

ELEKTRİK PİYASASINDA DAĞITIM VE PERAKENDE SATIŞ FAALİYETLERİNE İLİŞKİN KALİTE YÖNETMELİĞİ

BİRİNCİ BÖLÜM Genel Hükümler

Amaç ve kapsam

MADDE 1 – (1) Bu Yönetmelik; elektriğin yeterli, kaliteli, sürekli, düşük maliyetli ve çevreyle uyumlu bir şekilde kullanıcıların kullanımına sunulması amacıyla elektrik enerjisinin tedarik sürekliliği, ticari ve teknik kalitesine ilişkin dağıtım şirketleri, görevli tedarik şirketleri ve kullanıcılar tarafından uyulması gereken kurallar ile uygulamalara ilişkin usul ve esasları kapsar.

Dayanak

MADDE 2 – (1) Bu Yönetmelik, 20/2/2001 tarihli ve 4628 sayılı Enerji Piyasası Düzenleme Kurumunun Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanunun 4 üncü maddesinin ikinci fıkrasına, 5 inci maddesinin altıncı fıkrasının (c) bendine ve 14/3/2013 tarihli ve 6446 sayılı Elektrik Piyasası Kanununun, 1 inci maddesinin birinci fıkrası ile 17 nci maddesinin sekizinci fıkrasına dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar ve kısaltmalar

MADDE 3 – (1) Bu Yönetmelikte geçen;

- a) AG: Etkin şiddeti 1.000 Volt ve altındaki gerilim seviyesini,
- b) AG kullanıcı: Bağlantı noktası AG seviyesinde olan kullanıcıyı,
- c) Anma gerilimi (Nominal gerilim): Bir besleme şebekesinin gösterildiği ya da tanıtıldığı ve bazı çalışma karakteristiklerine atıfta bulunan gerilim değerini,
- ç) Arıza yönetim sistemi (AYS): Kullanıcılardan gelen bildirimler ve tedarik sürekliliği uzaktan izleme sistemi tarafından tespit edilen arıza ve/veya kesintiler için kayıt oluşturan, gerektiğinde bu bildirimlere ve tespitlere ilişkin bilgilerin arıza ekiplerine yönlendirilmesine imkân veren; tespit, yapılan işlem ve sonuca ilişkin gerekli bilgilerin kayıt altına alınmasını sağlayan ve verileri diğer sistemlerle paylaşan sistemi,
- d) Bağlantı noktası: İletim tesislerinin ve dağıtım gerilim seviyesinden bağlı üretim ve tüketim tesislerine ait şalt sahalarının bittiği noktadan sonraki nihayet direğini ve alçak gerilim seviyesinden bağlı tüketicilerin yapı bina giriş noktasını,
- e) Bildirim: Dağıtım veya iletim sisteminde programlanmış bir müdahale nedeniyle meydana gelecek kesintinin; dağıtım şirketinin internet sitesinde yayımlanması, isteyen kullanıcılara kalıcı veri saklayıcısı ile gönderilmesi ve gerek görülmesi halinde yazılı, işitsel veya görsel kitle iletişim araçları yoluyla duyurulması suretiyle kesintinin tarih, başlangıç ve sona erme zamanının, kesintinin başlama zamanından en az 48 (kırk sekiz) saat önce kullanıcılara bildirilmesini,
- f) Bildirimsiz kesinti: Önceden bildirimde bulunulmayan kesintiyi,
- g) CBS: Coğrafi bilgi sistemini,
- ğ) ÇM: Çağrı merkezini,
- h) Dağıtım: Elektrik enerjisinin gerilim seviyesi 36 kV ve altındaki hatlar üzerinden naklini,
- ı) Dağıtım bölgesi: Bir dağıtım şirketinin lisansında tanımlanan bölgeyi,
- i) Dağıtım sistemi: Bir dağıtım şirketinin lisansında belirlenmiş bölgesinde işlettiği elektrik dağıtım tesisleri ve şebekesini,
- j) Dağıtım şirketi: Belirlenen bir bölgede elektrik dağıtımı ile iştigal eden tüzel kişiyi,
- k) Dağıtım transformatörü: Dağıtım şirketinin işlettiği ve/veya sahip olduğu OG şebekesi ile AG şebekesi arasındaki gerilim dönüşümünü sağlayan güç transformatörünü,
- l) 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,
- m) EBYS (EYS/DYS): Elektronik Belge Yönetim Sistemini,
- n) EDVARS: Elektrik dağıtım veri ambarı ve raporlama sistemini,

o) Fider: Bir merkez barasından kullanıcı veya kullanıcı grubuna enerji taşıyan hat ve/veya kablo çıkışlarını,

ö) Hat bölümü: OG veya AG şebekesinin; anahtarlama düzeni, koruma elemanı, sabit bağlantı noktası vb. aracılığıyla şebekenin diğer kısımlarından ayrılabilen bölümünü,

p) İletim: Elektrik enerjisinin gerilim seviyesi 36 kV üzerindeki hatlar üzerinden naklini,

r) İletim sistemi: Elektrik iletim tesisleri ve şebekesini,

s) İlgili mevzuat: Elektrik piyasasına ilişkin kanun, yönetmelik, lisans, tebliğ, genelge ve Kurul kararı ve bunlar uyarınca çıkarılan diğer düzenlemeleri,

ş) Kalıcı veri saklayıcısı: Kullanıcının gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,

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

u) Kentsel dağıtım bölgesi: Tüm illerin merkez mahalleleri ile 2019 yılı TÜİK tarafından açıklanan nüfus verilerine göre toplam (merkez, belde ve köyler dahil) nüfusu 50.000 (elli bin) ve üzerinde olan ilçelerin merkez mahallelerini,

ü) Kentaltı dağıtım bölgesi: Kentsel dağıtım bölgesinde olmayan merkez mahalleleri ile merkez mahalle olmayan ve 2019 yılı TÜİK tarafından açıklanan nüfus verilerine göre nüfusu 2.000 (iki bin) ve üzerinde olan mahalleleri,

v) Kesinti: Nihai tüketiciye teslim noktasındaki gerilim değerinin, bir veya birden fazla fazda anma gerilim değerinin yüzde beşinin altına düşmesini,

y) Kırsal dağıtım bölgesi: Merkez mahalle olmayan ve 2019 yılı TÜİK tarafından açıklanan nüfus verilerine göre nüfusu 2.000 (iki bin)'den az olan mahalleler ile köy ve mezralarını,

z) Kısa kesinti: Bir saniyeden uzun ve üç dakikadan (dahil) az süren kesintiyi,

aa) Kullanıcı: Dağıtım sistemini kullanan gerçek veya tüzel kişiyi,

bb) Kurul: Enerji Piyasası Düzenleme Kurulunu,

cc) Kurum: Enerji Piyasası Düzenleme Kurumunu,

çç) KYS/OMS: Kesinti yönetim sistemini,

dd) Merkez Mahalle:

1) Büyükşehir belediyelerinde 5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanununun Geçici 2 nci maddesinde belirtilen sınırlar içerisinde,

2) Birinci alt bentte belirtilen kapsam dışında kalan Büyükşehir Belediyesi ilçelerinde, mevcut kaymakamlık binası merkez kabul edilmek ve ilçe mülkî sınırları içinde kalmak şartıyla; ilçenin toplam (merkez, belde ve köyler dahil) nüfusu 50.000 (elli bin) ve üzerinde olan ilçelerde yarıçapı 10 (on) kilometre olan dairenin içerisinde, ilçenin toplam (merkez, belde ve köyler dahil) nüfusu 50.000 (elli bin)'in altında olan ilçelerde yarıçapı 5 (beş) kilometre olan dairenin içerisinde,

3) Diğer il ve ilçelerin mülkî sınırları içerisinde,

kalan ya da sınırı bulunan mahalleri,

ee) Müşteri bilgi sistemi (MBS): Kullanıcılara ve kullanıcıların tesislerine ilişkin gerekli bilgileri içeren ve abonelik, tahakkuk ile tahsilât gibi işlemlerin yürütüldüğü sistemi,

ff) OG: Etkin şiddeti 1.000 Voltun üstünden 36 kV'a kadar olan (36 kV dahil) gerilim seviyesini,

gg) OG kullanıcı: Bağlantı noktası OG seviyesinde olan kullanıcıyı,

ğğ) OSOS: Otomatik sayaç okuma sistemini,

hh) Görevli tedarik şirketi: Dağıtım ve perakende satış faaliyetlerinin hukuki ayrıştırması kapsamında kurulan veya son kaynak tedarigi yükümlüsü olarak Kurul tarafından yetkilendirilen tedarik şirketi,

ii) Şebeke bağlantı modeli (ŞBM): Kullanıcıların şebekeye bağlandığı noktalar dâhil olmak üzere asgari olarak transformatörleri, fiderleri ve koruma ve anahtarlama düzenlerini kapsayan ve bunlara ilişkin gerekli bilgiler ile bunların elektriksel ilişkilerini içeren bağlantı modelini,

iii) Tedarik sürekliliği kayıt sistemi (TSKS): Kesinti bilgilerini tedarik sürekliliğine ilişkin uzaktan izleme sistemi, çağrı merkezi ve/veya arıza yönetim sistemi üzerinden alarak, şebeke bağlantı modeli

ile müşteri bilgi sistemi verilerini kullanıp kesinti kayıtları ve kesintilere ilişkin gerekli raporları oluşturan sistemi,

jj) Tedarik sürekliliği uzaktan izleme sistemi (TSUİS): Dağıtım sistemini etkileyen kesintileri, SCADA, OSOS, Enerji Analizörü (**Ek ibare:RG-23/10/2025-33056**) , uzaktan haberleşme özelliği olan sayaçlar vb. sistem ya da cihazlar ile otomatik olarak uzaktan tespit edebilen, bu kesintilere ilişkin bilgilerin elde edilmesine imkân veren ve bu bilgileri entegre olduğu TSKS'ye aktaran sistemi,

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

ll) TEİAŞ: Türkiye Elektrik İletim Anonim Şirketini,

mm) Tekil kod: Veri tabanındaki benzersiz kayıt kodunu,

nn) TÜİK: Türkiye İstatistik Kurumunu,

oo) Tüketici: Elektriği kendi kullanımı için alan kişiyi,

öö) Tüketici grubu: Benzer özelliklere sahip olmaları sebebiyle Kurul kararı ile tarife uygulamaları kapsamında bir grup olarak dikkate alınan tüketicileri,

pp) Uzun kesinti: Üç dakikadan uzun süren kesintiyi,

rr) Uzun süreli kesinti tazminatı: Kentsel dağıtım bölgesinde 10 saati, kentaltı dağıtım bölgesinde 11 saati ve kırsal dağıtım bölgesinde 12 saati aşan ve sebebi şebeke işletmecisi veya dışsal olan kesintiler için; kesintiden etkilenen her bir kullanıcıya dağıtım şirketi tarafından ödenen tazminatı,

ss) Yıllık kesinti tazminatı: Bir takvim yılı içerisinde meydana gelen kesintiler için Tablo 9-A'da yer alan eşik süre ve/veya eşik sayı değerlerinin aşılması nedeniyle kullanıcılara ödenen tazminatı,

ifade eder.

(2) Bu Yönetmelikte geçen diğer ifade ve kısaltmalar ilgili mevzuattaki anlam ve kapsama sahiptir.

