

Enerji Piyasası Düzenleme Kurumundan:

KURUL KARARI

Karar No : 9806

Karar Tarihi : 14/12/2020

Enerji Piyasası Düzenleme Kurulunun 14/12/2020 tarihli toplantısında; ekteki “4. Tarife Uygulama Dönemi Görevli Tedarik Şirketleri Perakende Satış Faaliyeti Kalite Faktörü Uygulamasına İlişkin Usul ve Esaslar”ın kabul edilerek Resmi Gazete’de yayımlanmasına, karar verilmiştir.

EK

4. TARİFE UYGULAMA DÖNEMİ GÖREVLİ TEDARİK ŞİRKETLERİ PERAKENDE SATIŞ FAALİYETİ KALİTE FAKTÖRÜ UYGULAMASINA İLİŞKİN USUL VE ESASLAR

BİRİNCİ BÖLÜM Genel Hükümler

Amaç

MADDE 1- (1) Bu düzenlemenin amacı, görevli tedarik şirketlerinin perakende satış gelir tavanı hesaplamalarında dikkate alınacak kalite faktörünün hesaplanmasına ilişkin usul ve esasların belirlenmesidir.

Dayanak

MADDE 2 - (1) Bu düzenleme Elektrik Piyasasında Dağıtım Ve Perakende Satış Faaliyetlerine İlişkin Kalite Yönetmeliği'nin 44 üncü maddesi ile 17 Kasım 2020 tarihli ve 31307 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Perakende Satış Tarifesinin Düzenlenmesi Hakkında Tebliğ'nin 10 uncu maddesine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

MADDE 3 - (1) Bu Usul ve Esaslarda geçen kavram ve kısaltmalar, ilgili mevzuattaki anlam ve kapsama sahiptir.

Kalite faktörü bileşenleri

MADDE 4 - (1) Görevli tedarik şirketinin bu usul ve esaslarda belirlenen yöntemle hesaplanan perakende satış faaliyetine ilişkin kalite faktörü puanı, şirketin perakende satış gelir tavanına etkisini belirler.

(2) Görevli tedarik şirketi perakende satış faaliyeti kalite faktörü, tüketici memnuniyeti performansı hesaplamalarında;

a) Görevli tedarik şirketine ilişkin şikâyet göstergesi,

b) Görevli tedarik şirketinin çağrı merkezi göstergesi,

bileşenleri dikkate alınır.

İKİNCİ BÖLÜM

Tüketici Memnuniyeti Performansının Belirlenmesi

Tüketici memnuniyeti performansı

MADDE 5 - (1) Görevli tedarik şirketlerinin, “t” yılına ilişkin Tüketici Memnuniyeti Performans Puanı aşağıdaki formüle göre hesaplanır:

$$PUAN_{TMP} = PUAN_{\text{ŞG}} + PUAN_{\text{ÇMG}}$$

Formülde;

$PUAN_{TMP}$: “t” yılına ilişkin olarak Tüketici Memnuniyeti Performans Puanını,

$PUAN_{\text{ŞG}}$: “t” yılına ilişkin olarak Şikâyet Göstergesi Performans Puanını,

$PUAN_{\text{ÇMG}}$: “t” yılına ilişkin olarak Çağrı Merkezi Göstergesi Performans Puanını, ifade eder.

Şikâyet göstergesi performans puanı

MADDE 6 - (1) Görevli tedarik şirketlerinin, “t” yılına ilişkin Şikâyet Göstergesi Performans Puanı ($PUAN_{\text{ŞG}}$) aşağıdaki formüle göre hesaplanır:

$$PUAN_{\text{ŞG}} = PUAN_{\text{ŞG}_{\text{sbt}}} + PUAN_{\text{ŞG}_{\text{değişken}}}$$

Formülde;

$PUAN_{\text{ŞG}}$: “t” yılına ilişkin olarak Şikâyet Göstergesi Performans Puanını,

$PUAN_{\text{ŞG}_{\text{sbt}}}$: “t” yılına ilişkin olarak görevli tedarik şirketi bazında görevli tedarik şirketine özgü sabit performans puanını,

$PUAN_{\text{ŞG}_{\text{değişken}}}$: “t” yılına ilişkin olarak görevli tedarik şirketi bazında görevli tedarik şirketine özgü değişken performans puanını, ifade etmektedir.

