

## ELEKTRİK PİYASASI TÜKETİCİ HİZMETLERİ YÖNETMELİĞİ

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

##### Amaç

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı; perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşma kapsamında hizmet alan veya veren taraflara uygulanacak standart, usul ve esasların belirlenmesidir.

##### Kapsam

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik; tüketicilere 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 fatura edilmesine,

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

ç) Perakende satış sözleşmesinin içeriği ile imzalanmasına,

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

e) Tüketicilerin hak ve yükümlülükleri ile tüketici zararlarının tazminine,

f) Serbest tüketicilerin hak ve yükümlülüklerine,

g) Güvence bedellerine ilişkin usul ve esaslara,

ilişkin hükümleri kapsar.

(2) İkili anlaşmalar kapsamında elektrik enerjisi ve/veya kapasite satın alan serbest tüketicilerle tedarikçileri arasında, dengeleme ve uzlaştırma ile ilgili mevzuat hükümleri ve/veya ikili anlaşmalar ile düzenlenmeyen hususlar hakkında, Altıncı Bölüm hükümleri hariç olmak üzere, bu Yönetmelik hükümleri uygulanır.

##### Hukuki dayanak

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

##### Tanımlar ve kısaltmalar

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

a) Abone: Perakende satış sözleşmesi ile elektrik enerjisi ve/veya kapasite alan gerçek veya tüzel kişiyi,

b) Abone grubu: Aynı tarife grubuna tabi gerçek ve tüzel kişileri,

c) Aktif enerji: Aktif gücün zamanla çarpımından elde edilen ve kWh birimi ile ölçülen enerjiyi,

ç) Bağlantı anlaşması: Bir üretim şirketi, dağıtım şirketi ya da tüketicinin iletim sistemine ya da dağıtım sistemine bağlantı yapması için yapılan genel ve özel hükümleri içeren anlaşmayı,

d) Bağlantı gücü: Bir kullanım yerinin elektrik projesinde belirtilen kurulu gücün, kullanma faktörü ile çarpılması suretiyle hesaplanan güç miktarını,

e) Başkan: Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu Başkanı,

f) Dağıtım: Elektrik enerjisinin 36 kV ve altındaki hatlar üzerinden naklini,

g) Dağıtım bölgesi: Bir dağıtım şirketinin lisansında tanımlanan bölgeyi,

ğ) Dağıtım sistemi: Bir dağıtım şirketinin, lisansında belirlenmiş dağıtım bölgesinde işlettiği elektrik dağıtım tesisleri ve şebekesini,

h) Dağıtım tesisi: İletim tesislerinin ve dağıtım gerilim seviyesinden bağlı üretim ve tüketim tesislerine ait şalt sahalarının bittiği noktadan sonraki nihayet direğinden, alçak gerilim seviyesinden bağlı tüketicilerin yapı bina giriş noktalarına kadar, bina giriş ve sayaç arası hariç, elektrik dağıtımı için teçhiz edilmiş tesis ve teçhizat ile dağıtım şirketince teçhiz edilen ya da devralınan sayaçları,

ı) DSİ: Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğünü,

i) Gecikme zammı: 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanununun 51 inci maddesine göre belirlenen gecikme zammını,

j) Görevli tedarik şirketi: Dağıtım ve perakende satış faaliyetlerinin hukuki ayrıştırılması kapsamında kurulan veya son kaynak tedariki yükümlüsü olarak Kurul tarafından yetkilendirilen tedarik şirketini,

k) Hizmet: Elektrik enerjisi ve/veya kapasite satışına yönelik olarak perakende satış sözleşmesinin imzalanması, sayaç okuma, ödeme bildirimleri ve tüketici şikayetleri ile tüketici hizmetlerine ilişkin diğer faaliyetleri,

l) İkili anlaşma: Gerçek veya tüzel kişiler arasında özel hukuk hükümlerine tabi olarak, elektrik enerjisi ve/veya kapasitenin alınıp satılmasına dair yapılan ve Kurul onayına tabi olmayan ticari anlaşmaları,

m) İlgili mevzuat: Elektrik piyasasına ilişkin kanun, yönetmelik, tebliğ, lisans, genelge ve Kurul kararlarını,

n) İlgili tüzel kişi: İlgisine göre TEİAŞ'ı, dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiyi ve/veya tedarikçiyi,

o) Kanun: 14/3/2013 tarihli ve 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanununu,

ö) Kesme-bağlama bedeli: Tüketicinin elektriğinin kesilmesi veya bağlanması aşamalarından sadece birinde uygulanan ve Kurul tarafından belirlenen bedeli,

p) Kurul: Enerji Piyasası Düzenleme Kurulunu,

r) Kurum: Enerji Piyasası Düzenleme Kurumunu,

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

ş) Ortak sayaç: Birden fazla gerçek ve/veya tüzel kişinin elektrik enerji tüketimlerini ölçmek amacıyla tesis edilen tek bir sayaç,

t) Otomatik Sayaç Okuma Sistemi (OSOS): Sayaç verilerinin otomatik olarak uzaktan okunabilmesi, verilerin merkezi bir sisteme aktarılması, doğrulanması, eksik verilerin doldurulması, verilerin saklanması ve ilgili taraflara istenilen formatta sunulması ve benzeri amaçlarla, TEİAŞ ve dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiler tarafından kurulacak olan ve gerekli yazılım, donanım ve iletişim ve benzeri altyapısını kapsayan sistemi,

u) Perakende satış hizmeti: Görevli tedarik şirketleri tarafından, elektrik enerjisi ve/veya kapasite satımı dışında, tüketicilere sağlanan faturalama ve tahsilât hizmetleri ile tüketici hizmetleri merkezi aracılığıyla verilen hizmetleri,

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

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

y) Reaktif enerji: Reaktif gücün zamanla çarpımından elde edilen ve kVArh birimi ile ölçülen enerjisi,

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

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

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

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

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

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

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

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

gg) TEİAŞ: Türkiye Elektrik İletim Anonim Şirketini,

ğğ) TÜİK: Türkiye İstatistik Kurumunu,

- hh) Tüketici: Elektriği kendi kullanımını için alan kişiyi,  
ıı) Yeraltısuyu Kullanma Belgesi: 16/12/1960 tarihli ve 167 sayılı Yeraltı Suları Hakkında Kanunda belirtilen Kullanma Belgesini,  
ii)<sup>1</sup> Piyasa Yönetim Sistemi: Dengeleme mekanizması ve uzlaştırmaya ilişkin işlemlerin yürütülmesi amacıyla, piyasa işletmecisi, sistem işletmecisi, piyasa katılımcıları ve sayaçların okunmasından sorumlu iletim ve dağıtım lisansı sahibi tüzel kişilerin kullanımına sunulan ve küçük istemci yapısında çalışan uygulamaları,  
jj)<sup>2</sup> Tekil kod: Dağıtım şirketleri tarafından dağıtım bölgelerindeki her bir tüketim noktası için belirlenen ve tüketim noktasının Piyasa Yönetim Sistemi’ne kaydı için de kullanılan münhasır kayıt kodunu,  
ifade eder.  
(2) Bu Yönetmelikte geçen diğer ifade ve kısaltmalar ilgili mevzuattaki anlam ve kapsama sahiptir.

## İKİNCİ BÖLÜM Perakende Satış Sözleşmesi

### Perakende satış sözleşmesi başvurusu

**MADDE 5 –** (1) Düzenlemeye tabi tarifeler yoluyla elektrik enerjisi ve/veya kapasite almak isteyen gerçek veya tüzel kişiler, ilgili görevli tedarik şirketine başvuruda bulunur. Başvuru sırasında bu Bölüm hükümlerince belirlenen bilgi ve belgeler sunulur. Sözleşmeye konu kullanım yeri için görevli tedarik şirketine mevcut olan bilgi ve belgeler, başvuru sahibinden ayrıca istenmez.

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

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

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

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

beyan etmesi istenir. Perakende satış sözleşmesi işlemlerinde abone olacak gerçek ve tüzel kişilerden kimlik fotokopisi, ikametgâh belgesi, tapu fotokopisi, kira sözleşmesi, daha önce kullanımda bulunduğu yerde elektrik borcunun olmadığını gösterir “Borcu yoktur” belgesi, ticaret sicil gazetesi, vergi levhası veya vergi numarasını gösterir belge istenmez.

(4) Üçüncü fıkra kapsamında beyan edilen kimlik bilgileri, Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Genel Müdürlüğü’nün kurumsal internet sitesi üzerinden T.C. kimlik numarası doğrulaması yoluyla veya başvuru sahibinin nüfus cüzdanı istenip doğrudan kontrol edilerek teyit edilebilir. İşyeri açan talep sahiplerinin vergi kimlik numaraları Gelir İdaresi Başkanlığının kurumsal internet sitesi üzerinden e-vergi levhası sorgulaması yoluyla ticaret sicil bilgileri ise Ticaret Sicil Gazetesi Müdürlüğü’nün kurumsal internet sitesi üzerinden ticaret sicil sorgulaması yoluyla teyit edilir. Perakende satış sözleşmesinde bahsi geçen binanın veya tesisin mülkiyetinin kime ait olduğu konusunda da tüketicinin beyanı esas alınır ve bu hususta ayrıca bir belge istenmez.

(5)<sup>3</sup>

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

(7) Perakende satış sözleşmesinin imzalanmasından önce bu madde kapsamında beyan edilen bilgiler ile ilgili olarak, söz konusu bilgilerin doğruluğuna ilişkin üçüncü bir şahıs tarafından görevli tedarik şirketine bir şikâyette bulunulması halinde, görevli tedarik şirketi tarafından tüketiciye perakende satış sözleşmesi yapıldığı tarihteki beyanını kanıtlayıcı bir

<sup>1</sup> 16/09/2015 tarihli ve 29477 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile eklenmiştir.

<sup>2</sup> 25/02/2016 tarihli ve 29635 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile eklenmiştir.

<sup>3</sup> 16/09/2015 tarihli ve 29477 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile yürürlükten kaldırılmıştır.

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

#### **Sözleşmenin imzalanması**

**MADDE 6 –** (1) Görevli tedarik şirketi, usulüne uygun olarak yapılan başvuruları, başvuru tarihini izleyen en geç üç iş günü içerisinde sonuçlandırır. Perakende satış sözleşmesi görevli tedarik şirketi ile başvuru sahibi tüketici arasında imzalanır ve söz konusu sözleşmenin “aslının aynıdır” onaylı bir nüshası, ilgili tüketiciye verilir.

(2) Birinci fıkra kapsamında perakende satış sözleşmesi, ıslak imza veya elektronik imza ile imzalanır.

(3) 5 inci maddenin ikinci fıkrası kapsamında perakende satış sözleşmesi için başvuruda bulunulması halinde; sözleşmenin imzalanması çerçevesinde başvuru sahibine, talebi üzerine sağlanan kurye, kargo ve benzeri sağlanacak kolaylıklar karşılığında oluşan maliyetler, ilgili başvuru sahibi tarafından karşılanır. Ancak bu kapsamda sağlanacak ek hizmetlerin bedellerinin, önceden görevli tedarik şirketinin internet sitesinde ilan edilmesi zorunludur.

(4) Görevli tedarik şirketi, imzalanan her bir perakende satış sözleşmesi hakkında ilgili dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiye imza tarihini izleyen üç gün içerisinde, kayıt altına alınmak suretiyle, bilgi vermekle yükümlüdür. <sup>4</sup>Söz konusu bildirim üzerine kullanım yerinin elektriği 16 ncı maddenin üçüncü fıkrası çerçevesinde bağlanır.