Kalitenin izlenmesi

MADDE 4 – (1) Elektrik dağıtım sisteminde kalite, dağıtım faaliyetinin kalitesi ve perakende satış faaliyetinin kalitesi olmak üzere Kurum tarafından iki ana başlık altında izlenir.

İKİNCİ BÖLÜM

Dağıtım Faaliyetinin Kalitesi

Dağıtım faaliyeti kalitesinin sorumluluğu

MADDE 5 – (1) Dağıtım şirketi, dağıtım faaliyeti gösterdiği bölgede bulunan kullanıcılara sunduğu hizmetin kalitesinden sorumludur.

Dağıtım faaliyeti kalitesinin sınıflandırması

MADDE 6 – (1) Elektrik dağıtım faaliyetinin kalitesi;

a) Tedarik sürekliliği kalitesi,

b) Ticari kalite,

c) Teknik kalite

olmak üzere Kurum tarafından üç ana başlık altında izlenir.

Tedarik sürekliliği kalitesi

MADDE 7 – (1) Tedarik sürekliliği kalitesi, dağıtım sistemi kullanıcılarına düşük maliyetle ve mümkün olan asgari kesinti süresi ve sıklığı ile elektrik enerjisi sunabilme kapasitesidir.

Tedarik sürekliliği kalitesine ilişkin verilerin kaydedilmesi

MADDE 8 – (1) Dağıtım şirketi, dağıtım sisteminin tümünü veya bir kısmını etkileyen uzun ve kısa kesintileri, Tablo 1 ve Tablo 3'te yer verilen formatta kaydeder.

(2) Kesintilere ilişkin kayıtlar aşağıda yer alan bilgileri içerir:

a) Kesintinin numarası,

b) Kesintinin kademesi,

c) Kesintinin yeri,

ç) Kesintinin nedeni,

d) Kesintinin sınıfı,

e) Kesintinin başlama tarihi ve zamanı,

- f) Kesintinin sona erme tarihi ve zamanı,
- g) Kesintinin süresi,
- ğ) Kesintiden etkilenen kullanıcıların sayısı,
- h) Kesintiden toplam etkilenme süresi,
- ı) Dağıtılmayan enerji,
- i) Toplam dağıtılmayan enerji.

(3) Kesintiler, kesintiye ilişkin tüm bilgilerin TSKS'de görüntülenebilmesini sağlayan tekil bir kod ile numaralandırılmalıdır.

(4) Kesinti sonrasında kademeli şekilde enerji verilmesi durumunda, her bir kademe için kesinti numarası değişmeden, kademe numarası girilerek kademeli enerjilendirme ile değişen bilgiler Tablo 1'de farklı satır olarak kayıt edilir.

(5) Kesintinin yeri; il, ilçe bilgisi ve şebeke unsuru tipi ile şebeke bağlantı modelinde ilave bilgiye ihtiyaç olmaksızın sorgulamaya imkan veren tekil şebeke unsuru kodunu içermelidir.

(6) Dağıtım şirketi tedarik sürekliliği kayıtlarının oluşmasına esas tüm sistemlerde aynı kodları kullanır ya da farklı kodlar kullanıyor ise kayıtlar arasında ilişki kurulabilecek şekilde bu kodların birbirleriyle eşleştirilebilmesini sağlar.

(7) Dağıtım şirketi, kullanıcılara ödenecek tazminata esas kesinti süresi ve kesinti sayılarını hesaplamaya imkân verecek şekilde, her bir kesintiden etkilenen AG ve/veya OG fiderlerine, hat bölümlerine, dağıtım transformatörlerine ve kullanıcılara ilişkin gerekli kayıtları tutar.

(8) **(Ek:RG-23/10/2025-33056)**⁽¹⁾ Dağıtım şirketi tarafından, bu madde kapsamındaki kesinti kayıtlarının yanı sıra 1/1/2026 tarihinden sonra ilk kez tesis edilen ile periyodik muayene süresi dolması nedeniyle değiştirilen sayaçlardaki tedarik sürekliliği ve sayacın kabiliyeti ölçüsünde teknik kalite verileri veri kaybı olmayacak şekilde alınır, kullanıcı ve tesisat numarası bazlı kaydedilir. Bu kapsamda dağıtım şirketleri tarafından, uzaktan haberleşme özelliği olmayan sayaçlardan kesinti verileri ile bu sayaçlardan teknik kalite kayıt özelliği bulunanların teknik kalite verileri, en fazla 6 aylık periyotlarla alınır ve ilgili sistemlerde kullanıcı ve tesisat numarası bazlı kaydedilir.

(9) Kullanıcı; tedarik sürekliliği kalitesini kaydetmek üzere, dağıtım şirketince onaylanmış ölçme ve kayıt cihazını dağıtım şirketinin teknik kontrolünde ve uygun göreceği biçimde, bağlantı noktasına veya faturalamaya esas ölçüm noktasına tesis etme hakkına sahiptir. Bu cihazların kayıtları, kullanıcının talebi üzerine dağıtım şirketi ile birlikte okunur. Dağıtım şirketi kendi kayıtları ile ölçme ve kayıt cihazının kayıtlarını birlikte değerlendirerek, bu Yönetmelik uyarınca tazminatların hesaplanmasında kullanılacak kesinti süre ve sayılarının belirlenmesinde dikkate alır.

Kesintilerin sınıflandırılması

MADDE 9 – (1) Dağıtım şirketi, dağıtım sisteminde meydana gelen kesintileri;

a) Kesintinin kaynağına göre;

1) İletim,

2) Dağıtım-OG,

3) Dağıtım-AG,

b) Kesintinin süresine göre;

1) Uzun,

2) Kısa,

c) Kesintinin sebebine göre;

1) Mücbir sebep,

2) Güvenlik,

3) Dışsal,

4) Şebeke işletmecisi,

ç) Kesintinin bildirimli olup olmadığına göre;

1) Bildirimli,

2) Bildirimsiz

şeklinde sınıflandırarak kaydeder.

Kesintinin kaynağı ve sebebi

MADDE 10 – (1) Kesintiler kaynağına göre aşağıdaki şekilde sınıflandırılır:

- a) İletim: İletim sisteminden kaynaklanan kesintiler,
- b) Dağıtım-OG: Dağıtım şirketinin sorumluluğundaki OG dağıtım şebekesinde meydana gelen kesintiler,
- c) Dağıtım-AG: Dağıtım şirketinin sorumluluğundaki AG dağıtım şebekesinde meydana gelen kesintiler.

(2) Kaynağı iletim olarak belirtilen kesintilerin sebebi aşağıdaki şekilde belirlenir:

a) İletim şebekesinden kaynaklanan kesintiler, sebebi Kurul tarafından mücbir sebep olarak kabul edilmediği sürece, “şebeke işletmecisi” olarak kaydedilir.

b) Doğal afetler ve salgın hastalıklar, savaş, nükleer ve kimyasal serpintiler, seferberlik halleri, halk ayaklanmaları, saldırı, terör hareketleri ve sabotajlar, grev, lokavt veya diğer memur ve işçi hareketlerinden kaynaklanan kesintiler ile iletim şirketi tarafından gerekli özen ve dikkatin gösterilmiş olmasına ve tüm önlemlerin alınmış olmasına rağmen önlenemeyecek, kaçınılamayacak veya giderilemeyecek mahiyette olduğu ve iletim şirketinin yükümlülüklerini yerine getirmesini engellediği gerekçesiyle iletim şirketinin başvurusu üzerine Kurul tarafından mücbir sebep olarak kabul edilen kesintilerin sebebi “mücbir sebep” olarak belirtilir. İletim şirketi mücbir sebep başvurusunu mücbir sebebe konu olayın meydana geldiği tarihten itibaren 3 (üç) ay içerisinde Kuruma yapabilir. Mücbir sebep başvurusu yapılan kesintilere ilişkin tazminat ödemesi başvuru sonuçlanana kadar bekletilir.

(3) Kaynağı dağıtım-OG veya dağıtım-AG olarak belirtilen kesintilerin sebebi aşağıdaki şekilde belirlenir:

a) Doğal afetler ve salgın hastalıklar, savaş, nükleer ve kimyasal serpintiler, seferberlik halleri, halk ayaklanmaları, saldırı, terör hareketleri ve sabotajlar, grev, lokavt veya diğer memur ve işçi hareketlerinden kaynaklanan kesintiler ile dağıtım şirketinin müdahale kapasitesini aşan ölçekteki durumlar ile önemli sayıda kullanıcıyı etkileyen ve niteliği bakımından giderilmesi zaman alan durumlarda dağıtım şirketi tarafından gerekli özen ve dikkatin gösterilmiş olmasına ve tüm önlemlerin alınmış olmasına rağmen önlenemeyecek, kaçınılamayacak veya giderilemeyecek mahiyette olduğu ve dağıtım şirketinin yükümlülüklerini yerine getirmesini engellediği gerekçesiyle dağıtım şirketinin başvurusu üzerine Kurul tarafından mücbir sebep olarak kabul edilen kesintilerin sebebi “mücbir sebep” olarak belirtilir. Dağıtım şirketi mücbir sebep başvurusunu mücbir sebebe konu olayın meydana geldiği tarihten itibaren 3 (üç) ay içerisinde Kuruma yapar. Mücbir sebep başvurusu yapılan kesintilere ilişkin tazminat ödemesi başvuru sonuçlanana kadar bekletilir.

b) Dağıtım şirketi tarafından belgelenmek şartıyla, bir gerçek veya tüzel kişinin başvurusu ya da acil bir durum nedeniyle ortaya çıkan; üçüncü taraflarca bina yapımı/yıkımı, iletim hattı yapımı, yol yapımı ve dağıtım şebekesi bakımı kapsamında olmayan ağaç kesimi ile can ve mal güvenliğine yönelik zorunlu kesintilerin sebebi “güvenlik” olarak belirtilir. Dağıtım şirketi tarafından sebebi güvenlik olarak belirtilen kesintilere ilişkin kesinti bazlı bilgi ve belgeler, müteakip yılın 31 Ocak tarihine kadar yıllık olarak Kuruma sunulur.

c) **(Değişik:RG-23/10/2025-33056)** Dağıtım şirketi tarafından belgelenmek şartıyla; hırsızlık, dağıtım tesisinden kaynaklanmayan yangın ile kullanıcılar veya üçüncü taraflarca dağıtım tesisine verilen hasarlar nedeniyle oluşan veya bu olaylar nedeniyle şebekede meydana gelen hasarı gidermek amacı ile dağıtım şirketi tarafından başlatılan kesintilerin sebebi “dışsal” olarak belirtilir.

ç) Bu fıkranın (a), (b) ve (c) bentlerine dahil olmayan kesintilerin sebebi “şebeke işletmecisi” olarak belirtilir.

Bildirimli kesintiler

MADDE 11 – (1) Dağıtım veya iletim sisteminde programlanmış ve bildirimli yapılmış kesintiler bildirimli olarak, diğer kesintiler bildirimsiz olarak kaydedilir. **(Ek cümle:RG-23/10/2025-33056)** Bildirimli kesintilerden etkilenen kullanıcı sayısının azaltılması amacıyla, bildirimli yapılmış kesintiden en fazla 2 gün önce veya 2 gün sonra olması ve bildirimli kesintiyle bağlantısallığın sağlanmış olması kaydıyla, saat 00:00 ile 06:00 arasında süresi 30 dakikayı aşmayacak şekilde yapılan manevra kesintileri de bildirimli kesinti olarak kaydedilir.

