

**ELEKTRİK PİYASASINDA DAĞITIM SİSTEMİNDE SUNULAN ELEKTRİK  
ENERJİSİNİN TEDARİK SÜREKLİLİĞİ, TİCARİ VE TEKNİK  
KALİTESİ HAKKINDA YÖNETMELİK**

**BİRİNCİ BÖLÜM**

**Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

**Amaç ve kapsam**

**MADDE 1 – (1)** Bu Yönetmelik; elektrik enerjisinin tedarik sürekliliği, ticari ve teknik kalitesine ilişkin olarak dağıtım şirketleri tarafından uyulması gereken kurallar ile uygulamaya ilişkin esas ve usulleri kapsar.

**Dayanak**

**MADDE 2 – (1)** Bu Yönetmelik, 20/2/2001 tarihli ve 4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanununun 5 inci maddesinin altıncı fıkrasının (c) bendine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar ve kısaltmalar**

**MADDE 3 – (1)** Bu Yönetmelikte geçen;

- a) AG: Etkin şiddeti 1000 Volt ve altındaki gerilim seviyesini,
- b) Bağlantı noktası: Kullanıcıların bağlantı anlaşmaları uyarınca dağıtım sistemine bağlandıkları saha veya irtibat noktasını,
- c) Bildirim: Dağıtım veya iletim sisteminde programlanmış bir müdahale nedeniyle meydana gelecek kesintinin; yazılı, işitsel veya görsel kitle iletişim araçları kullanılmak suretiyle tarih, başlangıç ve sona erme zamanının, kesintinin başlama zamanından en az 48 (kırk sekiz) saat önce nihai tüketicilere bildirilmesini,
- ç) Bildirimli kesinti: Önceden bildirim yapılan ve dağıtım veya iletim sisteminde programlanmış bir müdahale nedeniyle meydana gelen kesintiyi,
- d) Bildirimsiz kesinti: Önceden bildirimde bulunulmayan kesintiyi,
- e) Dağıtım: Elektrik enerjisinin gerilim seviyesi 36 kV ve altındaki hatlar üzerinden naklini,
- f) Dağıtım bölgesi: Bir dağıtım lisansında tanımlanan bölgeyi,
- g) Dağıtım sistemi: Bir dağıtım şirketinin belirlenmiş bölgesinde işlettiği ve/veya sahip olduğu elektrik dağıtım tesisleri ve şebekesini,
- ğ) Dağıtım şirketi: Belirlenen bir bölgede elektrik dağıtımını ile iştigal eden tüzel kişiyi,
- h) Dağıtım tesisi: İletim tesislerinin bittiği noktadan itibaren, müstakilen elektrik dağıtımını için tesis edilmiş tesis ve şebekeyi,
  - 1) Fider: Bir merkez barasından müşteri veya müşteriler grubuna enerji taşıyan hat veya kablo çıkışlarını,
  - i) Fliker: Yükteki dalgalanmalar nedeniyle ortaya çıkan ve aydınlatma armatürlerinde kırışmaya yol açan 50 Hz altındaki gerilim salınımlarını,
  - j) Frekans: Sistemdeki alternatif akımın Hertz olarak ifade edilen bir saniyedeki devir sayısını,
  - k) Geçici kesinti: Bir saniyeden az süren kesintiyi,
  - l) Harmonik: Doğrusal olmayan yükler veya gerilim dalga şekli ideal olmayan jeneratörlerden dolayı bozulmaya uğramış bir alternatif akım veya gerilimde, ana bileşen frekansının tam katları frekanslarda oluşan sinüsoidal bileşenlerin her birini,
  - m) İletim: Elektrik enerjisinin gerilim seviyesi 36 kV üzerindeki hatlar üzerinden naklini,
  - n) İletim sistemi: Elektrik iletim tesisleri ve şebekesini,
  - o) Kanun: 20/2/2001 tarihli ve 4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu,
  - ö) Kararlı durum: Geçici rejim şartları sönümlendikten sonra, işletme değerlerinin sabit kabul edilebileceği sistem durumunu,
  - p) Kesinti: Nihai tüketiciye teslim noktasındaki gerilimin, bir veya birden fazla fazda nominal gerilim değerinin yüzde birinin altına düşmesini,
  - r) Kısa kesinti: Bir saniyeden uzun ve üç dakikadan az süren kesintiyi,
  - s) Kullanıcı: Dağıtım sistemini kullanan gerçek veya tüzel kişiyi,
  - ş) Kurul: Enerji Piyasası Düzenleme Kurulunu,
  - t) Kurum: Enerji Piyasası Düzenleme Kurumunu,
  - u) Maksimum yük akımı ( $I_L$ ): Yük akımı ana bileşeninin etkin değerinin, 15 veya 30 dakikalık ortalama değerlerinin maksimumu şeklinde bulunan akım değerini,
  - ü) OG: Etkin şiddeti 1000 Voltun üstünden 36 kV'a kadar olan (36 kV dahil) gerilim seviyesini,
  - v) Ölçüm periyodu: IEC 61000-4-30'da tanımlanan bir haftalık kesintisiz ölçüm zamanını,
  - y) Plt: İki saatlik zaman aralığı boyunca ölçülen (12 ardışık ölçüm) Pst değerlerinden aşağıdaki formül uyarınca hesaplanan fliker şiddeti endeksini,

$$P_{lt} = \sqrt[3]{\frac{1}{12} \sum_{j=1}^{12} P_{stj}^3}$$

- z)  $P_{st}$ : 10 dakikalık periyotlarla ölçülen fliker şiddeti endeksini,

- aa) TEİAŞ: Türkiye Elektrik İletim Anonim Şirketini,  
bb) THB: Gerilim harmonik bileşenlerinin etkin değerlerinin kareleri toplamının karekökünün, ana bileşenin etkin değerine oranı olan ve dalga şeklindeki bozulmayı ifade eden değeri,

$$THB_V = \frac{\sqrt{\sum_{h=2}^{40} (U_h)^2}}{U_1} \times 100$$

- cc) Toplam Talep Bozulumu (TTB): Akım harmonik bileşenlerinin etkin değerlerinin kareleri toplamının karekökünün, maksimum yük akımına ( $I_L$ ) oranı olan ve dalga şeklindeki bozulmayı ifade eden değerini,

$$TTB = \frac{\sqrt{\sum_{h=2}^{40} (I_h)^2}}{I_L} \times 100$$

- çç) Uzun kesinti: Üç dakika veya daha uzun süren kesintiyi,  
dd) YG: Etkin şiddeti 36 kV'un üzerinde olan gerilim seviyesini, ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM Kaliteye İlişkin Temel Hususlar

### Hizmet kalitesi sorumluluğu

**MADDE 4 – (1)** Dağıtım şirketi, dağıtım lisansında belirlenen bölgede bulunan kullanıcılara sunduğu hizmetin kalitesinden sorumludur.

### Hizmet kalitesinin sınıflandırması

**MADDE 5 – (1)** Dağıtım sisteminde sunulan hizmetin kalitesi;

- Tedarik sürekliliği kalitesi,
- Ticari kalite,
- Teknik kalite

olmak üzere, Kurum tarafından üç ana başlık altında izlenir.