#### **Perakende satış sözleşmesinin kapsamı**

**MADDE 7 –** (1) Perakende satış sözleşmesi, görevli tedarik şirketlerinin görüşleri alınmak suretiyle bu Bölüm hükümleri uyarınca standart sözleşme olarak Kurul tarafından belirlenir ve Kurul onayı alınmaksızın bu sözleşmede değişiklik yapılamaz. Standart sözleşme, görevli tedarik şirketleri ile Kurumun internet sitesinde yayımlanır. Perakende satış sözleşmesinde aşağıdaki hususlara yer verilir;

- a) Tüketicinin adı soyadı, unvanı, adresi, T.C. kimlik veya vergi kimlik numarası,
- b) Abone numarası,
- c) Bağlantı anlaşmasında yer alan anlaşma gücü,
- ç) Abone grubu,
- d) Tarife sınıfı,
- e) Sayaç ve ölçüm sistemi bilgileri,
- f) Sözleşmenin tarihi,
- g) Ödemeye ilişkin bilgiler,
- h) Güvence bedeline ilişkin bilgiler,
- ı) Tarafların hak ve yükümlülükleri,
- i) Bağlantı anlaşmasında yer alan tesisat numarası,
- j) Sözleşmenin süresi,
- k) Sözleşmenin feshine ilişkin hükümler,

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

m) Bulunması ve ilgili kişi tarafından uygun görülmesi halinde, ilgili gerçek veya tüzel kişinin telefon numarası ile e-posta adresi.

(2) Perakende satış sözleşmeleri kapsamında, 11/8/2002 tarihli ve 24843 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektrik Piyasası Tarifeler Yönetmeliği çerçevesinde Kurum tarafından yapılan gelir ve/veya fiyat düzenlemesine aykırı olmamak kaydıyla, piyasada rekabeti geliştirecek ve uygulama açısından tüketicilere kolaylık sağlayacak hususlar yer alabilir.

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

#### **Sözleşmenin süresi ve sona erme**

**MADDE 8 –** (1) Geçici kullanım amaçlı bağlantılar için yapılan perakende satış sözleşmeleri hariç olmak üzere, perakende satış sözleşmesinde süre sınırı bulunmaz.

(2)<sup>5</sup> Tüketicinin, elektronik imza ile veya görevli tedarik şirketine yazılı olarak başvuruda bulunması veya tedarikçi değişikliği yapmak isteyen tüketiciler tarafından

<sup>4</sup> 25/02/2016 tarihli ve 29635 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile eklenmiştir.

<sup>5</sup> 16/09/2015 tarihli ve 29477 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

doldurulan EK-3 formunun tüketicinin yeni tedarikçisi tarafından görevli tedarik şirketine sunulması kaydıyla, perakende satış sözleşmesi sona erdirilir. Söz konusu başvuruda, sözleşmenin sona erdirilmek istendiği tarih yer alır. Bu fıkra kapsamında yapılan başvuru, en geç üç iş günü içerisinde sonuçlandırılır. EK-3 formunun görevli tedarik şirketine sunulmamasına karşın Piyasa Yönetim Sistemi üzerinden yeni tedarikçiye geçişin gerçekleşmesi halinde perakende satış sözleşmesi işbu geçişin gerçekleştiği tarih itibarıyla sona ermiş sayılır. <sup>6</sup>Bununla birlikte EK-3 formunu Piyasa Yönetim Sistemi üzerinde yeni tedarikçinin portföyüne geçtiği tarihe kadar görevli tedarik şirketine teslim etme yükümlülüğünü yerine getirmeyen tedarikçi hakkında, söz konusu yükümlülüğün süresi içerisinde yerine getirilmemesi nedeniyle tüketici mağduriyetinin oluşması halinde, Kanunun 16 ncı maddesi uyarınca yaptırım uygulanır.

(3) Görevli tedarik şirketi, perakende satış sözleşmesinin sona erdirileceği tarihin en az iki gün öncesinden, ilgili dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiye, kayıt altına alınmak suretiyle, bilgi vermekle yükümlüdür. Dağıtım şirketi, ilgili kullanım yerinin sayaç değerlerini okuyarak, <sup>7</sup>tedarikçi değişikliği halleri dışında sözleşmenin sona erdirilmesinin talep edildiği tarihte, 16 ncı maddenin birinci fıkrası kapsamında kullanım yerinin elektrik enerjisini keser. İkinci fıkrada belirtilen süre saklı kalmak kaydıyla, talep edilen sonlandırma tarihinden sonraki elektrik tüketimleri, ilgili tüketiciye yansıtılmaz. Okunan sayaç değerleri görevli tedarik şirketine ve/veya piyasa işletmecisine bildirilir.

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

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

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

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

(5) Dördüncü fıkra kapsamında, bir önceki tüketicinin perakende satış sözleşmesini sonlandırmadan kullanım yerinden ayrılması halinde, görevli tedarik şirketi, yeni başvuru sahibinden söz konusu yerin kullanım hakkına sahip olduğunu belgelemesini isteyebilir.

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

#### **Sözleşme taraflarının diğer hak ve yükümlülükleri**

**MADDE 9 –** (1) Tüketici, perakende satış sözleşmesi kapsamındaki haklarını veya yükümlülüklerini önceden görevli tedarik şirketinin yazılı onayını almaksızın başkalarına devir, temlik ve rehin edemez.

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

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

#### **Son kaynak tedariki kapsamında perakende satış sözleşmesinin imzalanması**

**MADDE 10 –** (1) İkili anlaşma ile elektrik enerjisi ve/veya kapasite satın almakta olan bir serbest tüketicinin ikili anlaşmasının herhangi bir nedenle sonlandırılması halinde, ilgili görevli tedarik şirketi söz konusu tüketiciye son kaynak tedariki kapsamında elektrik enerjisi ve/veya kapasite sağlamakla yükümlüdür.

<sup>6</sup> 04/08/2016 tarihli ve 29791 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

<sup>7</sup> 16/09/2015 tarihli ve 29477 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile eklenmiştir.

(2) Birinci fıkrada kapsamında, söz konusu serbest tüketici görevli tedarik şirketi tarafından konuyla ilgili olarak kendisine yapılan bildirim tarihinden itibaren onbeş iş günü içerisinde perakende satış sözleşmesinin imzalanması için ilgili görevli tedarik şirketine başvuruda bulunmak zorundadır. Söz konusu sözleşme son kaynak tedariki kapsamında elektrik enerjisi ve/veya kapasite temininin başladığı tarihten itibaren yürürlüğe girer.

(3)<sup>8</sup> Son kaynak tedariki kapsamında perakende satış sözleşmesinin 10 uncu madde ile 32 nci maddede yer alan süreler sonunda imzalanmamış olması ilgili döneme ilişkin görevli tedarik şirketi tarafından düzenlenen tüketim faturasını ödeme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz. Söz konusu faturanın 15 inci madde uyarınca yapılacak ikinci bildirim sonrasında ödenmemesi halinde tüketicinin elektriği kesilebilir.

### ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

#### Perakende Satış Hizmetleri ve Sayaç Okuma

##### <sup>9</sup>Tüketim miktarının tespiti, okuma ve fatura dönemleri

**MADDE 11 – (1)** Ön ödemeli sayaç kullanılması gibi haller dışında;

a) Ödeme bildirimine esas fatura dönemi, aylık olarak veya bir yılı geçmemek üzere daha uzun dönemlerle perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşmada belirlenir.

b) Perakende Satış Sözleşmesi kapsamında; aynı ay içerisinde enerjinin borçtan dolayı kesilmesi, sözleşmenin sona ermesi veya feshi ya da tedarikçi değişikliği nedeniyle yapılacak faturalamalar gibi mevzuatta özel olarak tanımlanan haller dışında birden fazla faturalama yapılamaz. Bu kapsamda;

1) Fatura dönemlerinin üç ay üzerinde olacak şekilde belirlenmesi durumunda, ilgili tüketicinin talebi halinde, üçten az olmamak ve fatura dönemi içerisindeki ay sayısını aşmamak üzere, tüketiciye vade farkı uygulanmaksızın, taksit imkânının sağlanması zorunludur.

2) Fatura dönemleri üç ay veya üç aydan az olacak şekilde belirlenmesine rağmen, faturalamanın üç ay üzeri süreyi içerecek şekilde yapılması durumunda, ilgili tüketicinin talebi halinde, üçten az olmamak ve fatura dönemi içerisindeki ay sayısını aşmamak üzere, tüketiciye vade farkı uygulanmaksızın, taksitlendirme yapılması zorunludur. Ancak faturalamanın tüketiciden kaynaklanan nedenlerle yapılamadığının belgelenmesi halinde taksit uygulanması zorunlu değildir.

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

ç) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi, tüketici sayacının endekslerini okur. Birbirini takip eden iki dönem arasındaki endeks farkının çarpan faktörü ile çarpımı sonucu bulunan değer tüketicinin elektrik enerjisi tüketimi olarak kabul edilir. Serbest tüketiciler için, okunan endeks değerleri okuma tarihi bilgisi ile birlikte en geç 3 gün içerisinde Piyasa Yönetim Sistemi’ne girilir.

d) Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliğinin 35 inci maddesinde belirtilen mücbir sebep halleri ile ağır mevsim şartları, dönemsel kullanım ve benzeri nedenlerle okuma yapılmaması ve Kurul tarafından uygun görülen haller dışında, dağıtım bölgesinin genelinde ya da belli bir bölgesinde birinci fıkranın (c) bendine aykırı genel uygulamalar yapılamaz.

(2) İkili anlaşma ile elektrik temin eden tüketicilere dağıtım şirketi tarafından okuma bildirimini bırakılır ya da tüketicilerin dağıtım şirketinden talep etmesi halinde okuma bildirimini elektronik ortamda tüketiciye gönderilir. Söz konusu okuma bildirimlerinde asgari olarak aşağıdaki bilgiler yer alır;

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

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

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

ç) Tüketilen elektrik enerjisi miktarı,

<sup>8</sup> 04/08/2016 tarihli ve 29791 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile eklenmiştir.

<sup>9</sup> 04/08/2016 tarihli ve 29791 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile başlığı ile birlikte değiştirilmiştir.

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

(3) İkili anlaşmalar kapsamındaki elektrik satışlarında tüketici faturaları Piyasa Yönetim Sistemi’ne bildirilen endeks değerleri kullanılarak düzenlenir. Tedarikçi değiştirme sürecinde ay sonu endeks değerinin okunmadığı hallerde eski tedarikçi için son endeks değeri, yeni tedarikçi için ilk endeks değeri Tahmini Tüketim Değeri Belirleme Metodolojisiyle belirlenen değerdir.

#### **Ödeme bildirimini**

**MADDE 12 –** (1) Ödeme bildiriminin hazırlanması ve tüketiciye tebliği ile ilgili usul ve esaslar, perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşmada düzenlenir.