(2) Tedarik sürekliliği tablolarında bildirimli olarak kaydedilen ancak bildirimli yapılmayan ya da bildirimli zamanında yapılmayan kesintiler Tablo 7-A’ya kaydedilir. Bu kesintiler için kesinti başına şirketin sistem işletim gelir tavanından 1.600 (bin altı yüz) TL düşülür.

(3) İnceleme sonucunda, tedarik sürekliliği tablolarına bildirimli olarak kaydedilen ancak bildirimi yapılmayan ya da bildirimi zamanında yapılmayan ve Tablo 7-A'ya kaydedilmeyen kesintiler için ikinci fıkrada belirtilen tutarın 5 (beş) katı şirketin sistem işletim gelir tavanından düşülür.

Kesintilerin başlangıç ve bitiş zamanı

MADDE 12 – (1) Kesintilerin başlangıç zamanı; tedarik sürekliliği uzaktan izleme sisteminin kapsadığı noktalarda meydana gelen uzun ve kısa kesintiler için bu sistemden alınan veriler, diğer noktalarda meydana gelen kesintiler için ise çağrı merkezine gelen ihbarlar veya diğer kaynaklardan alınan veriler kullanılarak tedarik sürekliliği kayıt sistemi tarafından kaydedilir.

(2) Kesintilerin bitiş zamanı; tedarik sürekliliği uzaktan izleme sisteminden sağlanan veri ya da saha ekibinin arıza yönetim sistemine girdiği veri kullanılarak belirlenir ve kaydedilir.

Kesintilerden etkilenen kullanıcıların sayısı

MADDE 13 – (1) Dağıtım şirketi, kesintilerden etkilenen kullanıcı sayısını;

a) Tablo 1'de kentsel, kentaltı veya kırsal olmak üzere dağıtım bölgesine ve bağlantı gerilim seviyesine göre,

b) Tablo 3'te tüketici grubuna ve bağlantı gerilim seviyesine göre gruplandırılmış olarak kaydeder.

(2) Tedarik sürekliliği uzaktan izleme sisteminin kapsamındaki noktalarda bu sistemin belirlediği noktaya göre, diğer noktalarda ise arıza yönetim sistemi verisine göre kesintinin yeri tespit edilir. Tespit edilen kesintinin yerine göre şebeke bağlantı modelinden kesintiden etkilenen kullanıcı sayısı belirlenir ve kaydedilir.

Dağıtılmayan enerji

MADDE 14 – (1) Dağıtılmayan enerji, dağıtım sistemini etkileyen **(Değişik ibare:RG-23/10/2025-33056)** tüm uzun kesintiler için kesintilerden etkilenen kullanıcıların önceki yıl tüketimleri ve kesintinin olduğu tarih ve zaman bilgisine göre aşağıdaki esaslara göre hesaplanan ve kaydedilen enerjidir:

a) AG ve OG kullanıcılarının tamamının, kendilerine ait önceki aylık/günlük tüketim değerleri ile kullanıcıların tüketici grubuna ilişkin kesintinin meydana geldiği yıla ait elektrik piyasası işletmecisine bildirilen saatlik çarpan değerleri kullanılarak, saat bazlı yıllık tüketim profilleri oluşturulur.

b) Yeni bağlantılarda kullanıcının var ise önceki kullanım yerine ait tüketim bilgisi kullanılır. Önceki kullanım yeri olmayan aboneler için tüketim profili, ilgili tüketici grubunun dağıtım bölgesindeki tüketim değerlerinin ortalaması alınarak belirlenir.

c) Kesintiden etkilenen tüm kullanıcılar için her bir kullanıcının kesintinin olduğu tarih ve zaman dilimine karşılık gelen tüketim profili kullanılarak, her bir kullanıcı için dağıtılmayan enerji bulunur.

ç) Kesintiden etkilenen aynı tüketici grubundaki ve bağlantı seviyesindeki kullanıcıların dağıtılmayan enerji verisi toplanarak, tüketici grubuna ait dağıtılmayan enerji ve toplam dağıtılmayan enerji hesaplanır ve Tablo 3'e kaydedilir.

(2) **(Ek:RG-23/10/2025-33056)** Birinci fıkra kapsamındaki dağıtılmayan enerjinin hesaplanmasında kaçak elektrik tüketim miktarları ve sayacın doğru tüketim kaydetmemesi nedeniyle oluşan ek tüketimler dikkate alınmaz.

Dağıtım sistemi varlıkları ve kullanıcı sayıları

MADDE 15 – (1) Dağıtım şirketi; tedarik sürekliliği göstergelerinin hesabında kullanılacak dağıtım sistemi varlıklarının ve kullanıcıların sayılarını, her yıl Tablo 2 formatında 31 Aralık tarihi itibarıyla geçerli olan güncel bilgileri esas alarak dağıtım bölgesi bazında düzenler ve takip eden yılın 31 Ocak tarihine kadar Kuruma sunar.

(2) Tablo 2'de yer alan dağıtım sistemi varlıklarının sayıları dağıtım şirketinin şebeke bağlantı modelinden elde edilir.

Tedarik sürekliliği kalitesi göstergeleri

MADDE 16 – (1) Dağıtım şirketi; dağıtım bölgesi geneli, il ve ilçeler bazında her yıl için aşağıdaki tedarik sürekliliği kalite göstergelerini Tablo 4 ve Tablo 5'e uygun olarak hesaplar:

a) İlgili bölgede meydana gelen uzun kesintiler için kesinti sınıflandırmasına göre ortalama kesinti süresi (OKSÜRE) göstergelerini,

b) İlgili bölgede meydana gelen uzun kesintiler için kesinti sınıflandırmasına göre ortalama kesinti sıklığı (OKSIK) göstergelerini,

c) İlgili bölgede meydana gelen kısa kesintiler için ortalama kesinti sıklığı göstergesini (OKSIK_{kısa}),

ç) İlgili bölgede meydana gelen uzun kesintiler için kesinti sınıflandırması ve tüketici grubuna göre ortalama dağıtılmayan enerji (ODE) göstergelerini.

(2) OG fider, hat bölümü, dağıtım transformatörü ve kullanıcılar için aşağıdaki değerler hesaplanır:

a) Bildirimli ve bildirimsiz uzun kesintiler için ayrı ayrı olmak üzere toplam kesinti süresini (TKSÜRE),

b) Bildirimli kesintiler ile bildirimsiz uzun ve kısa kesintiler için ayrı ayrı olmak üzere toplam kesinti sayısını (TKSAYI).

Tedarik sürekliliği kalitesi göstergelerinin hesaplanması

MADDE 17 – (1) Ortalama kesinti süresi göstergesi (OKSÜRE/SAIDI), aşağıdaki formüle göre hesaplanır:

$$\frac{\sum_{i=1}^n U_i \cdot t_i}{U_{top}}$$

(OKSÜRE) =

Bu formülde geçen;

n: Belirli bir zaman diliminde meydana gelen tüm uzun kesintilerin sayısını,

t_i: i inci kesintinin süresini,

U_i: i inci kesintiden etkilenen kullanıcı sayısını,

U_{top}: Her bir takvim yılı başında dağıtım şirketi tarafından hizmet verilen toplam kullanıcı sayısını

ifade eder.

(2) Kademeli olarak enerjilendirme halinde, her bir kademedeki kesinti süresi ve bu kademedeki kesintiden etkilenen kullanıcılar OKSÜRE hesabına dahil edilir.

(3) Ortalama kesinti sıklığı göstergesi (OKSIK/SAIFI), aşağıdaki formüle göre hesaplanır:

$$\frac{\sum_{i=1}^n U_i}{U_{top}}$$

(OKSIK) =

Bu formülde geçen;

n: Belirli bir zaman diliminde meydana gelen tüm uzun kesintilerin sayısını,

U_i: i inci kesintiden etkilenen kullanıcı sayısını,

U_{top}: Her bir takvim yılı başında bir dağıtım şirketi tarafından hizmet verilen toplam kullanıcı sayısını

ifade eder.

(4) Kademeli olarak enerjilendirme halinde; kesinti kademelerinin tümü bir kesinti olarak OKSIK hesabına dahil edilir.

(5) Kısa kesintiler için ortalama kesinti sıklığı göstergesi (OKSIK_{kısa}, MAIFI), aşağıdaki formüle göre hesaplanır:

$$\frac{\sum_{i=1}^n U_i}{U_{top}}$$

(OKSIK_{kısa}) =

Bu formülde geçen;

n: Belirli bir zaman diliminde meydana gelen tüm kısa kesintilerin sayısını,

U_i: i inci kesintiden etkilenen kullanıcı sayısını,

U_{top} : Her bir takvim yılı başında bir dağıtım şirketi tarafından hizmet verilen toplam kullanıcı sayısını ifade eder.

(6) Ortalama dağıtılmayan enerji göstergesi (ODE/AENS) aşağıdaki formüllere göre hesaplanır:

$$(ODE) = \frac{\sum_{i=1}^n (\sum_{k=1}^m L_{ik} \times t_{ik})}{U_{top}}$$

Bu formüllerde geçen;

n: Belirli bir zaman diliminde meydana gelen tüm uzun kesintilerin sayısını,

m: i inci kesintideki saatlik aralık sayısını,

t_{ik} : i inci kesintideki her bir saatlik aralık sayısındaki süreyi (saat),

L_{ik} : i inci kesintideki her bir saatlik dilimdeki etkilenen kullanıcıların saatlik tüketimini,

U_{top} : Her bir takvim yılı başında dağıtım şirketi tarafından hizmet verilen toplam kullanıcı sayısını,

ifade eder.

(7) Toplam kesinti süresi (TKSÜRE), aşağıdaki formüle göre hesaplanır:

$$(TKSÜRE) = \sum_{i=1}^n t_i$$

Bu formülde geçen;

n: Bir takvim yılında meydana gelen ve kullanıcının etkilendiği uzun kesintilerin sayısını,

t_i , i inci kesintiden etkilenme süresini

ifade eder.

(8) Toplam kesinti sayısı (TKSAYI); bir takvim yılında meydana gelen ve kullanıcının etkilendiği uzun ve kısa kesintilerin toplam sayısı olarak hesaplanır.

(9) Kullanıcılara ait TKSÜRE ve TKSAYI, bildirimli ve bildirimsiz kesintiler için ayrı ayrı hesaplanır. Gerektiği durumlarda TKSÜRE ve TKSAYI değerleri dağıtım transformatörü, fider, hat bölümü gibi şebeke unsurları için ayrıca hesaplanır.

(10) Hesaplanan TKSÜRE ile TKSAYI değerlerine ilişkin olarak bildirimli kesintiler için Tablo 9-A'da belirlenen sınır değerler aşıldığında, aşan kısım bildirimsiz kesinti süre ve sayılarına eklenir ve tedarik sürekliliği tazminatına esas süre ve sayılarının belirlenmesinde kullanılır.

(11) Dağıtım transformatörlerinin TKSÜRE ve TKSAYI hesaplamasına, AG seviyesinde meydana gelen ancak dağıtım transformatörüne bağlı bütün kullanıcıların etkilendiği kesintiler dahil edilir.