(2) Görevli tedarik şirketi bazında tüketici başına toplam başvuru sayısındaki gerçekleştirmeler kapsamında görevli tedarik şirketine özgü performans göstergesi puanı aşağıdaki formüle göre hesaplanır:

$$TBBS_{t-1} = \frac{TBS_{t-1}}{TTS_{t-1}}$$

Burada;

$TBBS_{t-1}$: “t-1” yılına ilişkin olarak tüketici başına başvuru sayısını,

TBS_{t-1} : “t-1” yılına ilişkin olarak tüketicilerin yazılı olarak farklı kanallardan (CİMER, ETKB, Kurum internet sitesi, Kurum Evrakı vd.) Kuruma ulaşan toplam başvuru sayısını,

TTS_{t-1} : “t-1” yılına ilişkin olarak görevli tedarik şirketi tarafından Kuruma sunulan toplam tüketici sayısını, ifade eder.

$$TTBBS_{t-1} = \frac{TTBS_{t-1}}{TTTS_{t-1}}$$

$$TBBS_{t-1} = \sqrt{\frac{1}{21} \times \sum_{i=1}^{21} (TBBS_{i_{t-1}} - TTBS_{t-1})^2}$$

Burada:

$TTBS_{t-1}$: “t-1” yılına ilişkin olarak 21 görevli tedarik şirketinin tüketici başına başvuru sayısını,

TBS_{t-1} : “t-1” yılına ilişkin olarak 21 görevli tedarik şirketinin toplam başvuru sayısını,

$TTTS_{t-1}$: “t-1” yılına ilişkin olarak 21 görevli tedarik şirketinin toplam tüketici sayısını,

$TBBS_{t-1}$: “t-1” yılına ilişkin olarak görevli tedarik şirketi bazında tüketici başına başvuru sayılarının Türkiye toplam tüketici başına başvuru sayısından ortalama sapma miktarını,

i: i nci görevli tedarik şirketini,
ifade eder.

(3) “t” yılına ilişkin olarak görevli tedarik şirketi bazında görevli tedarik şirketine özgü sabit performans göstergesi puanı aşağıdaki formüllere göre hesaplanır:

a)

$$TBBS_{t-1} \leq [TTBS_{t-1} - TBBS_{t-1}] \text{ ise } PUAN_{\text{ŞG}_{sbt}} = 2$$

$$[TTBS_{t-1} - TBBS_{t-1}] < TBBS_{t-1} \leq TTBS_{t-1} \text{ ise } PUAN_{\text{ŞG}_{sbt}} = 1$$

$$TTBS_{t-1} < TBBS_{t-1} \text{ ise } PUAN_{\text{ŞG}_{sbt}} = 0$$

b) “t” yılına ilişkin olarak görevli tedarik şirketi bazında görevli tedarik şirketine özgü değişken performans göstergesi puanı aşağıdaki formüllere göre hesaplanır:

$$TBBSDO_{t-1} = \frac{\text{Aritmetik Ortalama } (TBBS_{t-2}, TBBS_{t-3}, TBBS_{t-4}) - TBBS_{t-1}}{\text{Aritmetik Ortalama } (TBBS_{t-2}, TBBS_{t-3}, TBBS_{t-4})} \times 100$$

$$ATBSDO_{t-1} = \frac{\text{Aritmetik Ortalama } (TTBS_{t-2}, TTBS_{t-3}, TTBS_{t-4}) - TTBS_{t-1}}{\text{Aritmetik Ortalama } (TTBS_{t-2}, TTBS_{t-3}, TTBS_{t-4})} \times 100$$

1) Eğer $TBBS_{t-1} > TTBS_{t-1}$ ise $PUAN_{\text{ŞG}_{\text{değişken}}}$ aşağıdaki tabloya göre belirlenir:

Tüketici Şikâyetleri Değişim Oranı	$PUAN_{\text{ŞG}_{\text{değişken}}}$
$\frac{TBBSDO_{t-1}}{ATBSDO_{t-1}} \leq -2,5$	2
$-2,5 < \frac{TBBSDO_{t-1}}{ATBSDO_{t-1}} \leq 0$	1
$0 < \frac{TBBSDO_{t-1}}{ATBSDO_{t-1}} \leq 1$	0
$1 < \frac{TBBSDO_{t-1}}{ATBSDO_{t-1}} \leq 3$	-1

$3 < \frac{TBBSDO_{t-1}}{ATBSDO_{t-1}} \leq 5$	-2
$5 < \frac{TBBSDO_{t-1}}{ATBSDO_{t-1}}$	-3