### Kalitenin denetimi

**MADDE 6 – (1)** Kurum, elektrik enerjisinin tedarik sürekliliği, ticari ve teknik kalitesinin dağıtım şirketi tarafından ilgili standartlara uygun şekilde ölçülerek kayıt altına alınması ve bu göstergelere ilişkin dağıtım şirketinin performansının belirlenmesine esas tüm süreç ve veriler ile diğer tüm bilgi ve belgeleri denetler ve/veya denettirir.

(2) Dağıtım şirketlerinin yerinde denetimi, bu Yönetmeliğin ilgili hükümleri uyarınca Kuruma yapılan bildirimler ile sunulan tablo ve raporların ön incelemesinin ardından gerek görüldüğü hallerde veya dağıtım bölgelerinden gelen müşteri şikâyetleri üzerine gerçekleştirilir. Yerinde denetim sırasında tedarik sürekliliğine, ticari kaliteye ve teknik kaliteye ilişkin verilerin doğruluğu, farklı doğruluk ve kesinlik ölçüm göstergeleri yardımıyla da kontrol edilebilir.

(3) Tedarik sürekliliğine, ticari kaliteye ve teknik kaliteye ilişkin verilerin ve göstergelerin öngörülen doğruluk sınırlarının dışında olması durumunda, söz konusu verilerden hareket edilerek dağıtım sistemi gelir tavanının hesaplanmasına esas teşkil edecek kalite göstergeleri bulunur.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM Tedarik Sürekliliği Kalitesi

### Tedarik sürekliliği kalitesi

**MADDE 7 – (1)** Tedarik sürekliliği kalitesi, dağıtım sisteminin kullanıcıların elektrik enerjisi talebini ekonomik olarak kabul edilebilir maliyetlerde ve mümkün olan asgari kesinti süresi ve sıklığı ile karşılayabilme kapasitesidir.

### Tedarik sürekliliği kalitesinin kaydedilmesi

**MADDE 8 – (1)** Dağıtım şirketi, dağıtım sisteminin tümünde veya bir kısmında meydana gelen uzun, kısa ve geçici kesintileri kaydeder.

(2) Uzun kesintilere ilişkin kayıtlar aşağıda yer alan bilgileri içerir:

- Kesintinin kaynaklandığı gerilim seviyesi ve yeri,
- Kesintinin tarihi ve başlama zamanı,
- Kesintinin nedeni,
- İmar yerleşim alanına göre gruplandırılmış olarak, kesintilerden etkilenen OG ve AG kullanıcılarının sayısı,
- İmar yerleşim alanına göre gruplandırılmış olarak, OG ve AG kullanıcıları için kesinti süresi,

e) İmar yerleşim alanına göre gruplandırılmış olarak, kademeli şekilde yeniden enerji tedarik edilen OG ve AG kullanıcıları için ayrı ayrı kesinti süreleri ve ayrı ayrı müşteri sayıları,

f) Kesintiden etkilenen bütün kullanıcılar için kesintinin sona erme zamanı.

(3) Sadece uzun kesintiler bildirimli ve bildirimli olarak sınıflandırılır ve ikinci fıkrada yer alan kayıtlar, kısa ve geçici kesintiler için sadece OG düzeyinde tutulur.

(4) Dağıtım şirketi, birinci fıkrada sıralanan bilgileri, bu Yönetmeliğin ekinde yer alan Tablo 1'e uygun olarak düzenleyerek, her yılın 31 Mart tarihine kadar Kuruma sunar.

(5) Dağıtım şirketi, tutulan kayıtlardan türetilen kalite göstergelerini, aylık olarak internet sayfasında yayımlar. Dağıtım şirketi, talep etmeleri halinde kullanıcılara, kesinti kayıtlarında yer alan bilgileri de verir.

#### **Kesintilerin kaynağı**

**MADDE 9 –** (1) Dağıtım şirketi, dağıtım sisteminde meydana gelen kesintileri, aşağıdaki sınıflandırmaya uygun olarak kaydeder:

a) Dağıtım sisteminden kaynaklanan kesintiler hariç olmak üzere, iletim sisteminde meydana gelen kesintiler,

b) Dağıtım sisteminde, OG gerilim seviyesinde, OG/OG ve OG/AG trafolarında (yalnızca OG tarafı) meydana gelen kesintiler,

c) OG/AG trafolarında (yalnızca AG tarafı) ve AG hatlarında meydana gelen kesintiler.

#### **Dikkate alınmayacak kesintiler**

**MADDE 10 –** (1) Dağıtım şirketi, aşağıda belirtilen nedenler ile oluşan kesintileri 9 uncu maddedeki sınıflandırmaya uygun olarak kaydeder:

a) 4/8/2002 tarihli ve 24836 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Elektrik Piyasası Lisans Yönetmeliğinde tanımlanan mücbir sebepler,

b) Kullanıcılar tarafından neden olunan hasarlar,

c) Hırsızlık, yangın sonucunda hat ve kablolarda oluşan zararlar ile üçüncü şahıslar tarafından hat ve kablolara verilen hasarlar,

ç) Dağıtım seviyesinde uluslararası enterkoneksiyondan ve komşu dağıtım şirketlerinden alınan enerjinin kesintiye uğraması ve benzeri olarak tanımlanan dışsal nedenler,

d) Can ve mal güvenliğine yönelik zorunlu kesintiler.

(2) Dağıtım şirketi, yukarıda belirtilen kesinti nedenlerini belgelemek zorundadır. Bu kapsamdaki kesinti, nedeninin belgelenmesi halinde kalite göstergesi hesabında dikkate alınmaz.

#### **Kesintilerin başlangıç ve bitiş zamanı**

**MADDE 11 –** (1) Dağıtım şirketi;

a) Dağıtım sisteminden kaynaklanan kesintiler hariç olmak üzere iletim sisteminde meydana gelen kesintilerin,

b) OG gerilim seviyesinde veya OG/OG ve OG/AG trafolarında (yalnızca OG tarafı) meydana gelen bildirimli ve bildirimli uzun, bildirimli kısa ve geçici kesintilerin,

c) OG/AG trafolarında (yalnızca AG tarafı) ve AG hatlarında meydana gelen bildirimli ve bildirimli uzun, bildirimli kısa ve geçici kesintilerin

başlangıç ve bitiş zamanını kaydeder.

#### **Kesintilerden etkilenen müşterilerin sayısı**

**MADDE 12 –** (1) Dağıtım şirketi, bildirimli ve bildirimli uzun, kısa ve geçici kesintilerden etkilenen OG ve AG kullanıcılarının sayısını, imar yerleşim alanlarına göre gruplandırılmış olarak kaydeder.