Tedarik sürekliliği tazminatlarının hesaplanması ve ödenmesi

MADDE 18 – (1) Bildirimsiz kesintiler için Tablo 9-A'da yer alan eşik süre ve eşik sayı değerleri aşıldığında, dağıtım şirketi bu maddede belirlenen esaslar çerçevesinde, kullanıcının başvurusuna gerek duymaksızın kullanıcıya tazminat öder.

(2) **(Değişik:RG-23/10/2025-33056)** Kullanıcılara TKSÜRE gerçekleştirmelerine göre ödenecek tazminat miktarı aşağıdaki formüle göre hesaplanır:

$$\text{ÖTM}_{SÜRE} = \text{SB}_{SÜRE} + (\text{TKSÜRE} - \text{ESÜRE}) \times K \times \text{DB} \times \text{OT}$$

Bu formülde geçen;

$\text{ÖTM}_{SÜRE}$: Kesinti süresi sebebiyle kullanıcıya ödenecek tazminat miktarını (TL),

$\text{SB}_{SÜRE}$: 40 TL tutarındaki sabit bedeli,

ESÜRE : Tablo 9-A'da belirlenen eşik süreyi,

K: Değeri 2'ye eşit olan katsayı,

DB: Kullanıcının tabi olduğu tarife grubu için, ödemenin başlatıldığı aydan önceki ayda geçerli olan dağıtım bedelini,

OT: Tüketicilerde, ilgili kullanıcının tazminata esas takvim yılı için (aboneliğin 1 yıldan kısa olması durumunda abonelik süresi için) hesaplanan kWh/saat olarak saatlik ortalama talebini, üreticilerde ise ilgili kullanıcının tazminata esas takvim yılı için (aboneliğin 1 yıldan kısa olması

durumunda abonelik süresi için) hesaplanan kWh/saat olarak şebekeye verdiği saatlik ortalama enerji miktarını

ifade eder.

(3) Kullanıcılara TKSAYI gerçekleştirmelerine göre ödenecek tazminat miktarı aşağıdaki formüle göre hesaplanır:

$$\text{ÖTM}_{\text{SAYI}} = \text{SB}_{\text{SAYI}} + (\text{TKSAYI} - \text{ESAYI}) \times (\text{TKSÜRE} / \text{TKSAYI}) \times K \times \text{DB} \times \text{OT}$$

Bu formülde geçen;

ÖTM_{SAYI}: Kesinti sayısı sebebiyle kullanıcıya ödenecek tazminat miktarını (TL),

SB_{SAYI}: 20 TL tutarındaki sabit bedeli,

ESAYI: Tablo 9-A'da belirlenen eşik kesinti sayısını,

K: Değeri 2'ye eşit olan katsayıyı,

DB: Kullanıcının tabi olduğu tarife grubu için, ödemenin başlatıldığı aydan önceki ayda geçerli olan Dağıtım Bedelini,

OT: Tüketicilerde, ilgili kullanıcının tazminata esas takvim yılı için (aboneliğin 1 yıldan kısa olması durumunda abonelik süresi için) hesaplanan kWh/saat olarak saatlik ortalama talebini, üreticilerde ise ilgili kullanıcının tazminata esas takvim yılı için (aboneliğin 1 yıldan kısa olması durumunda abonelik süresi için) hesaplanan kWh/saat olarak şebekeye verdiği saatlik ortalama enerji miktarını

ifade eder.

(4) Takvim yılı içerisinde bir kullanıcı için hem süre hem de sayı açısından tazminat oluşması durumunda, dağıtım şirketi kullanıcıya miktarı yüksek olan tazminatı öder.

(5) Yıllık kesinti tazminatının belirlenmesinde; mücbir sebeple oluşan kesintiler ile güvenlik sebebiyle yapılan kesintiler dikkate alınmaz. Sebebi dışsal olarak belirtilen kesintiler ise TKSÜRE hesabına dahil edilir, TKSAYI hesabına dahil edilmez. **(Ek cümle:RG-23/10/2025-33056)** Yıllık kesinti tazminatı belirlendikten sonra tespit edilen ek tüketim ve kaçak tahakkuk işlemleri ortalama tüketim hesabına dahil edilmez.

(6) Kullanıcılara ödenecek toplam yıllık kesinti tazminat miktarının üst limiti ilgili yılın sistem işletim gelir tavanı tutarının % 1 (yüzde bir)'dir. Hesaplanan tutarın bu limiti geçmesi halinde, her bir kullanıcıya ödenecek tazminatlar oransal olarak azaltılarak bu limite eşitlenir.

(7) Bu madde kapsamındaki yıllık kesinti tazminatına ilave olarak kentsel dağıtım bölgesinde 10 saat, kentaltı dağıtım bölgesinde 11 saat ve kırsal dağıtım bölgesinde 12 saati aşan ve sebebi şebeke işletmecisi veya dışsal olan kesintiler için kullanıcının başvurusuna gerek duymaksızın kesintiden etkilenen her bir kullanıcıya dağıtım şirketi tarafından uzun süreli kesinti tazminatı ödenir.

(8) Kesinti başına uzun süreli kesinti tazminatı; anlaşma gücü 160 kVA altı olan mesken abonelerine 80 TL diğer abonelere ise 160 TL, anlaşma gücü 160 kVA ile 630 kVA (dahil) arasında olan kullanıcılara 480 TL, anlaşma gücü 630 kVA üzeri olan kullanıcılara 960 TL olarak ödenir.

(9) Dağıtım şirketleri tarafından ödenecek uzun süreli kesinti tazminatlarının aylık toplamının üst limiti ilgili yılın sistem işletim gelir tavanı tutarının % 0,4 (yüzde sıfır virgül dört)'üdür. Aylık hesaplanan tutarın bu limiti geçmesi halinde, her bir kullanıcıya ödenecek tazminatlar, oransal olarak azaltılarak bu limite eşitlenir. Bir takvim yılında dağıtım şirketi tarafından ödenecek uzun süreli kesinti tazminatlarının toplamının üst limiti ilgili yılın sistem işletim gelir tavanının % 1,2 (yüzde bir virgül iki)'sidir.

(10) Bu madde kapsamındaki yıllık kesinti tazminatlarına ilişkin olarak; tazminat ödemesi yapılacak her bir kullanıcının TKSÜRE ve TKSAYI değerlerine esas kesintilerin içerisinde, iletim kaynaklı kesintilerin süreleri ve/veya sayılarının toplamının Tablo 9-B'de yer verilen eşik süre ve sayı değerlerini aşması durumunda, dağıtım şirketi kullanıcıya ödenecek tazminatı, sorumluluğu oranında iletim sistemi şebeke işletmecisine rücu edebilir. Rücu edilecek bedele esas sorumluluğun belirlenmesinde, iletim kaynaklı kesintilerin süreleri ve/veya sayılarının toplamının Tablo 9-B'de belirtilen eşik süre ve sayıların aşan kısmının, tazminata konu süre ve sayı değerine oranı esas alınır.

(11) Bu madde kapsamındaki uzun süreli kesinti tazminatlarına ilişkin olarak; iletim kaynaklı kesintiler nedeniyle kullanıcılara ödenecek tazminat, dağıtım şirketi tarafından iletim sistemi şebeke

işletmecisine rücu edilebilir. Bu kapsamda iletim sisteminden kaynaklanan kesintinin bitiş zamanından sonraki 2 (iki) saatlik yeniden enerjilendirme süresi, uzun süreli kesinti tazminatı hesabında dikkate alınmaz.

(12) Kesinti sebebi dışsal olarak sınıflandırılmış kesintilerde, 1 (bir) saatlik arıza müdahale süresi yıllık ve uzun süreli kesinti tazminatı hesaplamalarında dikkate alınmaz. Bu kesintilerin Tablo 1 kayıtlarındaki kesinti başlangıç ve bitiş zamanlarında değişiklik yapılmaz.

(13) **(Değişik:RG-23/10/2025-33056)** Yıllık kesinti tazminatı ödemelerinde tazminata esas yıl içerisinde 365 kWh üzerinde, uzun süreli kesinti tazminatı ödemelerinde ise tazminata esas kesinti ya da kesintilerin meydana geldiği tarihi kapsayan aylık okuma dönemi içerisinde ortalama günlük 1 kWh'in üzerinde tüketimi olmayan kullanıcılara ödeme yapılmaz. Uzun süreli kesinti tazminatının hesaplanmasında, sayaç okuma döneminin üç ay ya da daha uzun olması durumunda tazminat muafiyetine ilişkin tüketim sınırı 75 kWh olarak uygulanır.

(14) Tedarik sürekliliğine ilişkin kullanıcı bazlı yıllık kesinti tazminatı raporları ile kesinti ve kullanıcı bazlı uzun süreli kesinti tazminatı raporlarında on üçüncü fıkra kapsamındaki tüketimi olmayan kullanıcılar ile kaçak tespiti yapılan kullanıcılara da yer verilir.

(15) **(Ek:RG-23/10/2025-33056)** Tedarikçisi aracılığıyla dağıtım şirketine kalıcı veri saklayıcısıyla veya yazılı olarak enerji tüketmeyeceğini beyan ederek bu doğrultuda enerjisi kesilen özel transformatörlü kullanıcılara, enerjinin kesik olduğu dönem boyunca tedarik sürekliliği ve teknik kalite tazminatı ödenmez. Bu kullanıcıların tedarik sürekliliği tazminat hesabı, enerjili olduğu dönem boyunca etkilendiği kesintiler üzerinden yapılır.

Tedarik sürekliliği verilerini sunma ve raporlama yükümlülüğü

MADDE 19 – (1) Dağıtım şirketi, bölgesinde meydana gelen kesintileri bu Yönetmeliğin ekinde yer alan Tablo 1 ve Tablo 3 formatında kaydeder ve aylık olarak ait olduğu ayı takip eden ayın sonuna kadar Kuruma bildirir.

(2) Dağıtım şirketi; tedarik sürekliliği kalite göstergelerini, aylık olarak ait olduğu ayı takip eden ayın sonuna kadar, yıllık olarak takip eden yılın 31 Mart tarihine kadar hem görev alanına giren iller hem de dağıtım bölgesi bazında, Tablo 4 ve Tablo 5 formatında tablo açıklamalarına uygun şekilde eksiksiz düzenleyerek Kuruma bildirir.

(3) Dağıtım şirketi tedarik sürekliliği kalite göstergelerinin hesaplanmasında kullanılan Tablo 1 ve Tablo 3'teki bilgiler ile bu bilgilerin kaynak verilerinin kaydedilmesinde kullanılan yöntem ya da yöntemleri Kuruma bildirir.