(2) Görevli tedarik şirketi tarafından düzenlenen ödeme bildirimini, son ödeme tarihinden en az on gün önce tüketiciye tebliğ edilir. Tüketicinin tercih etmesi halinde, ödeme bildirimini tüketiciye elektronik posta yoluyla da gönderilebilir. İkinci bildirim de dahil olmak üzere, düzenlemeye tabi tarifeler yoluyla enerji alan tüketicilerin ödeme bildirimlerinin tebliği ile ilgili olarak, görevli tedarik şirketi, dağıtım şirketinden hizmet alımı yapabilir. Bu kapsamdaki hizmet alımı, süre sınırlamasına tabi değildir. Bu fıkra kapsamında yapılan hizmet alımı karşılığında oluşan maliyetlerin ne şekilde karşılanacağına ilişkin hususlar Kurul kararı ile düzenlenir.

(3) Görevli tedarik şirketleri tarafından düzenlenen ödeme bildirimlerinde, asgari olarak aşağıdaki bilgiler yer alır;

a) Tüketicinin adı-soyadı veya unvanı, adresi, tüketici ve/veya abone numarası, abone grubu,

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,

ç) Tüketilen elektrik enerjisi miktarı,

d) Tüketicinin fiyatlandırılmasına esas enerji ve kapasite bilgileri,

e) Elektrik enerjisi birim fiyatları ve tüketim bedeli ile ilgili mevzuat kapsamında faturalarda yer alması öngörülen diğer bedelleri,

f) Vergi, yasal kesinti ve borçlar,

g) Son ödeme tarihi, ödeme şekilleri ve merkezleri,

h) Değiştirilen sayaç var ise aynı döneme ait tüketim değerleri,

ı) Görevli tedarik şirketi ile dağıtım lisansı sahibi tüzel kişinin tüketici hizmetleri merkezlerinin telefon ve faks numaraları ile internet ve elektronik posta adresleri, arıza ve acil durumlarda aranabilecek dağıtım şirketinin telefon numarası,

i) Günlük enerji tüketim ortalaması,

j) Bir sonraki okuma dönemi,

k) Varsa geçmiş dönemlere ilişkin borç veya alacak,

l) Kesme-Bağlama bedeli,

m)<sup>10</sup> Ödeme bildirimini tarihi itibarıyla tüketim noktasının cari yıl ile bir önceki takvim yılı tüketim miktarları,

n) Bulunması halinde otomatik ödeme talimatı bilgisi,

o)<sup>11</sup> Tekil kod.

(4)<sup>12</sup> Tedarik şirketleri tarafından düzenlenen ödeme bildirimini veya faturalarda; tüketicinin son kaynak tarifelerinden elektrik alan serbest tüketici, ikili anlaşma ile elektrik alan serbest tüketici ya da serbest olmayan tüketici sınıflarından hangisine girdiğine ilişkin bilgiye ve tekil koda yer verilmesi zorunludur.

(5)<sup>13</sup> İkili anlaşma ile elektrik temin eden tüketicilerden belirli bir süre elektrik satın alacağını taahhüt edenlere gönderilecek ödeme bildirimini veya faturalarda taahhüdün süresi, sürenin kaçınıcı ayında bulunduğu ve taahhüdün sona erme tarihi ile taahhüdün bozulması halinde

<sup>10</sup> 04/08/2016 tarihli ve 29791 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

<sup>11</sup> 25/02/2016 tarihli ve 29635 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile eklenmiştir.

<sup>12</sup> 04/08/2016 tarihli ve 29791 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile eklenmiştir.

<sup>13</sup> 04/08/2016 tarihli ve 29791 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile eklenmiştir.

uygulanacak cezai ücret ve/veya cayma bedellerinin uygulama esaslarına ilişkin bilginin bulunması zorunludur.

(6) Ödeme bildiriminde yer alan bilgilerin okunaklı olması zorunludur. Ödeme bildirimlerinde serbest tüketici hakkını elde eden tüketicileri belirli bir tedarikçiye yönlendirici herhangi bir bilgiye yer verilemez.

(7) Faturalar, kredi kartı ile ödenebilir. Faturaların kredi kartı ile ödenmesine ilişkin usul ve esaslar Kurul kararı ile belirlenir.

(8) <sup>14</sup>Yedinci fıkra hükmü saklı kalmak koşuluyla, görevli tedarik şirketleri veya hizmet alımı yapılan kişiler tarafından faturaların tahsilatı işlemi sebebiyle tüketicilerden herhangi bir ad altında bedel talep edilemez.

#### **Faturalarda ve faturalandırmaya esas unsurlarda hata tespiti**

**MADDE 13** – (1) Bu madde kapsamındaki hatalar; sayacın hatalı okunması, yanlış tarife veya reaktif ve aktif enerjiye ilişkin yanlış çarpım faktörü uygulanması, tüketim miktarı ve/veya bedelinin hatalı hesaplanması gibi hususlardır. Mükerrer ödeme bildirimini de bu fıkra kapsamında değerlendirilir.

(2) Bu madde kapsamındaki hatalara karşı, tüketici tarafından ödeme bildiriminin yapıldığı tarihten itibaren bir yıl içerisinde görevli tedarik şirketine itiraz edilebilir. İtirazın yapılmış olması ödeme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz. İtiraza konu tüketim bedeli ile tüketicinin bir önceki tüketim döneminde ödemiş olduğu tüketim bedeli arasındaki farkın yüzde otuzdan fazla olması durumunda tüketici, bir önceki dönem tüketim bedeli kadarını son ödeme tarihine kadar ödeyebilir. Bu durumda tüketiciye 15 inci madde hükümleri uygulanmaz.

(3) İtiraz, görevli tedarik şirketi tarafından başvuru tarihini izleyen en geç on iş günü içerisinde incelenerek sonuçlandırılır.

(4) İtirazın dağıtım şirketini ilgilendiren hususlarla ilgili olduğunun tespit edilmesi halinde, itiraz geliş tarihinden itibaren görevli tedarik şirketi tarafından iki iş günü içerisinde dağıtım şirketine iletilir. Dağıtım şirketi; sayacın muayene raporu alınması amacıyla ilgili resmi kuruma gönderilmesi halinde, muayene raporu alınması için geçen süre hariç olmak üzere, itirazın kendisine ulaştığı tarihten itibaren on iş günü içerisinde inceleme sonuçlarını görevli tedarik şirketine bildirir. İnceleme sonuçları görevli tedarik şirketi tarafından en geç iki iş günü içerisinde tüketiciye yazılı olarak bildirilir.

(5) İnceleme sonucuna göre;

a) İtirazın haklı bulunması durumunda, itiraza konu tüketim bedelinin ödenmiş olması halinde, fatura tutarındaki farklar, kullanım dönemi birim fiyatlarıyla ve gecikme zammı ile birlikte, tüketicinin talebi halinde nakden ve defaten ve en geç üç iş günü içinde, diğer hallerde mahsuplaşmak suretiyle ilgili tüketiciye iade edilir. İadenin mahsuplaşmak suretiyle yapılması halinde, mahsuplaşmayı içeren ödeme bildiriminin düzenlenme tarihine kadar gecikme zammı uygulanır.

b) İtirazın kısmen haklı bulunması durumunda, itiraza konu tüketim bedelinin ödenmemiş olması halinde, tahsil edilmesi gereken kısım, takip eden ilk faturaya yansıtılmak suretiyle, tüketiciden tahsil edilir.

c) İtirazın haklı bulunmaması halinde, itiraza konu tüketim bedelinin tahsil edilmeyen kısmı, fatura son ödeme tarihinden itibaren hesaplanacak gecikme zammı ile birlikte, tüketiciden tahsil edilir.

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

a) Yapılan tespitın dağıtım şirketinin ve/veya tedarikçinin lehine olması durumunda,

1) Tüketim miktarının hesabında esas alınacak süre; doğru bulgu ve belgenin bulunması halinde 12 ayı, bulunmaması halinde ise doksan günü aşamaz.

2) Tüketici tarafından ödenecek tutar, tüketicinin talep etmesi halinde, tüketim miktarının hesabında esas alınacak süre içerisindeki ay sayısı kadar eşit taksitler halinde ödenir. Bu bent kapsamında yapılacak hesaplamalarda ve taksitlendirmede gecikme zammı uygulanmaz.

b) Yapılan tespitın tüketicinin lehine olması durumunda, tüketimdeki farklar, gecikme zammı ile birlikte, tüketicinin talebi halinde nakden ve defaten ve en geç üç iş günü içinde, diğer hallerde mahsuplaşmak suretiyle ilgili tüketiciye iade edilir.

<sup>14</sup> 04/08/2016 tarihli ve 29791 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.



c) Tüketimdeki farklar, kullanım dönemindeki tarifeler üzerinden hesaplanır.

(7) Bu madde kapsamında tespit edilen tüketimdeki farklar sebebiyle, dağıtım şirketi ile tedarikçi arasında yapılması gereken işlemler hakkında 14 üncü maddenin altıncı fıkraya hükümleri uygulanır.

**Sayacın hiç veya doğru tüketim kaydetmemesi halinde tüketim miktarının tespiti**

**MADDE 14 –** (1) Sayacın, tüketicinin kusuru dışında herhangi bir nedenle;

a) Hiç tüketim kaydetmediğinin tespiti halinde varsa tüketicinin aynı döneme ait sağlıklı olarak ölçülmüş geçmiş dönem tüketimleri dikkate alınarak, yoksa, tespit tarihinden sonraki tüketicinin ödeme bildirimine esas ilk iki tüketim dönemine ait tüketimlerinin ortalaması alınarak geçmiş dönem tüketimleri hesaplanır ve fatura edilir.

b) Doğru tüketim kaydetmediğinin tespit edilmesi halinde,

1) Sayacın eksik veya fazla tüketim kaydettiği miktarın sayaç dışı bir unsurdan kaynaklanması ve bunun dağıtım şirketince yerinde yapılan incelemede, teknik olarak tespit edilmesi durumunda bu tespit dikkate alınarak,

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

3) (1) ve/veya (2) numaralı alt bentlerde düzenlenen tespit bulunmadığı durumlarda; varsa tüketicinin aynı döneme ait sağlıklı olarak ölçülmüş geçmiş dönem tüketimleri dikkate alınarak, yoksa, tespit tarihinden sonraki tüketicinin ödeme bildirimine esas ilk iki tüketim dönemine ait tüketimlerinin ortalaması dikkate alınarak,

hesaplama yapılır ve fark tüketicisiye iade veya fatura edilir.

c) (a) ve (b) bendinde belirtilen hallerde, geçmiş dönemlerde sağlıklı olarak ölçülmüş tüketimleri bulunmayan ve mevsimsel olarak belirli dönemlerde yoğun tüketim yapılan tarımsal sulama, yazlık mesken, turizm sektörü gibi kullanım yerlerinde, benzer özelliklere sahip kullanım yerlerinin tüketimleri dikkate alınarak geçmiş dönem tüketimleri bu madde kapsamında hesaplanır ve (a) bendi kapsamında tüketicisiye fatura edilir, (b) bendi kapsamında ise fark tüketicisiye iade veya fatura edilir. Bu çerçevede, kullanım yerindeki elektrik enerjisi tüketim miktarını etkileyebilecek değişiklikler de dikkate alınmak suretiyle, bir sonraki yılda aynı döneme ilişkin olarak tüketicinin tüketimi ile bu fıkraya kapsamında hesaplanan tüketim miktarı arasında ortaya çıkan farkın tüketici lehine olması halinde fark, nihai yıl tarifeleri dikkate alınarak tüketicisiye iade edilir. Aksi durumda ise fark aynı şekilde hesaplanarak tüketicisiye fatura edilir.