(2) Kaydı tutulması gereken kullanıcı sayısının bilinmemesi durumunda bu sayı;

a) OG müşterileri için dağıtım lisansında belirlenen bölge ve imar yerleşim alanı grupları bazında uygulama döneminin her bir takvim yılı başındaki toplam OG kullanıcı sayısının, yine o uygulama döneminin her bir takvim yılı başındaki toplam dağıtım merkezi sayısına bölünmesi suretiyle bulunan, dağıtım merkezi başına ortalama OG kullanıcı sayısının, her bir kesinti için dağıtım şirketleri tarafından kaydedilen kesintiye uğrayan dağıtım merkezi/indirici merkezi/KÖK sayısının çarpımı ile,

b) AG kullanıcıları için;

1) İletim sisteminde ve OG şebekesinde meydana gelen bildirimli ve bildirimli uzun, kısa ve geçici kesintilerde; dağıtım lisansında belirlenen bölge ve imar yerleşim alanı grupları bazında uygulama döneminin her bir takvim yılı başındaki toplam AG kullanıcı sayısının, yine o uygulama döneminin her bir takvim yılı başındaki toplam OG/AG trafo sayısına bölünmek suretiyle bulunan trafo başına ortalama AG kullanıcı sayısının, her bir kesinti için dağıtım şirketleri tarafından kaydedilen kesintiye uğrayan OG/AG trafolarının sayısının çarpımı ile,

2) AG şebekesinde meydana gelen bildirimli ve bildirimli uzun kesintilerde; dağıtım lisansında belirlenen bölge ve imar yerleşim alanı grupları bazında uygulama döneminin her bir takvim yılı başındaki toplam AG kullanıcı sayısının yine o uygulama döneminin her bir takvim yılı başındaki inebildiği detay bazında AG fider sayısına bölünmek suretiyle bulunan fider başına ortalama AG kullanıcı sayısının, her bir kesinti için dağıtım şirketleri tarafından kaydedilen kesintiye uğrayan AG fider sayısının çarpımı ile

bulunur.

(3) Dağıtım şirketi, müşteri sayılarına ilişkin bilgileri, bu Yönetmeliğin ekinde yer alan Tablo 2, Tablo 3 ve Tablo 4'e uygun olarak düzenleyerek, her yılın 31 Aralık tarihine kadar Kuruma sunar.

#### **Kaydedilen bilgilerin doğrulanması**

**MADDE 13 –** (1) Dağıtım şirketi, kaydedilen bilgilerin doğrulanmasını teminen, dağıtım sisteminde gerçekleşen bildirimli ve bildirimli uzun, kısa ve geçici kesintilerin her birine ait bilgileri kodlayarak kaydeder. Dağıtım şirketi;

a) İşletim kayıtlarında,

b) Tedarik sürekliliğinin kaydı için tesis edilmiş olan herhangi bir teçhizat ya da uzaktan kontrol/okuma/izleme sisteminin çıktılarında ya da dijital ortamda,

c) Acil onarımlar için kullanıcılardan gelen telefon bildirimlerinde ve rapor listelerinde,

- ç) İşletme ekipleri tarafından yazılan iş raporlarında,  
d) Kesintiye ilişkin teçhizatın teminine yönelik belgeler ile gerek duyulan tüm diğer belgelerde aynı kodları kullanır.

(2) Dağıtım sisteminde oluşan kesintilerin nedenleri, her bir kesinti için ayrı ayrı kaydedilir. Dağıtım şirketi, kaydın yapıldığı müteakip yılın 1 Ocak tarihinden itibaren kaydedilen bilginin doğrulanması için ihtiyaç duyulan tüm bilgi ve belgeleri düzenli ve ulaşılabilir şekilde Kurum tarafından yapılacak ve/veya yaptırılacak ilk denetime kadar muhafaza eder. Doğrulanılan bilgiler, dağıtım şirketi tarafından internet sayfasında yayımlanır.

#### **Tedarik sürekliliği kalitesi göstergeleri**

**MADDE 14 – (1)** Dağıtım şirketi, OG ve/veya AG seviyesinde, imar yerleşim alanları bazında her yıl için aşağıdaki tedarik sürekliliği kalitesi göstergelerini hesaplar:

- a) Bildirimli ve bildirimli uzun kesintiler için sistem ortalama kesinti süresi ve kesinti sıklığı endeksi,  
b) Kısa ve geçici kesintiler için sistem ortalama kesinti sıklığı endeksi,  
c) Bildirimli ve bildirimli uzun kesintiler için eşdeğer kesinti süresi ve kesinti sıklığı endeksi,  
ç) OG seviyesinde kullanıcı bazında bildirimli ve bildirimli uzun kesintiler için eşdeğer kesinti süresi ve kesinti sıklığı endeksi.

#### **Tedarik sürekliliği kalitesi göstergelerinin hesaplanması**

**MADDE 15 – (1)** Sistem ortalama kesinti süresi endeksi (OKSÜREG); bir takvim yılında meydana gelen “n” sayıdaki tüm kesintilerin ve bunların her biri için aynı kesintiden etkilenen ve kademeli olarak yeniden enerjilendirilen “m” sayıdaki kullanıcı grubu için aşağıdaki formüle göre hesaplanır:

$$(OKSÜREG) = \frac{\sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m (U_{i,j} \cdot t_{i,j})}{U_{top}}$$

(2) Bu formülde geçen;

U<sub>i,j</sub>: i'nci kesintiden aynı sürede etkilenen j'inci grupta yer alan kullanıcı sayısını,

t<sub>i,j</sub>, U<sub>i,j</sub>: kullanıcı grubu için kesintinin süresini,

U<sub>top</sub>: her bir takvim yılı başında dağıtım şirketi tarafından hizmet verilen toplam kullanıcı sayısını, ifade eder.

(3) Sistem ortalama kesinti sıklığı endeksi (OKSIKG); bir takvim yılında meydana gelen “n” sayıdaki bütün kesintilerin yer aldığı aşağıdaki formüle göre hesaplanır:

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

(4) Bu formülde geçen;

U<sub>i</sub>: i'nci kesintiden etkilenen kullanıcı sayısını,

U<sub>top</sub>: her bir takvim yılı başında bir dağıtım şirketi tarafından hizmet verilen toplam kullanıcı sayısını, ifade eder.

(5) Eşdeğer kesinti süresi endeksi (EKSÜREG); bir takvim yılında meydana gelen “n” sayıdaki bütün kesintilerin yer aldığı aşağıdaki formüle göre her bir fider için hesaplanır:

$$(EKSÜREG) = \sum_{i=1}^n t_i$$

(6) Bu formülde geçen t<sub>i</sub>, i'nci kesintiye maruz kalan her bir fider için i'nci kesintinin süresini ifade eder.

(7) Eşdeğer kesinti sıklığı endeksi (EKSİKG); bir takvim yılında meydana gelen “n” sayıdaki bütün kesintiler değerlendirilerek, her bir fider için ayrı olarak hesaplanan kesinti sayısını ifade eder.

(8) Her bir fider başına hesaplanan Eşdeğer Kesinti Süresi Endeksi (EKSÜREG) ile Eşdeğer Kesinti Sıklığı Endeksi'nin (EKSİKG) Tablo 9'da verilen kabul edilebilir eşik değerleri aşması durumunda, dağıtım şirketi aşağıda belirlenen esaslar çerçevesinde kullanıcıya tazminat öder. Kurumun bu değerlere ilişkin değişiklik yapma hakkı saklıdır.