(4) Dağıtım şirketi tedarik sürekliliği verileri ile bu verilerin oluşturulmasına ilişkin aşağıda yer verilen ham verilere ve raporlara Kurum tarafından erişilebilmesini, kaydedilebilmesini ve sorgulamaların yapılabilmesini, Elektrik Piyasasında Dağıtım Lisansı Sahiplerinin Bilişim Sistemlerine Kurumun Uzaktan Erişiminin Sağlanmasına İlişkin Usul ve Esaslar'da belirtilen niteliklerde sağlamakla yükümlüdür.

a) Tablo 1 ve Tablo 3'ü dağıtım bölgesi, il, ilçe, ay ve yıl filtreleme özelliklerini içerecek şekilde raporlamak,

b) Tablo 4 ve Tablo 5'i dağıtım bölgesi, il, ilçe, ay ve yıl filtreleme özelliklerini içerecek şekilde raporlamak,

c) Kesintilere ilişkin detay bilgilerin TSKS'de sorgulanabilmesi ve kesintiye ilişkin bilgilerin oluşmasını sağlayan ham verinin TSKS'ye entegre diğer sistemler (ÇM, TSUİS, OSOS, AYS, KYS/OMS, CBS/ŞBM, MBS vb.) üzerinde sorgulamasının yapılabilmesi,

ç) Dağıtım sistemi varlıklarının ve kullanıcı sayılarını içeren Tablo 2'yi yıl bazlı raporlamak,

d) Tedarik sürekliliğine ilişkin kullanıcı bazlı yıllık kesinti tazminatı raporlarının oluşturulması,

e) Tedarik sürekliliğine ilişkin kesinti ve kullanıcı bazlı uzun süreli kesinti tazminatı raporlarının oluşturulması,

f) Her bir kullanıcı için TKSÜRE, TKSAYI raporları ile etkilenilen kesintiler listesinin oluşturulması,

g) Ortalama dağıtılmayan enerji göstergesinin hesaplanmasına esas, yıl, ay, gün, tüketici grubu ve bağlantı seviyesine göre saatlik çarpan değerler tablosu,

ğ) Bu Yönetmeliğin ilgili maddelerinde belirlenmiş esaslarda hazırlanmış, yıllık genel kalite, bakım ve yatırım raporlarının sunulması,

h) Yıllık ve uzun süreli kesinti tazminatlarının, yıl bazında ödenme raporu.

Tedarik sürekliliği kalitesi verilerinin açıklanması ve kullanıcıların bilgilendirilmesi

MADDE 20 – (1) Dağıtım şirketi, Tablo 1 ve Tablo 3’ü ait olduğu yılı takip eden yılın 31 Ocak tarihine kadar dağıtım şirketinin internet sitesinin ana sayfasında Kurum tarafından belirlenecek yöntem dâhilinde yayımlar. Yayımlanan Tablo 1’de yer alan kesintilerin, il ve ilçe bazında listelenmesi sağlanır.

(2) Dağıtım şirketi; tutulan kayıtlardan hesaplanan tedarik sürekliliği kalite göstergelerini dağıtım bölgesi, il ve ilçe bazında aylık olarak, ait olduğu yılı takip eden yılın 31 Ocak tarihine kadar internet sitesinin ana sayfasında Kurum tarafından belirlenecek yöntem dâhilinde yayımlar.

(3) Dağıtım şirketi; talep eden kullanıcılara, etkilendikleri kesintilerin Tablo 1 formatındaki listesini ve bu kesintilerden hesaplanan TKSAYI ve TKSÜRE değerlerini verir.

Dağıtım faaliyetinin ticari kalitesi

MADDE 21 – (1) Dağıtım faaliyetinin ticari kalitesi; dağıtım sistemine bağlanmak isteyen veya bağlı olan kullanıcılara, dağıtım şirketi tarafından verilen hizmetlerin bu Yönetmelikle belirlenen asgari standartları karşılayabilme kapasitesidir.

Dağıtım faaliyeti ticari kalite kayıt ve tazminat yükümlülüğü

MADDE 22 – (1) Dağıtım şirketi ticari kalite açısından yükümlü olduğu asgari performans standartları ve bu standartların ihlali ile ilgili tazminat esasları ve yapılacak işlemler bu Yönetmeliğin ekindeki Tablo 6-A’da belirlenmiştir.

(2) Dağıtım şirketi, Tablo 6-A’da belirtilen dağıtım faaliyeti kapsamındaki işlemlerini, ticari kalite kodlarına uygun olarak ve işleme esas sistemde sorgulanabilecek tekil kod ile ticari kalite gerçekleştirmelerini Tablo 7-A’ya kaydeder.

(3) Dağıtım şirketi, kendi internet sitesinin ana sayfasında, Kurum tarafından belirlenen yöntemle kullanıcıların dağıtım faaliyetine ilişkin bilgi edinme, şikâyet vb. tüm başvurularını almakla yükümlüdür.

(4) Dağıtım şirketi; kendi internet sitesinin ana sayfası üzerinden, şahsen veya posta yoluyla ya da tarafına kurum/kuruluşlarca gönderilen/iletile başvuru ve şikâyetlerinin tamamını Tablo 7-B’ye kaydeder.

(5) Dağıtım şirketi verdiği hizmetlere ilişkin tüm işlemlerde, Tablo 7-A ve 7-B kaydına esas işlem sürelerinin belirlenmesine ilişkin tarihleri ve/veya zamanları belgeler.

(6) Dağıtım şirketi, Tablo 6’da belirlenen ticari kalite asgari performans standartlarını ihlal ettiği işlemlere ilişkin ticari kalite tazminat ödemelerini kullanıcının başvurusuna gerek duymaksızın (**Mülga ibare:RG-23/10/2025-33056**) gerçekleştirir.

(7) (**Ek:RG-23/10/2025-33056**) Ticari kalite tazminat ödemesi, ticari kalite işlem standardına konu hizmetin yerine getirildiği veya işlemin yapıldığı yılda geçerli olan tazminat bedellerine göre yapılır.

Ticari kalite verilerini sunma ve raporlama yükümlülüğü

MADDE 23 – (1) Dağıtım şirketi, Tablo 7-A’yı aylık bazda takip eden ayın sonuna kadar Kuruma bildirir.

(2) Dağıtım şirketi; Tablo 7-A’dan elde edilen Tablo 8’i ve Tablo 7-B’yi aylık bazda takip eden ayın sonuna kadar, yıllık bazda takip eden yılın 31 Ocak tarihine kadar tablo açıklamalarına uygun şekilde eksiksiz düzenleyerek Kuruma bildirir.

(3) Dağıtım şirketi ticari kalite tablo kayıtlarının oluşturulmasına ilişkin aşağıda yer verilen ham verilere ve raporlara Kurum tarafından erişilebilmesini, kaydedilebilmesi ve sorgulamaların yapılabilmesini, Elektrik Piyasasında Dağıtım Lisansı Sahiplerinin Bilişim Sistemlerine Kurumun Uzaktan Erişiminin Sağlanmasına İlişkin Usul ve Esaslar’da belirtilen niteliklerde sağlamakla yükümlüdür.

a) Tablo 6-B’yi ay ve yıl filtreleme özelliklerini içerecek şekilde raporlamak,

b) Tablo 7-A’yı ticari kalite kodu, ay ve yıl filtreleme özelliklerini içerecek şekilde raporlamak,

c) Tablo 7-B’yi her yıl için il, ilçe ve ay filtreleme özelliklerini içerecek şekilde raporlamak,

ç) Tablo 8’i ay ve yıl filtreleme özelliklerini içerecek şekilde raporlamak,

d) Ticari kalite gerçekleştirmeleri tablosunun oluşmasına esas işlemlerin detay bilgilerinin ilgili sistemler (ÇM, EYS/DYS, OSOS, AYS, KYS/OMS, MBS vb.) üzerinde sorgulamasının yapılabilmesi.

(4) **(Ek:RG-23/10/2025-33056)** Dağıtım şirketi tarafından; Tablo 6-B, Tablo 7-A, Tablo 7-B ve Tablo 8 raporlamalarında ticari kalite işlem standardına konu hizmetin yerine getirildiği veya işlemin yapıldığı tarih ve zaman dikkate alınır.

Dağıtım faaliyeti ticari kalite verilerinin açıklanması

MADDE 24 – (1) Dağıtım şirketi; Tablo 7-A'da yer alan kişisel verilerin belli alanlarının yıldızlanması ile gerçek veya tüzel kişinin belirlenemez hale getirildiği Tablo 7-A'yı ve Tablo 8'i aylık bazda takip eden yılın 31 Ocak tarihine kadar kendi internet sitesinin ana sayfasında Kurum tarafından belirlenen yöntem dahilinde yayımlar.

Teknik kalite

MADDE 25 – (1) Teknik kalite, kullanıcıların elektrik enerjisi talebinin; gerilimin frekansı, genliği, dalga şekli ve üç faz simetrisi açısından ulusal ve uluslararası standartlar ile ilgili mevzuatta belirlenen değişim sınırları içerisinde kesintisiz karşılanabilme kapasitesidir.

(2) Dağıtım sisteminde teknik kalitenin belirlenmesine yönelik; ölçüm esasları, teknik kalite parametreleri ve sınır değerleri, teknik kalite ölçümlerinin yapılması, ölçüm sonuçlarının Kuruma sunulması ve ölçüm sonuçlarının değerlendirilmesi ile kullanıcı tarafından talep edilen teknik kalite ölçümlerinin yapılması, ölçüm sonuçlarına göre dağıtım şirketi tarafından yapılacak işlemler ve teknik kalitenin korunmasında kullanıcıların yükümlülükleri Kurul tarafından belirlenen usul ve esaslar ile düzenlenir.

Kullanıcı hasarının tazmini

MADDE 26 – (1) Kullanıcı, elektrik dağıtım sisteminden kaynaklanan kalite sorunları nedeniyle teçhizatında oluşan hasara ilişkin zararın tazmini için zararın ortaya çıktığı tarihten itibaren 30 (otuz) gün içerisinde dağıtım şirketine talepte bulunur.

(2) **(Değişik:RG-23/10/2025-33056)** Kullanıcı tarafından yapılan teçhizat hasarının tazminine ilişkin başvurularda, hasarın niteliği, kullanıcı tesisinin durumu, uzaktan haberleşme özelliği olan kullanıcı sayacı ve kullanıcı sayacı ile aynı bağlantı noktasındaki teknik kalite kayıt özellikli sayaçtaki kesinti kayıtları ile teknik kalite verileri, dağıtım sisteminde meydana gelen kesinti, arızanın niteliği, gerilim dalgalanması, başvuru sahibi ile aynı transformatörden enerji alan kullanıcıların başvuruları gibi hususlarda dağıtım şirketi tarafından yapılacak inceleme ve değerlendirme neticesinde teknik rapor düzenlenir. Kullanıcı teçhizatı hasarının tazmin edilebilmesi için hazırlanan teknik rapor sonucunda söz konusu hasarın dağıtım sisteminden kaynaklandığının tespit edilmesi gereklidir.

(3) Yapılan inceleme ve değerlendirme neticesinde başvurunun haklı bulunmadığı durumda, dağıtım şirketi başvuruyu müteakip 10 (on) iş günü içerisinde, gerekçe ve inceleme sonuçlarını içeren teknik rapor ile birlikte kullanıcıya bildirimde bulunur.