(2) Faturaya esas süre, doğru bulgu ve belgenin bulunması halinde on iki ayı geçemez. Söz konusu bulgu ve belgelerin bulunmaması halinde ise, faturaya esas sürenin başlangıcı olarak, son endeks okuma ile tutanak düzenlenmiş olması kaydıyla kontrol, mühürleme, kesme-bağlama, sayaç değiştirme işlemleri gibi, sayaç mahallinde dağıtım şirketince gerçekleştirilmiş olan en son işlem tarihi esas alınır. Ancak bu süre hiçbir şekilde doksan günü geçemez.

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

(4) Bu madde kapsamında yapılan faturalama işleminde sayacın hiç tüketim kaydetmediği veya eksik tüketim kaydettiği dönem birim fiyatları kullanılır ve gecikme zammı uygulanmaz. Tüketicinin talep etmesi durumunda söz konusu miktar, faturaya esas alınan tüketim döneminin içerisindeki ay sayısı kadar eşit taksitler halinde ödenir. Taksitlendirme yapılması halinde uygulanacak gecikme zammı oranı, bu Yönetmelikte belirlenen gecikme zammı oranını hiçbir şekilde aşamaz. Eksik tüketim kaydedilen durumlarda, önceden ödenmiş olan bedeller, faturaya yansıtılmaz.

(5) Yukarıda yapılan hesaplamalar sonucunda, fazla tüketim kaydedildiğinin tespit edilmesi halinde tüketimdeki farklar, kullanım dönemi birim fiyatlarıyla ve gecikme zammı ile birlikte, tüketicinin talebi halinde nakden ve defaten en geç beş iş günü içerisinde, diğer hallerde mahsuplaşmak suretiyle ilgili tüketicisiye iade edilir.

(6)<sup>15</sup> Bu madde kapsamında tespit edilen tüketimdeki farklar ile ilgili olarak, dağıtım şirketi ile tedarikçi arasında Dengeleme ve Uzlaştırmaya ilişkin mevzuat hükümleri uyarınca yapılması mümkün olan itiraz ve düzeltmeler söz konusu mevzuat hükümlerince gerçekleştirilir. Tüketimdeki farklar ile ilgili Dengeleme ve Uzlaştırmaya ilişkin mevzuat

<sup>15</sup> 16/09/2015 tarihli ve 29477 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

hükümleri uyarınca yapılması mümkün olmayan düzeltmeler ise ilgili tedarikçi ve dağıtım lisansı sahipleri arasında kesilecek faturalar ile gerçekleştirilir.

#### **Zamanında ödenmeyen borçlar**

**MADDE 15 –** (1) Zamanında ödenmeyen borçların tahsiline ilişkin hususlar; perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşmalar kapsamında düzenlenir.

(2)<sup>16</sup> Tüketicinin elektrik enerjisi tüketimine ilişkin ödemelerini son ödeme tarihine kadar yapmaması durumunda tedarikçi tarafından tüketiciye yazılı olarak en az beş iş günü süreyi içeren ikinci bildirimde bulunulur. Tüketicinin borcunun perakende satış sözleşmesi kapsamında olması halinde, söz konusu bildirimde ödeme yükümlülüğünün belirtilen sürede yerine getirilmemesi halinde elektrik enerjisinin kesileceği belirtilir. İkinci bildirim ile ilgili olarak, tedarikçi tarafından gerekli görülmesi halinde, yazılı bildirimde ek olarak, ayrıca diğer haberleşme kanalları da kullanılarak bildirimde bulunulabilir.

(3)<sup>17</sup> Tüketicinin perakende satış sözleşmesi kapsamında öngörülen ödemeleri, ikinci bildirimde belirtilen süre içerisinde de yapmaması halinde, görevli tedarik şirketinin bildirim üzerine, bildirim tarihinden itibaren en geç beş iş günü içerisinde TEİAŞ veya dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından kesme bildirimini düzenlenmek suretiyle elektriği kesilir. <sup>18</sup>Kesme bildiriminde, kesme tarihine, saatine, mühür bilgilerine, endeks değerlerine ve kesmeyi yapan çalışana ait sicil numarasına veya şirket tarafından belirlenen koda yer verilmesi zorunludur.

(4) Düzenlenen tarifelerle enerji ve/veya kapasite satın alan tüketicilerce zamanında ödenmeyen borçlara, görevli tedarik şirketi tarafından bu Yönetmelikte belirlenen oranı aşmamak üzere, gecikme zammı uygulanır. Gecikme zammı günlük olarak uygulanır.

(5) Borcun zamanında ödenmemesi nedeniyle elektrik enerjisi kesilmiş olan tüketicinin, birikmiş borçlarını gecikme zamları ile birlikte peşin ödeyerek veya görevli tedarik şirketi tarafından belirlenen takvim dahilinde ödemeyi taahhüt ederek görevli tedarik şirketine başvurması halinde tüketicinin elektrik enerjisi, 16 ncı madde hükümleri çerçevesinde yeniden bağlanır.

(6)<sup>19</sup> Düzenlemeye tabi tarifelerden elektrik satın alan mesken abone grubu tüketicilerin zamanında ödenmeyen borçlarına ilişkin olarak yasal yollara başvurabilmek için elektriğin fiilen kesilmesi, sözleşmenin feshi ve güvence bedelinin muaccel borçlara mahsup edilmiş olması zorunludur. Bu hükme aykırı olarak yasal yollara başvurulması halinde, yapılan işlemler sonlandırılır. Oluşan masraf ve giderler aboneden talep ve tahsil edilemez.

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

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

#### **Elektriğin kesilmesi ve kesilmiş olan elektriğin yeniden bağlanması**

**MADDE 16 –** (1)<sup>20</sup> Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi, 10 uncu maddenin ikinci fıkrası hükümleri saklı kalmak koşuluyla, perakende satış sözleşmesi sona eren tüketicinin yeni bir perakende satış sözleşmesi veya tedarikçisi bulunmaması halinde, kullanım yerinin elektrik enerjisini keser.

(2)<sup>21</sup> Tüketicilerin ikili anlaşmalarından kaynaklı borçları nedeniyle elektriği kesilemez. Ancak tedarikçi değişikliği gerçekleşmiş olsa bile, düzenlemeye tabi tarifeler yoluyla görevli tedarik şirketinden elektrik enerjisi ve/veya kapasite alan gerçek veya tüzel kişilerin bu kapsamdaki borçları nedeniyle elektriği kesilebilir.

(3) Bu madde ile 15, 26 ve 32 nci maddeler uyarınca TEİAŞ veya dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından elektriği kesilmiş olan tüketicinin, ilgili yükümlülüklerini yerine getirmesi ve <sup>22</sup>görevli tedarik şirketinin TEİAŞ veya dağıtım şirketine bildirmesi üzerine;

a) İmar yerleşim alanında iki gün içerisinde,

<sup>16</sup> 16/09/2015 tarihli ve 29477 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

<sup>17</sup> 16/09/2015 tarihli ve 29477 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

<sup>18</sup> 25/02/2016 tarihli ve 29635 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

<sup>19</sup> 04/08/2016 tarihli ve 29791 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile eklenmiştir.

<sup>20</sup> 16/09/2015 tarihli ve 29477 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

<sup>21</sup> 04/08/2016 tarihli ve 29791 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

<sup>22</sup> 16/09/2015 tarihli ve 29477 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile “ilgili tedarikçinin” ibaresi “görevli tedarik şirketinin” şeklinde değiştirilmiştir.

b) İmar yerleşim alanı dışında üç gün içerisinde, elektrik enerjisi yeniden bağlanır. 15 inci madde sebebiyle yapılacak bağlama işleminden sonra ilgili tüketiciye bağlama bildiriminde bulunulur. Bağlama bildiriminde, bağlama tarihi ile saatine ve son endeks değerine yer verilmesi zorunludur.

(4) Elektrik enerjisinin yeniden bağlanması için, tüketici tarafından ödenecek kesme-bağlama bedeli, kesme-bağlamanın TEİAŞ veya dağıtım şirketi tarafından <sup>23</sup> görevli tedarik şirketine bildirimini takip eden bir sonraki döneme ait ödeme bildirimine yansıtılır. Bu kapsamda;

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

b) <sup>24</sup> Görevli tedarik şirketinin iletim veya dağıtım şirketine elektriğin kesilmesi bildiriminde bulunmasından sonra, tüketicinin yükümlülüklerini yerine getirmesine rağmen bu durumun söz konusu <sup>25</sup> görevli tedarik şirketi tarafından TEİAŞ veya ilgili dağıtım şirketine bildirilmemesi ve TEİAŞ veya dağıtım şirketinin yükümlülüklerin yerine getirildiğini kesme-bağlama işleminin uygulanması için varmış olduğu kullanım yerinde öğrenmesi halinde, söz konusu kesme-bağlama bedelinin yarısı oranında bir bedelin, ilgili <sup>26</sup> görevli tedarik şirketi tarafından TEİAŞ veya ilgili dağıtım şirketine ödenmesi zorunludur. Ödenen bu bedel tüketicinin ödeme bildirimine yansıtılamaz.

#### **Tüketici hizmetleri merkezi**

**MADDE 17 –** (1) Dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketleri tarafından, faaliyet konuları ile ilgili olarak arıza bildirimini, kaçak ve usulsüz elektrik enerjisi kullanım ihbarları, ödeme bildirimlerine ilişkin itirazlar, şikâyetler ve benzeri konularda yapılan başvuruların cevaplandırılması için, yeterli donanım ve personele sahip tüketici hizmetleri merkezleri kurulur.

(2) Dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketleri tarafından, tüketici hizmetleri merkezlerinin bünyesinde, tüketicilere yönelik yirmidört saat kesintisiz hizmet verecek şekilde çağrı merkezi kurulur. <sup>27</sup> Çağrı merkezi hizmet kalitesi standartlarına ilişkin usul ve esaslar Kurul kararı ile belirlenir. Dağıtım şirketleri ile görevli tedarik şirketleri tüketicilere yönelik çağrı hizmetleri ile ilgili olarak birbirlerinden veya aynı kaynaktan hizmet alımı yapabilirler. Bu kapsamdaki hizmet alımı, süre sınırlamasına tabi değildir.

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

#### **İhbar ve şikâyet başvuruları**

**MADDE 18 –** (1) Arıza bildirimleri ile kaçak ve usulsüz elektrik enerjisi kullanım ihbarları şahsen, telefonla veya internet aracılığıyla yapılabilir. Bunların dışındaki başvurular, ilgili tüzel kişinin tüketici hizmetleri merkezine internet aracılığıyla veya yazılı olarak yapılır.

(2) Tüketici hizmetleri merkezi tarafından kaydedilen başvurular, onbeş iş günü içerisinde sonuçlandırılarak öngörülen işlem, başvuru sahibinin talebine uygun olarak; telefon veya internet aracılığıyla ya da yazılı olarak bildirilir.

(3) Tüketici hizmetleri merkezine yapılan başvuruya ilişkin olarak, ilgili tüzel kişi tarafından öngörülen işlem hakkında başvuru sahibi ile ilgili tüzel kişi arasında bir anlaşmazlığın söz konusu olması halinde; başvuru sahibi tarafından Kuruma, ancak öngörülen işlemin ilgili mevzuata aykırılık teşkil ettiği iddiasıyla başvurulabilir. Kurum, gerekli gördüğü hallerde inceleme yapar veya yaptırır.

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

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

<sup>23</sup> 16/09/2015 tarihli ve 29477 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile eklenmiştir.