(9) Eşdeğer kesinti süresi endeksi (EKSÜREG) açısından kullanıcıya ödenecek tazminat miktarı aşağıdaki formüle göre hesaplanır:

$$\dot{O}TM_f = [EKSÜREG_f - MDEKSÜREG_f] \times SEB \times AD_f$$

(10) Bu formülde geçen;  
ÖTM<sub>f</sub>: “f” fideri için tutturulamayan hedefler nedeniyle kullanıcıya ödenecek tazminat miktarını,  
EKSÜREG<sub>f</sub>: Bir önceki takvim yılı içinde “f” fideri için hesaplanan eşdeğer kesinti süresi endeksini,  
MDEKSÜREG<sub>f</sub>: Eşdeğer kesinti süresi endeksi (EKSÜREG<sub>f</sub>) için kabul edilebilir sınır değerini,  
SEB: Sunulamayan birim enerjinin bedelini (Kurul tarafından belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde dağıtım şirketlerinin teklifi üzerine Kurul tarafından onaylanır),  
AD<sub>f</sub>: Bir önceki takvim yılı içinde “f” fiderindeki kW olarak ortalama talebi,  
ifade eder.  
(11) Eşdeğer kesinti sıklığı endeksi (EKSIKG) açısından kullanıcıya ödenecek tazminat miktarı aşağıdaki formüle göre hesaplanır:

$$\text{ÖTM}_f = \left[ \text{EKSIKG}_f - \text{MDEKSIKG}_f \right] \times \frac{\text{EKSÜREG}_f}{\text{EKSIKG}_f} \times \text{SEB} \times \text{AD}_f$$

(12) Bu formülde geçen;  
ÖTM<sub>f</sub>: “f” fideri için tutturulamayan hedefler nedeniyle kullanıcıya ödenecek tazminat miktarını,  
EKSIKG<sub>f</sub>: Bir önceki takvim yılı içinde “f” fideri için hesaplanan eşdeğer kesinti sıklığı endeksini,  
MDEKSIKG<sub>f</sub>: Eşdeğer kesinti sıklığı endeksi (EKSIKG<sub>f</sub>) için kabul edilebilir sınır değeri,  
EKSÜREG<sub>f</sub>: Bir önceki takvim yılı içinde “f” fideri için hesaplanan eşdeğer kesinti süresi endeksini,  
SEB: Sunulamayan birim enerjinin bedelini (Kurul tarafından belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde dağıtım şirketlerinin teklifi üzerine Kurul tarafından onaylanır),  
AD<sub>f</sub>: Bir önceki takvim yılı “f” fiderinde kW olarak ortalama talebi,  
ifade eder.

(13) Bir fider için, aynı takvim yılı içinde hem EKSÜREG<sub>f</sub>, hem de EKSIKG<sub>f</sub> endeksleri için sınır değerlerin aşılması durumunda, dağıtım şirketi tarafından kullanıcıya en yüksek olan tazminat miktarı ödenir.

(14) Fider bazında ödenecek tazminat miktarları, söz konusu fidere bağlı müşterilere bağlantı güçleri oranında dağıtılarak, bir sonraki yıl dağıtım hizmet bedellerinden bir kerede veya eşit taksitler halinde mahsup edilmek suretiyle ödenir. Ödeme, kullanıcıların şahsi başvurularına gereksinim duyulmaksızın yapılır.

(15) Kullanıcıya ödenen tazminatlar, kullanıcının, kendi hatasından kaynaklanmaması kaydı ile kendisine ait teçhizatı ortaya çıkan zararın talep edilmesi yönündeki haklarını ortadan kaldırmaz.

(16) Tedarik sürekliliği kalitesi göstergelerinin hesaplanmasında 10 uncu maddede belirtilen nedenlerden kaynaklanan kesintiler dikkate alınmaz.

#### **Tedarik sürekliliği kalitesi göstergelerinin kuruma sunulması**

**MADDE 16** – (1) Tedarik sürekliliği göstergeleri, her yılın 31 Mart tarihine kadar dağıtım şirketi tarafından Kuruma sunulur. Dağıtım şirketi, kesintilerin kaydedilmesinde kullanılan yöntem ya da yöntemleri de Kuruma bildirir.

(2) Dağıtım şirketi, Kuruma sunduğu tedarik sürekliliği kalitesi göstergelerinin ve bu göstergelerin hesaplanmasına esas verilerin doğruluğundan sorumludur. Kurum, sunulan bilgi ve belgelerin doğrulanması için gerekli incelemeleri yapabilir ve/veya yaptırabilir. Dağıtım şirketi tarafından Kuruma yıllık bazda sunulan tedarik sürekliliği kalitesi göstergeleri Kurumun ve dağıtım şirketinin internet sayfasında yayımlanır.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Ticari Kalite**

#### **Ticari kalite**

**MADDE 17** – (1) Ticari kalite; dağıtım sistemine bağlanmak isteyen veya bağlı olan kullanıcılar ile bu kullanıcılara bağlantı anlaşması, perakende satış sözleşmesi veya ikili anlaşma kapsamında hizmet veren taraflar arasında enerji satışı ve/veya hizmetin sunumuna ilişkin olarak söz konusu faaliyetin tüm evrelerinde meydana gelecek ilişkilerin Kurum tarafından belirlenecek standartlara uygun olarak gerçekleşmesidir.

#### **Ticari kalite göstergeleri ve kayıt edilmesi**

**MADDE 18** – (1) Dağıtım şirketi, ticari kalite göstergeleri açısından asgari olarak bu Yönetmeliğin ekindeki Tablo 6’da yer alan standart süreleri sağlamakla yükümlüdür. Dağıtım şirketince, bu sürelerle uyulduğunun belgelenmesinde, bu Yönetmeliğin ekindeki Tablo 7’de yer alan form kullanılır.

(2) Dağıtım şirketi, yazılı başvuru ile talep edilen, ticari kalite göstergelerine konu hizmetin tam ve nihai olarak yerine getirildiği tarih ve zamanı, başvuru sahibinin verilen hizmeti tam ve nihai olarak aldığını kabul ettiğine dair imzasını almak suretiyle kaydeder.

(3) Ticari kalitenin gelişimine paralel olarak gerek duyulması halinde, ilgili tablolarda Kurul tarafından değişiklik yapılması suretiyle ticari kaliteye ilişkin düzenlemeye tabi göstergelerin sayısında ve mahiyetinde uygulama dönemi bazında değişiklik yapılabilir.

#### **Ticari kalite göstergelerinin Kuruma sunulması**

**MADDE 19** – (1) Dağıtım şirketi, bu Yönetmeliğin ekinde yer alan Tablo 7 ve Tablo 8’e uygun olarak hazırlanan bilgileri 1/1/2007 tarihinden başlamak üzere her yılın Mart, Haziran, Eylül ve Aralık ayı sonuna kadar Kuruma sunar.

(2) Dağıtım şirketi, Kuruma sunduğu ticari kalite göstergelerinin ve bu göstergelerin hesaplanmasına esas verilerin doğruluğundan sorumludur. Dağıtım şirketi tarafından sunulan ticari kalite göstergeleri, Kurumun ve ilgili dağıtım şirketinin internet sayfasında yayımlanır.

## **BEŞİNCİ BÖLÜM** **Teknik Kalite**

### **Teknik kalite**

**MADDE 20** – (1) Teknik kalite, dağıtım sisteminin kullanıcıların elektrik enerjisi talebini; gerilimin frekansı, genliği, dalga şekli ve üç faz simetrisi açısından kabul edilebilir değişim sınırları içerisinde kesintisiz ve kaliteli bir şekilde karşılayabilme kapasitesidir.