(4) Başvurunun haklı bulunduğu durumlarda;

a) Dağıtım şirketi tarafından hasarın onarımının ya da hasarın onarımı için anlaşmalı servise/servislere yönlendirme yöntemlerinden birinin tercih edilmesi halinde, başvuru tarihini müteakip 3 (üç) iş günü içerisinde dağıtım şirketi hasarın tazminine ilişkin hususları kullanıcıya bildirir. Teçhizatın garanti haklarının korunması kaydıyla onarım, cihazın bulunduğu yerde veya başka bir yerde yapılabilir. Onarım, kullanıcının başvurusunun haklı bulunmasından itibaren azami 15 (on beş) gün içerisinde gerçekleştirilir.

b) Dağıtım şirketi tarafından onarım masrafının ödenmesinin tercih edilmesi halinde ise başvuru tarihini müteakip 10 (on) iş günü içerisinde, dağıtım şirketi hasarın tazminine ilişkin hususları kullanıcıya bildirir. Kullanıcı tarafından teçhizatın onarım masrafına ilişkin faturanın ibraz edilmesinden itibaren dağıtım şirketi tarafından 5 (beş) iş günü içerisinde, kullanıcının tercih ettiği şekilde (banka/PTT vb. aracılığıyla) fatura tutarı ödenir.

(5) Hasar gören teçhizatın onarımının yapılamaması durumunda dağıtım şirketi tarafından tespit edilecek/ettirilecek rayiç bedel veya dağıtım şirketinin uygun görmesi halinde kullanıcının talep ettiği bedel kullanıcıya ödenir.

(6) Teçhizat hasarına ilişkin dağıtım şirketi ile kullanıcı arasında uyuşmazlık olması durumunda uyuşmazlık, konusuna göre tüketici hakem heyetlerinde ve/veya tüketici mahkemelerinde çözüme kavuşturulur.

Tazminat ödemeleri

MADDE 27 – (Değişik:RG-23/10/2025-33056)

(1) Dağıtım şirketi tarafından; yıllık kesinti tazminatları, uzun süreli kesinti tazminatları ve ticari kalite tazminatları, tazminatların belirlendiği tarihi takip eden 20 gün içerisinde ödeme bilgisi bulunan kullanıcılara defaten ödenir. Bu süre içerisinde defaten ödeme yapılamayan kullanıcılara tazminat ödemesi, kullanıcının faturasındaki dağıtım bedelinden mahsup edilmek suretiyle yapılır.

(2) Dağıtım şirketi tarafından, yıllık kesinti tazminatına hak kazanan kullanıcılara ilişkin ait olduğu yılı takip eden yılın Nisan ayının sonuna kadar, uzun süreli kesinti ve ticari kalite tazminatına hak kazanan kullanıcılara ilişkin ise ait olduğu ayı takip eden ayın 20 nci gününe kadar tazminat ödemesi yapılacak kullanıcının tedarik şirketine mahsuplaşmaya esas tazminat bedelinin tamamı bildirilir. Dönemsel kullanım yerlerine ilişkin tazminat ödemelerinin bildirimi, ilk okuma tarihini takip eden ayın 20 nci gününe kadar yapılır. Dağıtım şirketi, Kurum tarafından belirlenen yöntem dahilinde, kendi internet sitesinin ana sayfasında, kullanıcıların tazminat hak edip etmediğine dair sorgulama yapabilmesini ve gerçekleştirilen ödeme işlemlerine ilişkin tazminat türüne, ilgili ay ya da aylarda ödeme veya mahsuplaşılana fatura ve tutar bilgisine kullanıcıların erişimini sağlar.

(3) Tedarik şirketi tarafından, tazminat bildirimini takip eden aydaki kullanıcıya ait ilk faturadan itibaren vergi ve fonlar etkilenmeden, tazminat tutarının dağıtım bedelinin tamamından düşülmesiyle mahsuplaşma yapılır ve tazminat tutarının tamamı mahsuplaşılana kadar, müteakip aylarda ara verilmeksizin mahsuplaşmaya devam edilir. Tedarik şirketi tarafından yapılan mahsuplaşma işlemine ilişkin; tazminat türü, toplam tazminat tutarı, ilgili ayda mahsuplaşılana tutar ve var ise kalan mahsuplaşılacak tutar bilgisine faturada yer verilir. Tazminat hak eden kullanıcının iletişim bilgilerinin bulunması halinde dağıtım şirketi tarafından söz konusu bilgilendirme, kalıcı veri saklayıcısıyla ayrıca yapılır. Bu fıkra kapsamında mahsuplaşılana aylık tutarlar, vergi ve fonlar etkilenmeden ilgili dağıtım sistem kullanım anlaşması kapsamında tedarik şirketleri tarafından ilgili ayda mahsup edilir.

(4) Aboneliğin iptali halinde veya başvuru sahibinin abone olmaması durumunda, ikinci fıkrada belirtilen dönem içerisinde hak sahiplerine dağıtım şirketi tarafından tazminat ödemesine ilişkin kalıcı veri saklayıcısıyla bildirim yapılır. Hak sahibinin ödeme tercihini dağıtım şirketine bildirmesini müteakiben tazminat tutarı 5 iş günü içerisinde defaten ödenir.

(5) Dağıtım şirketi, bu Yönetmelik kapsamında her yıl 31 Mart tarihine kadar olan tazminat ödemelerine ilişkin gerçekleştirmeleri, Kurum tarafından belirlenen formatta 30 Nisan tarihine kadar Kuruma yıllık olarak bildirir. Bu madde kapsamında defaten ödeme yapılması gereken ancak ödenemeyen ya da ilgili dönem içerisinde fatura oluşmaması nedeniyle dağıtım şirketi tarafından mahsuplaşması yapılamayan tazminat tutarının 1,2 (bir virgöl iki) katı dağıtım şirketinin sistem işletim gelir tavanından düşülür.

(6) Beşinci fıkra kapsamında yapılamayan ödemelerin, ilgili yılın 31 Mart tarihinden sonra yapılmasına ilişkin olarak; mahsuplaşması yapılamayan tazminat ödemeleri, bu tarihten sonraki ilk faturadan itibaren mahsuplaşma yöntemiyle, bildirim yöntemi ile yapılamayan tazminat ödemeleri ise kullanıcıların tazminat ödemesine dair dağıtım şirketine başvuruda bulunması durumunda, dağıtım şirketi tarafından defaten ödeme yöntemiyle yapılır. Bu fıkra kapsamında yapılan ödemeler yıllık olarak, 30 Nisan tarihine kadar Kuruma ayrıca bildirilir. Bu kapsamda yapılan yıllık ödeme tutarının 1,2 (bir virgöl iki) katı, bu maddenin beşinci fıkrası kapsamında dağıtım şirketinin sistem işletim gelir tavanından düşülecek tutardan düşülür.

(7) Bu Yönetmelik, elektrik enerjisinin tedarik sürekliliği, teknik ve ticari kalitelere ilişkin dağıtım şirketinin performansını kapsamakta olup, elektrik enerjisinin kullanılamamasına bağlı oluşan üretim, mal ve hizmet kayıpları bu Yönetmeliğin kapsamında değildir.

(8) Dağıtım şirketi; bu Yönetmelik kapsamındaki tedarik sürekliliği, teknik ve ticari kalite performansları nedeniyle oluşan tazminatları zamanında ödemek, yapılan bildirimlerin ve ödemelerin doğrulanmasına esas tüm bilgi ve belgeleri saklamak ile yükümlüdür. Tedarik şirketleri, tazminat ödemelerinin doğrulanmasına ilişkin tüm bilgi ve belgeleri dağıtım şirketine sağlamakla yükümlüdür.

(9) Kaçak elektrik enerjisi kullanan kullanıcılar lehine, kaçak elektrik kullanım dönemi boyunca bu Yönetmelik kapsamında tazminat oluşmaz. Bu kullanıcıların tedarik sürekliliği tazminat hesabı, kaçak kullanım dönemi dışındaki kesintiler üzerinden yapılır.

(10) Mesken abone grubu dışındaki kullanıcıların anlaşma gücünü iki ay üst üste yüzde yirmiden fazla ihlal ettiğinin dağıtım şirketi tarafından tespit edilmesi ve gerekli görülmesi halinde, kullanıcılara güç ihlalinin tekrarlanmaması veya güç arttırma talebinde bulunulması gerektiği yazılı olarak bildirilir. Bildirim tarihinden itibaren; 30 gün içerisinde güç arttırımı talebinde bulunmayan kullanıcılara bildirimin yapıldığı ay ve ilgili yılda yüzde yirmiden fazla güç aşımının yapıldığı müteakip ay/aylar için geçerli olmak kaydıyla bu Yönetmelik kapsamında tedarik sürekliliği kalitesi ile teknik kaliteye ilişkin tazminat oluşmaz.

(11) Bu Yönetmelik kapsamında dağıtım şirketi tarafından kullanıcılara ödenecek tazminat miktarları 2021 yılı için belirlenmiştir. Tazminat miktarları, her yıl yayımlanan yeniden değerlendirme oranı kullanılarak güncellenir ve müteakip yıldan itibaren yapılacak ödemelerde güncellenen tazminat miktarları kullanılır.

(12) Kurum, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı veya Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığınca yetkilendirilen kamu kurum ve kuruluşları tarafından yapılan inceleme ve denetimler sonucunda tespit edilen hususlar doğrultusunda ya da dağıtım şirketi tarafından resen yapılan veri düzeltmeleri neticesinde; ilgili yıl veya ay içerisinde ilk kez yıllık, uzun süreli kesinti ve ticari kalite tazminatı ödenecek kullanıcılara yapılacak ödemeler, veri düzeltmesinin yapıldığı yılda geçerli olan tazminat bedelleri üzerinden yapılır. Bu fıkra kapsamında veri düzeltmesi sonrası ödenmesi gereken güncel yıllık ve uzun süreli kesinti tazminat miktarlarının üst limiti; verinin ait olduğu yıl ve ay için belirlenmiş olan tazminat üst limitinden, ödenen tazminat tutarının çıkarılmasıyla bulunan değerın ödemenin gerçekleştirildiği yıla yeniden değerlendirme oranıyla getirilmesi ile belirlenir.

(13) Bu Yönetmelik kapsamında ödenen tazminatlar ve bunlara ilişkin giderler, yükümlü dağıtım şirketi tarafından ilgili tarife hesaplamalarına yansıtılamaz.

Yıllık bakım raporu

MADDE 28 – (1) Dağıtım şirketi, tedarik sürekliliğinin iyileştirilmesi ve teknik kalitenin artırılması amacıyla yapılan bakımlara ilişkin yıllık bakım raporunu her yıl 30 Haziran tarihine kadar EDVARS üzerinden Kuruma sunar.

(2) Yıllık bakım raporu; önceki yıl gerçekleştirilen bakım çalışmalarının tedarik sürekliliği ve teknik kalite verilerine etkisini, raporun sunulduğu yıl gerçekleştirilecek bakım çalışmalarına ilişkin tedarik sürekliliği ve teknik kalite hedeflerini, bütün seviyelerdeki bakım çalışmalarını ve bunların sonuçlarını, periyodik bakımlara ilave kestirimci ve önleyici bakım çalışmalarını ve bunların sonuçlarını içerir.

Yıllık yatırım raporu

MADDE 29 – (1) Dağıtım şirketi, proje bazlı hazırlayacağı yıllık yatırım raporunu her yıl 30 Haziran tarihine kadar EDVARS üzerinden Kuruma sunar.

(2) Yıllık yatırım raporu, önceki yıl gerçekleştirilen yatırımların tedarik sürekliliği ve teknik kaliteye olan etkisi ile cari yıl gerçekleştirilecek yatırımlarla ilgili tedarik sürekliliği ve teknik kalite hedeflerini içerir.