2) Eğer $TBBS_{t-1} \leq TTBBS_{t-1}$ ise $PUAN_{\text{ŞGdeğişken}}$ aşağıdaki tabloya göre belirlenir:

Tüketici Şikâyetleri Değişim Oranı	$PUAN_{\text{ŞGdeğişken}}$
$\frac{TBBSDO_{t-1}}{ATBSDO_{t-1}} \leq -4,5$	4
$-4,5 < \frac{TBBSDO_{t-1}}{ATBSDO_{t-1}} \leq -3$	3
$-3 < \frac{TBBSDO_{t-1}}{ATBSDO_{t-1}} \leq -1,5$	2
$-1,5 < \frac{TBBSDO_{t-1}}{ATBSDO_{t-1}} \leq 0$	1
$0 < \frac{TBBSDO_{t-1}}{ATBSDO_{t-1}} \leq 1$	0
$1 < \frac{TBBSDO_{t-1}}{ATBSDO_{t-1}}$	-1

Burada;

$TTBBS_{t-1}$: “t-1” yılına ilişkin olarak 21 görevli tedarik şirketinin Kuruma ulaşan tüketici başına başvuru sayısını,

$TBBSDO_{t-1}$: “t-1” yılına ilişkin olarak görevli tedarik şirketi bazında tüketici başına başvuru sayısı değişim oranını,

$ATBSDO_{t-1}$: “t-1” yılına ilişkin olarak 21 görevli tedarik şirketinin tüketici başına başvuru sayısı değişim oranını,

ifade eder.

c) “t” yılında $ATBSDO_{t-1}$ ’in sıfırdan büyük olduğu durumlarda $\frac{TBBSDO_{t-1}}{ATBSDO_{t-1}}$ oranı -1 ile çarpılarak (b) bendinde yer alan tablolara göre görevli tedarik şirketi bazında görevli tedarik şirketine özgü değişken performans göstergesi puanı hesaplanır.

(4) Elektrik Piyasasında Dağıtım Ve Perakende Satış Faaliyetlerine İlişkin Kalite Yönetmeliği'nin ekinde yer alan Tablo 11/B'nin Kurum tarafından istenilen zamanda ve formatta Kuruma sunulmaması durumunda görevli tedarik şirketi için $PUAN_{\text{ŞG}}$ en düşük puan olan eksi üç (-3) alınır.

Şikâyet göstergesi performans puanının uygulaması

MADDE 7 - (1) Şikâyet göstergesi performans puanının hesaplanmasında;

a) Uygulama döneminin ilk üç yılında 6 ncı madde hükümleri uygulanır.

b) Uygulama döneminin ilk iki yılında Elektrik Piyasasında Dağıtım Ve Perakende Satış Faaliyetlerine İlişkin Kalite Yönetmeliği'nin ekinde yer alan Tablo 11/B'nin zamanında, tam ve doğru olarak kayıt altına alınması, verilerinin doğrulanmasını ve analizini müteakiben uygulama döneminin 3 üncü yılında Kurul tarafından belirlenecek esaslara göre uygulama döneminin son iki yılına ilişkin puan hesaplaması yapılır.

Çağrı merkezi göstergesi performans puanı

MADDE 8 - (1) Görevli tedarik şirketi bazında Çağrı Merkezi Performans Göstergesi puanının hesaplanmasında aşağıdaki kriterlere göre belirlenen parametreler esas alınır:

a) Görevli tedarik şirketi bazında ulaşılabilirlik seviyesindeki (US) gerçekleştirmeler kapsamında görevli tedarik şirketine özgü performans göstergesi puanı aşağıdaki tabloya göre belirlenir:

Parametre Aralığı	$PUAN_{US}$
$0,9975 < US$	2
$0,995 < US \leq 0,9975$	1
$0,9925 < US \leq 0,995$	0
$0,99 < US \leq 0,9925$	-1,5
$US \leq 0,99$	-3

b) Görevli tedarik şirketi bazında memnuniyet oranındaki (MO) gerçekleştirmeler kapsamında görevli tedarik şirketine özgü performans göstergesi puanı aşağıdaki tabloya göre belirlenir:

Parametre Aralığı	$PUAN_{MO}$
$0,95 < MO$	1
$0,90 < MO \leq 0,95$	0,8
$0,85 < MO \leq 0,90$	0,6
$0,80 < MO \leq 0,85$	0,4
$0,75 < MO \leq 0,80$	0,2
$0,6 < MO \leq 0,75$	0
$0,55 < MO \leq 0,6$	-0,4
$0,5 < MO \leq 0,55$	-0,8
$MO \leq 0,5$	-1

c) Görevli tedarik şirketi bazında servis seviyesindeki (SS) gerçekleştirmeler kapsamında görevli tedarik şirketine özgü performans göstergesi puanı aşağıdaki tabloya göre belirlenir:

Parametre Aralığı	$PUAN_{SS}$
$0,96 < SS$	2
$0,93 < SS \leq 0,96$	1
$0,9 < SS \leq 0,93$	0
$0,80 < SS \leq 0,9$	-1,5
$SS \leq 0,80$	-3

ç) Görevli tedarik şirketi bazında cevaplama oranındaki (CO) gerçekleştirmeler kapsamında görevli tedarik şirketine özgü performans göstergesi puanı aşağıdaki tabloya göre belirlenir:

Parametre Aralığı	$PUAN_{CO}$
$0,99 < CO$	2
$0,98 < CO \leq 0,99$	1
$0,96 < CO \leq 0,98$	0
$0,95 < CO \leq 0,96$	-1,5
$CO \leq 0,95$	-3

(2) Görevli tedarik şirketlerinin “t” yılına ilişkin Çağrı Merkezi Göstergesi Performans Puanı ($PUAN_{\text{ÇMG}}$); Elektrik Dağıtım Şirketleri ile Görevli Tedarik Şirketleri Çağrı Merkezi Hizmet Kalitesi Standartlarına ilişkin Usul ve Esaslar kapsamında, birinci fıkraya uyarınca belirlenen parametrelerin çarpan ve ağırlıkları dikkate alınarak aşağıdaki formüle göre hesaplanır:

$$PUAN_{\text{ÇMG}} = PUAN_{\text{US}} + PUAN_{\text{MO}} + PUAN_{\text{SS}} + PUAN_{\text{CO}}$$

(3) Görevli tedarik şirketleri çağrı merkezi kalite göstergelerine ilişkin gerçekleştirmeleri ve gerçekleştirme değerlerine esas verileri, Kurum tarafından belirlenen formatta ve müteakip yılın Mart ayı sonuna kadar Kuruma sunar. Çağrı merkezi kalite göstergelerine ilişkin gerçekleştirmelerin ve gerçekleştirme değerlerine esas verilerin istenilen zamanda ve formatta Kuruma sunulmaması durumunda görevli tedarik şirketi için $PUAN_{\text{ÇMG}}$ en düşük puan olan eksi on (-10) alınır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Görevli Tedarik Şirketi Perakende Satış Faaliyeti Kalite Faktörü Puanı ve Perakende Satış Gelir Tavanına Etkisi

Görevli tedarik şirketi perakende satış faaliyeti kalite faktörü puanı

MADDE 9 - (1) Görevli tedarik şirketinin “t” yılına ilişkin görevli tedarik şirketi perakende satış faaliyeti Kalite Faktörü Puanı ($PUAN_{\text{KF}}$) aşağıdaki formüle göre hesaplanır:

$$PUAN_{\text{KF}} = PUAN_{\text{TMP}}$$

Görevli tedarik şirketi perakende satış faaliyeti kalite faktörü puanında değişiklik yapılması

MADDE 10 - (2) Görevli tedarik şirketinin görevli tedarik şirketi perakende satış faaliyeti kalite faktörü puanının hesaplanmasına esas bileşenler ve/veya bileşenlerin puanlaması, kalite faktörü temel bileşenlerine ilişkin verilerin analizi neticesinde tarife uygulama döneminin 3 üncü yılında Kurul tarafından yeniden belirlenebilir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Geçici ve Son Hükümler

Tarife uygulama dönemi

MADDE 11 - (1) Bu Usul ve Esaslar 01/01/2021 ile 31/12/2025 tarihleri arasında geçerli 4. tarife uygulama dönemi süresince uygulanır.

Yürürlükten kaldırma

MADDE 12 - (1) Bu usul ve esasların yürürlüğe girdiği tarih itibarıyla 05/04/2017 tarih ve 7012-1 sayılı Kurul kararı yürürlükten kaldırılmıştır.

Yürürlük

MADDE 13 - (1) Bu Usul ve Esaslar 01/01/2021 tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 14 - (1) Bu Usul ve Esasları Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu Başkanı yürütür.