<sup>24</sup> 16/09/2015 tarihli ve 29477 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile “tedarikçinin” ibaresi “görevli tedarik şirketinin” şeklinde değiştirilmiştir.

<sup>25</sup> 16/09/2015 tarihli ve 29477 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile “tedarikçi” ibaresi “görevli tedarik şirketi” şeklinde değiştirilmiştir.

<sup>26</sup> 16/09/2015 tarihli ve 29477 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile “tedarikçi” ibaresi “görevli tedarik şirketi” şeklinde değiştirilmiştir.

<sup>27</sup> 20/10/2016 tarihli ve 29863 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile eklenmiştir.

### **Tüketicilerin bilgilendirilmesi ile tüketici hakları ve zararların tazmini**

**MADDE 19** – (1) Dağıtım şirketi ile görevli tedarik şirketleri, tüketicilerin yeterli, güvenli, sürekli ve kolay bir şekilde hizmet almalarını ve hizmet seçeneklerini öğrenmelerini teminen, gerekli bilgilendirme faaliyetini, yerine getirmekle yükümlüdür.

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

(3) Tüketicilere satış yapan tedarikçilerin her biri, bir önceki yıla ait satışları içerisindeki yenilenebilir enerji kaynaklarından olan alıma ilişkin bilgileri internet sayfalarında duyurmakla yükümlüdür.

(4)<sup>28</sup> Dağıtım şirketi, tüketicinin talebi halinde ve her takvim yılı içerisinde iki defadan fazla olmamak üzere, tüketicinin geçmiş yirmidört aya yönelik elektrik enerjisi tüketimini tek zamanlı veya çok zamanlı olarak kWh cinsinden gösteren belgeyi ücretsiz olarak sunmakla yükümlüdür.

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

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

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Serbest Tüketiciler**

#### **Serbest tüketici kapsamı**

**MADDE 20** – (1) Aşağıdaki koşulları sağlayan tüketiciler serbest tüketici olarak kabul edilir;

a) İletim sistemine doğrudan bağlı olan tüketiciler,  
b)<sup>29</sup> Bir önceki takvim yılında veya içinde bulunulan yılda, serbest tüketici limitini aşan miktarda elektrik tüketilen kullanım yerinin kullanım hakkına sahip ya da kullanım hakkını edinen tüketiciler,

c)<sup>30</sup>

ç) Organize sanayi bölgesi tüzel kişilikleri,

d)<sup>31</sup>

(2)<sup>32</sup>

(3)<sup>33</sup> Elektrik enerjisi tüketimleri tek bir ortak sayaç ile ölçülebilen birden fazla gerçek ve/veya tüzel kişinin tükettiği toplam elektrik enerjisi miktarının serbest tüketici limitini geçmesi durumunda, bu kişilerin birlikte serbest tüketici niteliği kazandığı kabul edilir.

(4)<sup>34</sup> Serbest tüketici kapsamında yer alan tüketicilerin tedarikçisini seçme hakkını kullanmaları halinde; sayaçların Kurum tarafından yayımlanan düzenlemelere uygun çok zaman dilimli ölçüm yapabilen elektronik sayaçlar olması zorunludur. Dağıtımdan bağlı tüketiciler için uygun olmayan sayaçlar dağıtım şirketi tarafından ilgili ay içerisinde değiştirilir ve sayacın uygun olmaması, tedarikçi seçme hakkının kullanılmasına engel teşkil etmez.

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

<sup>28</sup> 16/09/2015 tarihli ve 29477 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

<sup>29</sup> 04/08/2016 tarihli ve 29791 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

<sup>30</sup> 04/08/2016 tarihli ve 29791 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile yürürlükten kaldırılmıştır.

<sup>31</sup> 18/03/2015 tarihli ve 29299 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile yürürlükten kaldırılmıştır.

<sup>32</sup> 18/03/2015 tarihli ve 29299 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile yürürlükten kaldırılmıştır.

<sup>33</sup> 18/03/2015 tarihli ve 29299 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

<sup>34</sup> 16/09/2015 tarihli ve 29477 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

## **Serbest tüketicilerin listesinin yayımlanması ve kayıtlarının tutulması**

### **MADDE 21<sup>35</sup>**

#### **Serbest tüketicilerin hak ve yükümlülükleri**

**MADDE 22 – (1)<sup>36</sup>** İkili anlaşma yaparak tedarikçisini seçme hakkını kullanmış olan serbest tüketici, bir önceki takvim yılına ait toplam elektrik enerjisi tüketiminin cari takvim yılı için belirlenmiş serbest tüketici limitinin altında kalması durumunda serbest tüketici hakkını kaybeder ve Şubat ayı itibari ile mevcut tedarikçisinin portföyünden çıkarılır, yeniden serbest tüketici niteliği kazanıncaya kadar yeni bir ikili anlaşma yapamaz veya mevcut ikili anlaşmasının süresini uzatamaz ve ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde elektrik enerjisi ve/veya kapasitesi satın alır.

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

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

(4) Tüketicilerin bir organize sanayi bölgesinde yer alması serbest tüketici niteliği kazanmalarından doğan tedarikçilerini seçme haklarını ortadan kaldırmaz.

(5)<sup>37</sup>

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

#### **Tedarikçilerin yükümlülükleri**

**MADDE 23 – (1)** Serbest tüketiciye ikili anlaşma yoluyla elektrik enerjisi ve/veya kapasite sağlayan tedarikçi aşağıdaki yükümlülükleri yerine getirmek zorundadır;

a)<sup>38</sup> Serbest tüketiciyi; tüketici hakları, ikili anlaşmalar kapsamındaki ticari seçenekler ve muhtemel riskler ile talep tarafı katılımına ilişkin bilgiler hakkında anlaşma yapılmadan önce tüketici tarafından bilgi aldığına dair imzalanmış kayıt ile yazılı olarak veya tüketicinin kayıtlı elektronik posta adresi yoluyla bilgilendirmek, ve talep edildiğinde söz konusu bilgilendirmeyi Kuruma belgelemek,

b)<sup>39</sup>

c) İkili anlaşma kapsamında taahhüt ettiği elektrik enerjisi ve/veya kapasiteyi anlaşmanın koşulları çerçevesinde kesintisiz olarak sağlamak,

ç) Dengeleme ve uzlaştırma ile ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde piyasa işletmecisine gerekli bilgileri vermek,

d) TEİAŞ ve/veya dağıtım lisansı sahibi tüzel kişilere, serbest tüketicilere ait kayıtların güncel halde tutulmasını sağlayacak nitelikteki bilgileri vermek.

(2) İkili anlaşmalarda ilgili mevzuata aykırı hükümlere yer verilemez.

#### **Kamuoyunun bilgilendirilmesi**

**MADDE 24 – (1)** Bir önceki takvim yılına ait olmak üzere;

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

b) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiler;

1) Bölgelerinde tüketilen toplam elektrik enerjisi miktarını,

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

3) Serbest tüketici limitini geçtikleri halde tedarikçisini seçme hakkını kullanmayan tüketiciler tarafından tüketilen toplam elektrik enerjisi miktarını,

<sup>35</sup> 16/09/2015 tarihli ve 29477 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile yürürlükten kaldırılmıştır.

<sup>36</sup> 16/09/2015 tarihli ve 29477 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

<sup>37</sup> 16/09/2015 tarihli ve 29477 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile yürürlükten kaldırılmıştır.

<sup>38</sup> 16/09/2015 tarihli ve 29477 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

<sup>39</sup> 16/09/2015 tarihli ve 29477 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile yürürlükten kaldırılmıştır.

her yıl Şubat ayı içerisinde Kuruma bildirmek ve internet sitesinde yayımlamak suretiyle kamuoyuna duyurmak zorundadır.

#### **Serbest tüketici limitindeki indirim belirlenmesi**

**MADDE 25** – (1)<sup>40</sup> Serbest tüketici limitine ilişkin indirimler Kurul tarafından;

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

### **BEŞİNCİ BÖLÜM**

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

##### **Kaçak elektrik enerjisi tüketimi**

**MADDE 26** – (1) Gerçek veya tüzel kişinin;

- a) Kullanım yerine ilişkin olarak; perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşma olmaksızın dağıtım sistemine müdahale ederek elektrik enerjisi tüketmesi,
- b) Dağıtım sistemine veya sayaçlara veya ölçü sistemine ya da yapı bina giriş noktasından sayaca kadar olan tesisata müdahale ederek, tüketimin doğru tespit edilmesini engellemek suretiyle, eksik veya hatalı ölçüm yapılması veya hiç ölçülmeden veya yasal şekilde tesis edilmemiş sayaçtan geçirilerek, mevzuata aykırı bir şekilde elektrik enerjisi tüketmesi,

c) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişinin ilgili mevzuata uygun olarak kestiği elektrik enerjisini, mücbir sebep halleri dışında; yükümlülüklerini yerine getirmeden dağıtım lisansı sahibi tüzel kişinin izni dışında açması,

kaçak elektrik enerjisi tüketimi olarak kabul edilir.

(2) Yapılan kontrollerde, kaçak elektrik enerjisi tüketildiğine dair bir şüpheye sebep olacak bir bulguya rastlanması halinde bu Bölüm uyarınca belirlenen yöntemler çerçevesinde kaçak tespit süreci başlatılır.

(3) Kaçak elektrik enerjisi tüketiminin tespit edilmesinde, ilgili tüzel kişinin tespitini doğru bulgu ve belgelere dayandırması ve tüketici haklarının ihlal edilmemesi esastır. Kaçak işleminin başlatılması için bu sürecin sonunda kaçak elektrik enerjisi kullanımının tespiti gereklidir.

(4) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi, kaçak tespit süreci sonucunda kaçak elektrik enerjisi tüketimi tespit edilen gerçek veya tüzel kişilerin elektrik enerjisini keserek sayacı mühürler ve Cumhuriyet Savcılığına suç duyurusunda bulunur.

##### **Kaçak elektrik enerjisi kullanımı tespit süreci**

**MADDE 27** – (1) 26 ncı maddesinin birinci fıkrasının (a) ve (b) bentlerinde yer alan hususlar göz önünde bulundurularak; kullanım yerinde yapılan kontrollerde, gerçek veya tüzel kişiler tarafından;

a) Dağıtım sistemine veya ölçü sistemine ya da tesisata tüketimin doğru tespit edilmesini engellemek suretiyle yapılan müdahalelerin tespiti veya 26 ncı maddenin birinci fıkrasının (a) ve (c) bendi hallerinde,

b) Elektrik enerjisinin eksik veya hatalı ölçülerek veya hiç ölçülmeden veya yasal şekilde tesis edilmemiş sayaçtan geçirilerek tüketilmesi halinde,

c) Sayaçların tüketimleri doğru kaydetmediği şüphesi bulunması durumunda sayaç sökülerek yerine uygun bir sayaç takılmak sureti ile incelemeye alınır. Sökülen ve takılan sayaçlarla ilgili EK-2’de yer alan sayaç sökme takma tutanağı düzenlenir. İnceleme sonucunda sayaca müdahale edilerek tüketimin doğru tespit edilmesinin engellenmesi suretiyle elektrik enerjisinin eksik veya hatalı ölçülerek veya hiç ölçülmeden tüketildiğinin laboratuvar raporu ile tespiti halinde,

EK-1’de yer alan kaçak tespit tutanağı düzenlenir.

(2) Tutanaklarda yer alan bilgilerin eksiksiz ve okunaklı olarak doldurulması esastır.