(3) Dağıtım şirketi, yatırım planının oluşturulmasına esas yenileme/iyileştirme/kapasite artırım projelerinin belirlenmesi ve seçiminde mevcut şebekenin tedarik sürekliliği verileri ile teknik kalite ölçüm sonuçlarını dikkate alır.

Genel kalite raporu

MADDE 30 – (1) Dağıtım şirketi yıllık genel kalite raporunu, takip eden yılın 30 Haziran tarihine kadar EDVARS üzerinden Kuruma sunar.

(2) Genel kalite raporu; tedarik sürekliliği, teknik ve ticari kaliteye ilişkin gelişmelere göre yapılacak analiz ve değerlendirmeler ile bu kapsamdaki analiz ve değerlendirmelere bağlı olarak dağıtım tesisleri, bilişim sistemleri, iş süreçleri, çalışanlar vb. hususlarda yapılan ve/veya yapılması planlanan iyileştirme çalışmaları yanında önceki yıl genel kalite raporunda yapılması planlanmış çalışmaların son durumunu içerir.

(3) Genel kalite raporu; dağıtım bölgesi ve il bazlı olarak tedarik sürekliliği göstergeleri ve teknik kalite bileşenlerine ilişkin çalışmaları, performans değerlendirmelerini ve önceki yıl hedeflerinin gelişmeleri ile gelecek yıllarda yapılması planlanan bakım ve yatırım çalışmaları ve bunlara ilişkin hedefleri kapsar.

(4) Genel kalite raporunda; önceki yıl tedarik sürekliliği verilerine göre, birbirleri ile doğrudan elektriksel bağlantısallığı bulunmayan AG dağıtım panosu ve daha üst şebeke unsurları içerisinde en yüksek 50 (elli) TKSÜRE değerine sahip şebeke unsuru ile en yüksek 50 (elli) TKSAYI değerine sahip şebeke unsuruna ilişkin detaylı tedarik sürekliliği kalite değerlendirmeleri ile iyileştirme için yapılacak çalışmaları içeren analize yer verilir. Genel kalite raporu, önceki yıl genel kalite raporunda bu kapsamda yer verilen çalışmaların ilerleme durumunu da içerir.

(5) Genel kalite raporunun içerisinde yıllık tazminat ödemeleri başlığı altında, önceki yıl dağıtım şirketi performansına göre oluşan; yıllık kesinti tazminatı, uzun süreli kesinti tazminatı ve ticari kalite tazminatı bilgileri ile bu tazminatların ödenme durumuna ilişkin tabloya yer verilir.

(6) Genel kalite raporunun içerisinde elektrik dağıtım sisteminden kaynaklanan kalite sorunları nedeniyle kullanıcı teçhizatında oluşan hasara ilişkin Kullanıcı Cihaz Hasarı Tablosuna da (Tablo 6-B) yer verilir.

Dağıtım faaliyetleri çağrı merkezi hizmeti

MADDE 31 – (1) Dağıtım şirketinin çağrı merkezi kurmasına, çağrı merkezi tarafından sunulan hizmetlerin kalitesine ve bu hizmetlerin performans göstergelerine ilişkin hükümler, Kurul tarafından belirlenen usul ve esaslar ile düzenlenir.

Dağıtım şirketinin sistem işletim gelir tavanına dağıtım faaliyeti kalitesinin etkisi

MADDE 32 – (1) Elektrik enerjisinin dağıtımına ilişkin, dağıtım şirketinin tedarik sürekliliği, teknik ve ticari kalite performansları, bu hizmetleri sağlarken sergilediği iş sağlığı ve güvenliği ile kullanıcı memnuniyeti performansı Kurul tarafından, kalite faktörü puanı ile dağıtım şirketinin sistem işletim gelir tavanına yansıtılır.

Dağıtım faaliyeti kalite faktörü

MADDE 33 – (1) Dağıtım faaliyeti kalite faktörü puanı, şirketin dağıtım faaliyetine ilişkin performansının sistem işletim gelir tavanına etkisini belirleyen yüzdesel değerdir.

(2) Dağıtım faaliyeti kalite faktörü puanının hesaplanmasına ilişkin bileşenler, kalite göstergeleri ve kalite göstergelerinin etkisi, kalite faktörü bileşenlerinin hesaplanmasına ilişkin dağıtım şirketinin yükümlülükleri Kurul tarafından belirlenen usul ve esaslar ile düzenlenir.

Verilerin doğrulanması, güvenliğinin ve güvenilirliğinin sağlanması

MADDE 34 – (1) Dağıtım şirketi, faaliyetlerine ilişkin kaydettiği bilgilerin doğrulanması için ihtiyaç duyulan tüm bilgi ve belgeleri düzenli ve ulaşılabilir bir şekilde muhafaza eder.

(2) Dağıtım şirketi, bilgi sistemleri ile bu sistemlerdeki verilerin güvenliğini ve güvenilirliğini sağlamakla yükümlüdür.

(3) Dağıtım şirketi, Kuruma bildirdiği ya da EDVARS üzerinden Kurum erişimine açtığı tüm bilgi ve belgeler ile bu bilgi ve belgelerin hazırlanmasına esas teşkil eden bütün verilerin doğruluğundan sorumludur. Dağıtım şirketi, kayıtlar üzerinde yapılmış olan bütün işlemlerin izlenebilir olmasını sağlar.

Dağıtım faaliyetinin kalitesine ilişkin inceleme yapılması

MADDE 35 – (1) Elektrik dağıtım şirketlerinin bu Yönetmelik kapsamındaki uygulamalarına ilişkin olarak elektrik enerjisinin tedarik sürekliliği, teknik ve ticari kalitesinin elektrik dağıtım şirketi tarafından ilgili standartlara uygun şekilde ölçümlenerek kayıt altına alınması ile kalite göstergelerine ilişkin performansının belirlenmesine esas tüm veri ve raporları esas alarak yerinde veya uzaktan, re'sen veya kullanıcı ihbar ve şikâyetleri üzerine Kurum tarafından gerekli görülmesi hallerinde incelenebilir.

(2) Dağıtım şirketi, Kurum tarafından görevlendirilen personele, inceleme için gerekli imkânları ve ihtiyaç duyduğu tüm bilgileri gecikmeksizin sağlamakla ve bu personellerin görevlerini yerine getirmesi sırasında işbirliği yapmakla yükümlüdür.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Perakende Satış Faaliyetinin Kalitesi

Perakende satış faaliyeti kalitesi sorumluluğu

MADDE 36 – (1) Görevli tedarik şirketleri, tüketicilere sundukları perakende satış faaliyetinin kalitesinden sorumludur.

Perakende satış faaliyeti kalitesinin sınıflandırması

MADDE 37 – (1) Elektrik perakende satış faaliyetinin kalitesi; Kurum tarafından ticari kalite başlığı altında izlenir.

Perakende satış faaliyetinin ticari kalitesi

MADDE 38 – (1) Perakende satış faaliyetinin ticari kalitesi, perakende satış sözleşmesi ile elektrik enerjisi ve/veya kapasite satın alan tüketicilere, perakende satış faaliyeti kapsamında verilen hizmetlerin bu Yönetmelikle belirlenen asgari standartları karşılayabilme kapasitesidir.

Perakende satış faaliyeti ticari kalite kayıt ve tazminat yükümlülüğü

MADDE 39 – (1) Görevli tedarik şirketi perakende satış sözleşmesi kapsamında tüketicilere sunduğu hizmetin ticari kalite göstergeleri açısından yükümlü olduğu asgari performans standartları, bu standartların ihlali ile ilgili tazminat esasları ve yapılacak işlemler Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği esas alınarak hazırlanan bu Yönetmeliğin ekindeki Tablo 10’da belirlenmiştir.

(2) Görevli tedarik şirketi, Tablo 10’da belirtilen perakende satış faaliyeti kapsamındaki işlemlerini, ticari kalite kodlarına uygun olarak ve işleme esas sistemde sorgulanabilecek tekil kod ile ticari kalite gerçekleştirmelerini Tablo 11-A’ya kaydeder.

(3) Görevli tedarik şirketi, kendi internet sitesinin ana sayfasında, Kurum tarafından belirlenen yöntemle tüketicilerin perakende satış faaliyetine ilişkin bilgi edinme, şikâyet vb. tüm başvurularını almakla yükümlüdür.

(4) Görevli tedarik şirketi; kendi internet sitesinin ana sayfası üzerinden, şahsen veya posta yoluyla ya da tarafına kurum/kuruluşlarca gönderilen/iletilen başvurularının tamamını Tablo 11-B’ye kaydeder.

(5) Görevli tedarik şirketi verdiği hizmetlere ilişkin tüm işlemlerde, Tablo 11-A ve Tablo 11-B kaydına esas işlem sürelerinin belirlenmesine ilişkin tarihleri ve/veya zamanları belgeler.

(6) **(Değişik:RG-23/10/2025-33056)** Görevli tedarik şirketi, Tablo 10’da belirlenen ticari kalite asgari performans standartlarını ihlal ettiği işlemlere ilişkin ticari kalite tazminat ödemelerini tüketicinin başvurusuna gerek duymaksızın, tazminatın doğduğu ayı takip eden ayın ilk 20 günü içerisinde, ödeme bilgisi bulunan tüketicilere defaten öder. Bu süre içerisinde defaten ödeme yapılamayan tüketicilere tazminat ödemesi, ilk faturadaki enerji bedelinden ve vergi ile fonlar etkilenmeden mahsup edilerek gerçekleştirilir. Tazminat tutarının tamamı mahsuplaşılan kadar, müteakip aylarda ara verilmeksizin mahsuplaşmaya devam edilir. Yapılan mahsuplaşma işlemine ilişkin; tazminat türü, toplam tazminat tutarı, ilgili ayda mahsuplaşılan tutar ve var ise kalan mahsuplaşılacak tutar bilgisine faturada yer verilir. Tazminat hak eden tüketicinin iletişim bilgilerinin bulunması halinde söz konusu bilgilendirme, kalıcı veri saklayıcısıyla ayrıca yapılır.

(7) **(Değişik:RG-23/10/2025-33056)** Aboneliğin iptali halinde hak sahiplerine tazminat ödemesine ilişkin kalıcı veri saklayıcısıyla bildirim yapılır. Hak sahibinin ödeme tercihini bildirmesini müteakiben tazminat tutarı 5 iş günü içerisinde defaten ödenir.

(8) **(Değişik:RG-23/10/2025-33056)** Görevli tedarik şirketi, Kurum tarafından belirlenen yöntem dâhilinde, kendi internet sitesinin ana sayfasında tazminat hak edilip edilmediğine dair tüketicilerin, sorgulama yapabilmesini ve gerçekleştirilen ödeme işlemlerine ilişkin tazminat türüne, ilgili ay ya da aylarda ödeme veya mahsuplaşılan fatura ve tutar bilgisine erişimini sağlar.