### **Sistem gerilimleri**

**MADDE 21** – (1) Dağıtım sistemindeki gerilim seviyelerinin ülke çapında standardizasyonunu sağlamaya yönelik yöntemler ile uygulamaya dair usul ve esaslar, Kurul onayı ile uygulamaya konulur. Standardizasyonu sağlamaya yönelik düzenleme uygulamaya konuluncaya kadar, dağıtım sistemi için izin verilen nominal OG değerleri 34,5; 33, 31,5; 15,8; 10,5 ve 6,3 kV'dir. AG seviyesi ise fazlar arası 400 V; faz nötr arası 230 V'dur.

### **Teknik kalitenin şartları**

**MADDE 22** – (1) Sistem frekansı, 22/1/2003 tarihli ve 25001 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Elektrik Piyasası Şebeke Yönetmeliğinde belirtilen sınırlar içerisinde TEİAŞ tarafından kontrol edilir.

(2) Dağıtım şirketi; sunduğu elektrik enerjisinin kalitesine ilişkin aşağıdaki işletme şartlarını sağlamakla yükümlüdür:

a) Dağıtım sisteminin işletilmesinde, kararlı durum ve geçici rejim şartlarında gerilim etkin değerleri kararlı durumlarda TS EN 50160:2001 standardında tanımlanan aşağıdaki değerlere uygun olmalıdır:

1) AG seviyesi için; ölçüm periyodu boyunca ölçülen gerilim etkin değerlerinin 10'ar dakikalık ortalamalarının, en az % 95'i nominal etkin gerilim değerinin en fazla  $\pm$  % 10'u kadar, tamamı ise nominal etkin gerilim değerinin en fazla + % 10 - % 15 aralığında değişmelidir.

2) OG seviyesi için; ölçüm periyodu boyunca IEC 61000-4-30'da tanımlanan ölçüm periyodu boyunca (kesintisiz bir hafta) ölçülen gerilim etkin değerlerinin 10'ar dakikalık ortalamalarının en az % 95'i nominal etkin gerilim değerinin en fazla  $\pm$  % 10'u kadar değişmelidir.

Dağıtım şirketinin gerilim regülasyonuna ilişkin performansı, AG seviyesi için; ölçüm alt yapısının bulunması durumunda bağlantı noktasından, ölçüm alt yapısının bulunmaması durumunda ise müşterinin bağlı olduğu OG/AG transformatörünün AG çıkışından ölçülür. OG seviyesi için ölçüm noktası ise bütün OG bağlantı noktasıdır.

Kanıtlanması koşuluyla iletim sisteminin kaynaklanan gerilim dalgalanmaları hariç olmak üzere, gerilim regülasyonuna ilişkin yukarıdaki şartın ihlal edilmesi durumunda, dağıtım şirketi hakkında Kanunun 11 inci maddesi hükümleri çerçevesinde işlem yapılır.

TEİAŞ ile herhangi bir dağıtım şirketi arasında bir anlaşmazlığın ortaya çıkması ve taraflar arasında çözümlenememesi halinde anlaşmazlığın çözümü konusunda Kurul arabuluculuk yapar.

b) Dağıtım sisteminin işletilmesinde, AG seviyesi için kararlı durumlarda gerilim dengesizlikleri TS EN 50160:2001 standardında tanımlanan aşağıdaki değerlere uygun olmalıdır:

1) Ölçüm periyodu boyunca ölçülen gerilim negatif bileşeni etkin değerlerinin 10'ar dakikalık ortalamalarının en az %95'inin pozitif bileşenlere oranı en fazla % 2 olmalıdır.

2) Tek fazlı veya iki fazlı yüklerin beslendiği noktalarda bu oran % 3'e kadar çıkabilir.

Dağıtım şirketinin gerilim dengesizliğine ilişkin performansı; ölçüm alt yapısının bulunması durumunda bağlantı noktasından, ölçüm alt yapısının bulunmaması durumunda ise müşterinin bağlı olduğu OG/AG transformatörün AG çıkışından ölçülür.

Gerilim dengesizliği ile ilgili bu şartın ihlal edilmesi durumunda, dağıtım şirketi hakkında Kanunun 11 inci maddesi hükümleri çerçevesinde işlem yapılır.

c) Dağıtım şirketi, TS EN 50160:2001 standardında tanımlanan ve Tablo 10'da gösterilen gerilim harmonik sınır değerlerine uymakla yükümlüdür.

Tablo 10'daki değerler her bir gerilim harmoniğinin ana bileşene göre oransal değerlerini ifade eder.

Ölçüm periyodu boyunca ölçülen her bir gerilim harmoniği etkin değerinin 10'ar dakikalık ortalamalarının en az % 95'i, Tablo 10'da verilen değerlerden küçük veya bu değerlere eşit olmalıdır. Bununla birlikte, THB değeri (40. harmoniğe kadar değerler dâhil) en fazla % 8 olarak uygulanır.

Dağıtım şirketinin gerilim harmoniklerine ilişkin performansı; AG seviyesi için, ölçüm alt yapısının bulunması durumunda bağlantı noktasından, ölçüm alt yapısının bulunmaması durumunda ise müşterinin bağlı olduğu OG/AG transformatörün AG çıkışından ölçülür. OG seviyesi için ölçüm noktası ise OG bağlantı noktasıdır.

Harmonik bozulmaya ilişkin bu şartın ihlal edilmesi durumunda, dağıtım şirketi hakkında Kanunun 11 inci maddesi hükümleri çerçevesinde işlem yapılır.

ç) Dağıtım sistemi kullanıcıları IEEE Std.519-1992 standardında ya da bunun revizyonlarında belirtilen aşağıdaki harmonik sınır değerlerine uymakla yükümlüdür.

Ölçüm periyodu boyunca ölçülen her bir akım harmoniğinin etkin değerinin ve TTB'nin 3'er saniyelik ortalamalarının  $I_L$ 'e göre oransal değerleri Tablo 11'de verilen değerlerden küçük veya bu değerlere eşit olmalıdır.

Kullanıcının akım harmoniklerine ilişkin performansı, AG ve OG seviyesi için faturalandırmaya esas ölçüm noktasından ölçülür. Kullanıcıdan harmonik ölçüm değerleri talep edildiğinde, kullanıcı, akım harmoniklerini bir hafta boyunca kesintisiz kaydedebilecek uygun cihazları tesis eder ve işletir.

Harmonik bozulmaya neden olan kullanıcıya, dağıtım şirketi tarafından durumun düzeltilmesi için AG müşterisi olması durumunda en fazla 60 iş günü, OG müşterisi olması durumunda ise en fazla 120 iş günü süre tanınır. Kullanıcıya

yapılan bildirimde, verilen sürenin sonunda durumun düzeltilmemiş olmasının tespiti halinde bağlantısının kesileceği bildirilir. Verilen sürenin sonunda, kullanıcı tarafından kusurlu durumun giderilmemesi halinde, kullanıcının bağlantısı kesilir.

d) Dağıtım şirketi, fliker etkisi için kullanıcının IEEE Std.1453-2004 standardına ya da bunun revizyonlarında belirtilen aşağıdaki sınır değerlere uymasını sağlar. Fliker şiddeti, "P<sub>st</sub> ve P<sub>lt</sub>" göstergeleri aracılığıyla ve TS EN 61000-4-15'e uygun flikermetreler ile ölçülür. Kullanıcıdan fliker ölçüm değerleri talep edildiğinde, kullanıcı, fliker değerlerini bir hafta boyunca kesintisiz kaydedebilecek uygun cihazları tesis eder ve işletir.