<sup>40</sup> 16/09/2015 tarihli ve 29477 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

### **Kaçak elektrik tüketim miktarının hesaplanması**

**MADDE 28** – (1) 26 ncı maddenin birinci fıkrasının (a) ve (b) bendi kapsamındaki kaçak olarak tüketilen elektrik enerjisi miktarı, tüm tüketiciler için,

a) Öncelikle tüketimi doğru olarak kaydetmiş olan sayaç değerine göre,

b) Tüketimi doğru olarak kaydetmiş olan sayaç değerinin bulunmaması durumunda, ihtilafsız aynı dönemki tüketim miktarına göre,

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

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

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

b) Diğer abone gruplarında, tespit edilen kurulu gücün kullanma faktörü olarak alınan 0.60 ile çarpımı sonucu bulunan değer bağlantı gücü olarak kabul edilir ve bu değer 3 kW'ın altında olmamak üzere ortalama günlük çalışma saatlerine göre, hesaplanır. Bu tür hesaplamaların yapılamaması durumunda, tüketilen elektrik enerjisi miktarı aynı yörede bulunan benzer kullanım yerlerinin ortalama tüketimlerine göre hesaplanarak tespit edilir.

(3) Mühürlenmiş sayaçtan geçirilmeksizin ayrı bir hat çekilerek birtakım cihazlar kaçak olarak beslenmiş ise, tüketilen elektrik enerjisi sadece bu hat üzerindeki cihazların kurulu gücü dikkate alınarak hesaplanır.

(4) 26 ncı maddenin birinci fıkrasının (c) bendi çerçevesindeki tespitlerde; elektrik enerjisinin kesildiği tarihteki endeks değeri ile kaçak tespitinin yapıldığı tarihteki endeks değeri arasındaki fark dikkate alınarak hesaplanır.

### **Kaçak elektrik tüketim miktarının hesaplanmasında ve faturalamada esas alınacak süre**

**MADDE 29** – (1) Kaçak elektrik enerjisi kullandığı tespit edilen tüketiciye yapılacak faturalandırmada, aşağıda yer alan süreler esas alınır.

a) 26 ncı maddenin birinci fıkrasının (a) bendi çerçevesindeki tespitlerde; kaçak elektrik enerjisi kullanımına ilişkin olarak yapılacak hesaplamada esas alınacak süre; doğru bulgu ve belgelere dayandırılması kaydıyla kaçak elektrik enerjisi kullanılmaya başlandığı tarih ile kaçak tespitinin yapıldığı tarih arasındaki süre olup bu süre 12 ayı geçemez. Doğru bulgu ve belgelerin bulunmaması halinde bu süre 90 gün olarak alınır.

b) 26 ncı maddenin birinci fıkrasının (b) bendi çerçevesindeki tespitlerde,

1) Kullanım yerine ilişkin olarak; perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşma yapılmış olan yerler için, kaçak elektrik enerjisi kullanımına ilişkin olarak yapılacak hesaplamada esas alınacak süre; son endeks okuma ile tutanak düzenlenmiş olması kaydıyla kontrol, mühürleme, kesme-bağlama, sayaç değiştirme işlemleri gibi, sayaç mahallinde dağıtım şirketince gerçekleştirilmiş olan en son işlem tarihi ile kaçak tespitinin yapıldığı tarihe kadar olan süredir ve bu süre 90 günü geçemez. Ancak, sayaçtan geçirilmeden ayrı bir hatla kaçak elektrik enerjisi kullanımının tespiti halinde, kullanım süresi esas alınır. Ancak bu süre 180 günü geçemez.

2) (1) numaralı alt bentte belirtilen sürenin dışında, tüketicinin kaçak elektrik enerjisi kullanım başlangıç tarihinin doğru bulgu ve belgelerle tespit edilmesi halinde, kaçak tüketime ek olarak (1) numaralı alt bent çerçevesinde belirlenen başlangıç tarihinden itibaren, doğru bulgu ve belgelerle tespit edilmiş kaçak elektrik enerjisi kullanımı başlangıç tarihine kadar geriye dönük normal tüketim hesabı yapılır.

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

c) 26 ncı maddenin birinci fıkrasının (c) bendi çerçevesindeki tespitlerde; kaçak elektrik enerjisi kullanımına ilişkin olarak yapılacak hesaplamada esas alınacak süre, tüketicinin tespiti konu elektrik enerjisinin kesildiği tarih ile kaçak tespitinin yapıldığı tarih arasındaki süredir.

(2) Kaçak elektrik tüketim miktarının hesaplanmasında ortalama günlük çalışma saatleri;

- a) Meskenlerde; 5 saat kabul edilir.
- b) Tarımsal sulama abonelerinde; ilgili Tarım İl Müdürlüğünden ürün bazında alınacak sulama sezonu saati bilgisi çerçevesinde belirlenen saat olarak kabul edilir.
- c) Sanayi abone grubundan enerji alanlar ile turistik tesisler, akaryakıt istasyonları, hastaneler, alışveriş merkezleri gibi vardiyalı hizmet veren tüketicilerden, tek vardiyalı çalışanlar için 7 saat, iki vardiyalı çalışanlar için 14 saat, üç vardiyalı çalışanlar için 21 saat kabul edilir.
- ç) Diğer abonelerde; 8 saat kabul edilir.
- d) Perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşması olmayanlara, çalışma saatleri % 20 oranında artırılarak uygulanır.

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

#### **Kaçak elektrik enerjisinin faturalandırılması**

**MADDE 30** – (1) Tüm kaçak kullanımlara ilişkin hesaplamalar Kurul onaylı fonsuz tarife tablolarındaki ilgili tüketicinin abone grubuna ilişkin tek terimli, tek zamanlı tarife üzerinden yapılır. Yapılan hesaplamalarda reaktif enerjiye ve trafo kayıplarına ilişkin bedeller ile abone/okuma/fatura başına uygulanan bedeller dikkate alınmaz.

(2) Kaçak elektrik enerjisi kullandığı tespit edilen tüketicinin, 29 uncu madde çerçevesinde hesaplanan tüketimi, dahil olduğu abone grubuna kaçak elektrik enerjisi kullandığı dönemde uygulanmakta olan ve birinci fıkrada kapsamı belirtilen fonsuz tarifenin 1,5 (bir buçuk) katı ile çarpılarak, kaçak enerji bedeli hesaplanır ve bu bedel fatura edilir.

(3) Yapılan kaçak tüketim hesabı ve kaçak tüketime ek olarak yapılan hesaplamalar dönemi içinde kalan, varsa daha önce yapılmış tüketim miktarları tenzil edilir.

(4) Tüketicinin aynı veya başka bir kullanım yerinde mükerrer kaçak elektrik enerjisi kullandığının tespiti durumunda, kaçak elektrik enerjisi kullanımının tespit edildiği tarihte yürürlükte olan ve birinci fıkrada kapsamı belirtilen fonsuz tarifenin 2 (iki) katı göz önüne alınarak hesaplama yapılır.

(5) Perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşması olmayanlara ilişkin kaçak elektrik enerjisi kullanımlarındaki hesaplamalar, ticarethane abone grubuna uygulanan fonsuz tarife üzerinden yapılır.

#### **Ödeme**

**MADDE 31** – (1) Kaçak elektrik enerjisi kullandığı tespit olunan tüketici, kendisine fatura edilen bedeli, tebliğ edilen ödeme bildiriminde yer alan son ödeme tarihine kadar ödemekle yükümlüdür. İtirazın yapılmış olması ödeme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz.

(2) Tüketici, söz konusu kaçak faturasına ilişkin tebliğ edilen ödeme bildirimine, kanıt ve belgeleri ile birlikte, bildirim tarihinden itibaren altı ay içerisinde itiraz edebilir. Bu itiraz en geç on iş günü içerisinde sonuçlandırılır. İnceleme sonucuna göre; tüketicinin haklı olduğunun anlaşılması ve tüketicinin tebliğ edilen ödeme bildiriminde yer alan tutarı ödemiş olması halinde, dağıtım şirketince iade edilecek tutara, tüketicinin ödeme tarihinden itibaren geçerli olmak üzere, gecikme zammı, günlük olarak uygulanarak iade işlemi gerçekleştirilir.

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

#### **Usulsüz elektrik enerjisi tüketimi**

**MADDE 32** – (1) Tüketicinin;

- a) 20 nci maddenin beşinci fıkrası hükmü dışında, ölçme noktasından sonraki kendi elektrik tesisatından üçüncü şahıslara elektrik enerjisi vermesi,
- b) Kendi adına perakende satış sözleşmesi<sup>41</sup>veya ikili anlaşması olmadan daha önceki tüketici 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,

<sup>41</sup> 04/08/2016 tarihli ve 29791 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile eklenmiştir.



ç) İlgili lisans sahibi tüzel kişi tarafından ilgili mevzuat çerçevesinde yapılması gereken bağlantı işleminin tamamlanmasını beklemeksizin, tüketiminin doğru tespit edilmesini engellemeyecek şekilde bağlantı yapması/yaptırması,

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

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

f) Mesken aboneleri hariç, kendisine ait tesis veya tesislerdeki bağlantı gücünün yüzde yirmiden daha fazla artması halinde, ilgili mevzuat çerçevesinde ilgili lisans sahibi tüzel kişiye başvurmaması veya başvurmuş olmasına rağmen ilgili mevzuat kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirmemesi,

g) Kesilen elektriği yükümlülüklerini yerine getirdikten sonra dağıtım lisansı sahibi tüzel kişinin izni dışında açması,

ğ) <sup>42</sup>İkili anlaşma kapsamında enerji almaktayken son kaynak tedarigi kapsamına dahil olmasına rağmen son kaynak tedarigine ilişkin perakende satış sözleşmesi imzalamak için bu madde ile Yönetmeliğin onuncu maddesinde öngörülen süreler içerisinde, ilgili görevli tedarik şirketine başvurmaması,

hallerinde, usulsüz elektrik enerjisi tüketmiş sayılır.

(2) Birinci fıkra ile ilgili olarak;

a) (b), (c), (d) ve (ğ) bentlerinde tanımlanan hallerde, usulsüz elektrik enerjisi tüketimi tespitinden önce ilgili tüzel kişilere başvuruda bulunulmuş olması ve bunun belgelenmesi durumunda, usulsüz elektrik enerjisi tüketimine ilişkin hükümler uygulanmaz.

b) (ç) ve (g) bentlerinde belirtilen hallerde, ilgili tüzel kişi tarafından, kesme ihbarı bırakılmaksızın bu madde hükümleri çerçevesinde işlem tesis edilir.

(3) Birinci fıkranın (c) bendi çerçevesinde yapılan tespitte,

a) Tüketimin doğru tespit edilmesine engel bir durumun bulunmaması halinde, doğrudan dağıtım şirketi tarafından mühürleme işlemi yapılır.

b) Sayaca ve ölçü sistemine müdahale edilerek tüketimin doğru tespit edilmesine engel olduğu yönünde bir şüphenin bulunması durumunda ise sayaç sökülerek yerine uygun bir sayaç takılmak suretiyle incelemeye alınır. İnceleme sonucunda sayaca veya ölçü sistemine müdahale edilerek, tüketimin doğru tespit edilmesinin engellenmesi suretiyle, elektrik enerjisinin eksik veya hatalı ölçülerek veya hiç ölçülmeden tüketildiğinin tespiti halinde, 26 ncı madde hükümleri uygulanır.

