür. Bu müşteriler için 1/1/2008'den itibaren Yönetmeliğin 16 ncı maddesi hükümlerinde yer alan oranlar uygulanır.

**GEÇİCİ MADDE 9<sup>61</sup>** - (1) 31/12/2011 tarihine kadar 8 inci maddenin uygulanmadığı durumlarda dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi; bir müşterinin mülkiyetindeki branşman hattı ve müştemilatından, mevcut müşterinin bağlantı anlaşması hükümleri çerçevesinde yeni bağlantı taleplerini karşılayabilir. Bir başka müşteriye ait branşman hattının kullanılabilmesi için, ödenmesi gereken hat katılım payı ile ilgili usul ve esaslar dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından belirlenir.

(2) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından belirlenen hat katılım payı yeni müşteri tarafından mevcut müşteriye ödenir. Ödemeye ilişkin belgenin dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiye ibraz edilmesinden sonra yeni müşterinin dağıtım sistemine bağlantı yapılmasına müsaade edilir.

#### **Yürürlük**

**MADDE 38** — (1) Bu Yönetmeliğin geçici 3, 5 inci maddeleri Yönetmeliğin yayımı tarihinde, diğer maddeleri 1 Mart 2003 tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 39** — (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Başkan yürütür.

<sup>54</sup> 9 Aralık 2006 tarihli ve 26371 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

<sup>55</sup> 30 Kasım 2007 tarihli ve 26716 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>56</sup> 30 Kasım 2008 tarihli ve 27070 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>57</sup> 31 Aralık 2009 tarihli ve 27449 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>58</sup> 29 Aralık 2010 tarihli ve 27800 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>59</sup> 9 Ocak 2007 tarihli ve 26398 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.

<sup>60</sup> 20 Haziran 2007 tarihli ve 26558 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle değiştirilmiştir.

<sup>61</sup> 8 Eylül 2010 tarihli ve 27696 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Yönetmelikle eklenmiştir.