Fliker etkisine ilişkin olarak bu sınırlardan birinin aşılması durumunda, dağıtım şirketi; fliker etkisine neden olan müşteriye durumun düzeltilmesi için en fazla 120 iş günü süre tanır. Kullanıcıya yapılan bildirimde, verilen sürenin sonunda durumun düzeltilmemiş olmasının tespiti halinde bağlantısının kesileceği bildirilir. Verilen sürenin sonunda, kullanıcı tarafından kusurlu durumun giderilmemesi halinde, kullanıcının bağlantısı kesilir.

Fliker etkisine ilişkin bu hususlar hakkında gereğini ve takibini yapmadığı tespit edilen dağıtım şirketi hakkında Kanununun 11 inci maddesi hükümleri çerçevesinde işlem yapılır.

#### **Teknik kalite göstergelerinin Kuruma sunulması**

**MADDE 23 – (1)** Dağıtım şirketi, elektrik kalitesinin bu Yönetmelikte belirlenen şartlara göre ölçülmesine ilişkin sistem ve teçhizatı kurmakla yükümlüdür. Gerekli ölçüm altyapısının kurulmasını takiben, teknik kalite göstergeleri dağıtım şirketleri tarafından ölçülerek her yılın 31 Mart tarihine kadar Kuruma sunulur. Kurum tarafından istenmesi halinde veya denetimlerde teknik göstergeler ile ilgili ölçümlerin tekrar yapılmasını dağıtım şirketlerinden isteyebilir.

### **ALTINCI BÖLÜM**

#### **Göstergelerin Dağıtım Gelir Tavanı Üzerindeki Etkisi**

##### **Kalite göstergelerinin gelir tavanına etkisinin belirlenmesi**

**MADDE 24 – (1)** Kurum tarafından dağıtım şirketine, elektrik enerjisinin tedarik sürekliliği, ticareti ve teknik kalitesi ile ilgili olarak uygulama dönemleri bazında verilen hedefler ve eşik değerler doğrultusunda, dağıtım şirketinin sergilediği performansın, Kurul kararıyla gelir tavanına yansıtılmasında aşağıdaki hususlar dikkate alınır:

a) Etkisiz Aralık: Elektrik enerjisinin kalitesine ilişkin olarak, uygulama dönemleri bazında dağıtım şirketine verilen hedefler ve eşik değerler ile dağıtım şirketinin performansı arasındaki farkın, Kurul tarafından uygulama dönemi başında belirlenen yıllık yüzdesel üst ve alt sınır değerleri arasında kalan kısmı etkisiz aralık olarak değerlendirilir ve 11/8/2002 tarihli ve 24843 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Dağıtım Sistemi Gelirinin Düzenlenmesi Hakkında Tebliğ uyarınca yapılacak hesaplamalara dâhil edilmez.

b) Etkili Aralık: Elektrik enerjisinin kalitesine ilişkin olarak, uygulama dönemleri bazında dağıtım şirketine verilen hedefler ve eşik değerler ile dağıtım şirketinin performansı arasındaki farkın dağıtım gelir tavanı üzerindeki etkisi, Kurul tarafından uygulama dönemi başında belirlenen yıllık yüzdesel üst ve alt değerlerle sınırlandırılır. Bu sınırların dışında kalan alan, etkili aralık olarak değerlendirilir ve Dağıtım Sistemi Gelirinin Düzenlenmesi Hakkında Tebliğ uyarınca yapılacak hesaplamalarda sabit kabul edilir.

c) Etkinin Yansıtılması: Etkisiz aralık ile etkili aralık arasında kalan alan ve gösterilen kalite performansının dağıtım geliri üzerindeki etkisinin, Dağıtım Sistemi Gelirinin Düzenlenmesi Hakkında Tebliğ uyarınca dağıtım şirketinin gelir tavanına ne şekilde yansıtılacağı Kurul kararıyla belirlenir.

(2) Kalite göstergelerinin gelir tavanına etkisinin belirlenmesinde dikkate alınacak aralıklara ilişkin uygulama, Şekil 1'de gösterildiği gibi yapılır.

### **YEDİNCİ BÖLÜM**

#### **Geçici ve Son Hükümler**

##### **Tedarik sürekliliğine ilişkin geçiş dönemi uygulaması**

**GEÇİCİ MADDE 1 – (1)** 1/1/2007 tarihinden itibaren başlayıp, 31/12/2010 tarihinde sona ermek üzere Türkiye genelinde elektrik dağıtım bölgelerinde, gerilim seviyelerine göre, tek bir kullanıcı için geçerli olmak üzere bildirimsiz uzun kesintiler için bu Yönetmeliğin Tablo 13 ve Tablo 14 eklerinde yer alan yıllık maksimum kesinti süresi hedefleri ile yıllık maksimum kesinti sıklığı hedefleri uygulamaya konur.

(2) Yıllık maksimum kesinti süresine ilişkin Tablo 13'de yer alan hedeflerin aşılması durumunda dağıtım şirketlerinin ödemekle yükümlü oldukları tazminat miktarı da aşağıdaki formüle göre belirlenir:

(3) Tazminat Bedeli = Q \* P

(4) Bu formülde,

**Q** ; Hedef değerleri aşan kesintinin gerçekleştiği tarih itibarıyla en son ödenen elektrik faturasındaki aktif tüketilen ve/veya dağıtılan enerji (kWh) miktarını,

**P** ; hedefin aşılması durumunda 0.37 Ykr/kWh, hedefin iki katının aşılması durumunda 0.74 Ykr/kWh, hedefin üç katının aşılması durumunda 1.11 Ykr/kWh olarak, miktara esas ödenecek birim bedeli ifade etmektedir.

(5) Tablo 13'de yer alan yıllık tedarik sürekliliği hedef değerlerini aşan ilk üç kesinti için kesinti başına ödenecek maksimum miktar dağıtım şirketinin yıllık gelir tavanının % 5'ini (binde beş) aşamaz. Aşması durumunda başvuruda bulunan kullanıcıların toplam tüketimi belirlenmek suretiyle, yıllık gelir gereksiniminin % 5'i (binde beş) başvurular sonucu belirlenen toplam tüketilen/dağıtılan enerjiye bölünerek başvuru sahiplerine tüketimleri/dağıtımları oranında paylaşılır.

(6) Tablo 13'de yer alan yıllık tedarik sürekliliği hedef değerlerinin dördüncü ve beşinci kez aşılması durumunda ödenecek tazminat miktarı dağıtım şirketinin yıllık gelir tavanının % 3'ünü (binde üç) aşamaz. Aşması durumunda başvuruda bulunan kullanıcıların toplam tüketimi belirlenmek suretiyle, yıllık gelir gereksiniminin % 3'ü (binde üç) başvurular sonucu belirlenen toplam tüketilen/dağıtılan enerjiye bölünerek başvuru sahiplerine tüketimleri/dağıtımları oranında paylaşılır.

(7) Yıllık tedarik sürekliliği hedef değerlerinin beş kereden fazla aşılması durumunda Kanununun 11 inci maddesi çerçevesinde işlem tesis edilir.