(4) Kullanım yerinde yapılan kontrollerde veya diğer bir suretle, birinci fıkra kapsamında tanımlanan usulsüz elektrik enerjisi kullanımlarına ilişkin tespitlerde;

a) Birinci fıkranın (b), (d) ve (ğ) bentlerinde belirtilen hallerde görevli tedarik şirketi tarafından,

b) Diğer bentlerinde belirtilen hallerde dağıtım şirketi tarafından, tüketiciye yükümlülüklerini yerine getirmesi için 15 gün süre verildiğini belirten kesme ihbarı bırakılır. Yükümlülüklerini yerine getirmeyen tüketicinin dahil olduğu abone grubundan ait olduğu yıla ilişkin Kurul Kararı ile belirlenen kesme-bağlama ücretinin 5 (beş) katı ücret tahsil edilerek, bu fıkranın (b) bendinde belirtilen hallerde doğrudan, (a) bendine belirtilen hallerde ise görevli tedarik şirketinin bildirimini üzerine dağıtım şirketi tarafından elektriği kesilir. Bu madde kapsamında yapılan kesintiler hakkında dağıtım şirketi tarafından ilgili tedarikçiye iki gün içerisinde bilgi verilir.

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

<sup>42</sup> 04/08/2016 tarihli ve 29791 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

Belgesini ibraz edememesi halinde, DSİ’nin bildirimine müteakip Dağıtım Şirketince en geç yedi gün içerisinde kesilir.

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

## **ALTINCI BÖLÜM** **Güvence Bedeli**

### **Güvence bedelinin talep edilmesi**

**MADDE 33** – (1) Görevli tedarik şirketi, kullanım yerinin değişmesi ve/veya perakende satış sözleşmesinin sona ermesi veya sözleşmenin feshi halinde, tüketicinin elektrik enerjisi tüketim bedelini ödememesi ihtimaline karşılık olarak, borcuna mahsup üzere güvence bedeli talep eder.

(2) 38 inci maddede sayılanlar hariç olmak üzere, yapılacak yeni perakende satış sözleşmelerinde tüm tüketiciler güvence bedeli kapsamına dahildir.

### **Güvence bedelinin hesaplanması**

**MADDE 34** – (1) Görevli tedarik şirketi ile sözleşme imzalayan tüketicinin güvence bedeli, tesisin veya kullanım yerinin gücü dikkate alınarak, abone grupları itibarıyla kW başına belirlenen birim bedel üzerinden hesaplanır.

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

a) Tek terimli tarife sınıfına tabi tüketicilerde bağlantı gücü,

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

(3) İkinci fıkra kapsamında yapılan hesaplamalarda;

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

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

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

ç) Bağlantı gücü, 5 kW’ın (dahil) altında olamaz.

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

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

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

(7) Sözleşme gücü veya bağlantı gücü 100 kW'nin üzerinde olup borcunu ödemediği için perakende satış sözleşmesi sona erdirilmiş olan tüketicilerden yeniden perakende satış sözleşmesi imzalayarak elektrik enerjisi satın alacaklara uygulanacak güvence bedeli ilgili tüketicinin sözleşme tarihinden önceki son on iki aydaki tüketim toplamı en fazla olan iki aylık tüketimine karşılık gelen tutar dikkate alınarak belirlenir.

(8) İkili anlaşmalar kapsamında bir tedarikçiden enerji satın alan sözleşme gücü veya bağlantı gücü 100 kW ve üzerinde olan serbest tüketicilerin görevli tedarik şirketlerine dönerek son kaynak tedariki kapsamında perakende satış sözleşmesi ile elektrik enerjisi satın alması halinde bu tüketicilere uygulanacak güvence bedeli ilgili tüketicinin sözleşme tarihinden önceki son on iki aydaki tüketim toplamı en fazla olan iki aylık tüketimine karşılık gelen tutar dikkate alınarak belirlenir. Tüketicinin sözleşme tarihinden önceki son on iki aydaki tüketim miktarına ilişkin bilgilerin görevli tedarik şirketinde bulunmaması halinde söz konusu bilgiler tüketicinin sayacını okumakla yükümlü olan ilgili tüzel kişiden temin edilir.

İlgili tüzel kişi, görevli tedarik şirketi tarafından kendisine iletilen bu kapsamdaki talebi, üç iş günü içerisinde cevaplandırmakla yükümlüdür.

#### **Güvence bedelinin verilme şekli**

**MADDE 35 –** (1) Güvence bedeli, makbuz karşılığında nakit ya da Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından teminat vermesi uygun bulunmuş finans kuruluşlarınca düzenlenen süresiz ve kesin teminat mektubu olarak verilebilir. Ancak, mesken abone grubundaki tüketiciler güvence bedelini sadece makbuz karşılığında nakit olarak verir.

(2) Nakit olarak verilecek güvence bedelinin tamamının peşin olarak verilmesi esastır. Ancak, tüketicinin talebi halinde, güvence bedeli iki eşit taksitte tahsil edilir. Bu durumda görevli tedarik şirketi tarafından kabul edilmesi halinde, güvence bedelinin ilk taksidi de faturaya yansıtılmak suretiyle tahsil edilebilir. İlgili görevli tedarik şirketi, bu fıkra kapsamında taksit talebinin olup olmadığını ilgili tüketiciye sormakla yükümlüdür.

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

(4) Güvence bedelini teminat mektubu olarak veren tüketicilerin abone gruplarına ait güvence birim bedellerinde değişiklik olması halinde, değişikliğin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren şirketçe güvence bedelleri yeni birim bedeller ve bağlantı veya sözleşme gücü dikkate alınarak yeniden hesaplanır. Tüketiciler, hesaplanan yeni güvence bedeli ile mevcut teminat mektubu arasındaki fark kadar teminat mektubunu, bildirim takip eden otuz gün içerisinde görevli tedarik şirketine vermekle yükümlüdür.

#### **Güç değişikliğinde fark güvence bedelinin verilmesi**

**MADDE 36 –** (1) Tüketicinin ek güç talebinin olması durumunda, 34 üncü ve 35 inci madde hükümleri dikkate alınarak ek güç karşılığında fark güvence bedeli alınır.

(2) Tüketicinin sözleşme gücü veya bağlantı gücünde artış olduğunun tespit edilmesi halinde; artan güç için, tüketicinin ait olduğu abone grubunun yürürlükteki güvence birim bedeli üzerinden hesaplanan fark güvence bedeli, yapılacak bildirim takip eden otuz gün içerisinde tüketici tarafından görevli tedarik şirketine verilir.

(3) Çift terimli tarifeye tabi tüketicinin;

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

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

(4) Fark güvence bedeli; perakende satış sözleşmesinin imzalanması sırasında güvence bedelini nakit veren tüketiciler tarafından nakit olarak, teminat mektubu veren tüketiciler tarafından teminat mektubu olarak verilir.

#### **Güvence bedelinin iadesi**

**MADDE 37 –** (1) Sözleşmenin feshi veya sona ermesi veya eski sayacın ön ödemeli sayaçla değiştirilmesi durumunda güvence bedeli iade edilir. Bu kapsamda;

a) <sup>43</sup>Güvence bedelinin tespitinde, görevli tedarik şirketinin işletme kayıtları veya tüketicinin güvence bedeli makbuzu esas alınır. Söz konusu kayıt veya belgenin bulunmadığı hallerde; aboneliğin güvence bedeli alınmadan yapıldığına dair somut bulgu ve belgenin bulunması haricinde, kullanım yerinin işletme kayıtlarındaki bağlantı gücü ve abonelik başlangıç tarihi dikkate alınarak tespit edilir. İşletme kayıtlarında projenin ya da bağlantı gücünün bulunmaması halinde; kullanım yerinin mevcut bağlantı gücü ile aboneliğin başlangıcındaki birim bedeller göz önünde bulundurulmak suretiyle belirlenir. Abonelik başlangıç tarihi tespit edilemeyen aboneler için 31/12/2006 tarihi, abonelik başlangıcı olarak kabul edilir.

b) <sup>44</sup>Tespit edilen nakit güvence bedeli, güncelleme oranı kullanılarak güncellenir. Güncelleme yapılmasını takiben, tüketicinin görevli tedarik şirketine olan tüm borçların ödenmesinden sonra varsa güncellenmiş güvence bedelinin bakiyesi, talep tarihinden itibaren en geç beş işgünü içerisinde tüketicinin talep ettiği ödeme şekline göre iade edilir. İade için, borcun ödenmesi dışında, herhangi bir koşul ileri sürülemez ve belge istenemez.

<sup>43</sup> 04/08/2016 tarihli ve 29791 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

<sup>44</sup> 04/08/2016 tarihli ve 29791 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

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

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

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

#### **Güvence bedeli alınmayan tüketiciler**

**MADDE 38 –** (1) Bu Bölüm hükümleri çerçevesinde;

a) Ön ödemeli sayaç tesis eden tüketicilerden,

b) 27/7/2013 tarihli ve 28720 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Genel Aydınlatma Yönetmeliği kapsamında olan yerler ile 12/4/2002 tarihli ve 2002/4100 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı kapsamındaki ibadethanelere ilişkin aboneliklerden, güvence bedeli alınmaz.

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

### **YEDİNCİ BÖLÜM**

#### **Sayaçlar**

#### **Genel hükümler**

**MADDE 39 –** (1)<sup>45</sup> Tüketicinin aktif ve reaktif elektrik enerjisi tüketimi ile güç ölçümleri; ilgili mevzuat uyarınca tesis edilen sayaçlar ve uygun şekilde tesis edilmiş ölçüm sistemleri kurulmak suretiyle ölçülür. Ancak, sabit tüketimleri bulunan;

a) Kamu tüzel kişileri tarafından kullanılan ya da kullanılan reklam, ilan ve tanıtım amaçlı elektrik tesisleri ile,

b) Kamu tüzel kişilerinin verdiği izin, ruhsat, lisans ya da belgeye dayalı olarak elektronik haberleşme hizmeti veya kamu güvenliği için kullanılan elektrik tesislerine, ilişkin olarak tüketicinin talebi ve dağıtım şirketinin uygun görmesi halinde, tesisin kurulu gücü, çalışma saatleri ve varsa geçmiş dönem tüketimleri göz önünde bulundurulmak suretiyle talep sahibi ile dağıtım şirketince tespit edilen tüketim değerlerine göre sayaç tesis edilmeksizin perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşma imzalanması ve/veya faturalandırma yapılması mümkündür.

(2) Dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi, sayaçlara ilişkin olarak, Kanun kapsamında sayaçların kurulumu, bakımı ve işletimi ile 11/1/1989 tarihli ve 3516 sayılı Ölçüler ve Ayar Kanunu hükümleri doğrultusunda sayaçlara ilişkin gerekli işlemleri yapmakla yükümlüdür.

(3) Dağıtım sistemi OSOS’u kapsamında, yıllık tüketimi Kurulca onaylanan limitin üzerinde olan tüketicilerin teknik özelliklerinin uygun olmaması dolayısıyla değiştirilmesi gereken sayaçlarının yerine ilgili mevzuata uygun olarak belirlenen OSOS teknik özelliklerine uygun yeni bir sayaç dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından takılır.

(4) 30 kW ve daha büyük güçlerde çift terimli tarifeden sözleşme yaparak elektrik enerjisi alan tüketiciler için, çekilen gücün en yüksek anlık değerinin belirlenebilmesi için dağıtım şirketi tarafından ilgili mevzuata uygun olarak belirlenen OSOS teknik özelliklerine uygun demandmetreli sayaç tesis edilir.

