

Ah! O ne Saadet Bahtiyarlıktır: Sıradan Yurttaş iken “Müşteri” Olabilmek

İbrahim SARAL

Elektronik Mühendisi
ibrahimsaral@gmail.com

Bu ülkede vatandaş olmak zor olmuştur hep. Toplumun bilincinde vatandaşlık kavramı, dedelerinin yıllarca Yemen’den Galıçya’ya Devlet-i Osmanlı’yı bir uçtan diğer uca katetmesi, en şanslılarının sağ salimen, şanslılarının da sakat olarak dönebildikleri bir dönemle; babalarının ceberrut devletin kapılarında boynu bükük acz içerisinde azarlanması olgusuyla özdeşleşmiş olduğu için vatandaş olmak itilip kakılmak anlamına gelmektedir.

Nihayet, bir gün haberlerden, televizyon reklamlarında **n hesap işlemleri için bankalarda olan, mağazalarda alış-veriş yaparken izlediğimiz müşteriler gibi olabileceğimizi** öğrendik. Artık, elektrik idaresinden, telefon idaresine, yerel yönetime hatta vergi dairesine kadar pek çok devlet kapısında müşteri vatandaş kategorisine yükselmıştik. Spikerler, gazeteciler, politikacılar, iş adamları hep bir ağızdan bize pek yakında da tam müşteri olacağımızı müjdeliyorlardı.

O günden sonra kamusal hizmetlerin ticari mala dönüşeceğini, mal ve hizmet alımlarımız karşılığında daha çok ücret verdikçe müşteri olma sürecimizin de hızlanacağını öğrendik. Reklamlardan öğrenmiştik, müşterinin memnun edilmesi gereken kişi, veli nimet olduğunu. Bu durumda o mutlu günün bir an önce gelmesini beklemeliydik. Bir çok alanda müşteri vatandaş, tam müşteri olma işi pek beklediğimiz gibi olmasa da yine de mutluyduk. Uygulamalardaki aksaklıkların yeni duruma ayak uyduramayan eski, köhne anlayışın takipçilerinin ayak diretmesi sonucu olduğunu söylediklerinde inanmamamız için bir neden göremedik.

Ankara’da oturan bizler günün birinde posta kutumuzda bir mektup bulduk. Nihayet elektrik alanında müşteri olabiliştik: Mektup bize “Sayın Müşterimiz ...” diye sesleniyor ve bizim bundan sonra vatandaş ve/veya müşteri vatandaş olarak göremediğimiz ilgiyi ve müşteri olmaya mazhar kaliteli hizmeti alacağımızı belirtiyordu.

Ne Mutlu Müşteriyim Diyene!

Diğer alanlarda olduğu gibi, elektrik sektöründe de dönüşüm sorunları yaşandı, ama bunları önemseme-

dik. Nede olsa elektrik dağıtım şirketinin abonesi değil, müşterisiydik. Bundan böyle ne zaman elektrik dağıtım şirketi elemanları ile karşılaşsak, devlet görevlilerinin asık suratları yerine güler yüzlü, bize her daim hizmet vermek için can atan kişilerin çevremizi sarmış olduğunu görecektik.

Elektrik kesintilerinin giderek sıklaşması, kesinti sonrası arızalanan cihazların şirket tarafından onarımı taleplerine şirketin zorluklar çıkartması, kesintinin kanıtlanmasını biz müşterilerinden istenmesi gibi gayretkeşlikler müşteri olabilmenin güzel bir şey olduğuna dair inancımızı zedelemeye başladı. Ne zaman kesinti için şirket aransa alınan yanıt hep aynı: “Kesinti şirketten kaynaklanmamaktadır. En kısa sürede giderilecektir.” Geçiş süreci sonrasında kesinti sayısı ve süreleri daha da artı. Nedenini merak edenler, küçük bir araştırma ile şirketin eleman azalttığını öğrendi. Araştırmayı biraz daha derinleştirenler kıdemli işini bilen personeli çok düşük ücret alan tecrübesiz elemanlarla değiştirmekte olduğu gerçeği ile karşılaştı. -ki yazının konusu olmadığı için bu durumu başka bir yazıya bırakacağım.-

Şirketin daha önce ilçe ve mahallelere kadar yaygınlaşmış birimleri merkezde toplandı. Birimlerde işi olan müşteri ve iş görenler ne sorunlarını çözebilir ne de dertlerini anlatabilir oldular.