(8) Tablo 14'de yer alan yıllık maksimum kesinti sıklığına ilişkin hedef değerlerin aşılması durumunda, süre açısından verilen sınırları aşan her bir kesinti için, dağıtım şirketleri mesken abonelerine 20 (yirmi) YTL, diğer abonelere ise 80 (seksen) YTL ödemek zorundadır.

(9) Yıllık maksimum kesinti süresinde yer alan birim bedeller ile yıllık maksimum kesinti sıklığına ilişkin olarak belirlenen tazminat miktarları (TÜİK) tarafından açıklanan yıllık tüketici fiyatları endeksi değişimi (TÜFE) oranında içinde bulunulan yılın ilk ayı içerisinde otomatik olarak yıllık bazda güncellenir.

(10) Tazminatlara ilişkin ödemelerin yapılabilmesi için; tazminat talep eden tüketicilerin faturalarının kendi adına olması, perakende satış lisansına sahip dağıtım şirketlerine herhangi bir şekilde borçlarının olmaması, usulsüz elektrik kullanımından ceza almamış olması, en son aya ait elektrik faturasını ibraz edebilmesi gerekmektedir.

(11) Tazminata ilişkin başvurular elektrik enerjisinin tekrar tesis edildiği günden sonraki 5 (beş) iş günü içerisinde yapılmaz. Başvurular dağıtım şirketi tarafından 20 (yirmi) işgünü içerisinde değerlendirilerek işleme konulur. Ödemeler tazminatın kesinleşmesini takip eden ilk elektrik faturasının toplam meblağından indirim yapılmak suretiyle tüketiciye ödenir. Tazminat bedelinin elektrik faturasının toplam meblağını geçmesi durumunda, artan kısım bir sonraki elektrik faturasına yansıtılır.

(12) Kullanıcıya ödenen tazminatlar, kullanıcının kendi hatasından kaynaklanmaması kaydı ile, kullanıcıya ait teçhizatı ortaya çıkan zararın talep edilmesi yönündeki haklarını ortadan kaldırmaz. Zarar gören teçhizatın tamir masrafını belgeleyen faturanın ibraz edilmesi, zararın elektrik kesintisi veya dalgalanmalarından kaynaklandığının belgelenmesi ve bu durumun Dağıtım Şirketinin kesinti yer ve zamanına ilişkin tuttuğu kayıtlarla uyumu halinde zarar Dağıtım Şirketi tarafından tazmin edilir.

(13) Yıllık maksimum kesinti süresi ve sayısına ilişkin göstergelerin hesaplanmasında 10 uncu maddede belirtilen nedenlerden kaynaklanan kesintiler dikkate alınmaz.

(14) Bu maddeye ilişkin uygulama, bu Yönetmelik kapsamında perakende satış lisansı sahibi dağıtım şirketlerinin Kuruma sunacakları verilere ilişkin sorumluluklarını ortadan kaldırmaz.

#### **Ölçüme ilişkin altyapı yatırımlarının yatırımlarının tamamlanması**

**GEÇİCİ MADDE 2 – (1)** İkinci uygulama dönemi yatırım planı içerisinde; tedarik sürekliliğinin ve teknik kalitenin otomatik olarak kaydı için tesis edilecek uzaktan izleme ve kontrol sistemi için yatırım öngören ve bunun için hazırlanan yatırım planları Kurul kararıyla onaylanan dağıtım şirketi; söz konusu yatırımı, 31/12/2012 tarihine kadar tamamlar ve 1/1/2013 tarihinden başlamak üzere elektrik enerjisi tedarik sürekliliği ve teknik kalite göstergelerine ilişkin tüm verileri otomatik olarak kaydetmeye başlar.

#### **Teknik kalite raporları**

**GEÇİCİ MADDE 3 – (1)** Dağıtım şirketinin ikinci uygulama dönemi için sunacağı yatırım planlarının teknik kaliteye ilişkin bölümleri gerekçeli teknik kalite raporlarını içerir. Teknik kalite raporları, ilgili standartlarda tanımlanan yöntem ve süreler gözetilerek gerçekleştirilmiş teknik kalite ölçüm sonuçları, yapılabirlik raporları ve gerektiği hallerde tarafsız uzman, kurum ve kuruluş görüş ve önerilerinden oluşur.

#### **Yürürlük**

**MADDE 25 – (1)** Bu Yönetmelik, yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 26 – (1)** Bu Yönetmelik hükümlerini Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu Başkanı yürütür.



**TABLO-6**

<b>TİCARİ KALİTE KOD NO</b>	<b>TİCARİ KALİTE GÖSTERGESİ</b>	<b>STANDART SÜRE</b>	<b>TAZMİNAT MİKTARI</b>
<b>1.1</b>	Bağlantı talebinin karşılanabileceği sürenin gerekçeleri ile başvuru sahibine yazılı olarak bildirilmesi.	Dağıtım sisteminin mevcut durumunun bağlantı talebinin karşılanması için uygun olmaması ve genişleme yatırımı veya yeni yatırımın gerekli olması durumunda; saha etüdü gerektirmeyen hallerde başvuru tarihinden itibaren on iş günü içerisinde	Mesken Abonesi: 25 YTL Diğer Aboneler: 50YTL
<b>1.2</b>	Bağlantı talebinin karşılanabileceği sürenin gerekçeleri ile sahibine yazılı olarak bildirilmesi	Dağıtım sisteminin mevcut durumunun bağlantı talebinin karşılanması için uygun olmaması ve genişleme yatırımı veya yeni yatırımın gerekli olması durumunda; saha etüdü gerektiren hallerde ise başvuru tarihinden itibaren yirmi iş günü içerisinde	Mesken Abonesi: 25 YTL Diğer Aboneler: 50YTL
<b>2</b>	Bağlantı talebine ilişkin yatırımın başvuru sahibi tarafından yapılması durumunda projenin onaylanması veya revizyonu için iade edilmesi	Proje sunum tarihinden itibaren beş iş günü içerisinde	Mesken Abonesi: 25 YTL Diğer Aboneler: 50YTL
<b>3</b>	Bağlantı gücünde değişiklik yapılması halinde; proje inceleme sonuçları ile uygulamaya esas cevabın kullanıcıya yazılı olarak bildirilmesi	On beş gün içerisinde	Mesken Abonesi: 25 YTL Diğer Aboneler: 50YTL
<b>4</b>	Kullanıcıların, programlı kesintiler hakkında yazılı, işitsel veya görsel basın yayın kuruluşları aracılığıyla bilgilendirilmesi	Kesintiden en az kırk sekiz saat önce	Dağıtım şirketinin bir sonraki yıl gelir tavanından tazminata konu her bir kesinti için 1000 YTL düşülür.
<b>5</b>	Ödeme bildiriminin kullanıcıya tebliğ edilmesi	Son ödeme tarihinden en az on gün önce	İlgili Faturanın ½'si tahsil edilir
<b>6</b>	Hatalı bildirim itirazlarına ait inceleme sonuçlarının kullanıcıya yazılı olarak bildirilmesi	Başvuru tarihini izleyen en geç on iş günü içerisinde	50 YTL
<b>7</b>	Hatalı bildirim itirazının haklı bulunması halinde, itiraza konu tüketim bedeline dair fazla olarak tahsil edilen bedelin tüketiciye ve/veya kullanıcıya iade edilmesi	Üç iş günü içerisinde	Fazla tahsil edilen bedelin 2 katı ve bir ay sonrasında itibaren yasal faiz
<b>8</b>	Perakende satış sözleşmesinin feshi veya sona ermesi durumunda, nakden tahsil edilen güvence bedelinin müşteriye iade edilmesi	Tüm borçların ödenmiş olması kaydıyla, güncelleştirerek talep tarihinden itibaren en geç üç iş günü içerisinde	Güvence bedelinin 2 katı ve bir ay sonrasında itibaren yasal faiz
<b>9</b>	Kullanıcı hizmetleri merkezi tarafından kaydedilen başvuruların sonuçlandırılarak öngörülen işlemin talep halinde başvuru sahibine yazılı olarak bildirilmesi	On beş iş günü içerisinde	Mesken Abonesi: 25 YTL Diğer Aboneler: 50YTL
<b>10.1</b>	Bağlantı ve/veya sistem kullanım anlaşmasının kullanıcıya önerilmesi	Dağıtım sistemine bağlanacak tesis ve/veya teçhizata ilişkin bilgilerin kullanıcı tarafından dağıtım şirketine verildiği tarihten itibaren altmış gün içerisinde	100 YTL
<b>10.2</b>	Bağlantı ve/veya sistem kullanım anlaşmasının kullanıcıya önerilmesi	Dağıtım sistemine bağlanacak tesis ve/veya teçhizata ilişkin bilgilerin kullanıcı tarafından dağıtım şirketine verildiği tarihten itibaren, ek bilgi talep edilmesi halinde doksan gün içerisinde	100 YTL
<b>11</b>	Kullanıcı hizmetleri merkezine gelen telefon aramalarının cevaplandırılması	Gelen toplam telefon aramalarının %80'i 30 saniye içerisinde cevaplandırılır	
<b>12</b>	Borç ve/veya kullanıcı hatası nedeniyle durdurulan hizmetin, hizmetin kesilmesine neden olan etken ortadan kalktıktan sonra yeniden verilmeye başlanması	Beş iş günü içerisinde	Mesken Abonesi: 25 YTL Diğer Aboneler: 200YTL
<b>13</b>	Her 100 kullanıcı başına düşen toplam şikayet sayısı	Bu gösterge her yıl gerçekleşmeler bazında takip edilerek, Kuruma bildirilir	
<b>14</b>	Dağıtım şirketleri tarafından müşteri hizmetleri kapsamında yüz yüze görüşme için alınan randevuların zamanında gerçekleştirilmesi	Daha önceden kararlaştırılmış tüm randevular en fazla bir saat gecikme ile gerçekleştirilir	Mesken Abonesi: 25 YTL Diğer Aboneler: 60YTL