(5) Reaktif enerji miktarını ölçmek üzere gerekli sayaç, ilgili mevzuata göre reaktif enerji tarifesi uygulanacak tüketiciler için dağıtım şirketi tarafından tesis edilir.

#### **Sayaç yeri**

<sup>45</sup> 25/02/2016 tarihli ve 29635 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

**MADDE 40** – (1) Sayaç ve ilgili ölçü aletlerinin yeri, ilgili mevzuat çerçevesinde dağıtım lisansı sahibi tüzel kişiler tarafından belirlenir. Sayaç güvenli ve kolayca okunabilecek şekilde tesis edilir.

(2) İlgili tüzel kişi, teknik gereklilik halinde ilave ölçü ve kontrol cihazları tesis edebilir. Tüketici, dağıtım şirketi 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 41** – (1) Sayacın arızalanması veya ölçme hassasiyetinden şüphe edilmesi halinde, ilgili tüzel kişi veya tüketici tarafından sayacın kontrolü talep edilebilir. Bu talep, dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından 3516 sayılı Ölçüler ve Ayar Kanunu hükümleri çerçevesinde karşılanır. Sayacın doğru tüketim kaydettiğinin tespiti halinde sayaç sökme-takma ile 3516 sayılı Kanun çerçevesinde oluşan bedeller talep sahibi tarafından karşılanır.

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

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

(4) OSOS kapsamında sayaç tesis edilmesi gereken durumlarda, OSOS teknik özelliklerine uygun olmayan mevcut sayaç yerine, ilgili mevzuata uygun olarak belirlenen OSOS teknik özelliklerine uygun yeni bir sayaç dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından takılır.

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

(6) Bu madde çerçevesinde sayacın yerinden sökülmesi durumunda; sökülen sayacın yerine dağıtım lisansı sahibi tüzel kişi tarafından, asgari sökülen sayacın fonksiyonlarını yerine getirecek nitelikte bir sayaç takılır. Bu madde kapsamında tüketicinin mülkiyetindeki sayacın değiştirilmesi halinde, eski sayaç dağıtım şirketince, işletme ve bakım hizmetleri karşılığında, iz bedelle tüketiciden devralınır.

## **46SEKİZİNCİ BÖLÜM**

### **Tüketicilerin Korunması ve Desteklenmesi**

#### **Tüketicilerin korunması**

**MADDE 41/A-** (1) Elektrik dağıtım şirketleri elektrikle çalışan diyaliz destek ünitesi, solunum cihazı ve benzeri mahiyette yaşam destek cihazlarına bağımlı olan ve destekleyici belgelere sahip tüketicilerin yazılı başvurusu halinde bu tüketicilerin yaşadığı kullanım yerlerine ait abonelikleri kayıt altına alır.

(2) Geçerli sağlık raporunu dağıtım şirketine ibraz eden söz konusu aboneliklerin elektrik tüketimi nedeniyle oluşabilecek borçlarından dolayı elektrikleri kesilmez ve borcun ödenmesine ilişkin taksitlendirme talep edilmesi halinde taksitlendirme görevli tedarik şirketlerince yapılır. Taksitlendirme süresi azami dört aydır.

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

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

<sup>46</sup> 26/10/2016 tarihli ve 29863 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile eklenmiştir.

(30)otuz günlük süreyi takip eden 3 (üç) iş günü içerisinde bildirilir ve tüketicinin elektriği mevzuatın düzenlediği hallerde kesilebilir.

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

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

#### **Bildirimler**

**MADDE 42** – (1) Bu Yönetmelik uyarınca yapılan bildirimlerde perakende satış sözleşmesinde veya aksine hüküm olmaması halinde, ikili anlaşmada yer alan adresler kullanılır.

(2) Taraflardan birinin bildirim adresinde bir değişiklik olması durumunda, adres değişikliği, adres değişikliği gerçekleşmeden en az üç iş günü öncesinden diğer tarafa yazılı olarak bildirilir.

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

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

### **47DOKUZUNCU BÖLÜM Çeşitli ve Son Hükümler**

#### **Atıflar**

**MADDE 43** – (1) 25/9/2002 tarihli ve 24887 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektrik Piyasası Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği ile 4/9/2002 tarihli ve 24866 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektrik Piyasası Serbest Tüketici Yönetmeliğine yapılan atıflar bu Yönetmeliğe yapılmış sayılır.

#### **Yürürlükten kaldırılan yönetmelikler**

**MADDE 44** – (1) Bu Yönetmeliğin yayımlandığı tarih itibariyle;

a) 25/9/2002 tarihli ve 24887 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektrik Piyasası Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği,

b) 4/9/2002 tarihli ve 24866 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektrik Piyasası Serbest Tüketici Yönetmeliği,  
yürürlükten kaldırılmıştır.

#### **Talep birleştirme suretiyle serbest tüketici niteliği kazanma**

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

#### **Faturalarda tekil koda yer verilmesi**

**GEÇİCİ MADDE 2** – (1)<sup>48</sup> Görevli tedarik şirketleri 01/04/2016 tarihine kadar faturalara tekil kod bilgisinin eklenmesine ilişkin çalışmalarını tamamlar. Söz konusu tarihe kadar rekabeti kısıtlayıcı veya engelleyici etki doğmamasını teminen, tekil kodun faturalarda yer alan bilgilerden türetilmesi esastır.

#### **Yürürlük**

**MADDE 45** – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 46** – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Başkan yürütür.

<sup>47</sup> 26/10/2016 tarihli ve 29863 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile değiştirilmiştir.

<sup>48</sup> 25/02/2016 tarihli ve 29635 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan yönetmelik değişikliği ile eklenmiştir.

EK-1

..... (Dağıtım Şirketi /Görevli Tedarik Şirketi) .....A.Ş.

SERİ NO:

Tarih : ...../...../201...

### KAÇAK / USULSÜZ ELEKTRİK KULLANIM TESBİT TUTANAĞI

ABONENİN/ KULLANICININ

ADI SOYADI veya

Ticari Ünvanı: : .....

Kimlik Türü : .....

Adresi : .....

Kimlik Seri No : .....

Baba-Ana Adı : .....

Doğum Yeri -Tarihi : .....

Nüfusa Kayıtlı Olduğu İl: .....

Abone Grubu : .....

İlçe-Mahalle-Köy : .....

Abone No : .....

Cilt -Sayfa-Kütük No : .....

Vergi Sicil No : .....

#### TESPİT ANINDAKİ SAYAÇ BİLGİLERİ (BULUNMASI HALİNDE)

Sayaç Cinsi	Seri No	Markası	İmalat Yılı	Mühür No	Endeksi
Aktif Sayaç					
Endüktif Sayaç					
Kapasitif Sayaç					

AKIM TR ORANI : ( R )...../..... (S)...../..... (T)...../.....

GERİLİM TR OR.: ( R )...../..... (S)...../..... (T)...../.....

#### TESPİT ANINDAKİ GÜÇ BİLGİLERİ

Cinsi	Adet	x Watt	Güç (Watt)	ACIKLAMA
.....	.....	x .....	= .....	.....
.....	.....	x .....	= .....	.....
.....	.....	x .....	= .....	.....
.....	.....	x .....	= .....	.....
.....	.....	x .....	= .....	.....
.....	.....	x .....	= .....	.....
.....	.....	x .....	= .....	.....
.....	.....	x .....	= .....	.....
TOPLAM GÜÇ :			..... Watt	

Kaçak/Usulsüz Elektrik Kullanım Şekli (Açık olarak yazılacaktır): .....

Yapılan kontrolde Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliğinin ilgili maddelerine aykırı hareketle Aboneli/Abonesiz; Kaçak/Usulsüz olarak elektrik kullandığımız tespit edilmiş ve elektriğiniz kesilerek ..... seri numaralı mühür ile mühürlenmiştir. Kaçak / Usulsüz kullanım ile ilgili olarak tarafınıza yapılan bildirim tarihinden itibaren altı ay içerisinde itiraz etmeniz halinde başvurunuz değerlendirmeye alınacaktır.

İşbu tutanak, gereği yapılmak üzere yerinde düzenlenmiş olup taraflarca imza altına alınmıştır.

DAĞITIM/GÖREVLİ TEDARİK ŞİRKETİ

ABONE/KULLANICI veya TEMSİLCİSİ TANIK

Adı Soyadı: 1) ..... 2) .....

Adı Soyadı : .....

Adı Soyadı:

İmza :

İmza :

İmza :

Not: 3 nüsha olarak düzenlenen bu belgenin bir nüshası ilgisine verilecektir. Abonenin/kullanıcının veya temsilcisinin imzadan imtina etmesi halinde, söz konusu husus bu tutanakta belirtilir.

.....ELEKTRİK DAĞITIM A.Ş.

Tarih :

Seri No :

Kullanıcının

**SAYAÇ DEĞİŞTİRME TUTANAĞI**

	Adı Soyadı / Ticari Ünvanı						
	Adresi						
	Abone Grubu						
	Abone No						
Sayaç Değiştirme	Tarihi		Nedeni : _____				
	Saati						
<b>SAYAÇLARA AİT BİLGİLER</b>							
SAYACIN		Sökülen Aktif	Takılan Aktif	Sökülen Endüktif Reaktif	Takılan Endüktif Reaktif	Sökülen Kapasitif Reaktif	Takılan Kapasitif Reaktif
Markası							
Seri No							
Tipi							
İmal Tarihi							
Hane Sayısı							
Akımı							
Gerilimi							
Sabitesi							
Faz ve Tel Adedi							
Sayaç Çarpanı							
Demant Çarpanı							
Endeksi	T. Toplam						
	1. Tarife						
	2. Tarife						
	3. Tarife						
	4. Tarife						
Demant Endeksi							
<b>ÖLÇÜ TRAFOLARINA AİT BİLGİLER</b>							
ÖLÇÜ TRAFOLARI		Mevcut / Sökülen Akım Tr.	Takılan Akım Tr.	Mevcut / Sökülen Gerilim Tr.	Takılan Gerilim Tr.		
Markası							
Oranı							
Tipi							
Gücü (VA)							
Sınıfı (KL)							
Seri No A Fazı							
Seri No B Fazı							
Seri No C Fazı							
<p>Tesisata yeniden takılan elektrik sayacının yerine takılmadan, tarafımdan önce incelenerek gövdesinde ezik, delik ve görünür hiçbir bozukluğun olmadığını; takılan sayacın üst kapağının ölçüle ve ayar teşkilatının mühürlerini taşıdığını, klemens kapağı, kolon sigortası ve kolon kutusunun ..... Numaralı mühür / mühür pensi ile düzgün biçimde mühürlendiğini ve yukarıda yazılı işaretlerin doğru olduğunu görmekle bu tutanak ortaklaşa imza edildi.</p>							
<b><u>Dağıtım Şirketi Görevlileri</u></b>				<b><u>Tüketici veya Temsilcisi</u></b>			
Adı Soyadı 1)..... 2).....				.....			
İmza							





*8 Mayıs 2014 tarihli ve 28994 sayılı Resmî Gazete’de Yayımlanmıştır.*

yetki belgesi sureti.

Bu belge iki nüsha düzenlenecek, bir nüshası imza anında teslim alan imzası ile birlikte tüketiciye teslim edilecektir.