(9) (Mülga:RG-23/10/2025-33056)

(10) **(Değişik:RG-23/10/2025-33056)** Görevli tedarik şirketi, bu Yönetmelik kapsamında her yıl 31 Mart tarihine kadar olan tazminat ödemelerine ilişkin gerçekleştirmeleri, Kurum tarafından belirlenen formatta 30 Nisan tarihine kadar Kuruma yıllık olarak bildirir. Bu madde kapsamında defaten ödeme yapılması gereken ancak ödenemeyen ya da ilgili dönem içerisinde fatura oluşmaması nedeniyle görevli tedarik şirketi tarafından mahsuplaşması yapılamayan tazminat tutarının 1,2 (bir virgöl iki) katı görevli tedarik şirketinin perakende satış gelir tavanından düşülür.

(11) **(Değişik:RG-23/10/2025-33056)** Onuncu fıkra kapsamında yapılamayan ödemelerin ilgili yılın 31 Mart tarihinden sonra yapılmasına ilişkin olarak; mahsuplaşması yapılamayan tazminat ödemeleri, bu tarihten sonraki ilk faturadan itibaren mahsuplaşma yöntemiyle, bildirim yöntemiyle yapılamayan tazminat ödemeleri tüketicilerin tazminat ödemesine dair görevli tedarik şirketine başvuruda bulunması durumunda, görevli tedarik şirketi tarafından defaten ödeme yöntemiyle yapılır. Bu fıkra kapsamında yapılan ödemeler yıllık olarak, 30 Nisan tarihine kadar Kuruma ayrıca

bildirilir. Bu kapsamda yapılan yıllık ödeme tutarının 1,2 (bir virgöl iki) katı, bu maddenin onuncu fıkrası kapsamında görevli tedarik şirketinin perakende satış gelir tavanından düşülecek tutardan düşülür.

(12) Bu Yönetmelik kapsamında görevli tedarik şirketi tarafından tüketicilere ödenecek tazminat miktarları 2021 yılı için belirlenmiştir. Tazminat miktarları her yıl yayımlanan yeniden değerlendirme oranı kullanılarak güncellenir ve müteakip yıldan itibaren yapılacak ödemelerde güncellenen tazminat miktarları kullanılır.

(13) Bu Yönetmelik kapsamında ödenen tazminatlar ve bunlara ilişkin giderler yükümlü görevli tedarik şirketi tarafından ilgili tarife hesaplamalarına yansıtılamaz.

(14) **(Ek:RG-23/10/2025-33056)** Ticari kalite tazminat ödemesi, ticari kalite işlem standardına konu hizmetin yerine getirildiği veya işlemin yapıldığı yılda geçerli olan tazminat bedellerine göre yapılır.

(15) **(Ek:RG-23/10/2025-33056)** Kurum, Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı veya Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığınca yetkilendirilen kamu kurum ve kuruluşları tarafından yapılan inceleme ve denetimler sonucunda tespit edilen hususlar doğrultusunda ya da görevli tedarik şirketi tarafından resen yapılan veri düzeltmeleri neticesinde ilgili yıl veya ay içerisinde yapılacak ödemeler, veri düzeltmesinin yapıldığı yılda geçerli olan tazminat bedelleri üzerinden yapılır.

Perakende satış faaliyetinin ticari kalite verilerinin sunulma ve raporlama yükümlülüğü

MADDE 40 – (1) Görevli tedarik şirketi, Tablo 11-A'yı aylık bazda takip eden ayın sonuna kadar Kuruma bildirir.

(2) Görevli tedarik şirketi; Tablo 11-A'dan elde edilen Tablo 12'yi ve Tablo 11-B'yi aylık bazda takip eden ayın sonuna kadar, yıllık bazda takip eden yılın 31 Ocak tarihine kadar tablo açıklamalarına uygun şekilde eksiksiz düzenleyerek Kuruma bildirir.

(3) **(Ek:RG-23/10/2025-33056)** Görevli tedarik şirketi tarafından; Tablo 11-A, Tablo 12 ve Tablo 11-B raporlamalarında ticari kalite işlem standardına konu hizmetin yerine getirildiği veya işlemin yapıldığı tarih ve zaman dikkate alınır.

Perakende satış faaliyeti ticari kalite verilerinin açıklanması

MADDE 41 – (1) Görevli tedarik şirketi; Tablo 11-A'da yer alan kişisel verilerin belli alanlarının yıldızlanarak gerçek veya tüzel kişinin belirlenemez hale getirildiği Tablo 11-A'yı ve Tablo 12'yi aylık bazda takip eden yılın 31 Ocak tarihine kadar kendi internet sitesinin ana sayfasında Kurum tarafından belirlenen yöntem dâhilinde yayımlar.

Perakende satış faaliyeti çağrı merkezi hizmeti

MADDE 42 – (1) Görevli tedarik şirketinin çağrı merkezi kurmasına, çağrı merkezi tarafından sunulan hizmetlerin kalitesine ve bu hizmetlerin performans göstergelerine ilişkin hükümler, Kurul tarafından belirlenen usul ve esaslar ile düzenlenir.

Görevli tedarik şirketinin perakende satış gelir tavanına perakende satış faaliyeti kalitesinin etkisi

MADDE 43 – (1) Elektrik enerjisinin perakende satış faaliyetine ilişkin, görevli tedarik şirketinin gerçekleştirdiği iş ve işlemlere ilişkin tüketici memnuniyeti performansı Kurul tarafından, kalite faktörü puanı ile şirketin perakende satış gelir tavanına yansıtılır.

Görevli tedarik şirketi perakende satış faaliyeti kalite faktörü

MADDE 44 – (1) Perakende satış faaliyeti kalite faktörü puanı, görevli tedarik şirketinin perakende satış faaliyetine ilişkin performansının perakende satış gelir tavanına etkisini belirleyen yüzdesel değerdir.

(2) Görevli tedarik şirketinin kalite faktörü puanının hesaplanmasına ilişkin bileşenler, kalite göstergeleri ve kalite göstergelerinin etkisi, kalite faktörü bileşenlerinin hesaplanmasına ilişkin görevli tedarik şirketi yükümlülükleri Kurul tarafından belirlenen usul ve esaslar ile düzenlenir.

Verilerin doğrulanması, güvenliğinin ve güvenilirliğinin sağlanması

MADDE 45 – (1) Görevli tedarik şirketi, faaliyetlerine ilişkin kaydettiği bilgilerin doğrulanması için ihtiyaç duyulan tüm bilgi ve belgeleri düzenli ve ulaşılabilir bir şekilde muhafaza eder.

(2) Görevli tedarik şirketi, bilgi sistemleri ile bu sistemlerdeki verilerin güvenliğini ve güvenilirliğini sağlamakla yükümlüdür.

(3) Görevli tedarik şirketi Kuruma sunduğu tüm bilgi ve belgeler ile bu bilgi ve belgelerin hazırlanmasına esas teşkil eden bütün verilerin doğruluğundan sorumlu olup kayıtlar üzerinde yapılmış olan bütün işlemlerin izlenebilir olmasını sağlar.

Kalite raporu

MADDE 46 – (1) Görevli tedarik şirketi yıllık kalite raporunu, takip eden yılın 30 Haziran tarihine kadar yazılı ve elektronik ortamda Kuruma sunar.

(2) Kalite raporu; ticari kaliteye ilişkin gerçekleştirmelere göre yapılacak analiz ve değerlendirmeler ile bu kapsamdaki analiz ve değerlendirmelere bağlı olarak perakende satış faaliyetine ilişkin bilişim sistemleri, iş süreçleri, çalışanlar vb. hususlarda yapılan ve/veya yapılması planlanan iyileştirme çalışmaları yanında önceki yıl kalite raporunda yapılması planlanmış çalışmaların son durumunu içerir.

(3) Kalite raporunun içerisinde yıllık tazminat ödemeleri başlığı altında, önceki yıl görevli tedarik şirketi performansına göre oluşan ticari kalite tazminatı bilgileri ile bu tazminatların ödeme durumuna ilişkin tabloya yer verilir.

Perakende satış faaliyetinin kalitesine ilişkin inceleme yapılması

MADDE 47 – (1) Görevli tedarik şirketlerinin bu Yönetmelik kapsamındaki uygulamalarına ilişkin olarak perakende satış faaliyetinin ticari kalitesinin görevli tedarik şirketi tarafından ilgili standartlara uygun şekilde kayıt altına alınması ile kalite göstergelerine ilişkin performansının belirlenmesine esas tüm veri ve raporlar, yerinde, uzaktan, re'sen veya tüketici ihbar ve şikâyetleri üzerine Kurum tarafından gerekli görülmesi hallerinde incelenebilir.

(2) Görevli tedarik şirketi, Kurum tarafından görevlendirilen personele, inceleme için gerekli imkânları ve ihtiyaç duyduğu tüm bilgileri gecikmeksizin sağlamakla ve bu personellerin görevlerini yerine getirmesi sırasında işbirliği yapmakla yükümlüdür.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Yürürlükten kaldırma

MADDE 48 – (1) 21/12/2012 tarihli ve 28504 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Elektrik Dağıtım ve Perakende Satışına İlişkin Hizmet Kalitesi Yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır.

(2) Birinci fıkra ile yürürlükten kaldırılan Elektrik Dağıtım ve Perakende Satışına İlişkin Hizmet Kalitesi Yönetmeliğine yapılan atıflar bu Yönetmeliğe yapılmış sayılır.

Veri düzeltilmesi sonrası oluşan tazminatlar

GEÇİCİ MADDE 1- (Ek:RG-23/10/2025-33056)

(1) Dağıtım şirketi tarafından 2024 yılı ve öncesine ilişkin tedarik sürekliliği verilerinin düzeltilmesi neticesinde ortaya çıkan tazminat bedellerinin hesaplanmasında, 31/12/2025 tarihine kadar Kuruma sunulan düzeltme işlemlerine konu verilere dair 27 nci maddenin on ikinci fıkrası uygulanmaz. 2024 yılı ve öncesi tedarik sürekliliği verilerine ilişkin 31/12/2025 tarihinden sonra Kuruma sunulan düzeltme işlemleri neticesinde ilk defa ödenecek yıllık ve uzun süreli kesinti tazminatları, düzeltme yapılan yılda geçerli tazminat bedelleri üzerinden ödenir.

Geçmiş dönem tazminatlarının ödeme yöntemi

GEÇİCİ MADDE 2- (Ek:RG-23/10/2025-33056)

(1) Dağıtım şirketi ve görevli tedarik şirketinin, bu maddenin yürürlüğe girdiği tarihten önceki döneme ait ödemesi gerçekleştirilmemiş tedarik sürekliliği ve ticari kalite tazminatları, bu maddeyi ihdas eden Yönetmelik ile değiştirilen 27 nci ve 39 uncu maddelerinde yer alan hükümler çerçevesinde ödenir.

Yürürlük

MADDE 49 – (1) Bu Yönetmelik 1/1/2021 tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 50 – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu Başkanı yürütür.

(1) 23/10/2025 tarihli ve 33056 sayılı Resmî Gazete' de yayımlanan değişiklikle maddeye yedinci fıkrasından sonra gelmek üzere sekizinci fıkra eklenmiş ve diğer fıkra buna göre teselsül ettirilmiştir.

Ekler için tıklayınız

	Yönetmeliğin Yayımlandığı Resmî Gazete'nin	
	Tarihi	Sayısı
	29/12/2020	31349 (Mükerrer)
	Yönetmelikte Değişiklik Yapan Yönetmeliklerin Yayımlandığı Resmî Gazetelerin	
	Tarihi	Sayısı
1.	23/10/2025	33056
2.		