**TABLO-7**

İŞLEM NO	TİCARİ KALİTE KOD NO	İŞLEMİ YAPILAN GERÇEK/ TÜZEL KİŞİNİN AD ve SOYADI	İŞLEMİ YAPILAN GERÇEK/ TÜZEL KİŞİNİN ADRES ve TELEFONU	SÜRECİN İŞLEMENE BAŞLADIĞI TARİH ve ZAMAN	HİZMETİN YERİNE GETİRİLDİĞİ TARİH ve ZAMAN

Süreçlerin işlemeye başladığı tarih ve zaman; Tablo-6'da yer alan ticari standartlara konu hizmetin verilmesini teminen, kullanıcı tarafından lisans sahibi dağıtım şirketlerine yapılan yazılı başvurularda yazılmış olan tarih ve zamandır.

Ticari standarda konu hizmetin yerine getirildiği tarih ve zaman; Tablo-6'da yer alan ticari standartlara konu hizmetin tam ve nihai olarak yerine getirildiği tarih ve zamandır.

**TABLO-8**

TİCARİ KALİTE KOD NO	TOPLAM BAŞVURU /İŞLEM SAYISI (A)	BELİRLENEN STANDART SÜREDE ÇÖZÜMLENEN BAŞVURULAR/ İŞLEMLER	BELİRLENEN STANDART SÜREDE ÇÖZÜMLENEMEYEN BAŞVURULAR/ İŞLEMLER	STANDART SÜREDE ÇÖZÜMLENEMEYEN BAŞVURULAR/ İŞLEMLERİN TOPLAM BAŞVURU/ İŞLEMLERE ORANI
1.1				
1.2				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10.1				
10.2				
11				
12				
13				
14				

**TABLO-9**

	SINIR DEĞERLER
MD EKSÜREGf İMAR ALANI İÇİ	72 saat
MD EKSİKGF İMAR ALANI İÇİ	56 kez
MD EKSÜREGf İMAR ALANI DIŞI	96 saat
MD EKSİKGF İMAR ALANI DIŞI	72 kez

**TABLO 10-Gerilim Harmonikleri için Sınır Değerler**

Tek Harmonikler				Çift Harnomikler	
3'un Katları Olmayanlar		3'un Katları Olanlar		Harmonik Sırası h	Sınır Değer (%)
Harmonik Sırası h	Sınır Değer (%)	Harmonik Sırası h	Sınır Değer (%)		
5	% 6	3	% 5	2	% 2
7	% 5	9	% 1,5	4	% 1
11	% 3,5	15	% 0,5	6.....24	% 0,5
13	% 3	21	% 0,5		
17	% 2				
19	% 1,5				
23	% 1,5				
25	% 1,5				

**TABLO 11-Akım Harmonikleri için Maksimum Yük Akımına (IL) göre Sınır Değerler**

Tek Harmonikler						
$I_{sc}/I_L$	<11	11≤h<17	17≤h<23	23≤h<35	35≤h	TTB
<20*	4.0	2.0	1.5	0.6	0.3	5.0
20<50	7.0	3.5	2.5	1.0	0.5	8.0
50<100	10.0	4.5	4.0	1.5	0.7	12.0
100<1000	12.0	5.5	5.0	2.0	1.0	15.0
>1000	15.0	7.0	6.0	2.5	1.4	20.0

Çift harmonikler, kendinden sonraki tek harmonik için tanımlanan değer in %25'i ile sınırlanmıştır.

**TABLO 12: Fliker Şiddeti için Sınır Değerler**

Fliker Şiddeti Endeksi	Sınır Değerler
$P_{st}$	≤ 1.0
$P_{lt}$	≤ 0.8

**TABLO 13: Kullanıcı Başına Yıllık Maksimum Kesinti Süresi Hedefleri**

	2007	2008	2009	2010
İmar Alanı İçi – OG	8 saat	7 saat	6 saat	5 saat
İmar Alanı İçi - AG	14 saat	13 saat	12 saat	11 saat
İmar Alanı Dışı	20 saat	18 saat	16 saat	15 saat

**TABLO 14: Kullanıcı Başına Yıllık Maksimum Kesinti Sayısı Hedefleri**

	2007	2008	2009	2010
İMAR ALANI İÇİ	6 saati aşan 4 kesinti	6 saati aşan 4 kesinti	5 saati aşan 3 kesinti	5 saati aşan 3 kesinti
İMAR ALANI DIŞI	9 saati aşan 6 kesinti	9 saati aşan 6 kesinti	8 saati aşan 5 kesinti	8 saati aşan 5 kesinti

**ŞEKİL 1: Kalite Göstergelerinin Gelir Tavanına Etkisi**