NEDEN? Neden müşteri her zaman haklı değildi? Nerede kalmıştı “Eğer siz müşteriyi memnun edemezseniz **bir başkası mutlaka edecektir**” düstürü. Yoksa “bir başkası” için sizin bulunduğunuz yeri terk etmeniz mi gerekiyor?

-Evet, ya!

Evet, evimize gelen elektrik tellerinden başka elektrik kaynağı yok. Yani, bizim dağıtım şirketinden başka bir dağıtım şirketi için ancak, başka bir bölgeye yerleşmemiz gerekir ki o durumda da oradaki şirket tek el konumunda olacak.

O halde beğenilmeyen, mevzuata uymayan, uygulamalar için ne yapmak gerekir? Önce şirkete yazı ile müracaat edeceksiniz. Şirket başvurunuzu uygun bulmaz veya makul bir süre içerisinde yerine getiremeye-

cek ise bazı durumlarda yirmi gün içerisinde size yazılı yanıt verecektir. Eğer, yanıt talebinizi karşılamıyor ise EPDK'ya durumu iletebilirsiniz. EPDK'nın verdiği karar kesin olacaktır. Ancak, işin ne kadar zamana kadar yapılacağı yönünde karar almayacak, müşteriye yön verecektir.

Şikayetlerin artık bir mercii yok. Çünkü, karşıda devlet yok. Gerçi EPDK'nın kararına karşı idari mahkeme yolu açık olsa da işlemler artık ticari iş kategorisinde olacağı için sorunun çözüm yolu ne idari mahkeme, ne de hukuk mahkemesi olacaktır. Zaten, Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği de Tüketici Hakları Yasasını refere ediyor.

Vatandaş iken yapılan haksızlıkları şikayet edebiliyor ve gerekirse yargı yoluna gidebiliyorduk. Keyfi uygulamaya yönelen devlet görevlisi hakkında işlem yaptırabiliyorduk. Şimdi ise müşteri olmanın dayanılmaz rahatlığı içerisinde ticari mahkemeler veya tüketici hakem heyetlerinde şirket ile yaptığımız anlaşmalar çerçevesine hapsolmuş durumdayız.

2002'den beri onsekiz kez değişen Müşteri Hizmetleri Yönetmeliğinin, her bir değişikliği ülkemizde yaşayanların adım adım müşteri olabilme sürecini geliştirmiştir. Oysaki bu yönetmeliğin hükümsüz kıldığı 1995 tarihli Elektrik Tarifeleri Yönetmeliği ilk çıktığı 1960 yılından kaldırıldığı yıla kadar iki kez değiştirilmişti.

1960 yılında çıkarılan Elektrik Tarifeleri Talimnamesi elektriği bir mal olarak değerlendirmezdi. Elektriği, diğer mevzuatla birlikte olanaklar çerçevesinde herkesin ulaşabileceği bir hak olarak tanımlamaya çalışmaktaydı. Bu yönetmelik üzerinde 1990 ve 1995 yapılan değişiklikler ile müşteri vatandaş sürecini tamamlamıştır. İlk kez 2002 yılında çıkarılan ve Elektrik Tarifeleri Yönetmeliğini hükümsüz kılan Müşteri Hizmetleri Yönetmeliğiyle abonelerin müşteri olması sağlanmıştır. 2002'den beri onsekiz kez değişen Müşteri Hizmetleri Yönetmeliğinin, her bir değişikliği ülkemizde yaşayanların adım adım müşteri olabilme sürecini geliştirmiştir.

Mal olarak elektriğin bir mağazaya girilip alınabilecek, kusurlu olduğunda değiştirilebilecek bir şey olmadığı açıktır. Yapılan düzenlemelerde elektriğin dördüncü kuşak insan hakkı olduğu gerçeği unutulmaktadır. Düşünün, haciz memurları bir eve girdiğinde ders kitaplarına el koyamıyor, eğitim hakkını engellemek için; buzdolabına el koyamıyor, gıdaların güvenliği ve beslenme hakkı için ama elektrik habersizce kesilebiliyor. Elektrik kesilince ne buzdolabı çalışabiliyor, nede ders çalışmak kalıyor.

Amaç

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

Kapsam

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

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

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

Hizmet kalitesi

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

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

Elektrik kesintileri

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

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

Müşteri hizmetleri merkezi

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

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

İhbar ve şikayet başvurusu ile başvuruların yanıtlanması

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

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

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

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

Kayıtların tutulması ve raporlama

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

Müşterilerin bilgilendirilmesi

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

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

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

Tüketimle ilişkin bilgi talebi

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

Müşteri hakları ve zararların tazmini

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